

# ¿ENTIENDES A TU AYUNTAMIENTO?



IV informe sobre la claridad de  
las administraciones españolas

## ÍNDICE

---

01. INTRODUCCIÓN

02. METODOLOGÍA

03. ANÁLISIS

04. RESULTADOS

05. CONCLUSIONES

# INTRODUCCIÓN

01

# ODS 18

Las personas necesitamos  
un mundo más claro,  
comprometido y responsable.

En 2015, la Asamblea General de Naciones Unidas acordó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción destinado a mejorar la situación de las personas y del planeta. **La Agenda plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**, como el fin de la pobreza, la educación de calidad, la igualdad de género, el trabajo decente y el crecimiento económico, la acción por el clima, etc.

**Con todo, durante este tiempo han ido surgiendo nuevos retos.** Para hacer frente a estos desafíos y cumplir con los objetivos acordados, necesitamos soluciones rápidas y eficaces.

**Muchas de estas soluciones pueden alcanzarse con la Comunicación Clara.** Especialmente en los momentos de crisis, las sociedades debemos responsabilizarnos y hablar de forma clara para ir por el buen camino. Los gobiernos, las instituciones y las empresas deben garantizar el derecho que las personas tienen a entender el mundo que les rodea.

## Por este motivo impulsamos el ODS 18, por una comunicación clara, ética y responsable.

El ODS 18 propone sumar un nuevo objetivo que vele por el derecho a entender y acelere el resto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una comunicación clara, efectiva y que se dirija a las personas de igual a igual posibilita la consecución de cualquier objetivo, pero, en concreto, de los ODS.



El ODS 18 es una iniciativa promovida por la Asociación de Directivos de Comunicación (dircom), Prodigioso Volcán y la Fundación Gabo.

La transformación social que persigue la Agenda 2030 será una realidad cuando todas las personas puedan ejercer su derecho a entender en todos los ámbitos de su vida. Es decir, entender una comunicación o trámite administrativos (como una multa o la solicitud de una beca); entender la información sanitaria (como el consentimiento informado antes de una operación); entender un convenio colectivo, un contrato de trabajo o el código de conducta de una empresa; y también entender cualquier contrato de compraventa o los acuerdos para recibir o prestar un servicio.

**En resumen, las personas y las empresas tienen derecho a confiar en sus instituciones, a involucrarse en la sociedad en igualdad de condiciones y a poder obrar sin incertidumbre.**

# COMUNICACIÓN CLARA,

# GARANTÍA DEL DERECHO A ENTENDER

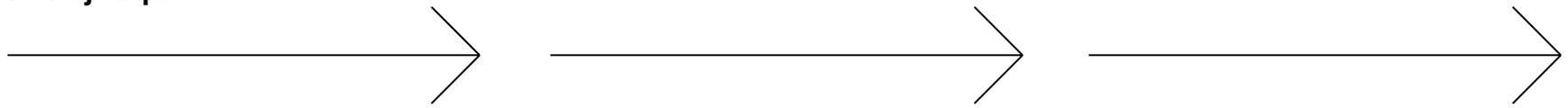
**La Comunicación Clara  
permite que las  
personas entiendan.**

Este es el paso previo para comprender y poder actuar en consecuencia, mediante una toma de decisiones informada. Sin embargo, informar de manera clara requiere un esfuerzo por parte de la persona que elabora el mensaje. Requiere empatía, conocimiento y humildad. De esta afirmación se desprende que comunicar con claridad no es algo sencillo. La claridad en el mundo actual es una excepción, pero, pese a todo, existe.

Hacer fácil lo difícil es cuestión de voluntad. Una voluntad que en Prodigioso Volcán llevamos cultivando desde hace más de 10 años. Hemos analizado (y seguimos haciéndolo) los factores que influyen en la comunicación en todas sus formas.

## Nos dimos cuenta de que un lenguaje claro por sí solo no es bastante.

### Por ejemplo



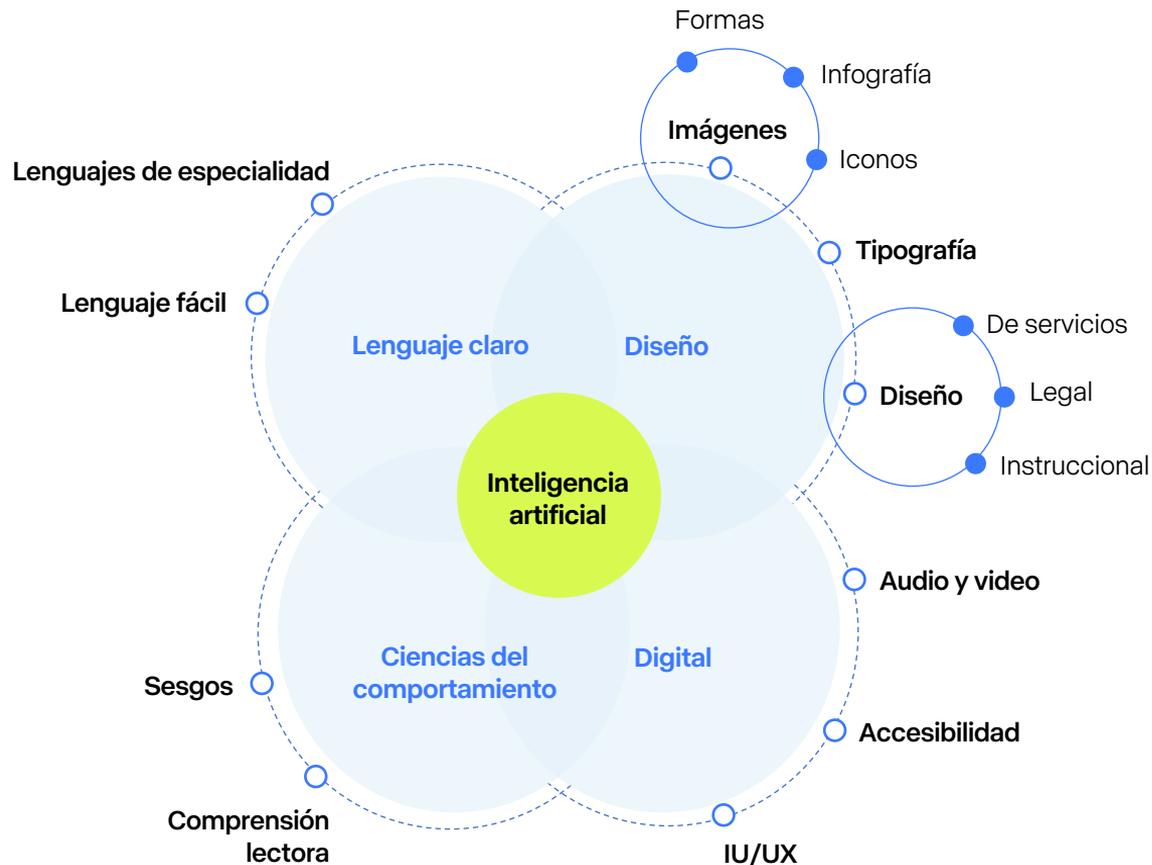
Una persona quiere **solicitar una beca de estudios universitarios**. Le han contado que los pasos del trámite están explicados de forma muy clara en una web. No sabe exactamente el nombre de la beca, así que busca en internet.

Los primeros resultados en el buscador le generan **incertidumbre** porque no reconoce cuál es la página oficial. Prueba con una y navega por ella. Consulta varios apartados del menú, pero no encuentra ninguna beca relacionada.

Esta persona **tiene una discapacidad** visual y necesita aumentar el tamaño de la letra. Cuando lo hace, los elementos de la web se solapan y le resulta muy complicado leer la información.

Como se puede percibir en este ejemplo, de nada sirve que un texto sea claro si no podemos encontrarlo ni acceder a él.

Por esta razón, ampliamos el concepto e impulsamos la Comunicación Clara, la forma de comunicar que integra lenguaje, diseño, entorno digital, ciencias del comportamiento e inteligencia artificial.



# HEMOS BUSCADO LA LUZ...

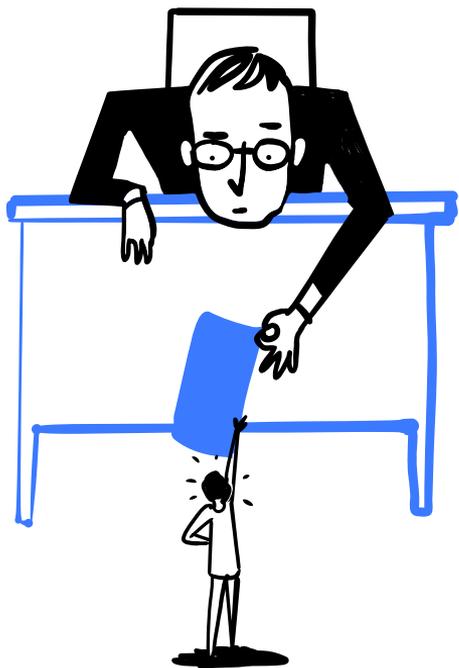
En nuestra observación y búsqueda de la claridad, hemos tendido a destacar los problemas que impiden que la información sea comprensible; por ejemplo, un lenguaje farragoso, un diseño ilegible, una navegación web confusa o falta de accesibilidad, entre otras muchas barreras.

**En este cuarto informe, *¿Entiendes a tu ayuntamiento?*, hemos cambiado el enfoque.** ¿Y si buscamos la luz en la oscuridad en vez de poner de manifiesto la propia oscuridad? Como ya hemos dicho, la claridad existe y esta debe iluminar y sobresalir por encima de todo. La claridad es un faro que puede servir de ejemplo a otros agentes.

**Este ha sido uno de nuestros objetivos en el informe de este año:** reconocer las buenas prácticas de aquellas administraciones que apuestan por una comunicación más clara y responsable y por garantizar el derecho a entender de su ciudadanía. Encontrarlas y ponerlas a disposición de los demás es una forma de hacer más sostenible este mundo.

**Encontrar y compartir las buenas prácticas es una forma de hacer más sostenible el mundo.**

# RAZONES PARA ESTE ESTUDIO



## a. Conocer el estado de la claridad de los ayuntamientos, la administración más cercana a la ciudadanía.

En este informe nos centramos en la administración más cercana a la ciudadanía: los ayuntamientos. Estos son el primer estadio en la relación entre la administración y las personas. Los ayuntamientos forman parte de la administración local, aquella que trabaja sobre el terreno, sobre las villas, las comarcas, las islas. Los ayuntamientos están en contacto directo con el territorio y, en ellos, el personal funcionario se relaciona directamente con la ciudadanía; están, por tanto, en la primera línea de frente.

Por eso nos preguntamos **¿son claros los ayuntamientos? ¿Los entendemos?**

## RAZONES PARA ESTE ESTUDIO

### a. Conocer el estado de la claridad de los ayuntamientos, la administración más cercana a la ciudadanía

Existen trámites competencia de los ayuntamientos que son cotidianos, pero que abren las puertas para conseguir otros servicios de la administración o incluso para ejercer derechos.

#### Por ejemplo

Necesitamos el certificado de empadronamiento para solicitar la atención médica primaria en nuestra ciudad. Pero también lo necesitamos para poder ejercer el derecho al voto en las elecciones. El censo electoral se elabora a partir del padrón municipal.

El impuesto sobre bienes inmuebles (el IBI) es un impuesto obligatorio que recaudan los ayuntamientos. Necesitaremos los recibos del pago si queremos, por ejemplo, vender nuestra casa.

→ Estos son solo dos ejemplos que ilustran la **importancia que tienen los ayuntamientos** en el día a día de las personas.

## RAZONES PARA ESTE ESTUDIO

### a. Conocer el estado de la claridad de los ayuntamientos, la administración más cercana a la ciudadanía

Para responder a la pregunta de si entendemos a nuestros ayuntamientos, hemos analizado la claridad de las páginas webs de los ayuntamientos de las 50 capitales de provincia y de las dos ciudades autónomas españolas.



## RAZONES PARA ESTE ESTUDIO

### b. Reconocer las buenas prácticas en materia de claridad



Esta vez hemos también analizado lo que está bien hecho, las buenas prácticas en la comunicación web de los ayuntamientos que garantizan el derecho de las personas a entender la información administrativa.

Reconocer el esfuerzo de las administraciones es un primer paso para favorecer la confianza en ellas, pero también para distribuir el conocimiento y que otras puedan aprovecharlo en su beneficio y, por lo tanto, en el de toda la sociedad. La claridad existe, la hemos encontrado y, aunque está rodeada de un océano de oscuridad, queremos que brille, que ilumine a su alrededor.

Apostar por la claridad no es tarea fácil, se necesitan recursos, empatía y voluntad. Por ello, además de destacar aquellos aspectos bien desarrollados que aportan claridad a la comunicación, también hemos analizado qué ayuntamientos sobresalen en esta tarea.

# METODOLOGÍA

02

## Muestra

**50**

capitales de provincia

**2**

ciudades autónomas

**52**

páginas web

**50**

ayuntamientos

**2**

ayuntamientos

# Muestra

52

ayuntamientos

1. [Sevilla](#)
2. [Málaga](#)
3. [Córdoba](#)
4. [Granada](#)
5. [Almería](#)
6. [Huelva](#)
7. [Cádiz](#)
8. [Jaén](#)
9. [Zaragoza](#)
10. [Huesca](#)
11. [Teruel](#)
12. [Palma](#)
13. [Las Palmas de Gran Canaria](#)
14. [Santa Cruz de Tenerife](#)
15. [Santander](#)
16. [Toledo](#)
17. [Ciudad Real](#)
18. [Cuenca](#)
19. [Guadalajara](#)
20. [Albacete](#)
21. [Valladolid](#)
22. [Burgos](#)
23. [Salamanca](#)
24. [Palencia](#)
25. [Ávila](#)
26. [León](#)
27. [Segovia](#)
28. [Zamora](#)
29. [Soria](#)
30. [Barcelona](#)
31. [Girona](#)
32. [Tarragona](#)
33. [Lleida](#)
34. [Madrid](#)
35. [Pamplona](#)
36. [Valencia](#)
37. [Castellón de la Plana](#)
38. [Alicante](#)
39. [Badajoz](#)
40. [Cáceres](#)
41. [Lugo](#)
42. [Ourense](#)
43. [Pontevedra](#)
44. [A Coruña](#)
45. [Bilbao](#)
46. [San Sebastián](#)
47. [Vitoria-Gasteiz](#)
48. [Oviedo](#)
49. [Murcia](#)
50. [Logroño](#)
51. [Melilla](#)
52. [Ceuta](#)

## Análisis

**Medición objetiva:**

# la matriz de la claridad

**En Prodigioso Volcán  
contamos con una fórmula  
para medir la claridad.**

¿Qué aspectos impiden que un portal sea claro y útil?  
¿Cuáles son los principales problemas que causan  
confusión en la ciudadanía?

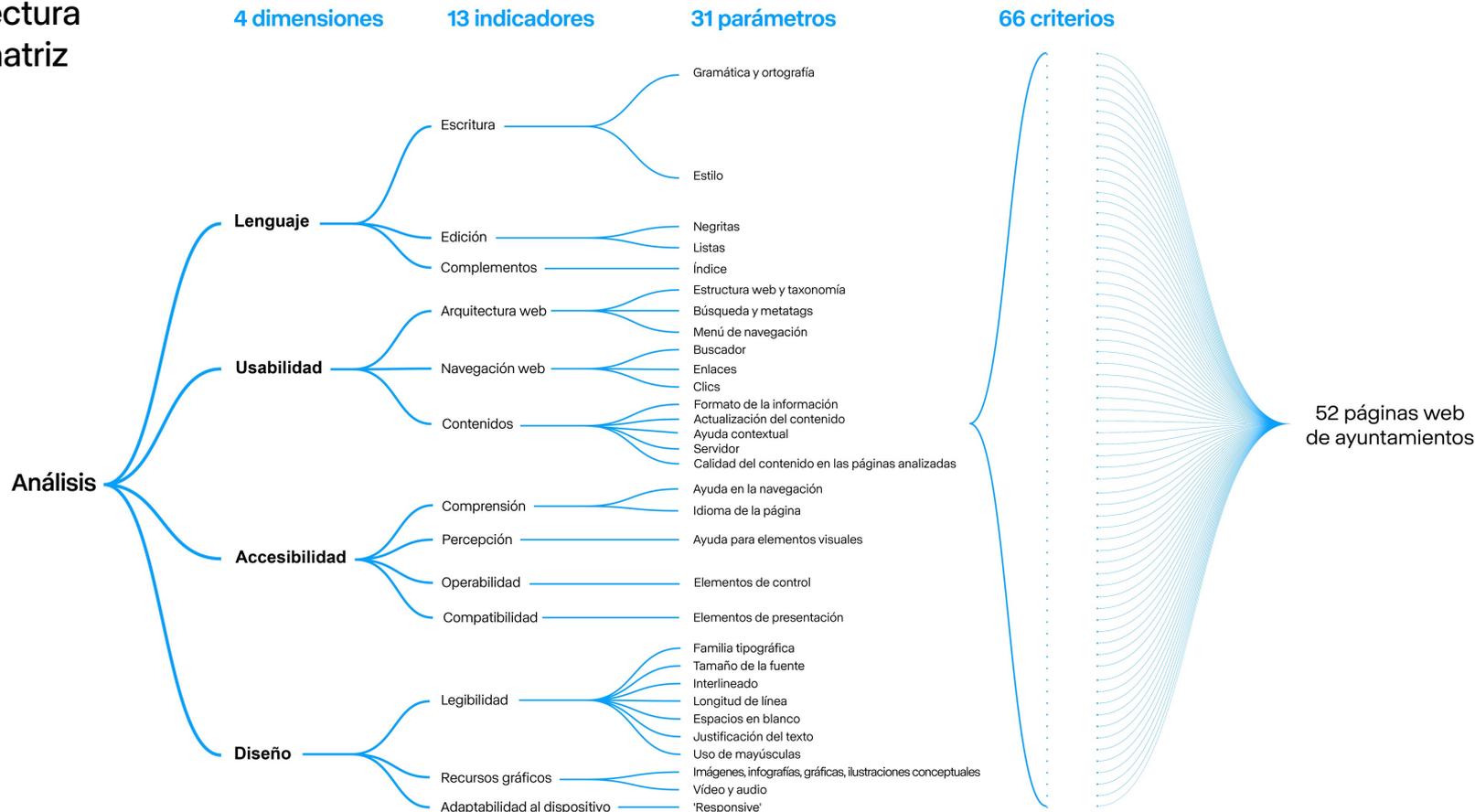
Aunque con frecuencia se señala el lenguaje como uno de los principales problemas frente a la claridad, este no es el único. El ámbito digital, el aspecto visual y la estructura de un portal web son elementos igualmente relevantes que hay que tener en cuenta para garantizar el derecho a entender de la ciudadanía.

# Análisis

Claridad = 100

Dimensión	<p><b>+25</b></p> <p>Lenguaje claro</p>	<p><b>+25</b></p> <p>Usabilidad</p>	<p><b>+25</b></p> <p>Accesibilidad</p>	<p><b>+25</b></p> <p>Diseño UI</p>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escritura</li> <li>- Edición</li> <li>- Complementos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arquitectura de la información</li> <li>- Navegación web</li> <li>- Contenidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Percepción</li> <li>- Operabilidad</li> <li>-Compatibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legibilidad</li> <li>- Recursos gráficos</li> <li>- Adaptabilidad del dispositivo</li> </ul>
Parámetros	21 parámetros	15 parámetros	20 parámetros	11 parámetros
Criterios	<p>Ejemplo:</p> <p>Longitud de las frases entre 15 y 30 palabras.</p>	<p>Ejemplo:</p> <p>El buscador que aparece es visible y fácil de localizar.</p>	<p>Ejemplo:</p> <p>Aplicación de navegación accesible.</p>	<p>Ejemplo:</p> <p>El ancho de párrafo, entre 40 y 70 caracteres.</p>

# Arquitectura de la matriz



**Medición objetiva:**

# equipo de profesionales

de Comunicación Clara

## ¿Cómo hemos abordado el análisis de los textos?

Equipo de profesionales especialistas  
en Comunicación Clara

- Clara IA, asistente virtual
- Metodología de la Comunicación Clara

# ANÁLISIS

03

¿Qué hemos tenido en cuenta para analizar la claridad de los trámites?

# 4 PILARES DE LA CLARIDAD

**LENGUAJE**

**USABILIDAD**

**ACCESIBILIDAD**

**DISEÑO DE INTERACCIÓN**

Los resultados globales muestran que el **73 %**  
de los ayuntamientos analizados no son claros



**48 %**

usa un lenguaje oscuro



**44,2 %**

no es usable



**34,6 %**

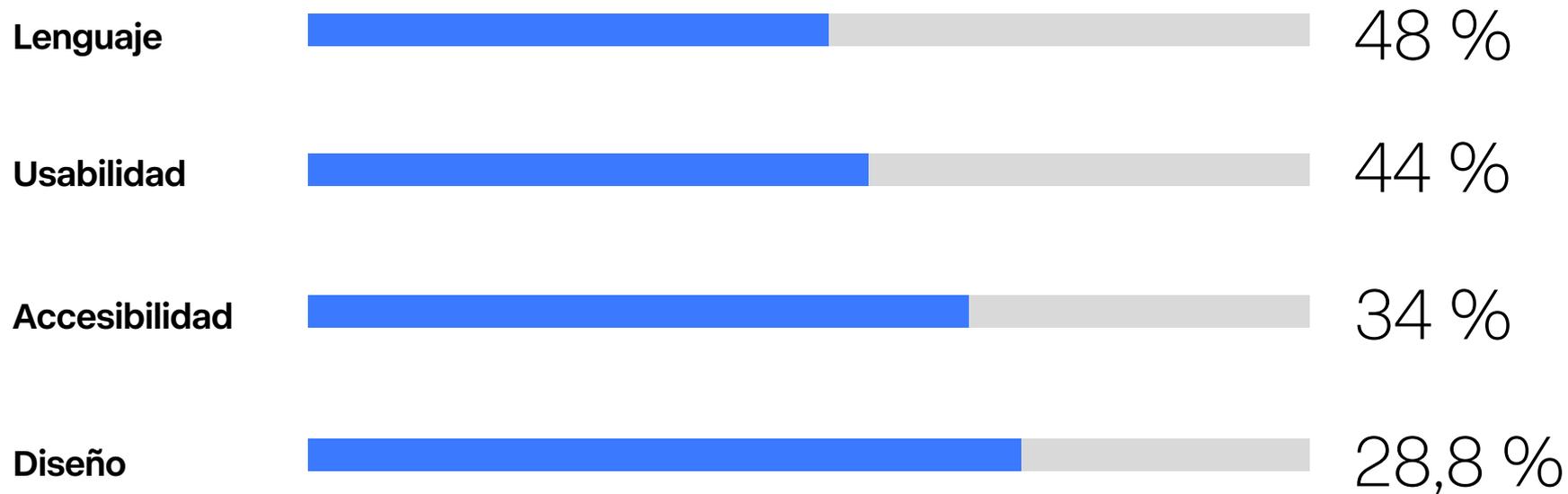
no es accesible



**29 %**

tiene un diseño  
oscuro y poco legible

Los resultados globales muestran que la dimensión en la que suspenden más ayuntamientos es:



Los resultados globales de los ayuntamientos analizados muestran que...

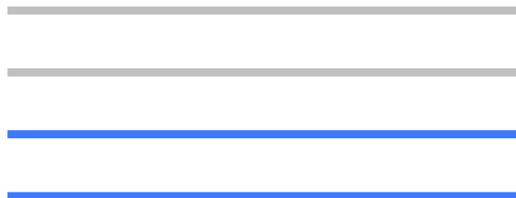
32,7 %

superan los 4 pilares (4/4)



23 %

suspende 2 pilares (2/4)



9,6 %

suspende los 4 pilares (0/4)



Lenguaje

Usabilidad

Accesibilidad

Diseño de interacción



# LENGUAJE

# ¿Qué hemos tenido en cuenta?

Pilar: **Lenguaje**

## Indicadores

## Parámetros

### Escritura

Gramática y ortografía

Estilo

### Edición

Negritas

Listas

### Complementos

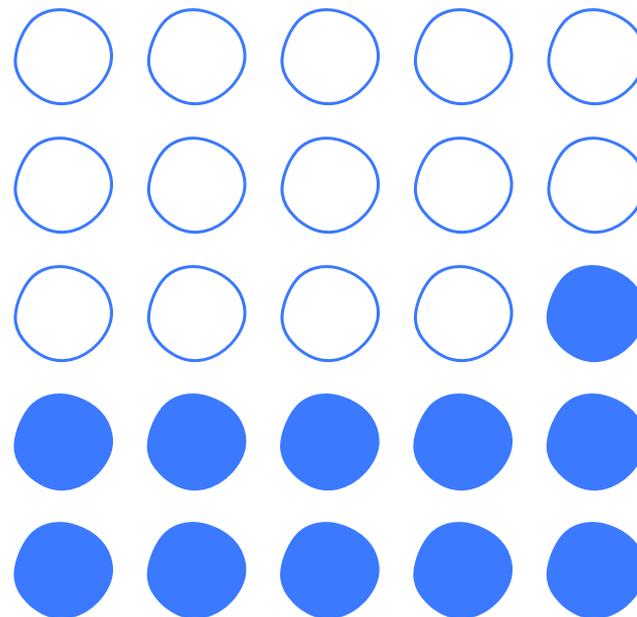
Índices

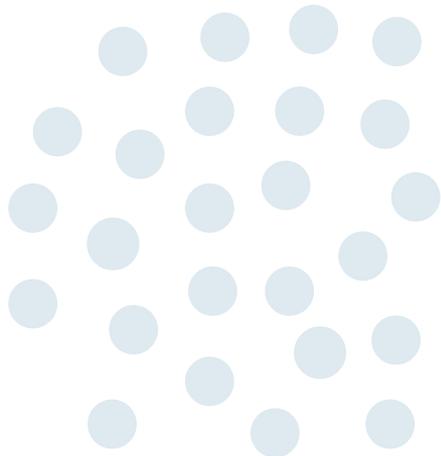
## Criterios (ejemplos)

- Voz pasiva, gerundios, infinitivos, puntuación, etc.
- Frases y párrafos largos, tono cercano, tecnicismos...
- ¿Las negritas resaltan lo más relevante?
- ¿Utilizan listas para ordenar la información?
- En contenidos largos, ¿hay un índice?

48 %

de los ayuntamientos analizados utilizan un **lenguaje poco claro**.

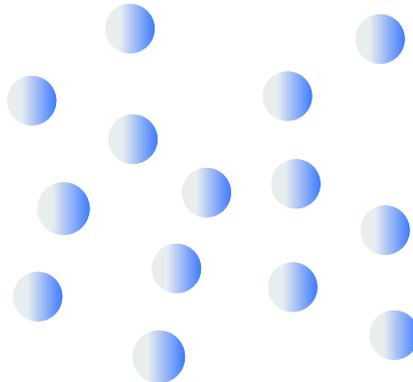




48 %

ayuntamientos

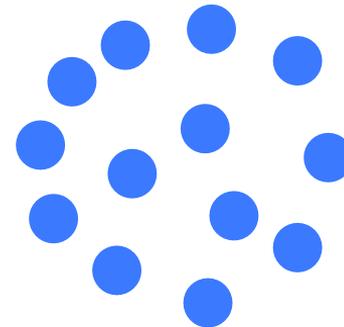
Lenguaje no claro



27 %

ayuntamientos

Lenguaje que probablemente no es claro



25 %

ayuntamientos

Lenguaje claro

# PRINCIPALES **PROBLEMAS** EN LA DIMENSIÓN DEL LENGUAJE

# 82,6 %

de los ayuntamientos analizados no reformula ni explica los tecnicismos que emplea.

Los **tecnicismos** son palabras propias solo de un determinado ámbito comunicativo y la mayor parte de la ciudadanía no suele entenderlas con facilidad.

La jerga técnica es necesaria entre profesionales, pero, cuando la comunicación está dirigida a un público general y no experto, debe ser explicada.

Sin embargo, en las páginas webs de los Ayuntamientos es frecuente encontrarse con expresiones como «El procedimiento arbitral es voluntario y nadie, ni empresarios ni consumidores pueden ser obligados a someterse al mismo, pues ello supone una renuncia al derecho a la tutela judicial, reconocido por nuestra Constitución».

## MALAS PRÁCTICAS

El **tono** de nuestras comunicaciones es un factor importantísimo a la hora de conectar con las personas destinatarias.

Nuestra voz y el tono que empleamos en nuestras palabras interactúan con el resto del mensaje, con los términos que usamos y, cuando las palabras son difíciles, un tono distante acaba por apartar y alejar a nuestros receptores.

La comunicación se siente más distante y autoritaria de lo que se pretendía y ello hace que las personas no sientan que sus administraciones son cercanas o que empatizan con sus problemas o preocupaciones.

63,4 %

de los ayuntamientos analizados no emplea un tono conversacional.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

#### → **Tono distante**

El catálogo de trámites muestra una relación de los distintos trámites municipales conforme al siguiente detalle:

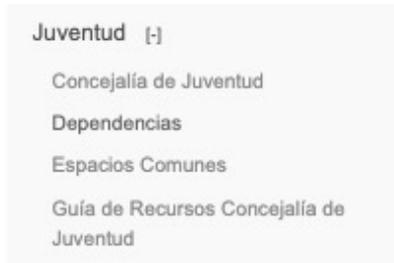
Nombre.- Nombre del procedimiento o trámite administrativo. Si se hace clic en el nombre del procedimiento se abre la ficha descriptiva del mismo que recoge los datos administrativos de interés para poder realizar la gestión, tales como una descripción breve de su finalidad, los plazos y requisitos de la solicitud, el plazo de resolución y sentido del silencio y la normativa aplicable, entre otros.

En la ficha de cada trámite también se recoge el modelo normalizado de instancia específico del mismo.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

#### → **Tecnicismos**



Llama la atención el uso de la palabra *dependencia* en el menú de una de las webs analizadas. Se refiere a los lugares en los que se celebran actividades relacionadas con la juventud. Es una palabra técnica y alejada del uso y vocabulario común en la ciudadanía y, más aún, de la juventud.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

#### → **Tecnicismos**

Los **sujetos pasivos** vendrán obligados a presentar ante el Ayuntamiento declaración del impuesto. Dicha declaración deberá ser presentada en los siguientes plazos, a contar desde la fecha en que se produzca el devengo del impuesto: a) **Cuando se trate de actos ínter vivos**, el plazo será de treinta días hábiles. b) Cuando se trate de actos por causa de muerte, el plazo será de seis meses prorrogables hasta un año a solicitud del sujeto pasivo. [Artículo 110 TRLHL]. Si se presenta la declaración fuera de plazo, **el sujeto pasivo incurrirá en los recargos por declaración extemporánea** del artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

#### → **Tecnicismos**

## DECLARACIÓN. IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DE VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA

**Descripción:** Los sujetos pasivos vendrán obligados a presentar ante el Ayuntamiento declaración del impuesto. Dicha declaración deberá ser presentada en los siguientes plazos, a contar desde la fecha en que se produzca el devengo del impuesto: a) Cuando se trate de actos inter vivos, el plazo será de treinta días hábiles. b) Cuando se trate de actos por causa de muerte, el plazo será de seis meses prorrogables hasta un año a solicitud del sujeto pasivo. (Artículo 110 TRLHL). Si se presenta la declaración fuera de plazo, el sujeto pasivo incurrirá en los recargos por declaración extemporánea del artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

**Interesados. ¿Quién lo puede solicitar?:** El sujeto pasivo según el art. 106 TRLHL.

**¿Dónde se tramita?:** En Servicios Económicos. La documentación se presenta: - En el Registro General o en cualquiera de los lugares que señala el art 16.4 de la Ley 39/2015, de octubre de 2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; - En la sede electrónica del Ayuntamiento.

**Documentación a presentar:** - Declaración IIVTNU; - Copia del documento en el que conste el acto o contrato que origina la imposición; - Copia del título que documente la adquisición anterior.

**Marco legal:** - Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL). - Ordenanza fiscal reguladora Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana de este Ayuntamiento.

Documentos relacionados:  [application/pdf](#) [Descargar](#)

## MALAS PRÁCTICAS

Las **frases cortas** y directas hacen que los conceptos que se expresan puedan ser revisados y recordados con mayor facilidad.

Incluir referencias normativas en un párrafo alarga considerablemente las frases y hace que retener la información en la memoria a corto plazo sea más difícil.

50 %

no emplea frases cortas y directas, incluye **demasiadas referencias legales** en los textos y no hace un buen uso de recursos tipográficos como la **letra cursiva**.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

- ⊗ Un anuncio tan importante como las subvenciones al alquiler para colectivos vulnerables se comunica con un lenguaje técnico y distante lleno de frases largas (58 y 74 palabras).

#### Novedades

##### ANUNCIO SUBVENCIONES ALQUILER

###### **ANUNCIO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA SOBRE LOS CRITERIOS PARA LA CONCESIÓN DIRECTA DE SUBVENCIONES AL ALQUILER DE VIVIENDA HABITUAL EN EL MUNICIPIO DE MURCIA PARA COLECTIVOS DE ATENCIÓN SOCIAL PRIORITARIA, ANUALIDAD 2023.**

En fecha 18 de mayo de 2023, se publica en el XX, Extracto del Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de 12 de mayo de 2023, por el que se aprueban los criterios para la concesión directa de subvenciones al alquiler de vivienda habitual en el municipio de XX, para colectivos de atención social prioritaria, anualidad 2023.

El objeto de Acuerdo, es la regulación de los criterios para la concesión directa de subvenciones destinadas a satisfacer el pago de la renta de alquiler de viviendas habituales ubicadas en el término municipal de XXX, a unidades familiares en riesgo de exclusión social, por sus escasos recursos económicos y/o por pertenecer a colectivos de atención social prioritaria: personas con discapacidad, dependencia, familias numerosas, víctimas de violencia de género o terrorismo y familias monoparentales.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

#### → Frases enrevesadas

Si cualquier estación del año ofrece un atractivo especial para el visitante tiñendo de diferentes tonos la ciudad, los colores de XXX cobran intensidad especial durante la celebración de algunos de sus festejos populares que encandilan a los vecinos y, por supuesto, hacen que el paisaje soriano adquiera relieve y consiga traspasar los sentidos para todo aquel que camine y haga camino por sus calles.

Al visitante que se acerque a nosotros con una mediana afición etimológica o semántica, le sorprende el nombre de XXX para una ciudad que se extiende en la llanura, sin vestigio alguno de fortaleza militar a la que parece aludir su nombre. Por otra parte, hay que decir que ni las murallas de nuestra villa fueron levantadas por héroes mitológicos, ni rey moro alguno labró en su interior alcázares maravillosos sobre los cuales pudiera volar libremente la fantasía.

## MALAS PRÁCTICAS

42,3 %

de los ayuntamientos analizados no hace un buen uso de los conectores discursivos en sus contenidos informativos.

38,4 %

no hace un buen uso de recursos tipográficos como la letra negrita.

Los conectores discursivos son muy importantes a la hora de escribir porque ayudan a darle coherencia y cohesión a los textos y porque materializan en ellos la relación lógica de las ideas.

Si tenemos oraciones largas y con demasiados tecnicismos, un uso pobre de los conectores discursivos, y, encima, obviamos recursos como la negrita, que sirven para llamar la atención sobre las partes más importantes de un texto, nuestra comunicación empieza a ser demasiado oscura para muchas personas.

## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

- ✘ En este ejemplo vemos un uso excesivo de mayúsculas y un empleo poco útil de la letra negrita.

#### **Preguntas de las entidades que conforman la Permanente del CMCSI sobre cómo afecta el estado de emergencia y la crisis sanitaria-económica (en general) a los proyectos y convenios del área de cooperación y solidaridad del Ayuntamiento de Córdoba**

- ¿Se pueden iniciar proyectos durante el estado de alarma? **SÍ, SIEMPRE QUE SE SOLICITE AL AYUNTAMIENTO MOTIVADAMENTE. EL AYUNTAMIENTO SERÁ EL QUE APRECIE LA PERTINENCIA DEL INICIO DEL PROYECTO, Y ACORDARÁ EXPRESAMENTE QUE ÉSTE PUEDE REALIZARSE DURANTE EL ESTADO DE ALARMA**
- ¿Se puede aplazar el inicio de un proyecto durante el estado de alarma? **AHORA MISMO TODOS LOS PLAZOS ESTÁN PARALIZADOS (SUSPENDIDOS). UNA VEZ LEVANTADO EL ESTADO DE ALARMA POR EL GOBIERNO, COMENZARÍAN A CONTAR DE NUEVO AUTOMÁTICAMENTE. ELLO CON INDEPENDENCIA DE QUE ESTOS MOMENTOS SE PUEDA PREVER QUE SE NECESITARÁ UNA AMPLIACIÓN (ADEMÁS DE LA SUSPENSIÓN PRODUCIDA). ENTONCES SE PUEDE PEDIR UN APLAZAMIENTO PARA CONTAR CON MÁS TIEMPO. (NO CONFUNDIR SUSPENSIÓN CON APLAZAMIENTO)**
- Se da por hecho que los proyectos se han quedado paralizados. En Valencia, aún quedando los proyectos paralizados, se pueden imputar algún tipo de gastos ¿se puede imputar gastos de funcionamiento a un proyecto paralizado? **NO, SI EL PROYECTO ESTÁ PARALIZADO NO SE PUEDEN IMPUTAR GASTOS AL MISMO. ÚNICAMENTE EN LOS CASOS EN QUE EL OBJETO DE LA SUBVENCIÓN SEA ÚNICAMENTE LA FINANCIACIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO (DE CONFORMIDAD CON EL R.D. 11/2020, art. 57.2) PERO EN EL CASO DE QUE EN UN PROYECTO CON UN OBJETO DISTINTO SE IMPUTEN GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD (POR EJEMPLO, COSTES INDIRECTOS) NO SE PODRÁN IMPUTAR ESTOS GASTOS DURANTE LA SUSPENSIÓN PORQUE SE ENTIENDEN VINCULADOS A LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO QUE SE HA SUSPENDIDO.**

## MALAS PRÁCTICAS

### **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Murcia**

[Sede Electrónica](#)

[Manual de presentación](#)

#### **En las Oficinas de Información y Atención de El Palmar, Beniaján, Puente Tocinos y Cabezo de Torres:**

LUNES A JUEVES: 9:00-14:00h. Mañanas y 16:00-19:00h. Tardes

VIERNES: 9:00-14:00 H.

#### **En el resto de las distintas Oficinas Descentralizadas de Pedanías y Distritos en su horario habitual.**

[Información de oficinas en Pedanías y Distritos](#)

#### **En las OFICINAS CENTRALES DE GLORIETA, PLAZA EUROPA Y ABENARABI**

Las cuales han ampliado su horario para esta Oferta de Empleo Público. Siendo de:

Lunes a Jueves HORARIO ININTERRUMPIDO: 9:00-19:00h y Viernes de 9:00-14:00h.

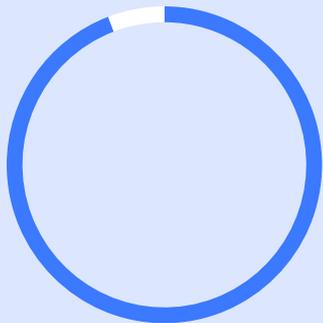
#### **O por los medios que se establecen en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**

**RECUERDE QUE PARA ATENDERLE PRESENCIALMENTE:**

## Ejemplos

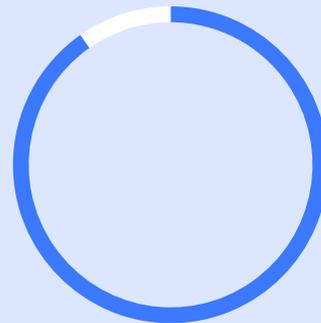
- ⊗ Hay faltas de ortografía y una falta de uniformidad en la escritura de mayúsculas y símbolos. Demuestra poco cuidado en los detalles y, por lo tanto, transmite desconfianza.

# QUÉ HACEMOS BIEN



94,2 %

de los ayuntamientos  
analizados emplea listas para  
redactar las enumeraciones.



90,3 %

de ellos tienen una escritura  
UX fácil de comprender.

## QUÉ HACEMOS BIEN

Los **títulos y subtítulos** ayudan a ver, y no solo a leer, la información que una comunicación transmite.

Los títulos y subtítulos ayudan a ver, y no solo a leer, la información que una comunicación transmite. Igual que los conectores lo hacen dentro de un párrafo, los títulos dan coherencia y cohesión a la estructura general del texto.

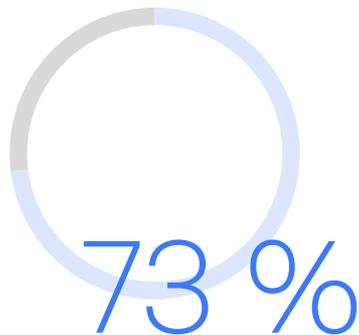
La escritura UX es aquella que se centra, no en la transmisión de la información de los contenidos de la web, sino en la interacción del usuario con ella. Unos botones claros, con instrucciones precisas, hacen que navegar por los contenidos sea intuitivo y fácil.

Todos nos hemos topado con algún caso como: *Pulse aceptar para cancelar la compra* y, en general, más del 90 % de las páginas informativas analizadas no presentan problemas de este tipo.

## QUÉ HACEMOS BIEN



de los ayuntamientos analizados emplean títulos explicativos antes de cada apartado y el mismo porcentaje hace un uso reducido de la voz pasiva.



suele seguir el orden oracional sujeto, verbo, predicado y algo más del 80 % no abusa de las formas no personales de los verbos (infinitivo, gerundio y participio).



de ellos (69,2 %) no hay un exceso de textos largos escritos enteramente en letras mayúsculas.

**Hacer un uso reducido de la voz pasiva aporta claridad de la información**, ya que las oraciones pasivas, combinadas con frases largas y referencias legales, son más costosas de interpretar.

Al **no abusar de la voz pasiva ni de otros retruécanos del lenguaje**, la mayoría de las comunicaciones suelen presentar un orden sujeto, verbo, complemento en sus oraciones. Desde Luego, este orden oracional clásico no es el único posible en nuestra lengua; pero cuando la información es compleja y técnica se recomienda emplearlo porque es el orden más natural en español.

Que este orden oracional sea frecuente está también relacionado con **que no se abuse de formas como los infinitivos, gerundios y participios**, que son las formas no personales de los verbos, con las que el sujeto no está presente en la oración.

## QUÉ HACEMOS BIEN

### Ejemplos de frases claras

«La liquidación es el documento que se realiza cuando acaba el ejercicio presupuestario. Especifica cómo se han ejecutado los presupuestos de gastos e ingresos y informa del resultado obtenido.

El presupuesto de una entidad local pasa por las siguientes fases: aprobación, ejecución, verificación y liquidación.

El Estado de liquidación recoge información sobre el presupuesto que aprobó el Pleno de la Entidad local y como se ha ejecutado. Por lo tanto, es el documento que sirve para que el Pleno y cualquier persona interesada, conozca la gestión de los ingresos y de los gastos que se ha realizado».

«Estás en la puerta de entrada de las políticas de transparencia y gobierno abierto de la Paeria, donde se incluyen el Portal de transparencia, los datos abiertos, las acciones de participación ciudadana con la plataforma Decidim, los presupuestos abiertos y el Buzón ético.

La transparencia, el buen gobierno, la participación y la transformación digital son objetivos fundamentales de este ayuntamiento y, como tal, figuran en el primer eje del Plan de Actuación Municipal (PAM), centrado en la Gobernanza y Excelencia operativa de la Paeria».

## QUÉ HACEMOS BIEN

### Ejemplos de frases claras

El uso de listas para organizar la información es muy frecuente ya en los portales de los ayuntamientos analizados.

### Taxa d'escombraries

#### Informació sobre la taxa pel servei de recollida i gestió de residus de Girona

A partir d'aquest any 2023, la taxa pel servei de recollida i gestió de residus, que es gestiona directament per l'Ajuntament de Girona, es generarà a nom de la persona propietària de l'immoble, que la podrà repercutir a les persones llogateres de l'habitatge. La taxa es cobrarà en un sol rebut i correspon a 170,80 euros per als pisos i 240,68 euros per a les cases.

Per a l'exercici 2023, en termes generals, s'ha conservat la domiciliació en el cas que el/la titular de l'immoble i el/la titular de la pòlissa d'aigua coincideixin.

#### Quan es cobrarà?

- El període de cobrament voluntari de l'esmentada taxa s'iniciarà el 15 de setembre i finalitzarà el 20 de novembre de 2023.
- En el cas dels rebuts domiciliats, el càrrec bancari s'efectuarà el dia 5 d'octubre del 2023.

Podeu comprovar si teniu el rebut domiciliat accedint a la nostra Oficina Virtual Tributària amb certificat electrònic: [www.girona.cat/ovt](http://www.girona.cat/ovt)

#### Com puc domiciliar el rebut?

Podeu modificar o donar d'alta les ordres de domiciliació fins a un mes abans de l'inici del període de cobrament (és a dir, fins al 15 d'agost d'enguany). Ho podeu fer a través dels següents canals:

- Oficina Virtual Tributària amb certificat electrònic ([www.girona.cat/ovt](http://www.girona.cat/ovt))
- Seu Electrònica de l'Ajuntament de Girona
- Presencialment amb **cita prèvia** a Recaptació

Lenguaje

Usabilidad

Accesibilidad

Diseño de interacción

03. ANÁLISIS



# USABILIDAD

# ¿Qué hemos tenido en cuenta?

Pilar: **Usabilidad**

## Indicadores

## Parámetros

### Arquitectura web

Estructura

Búsqueda y *metatags*

Menú

### Navegación

Buscador

Enlaces

Clics

### Contenidos

Formato de la información

Actualización

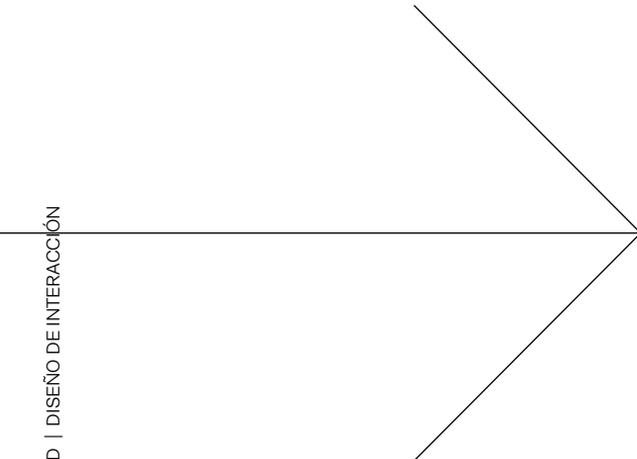
Ayuda contextual

Servidor

Calidad del contenido

## Criterios (ejemplos)

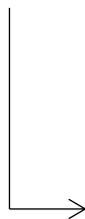
- Número de elementos en el menú
- Buscador visible
- Fecha de actualización
- ¿La información aparece solo en PDF?
- Tiempo de carga



De los 52 ayuntamientos analizados,

44 %

no son usables



0 %

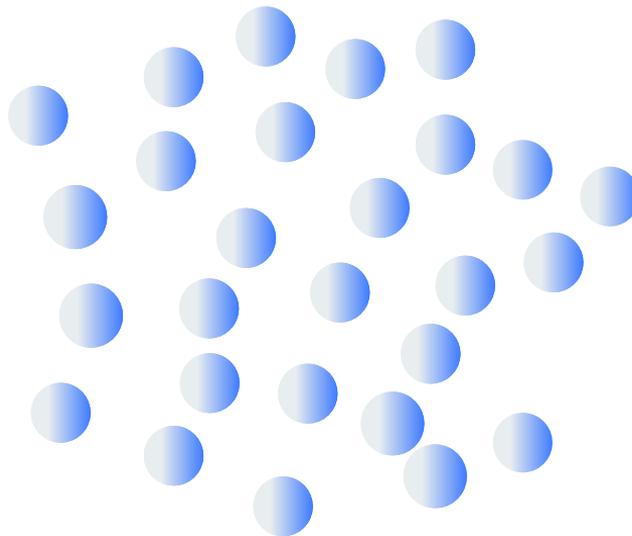
Ningún ayuntamiento alcanza buenos resultados en usabilidad.



44 %

ayuntamientos

No son usables



56 %

ayuntamientos

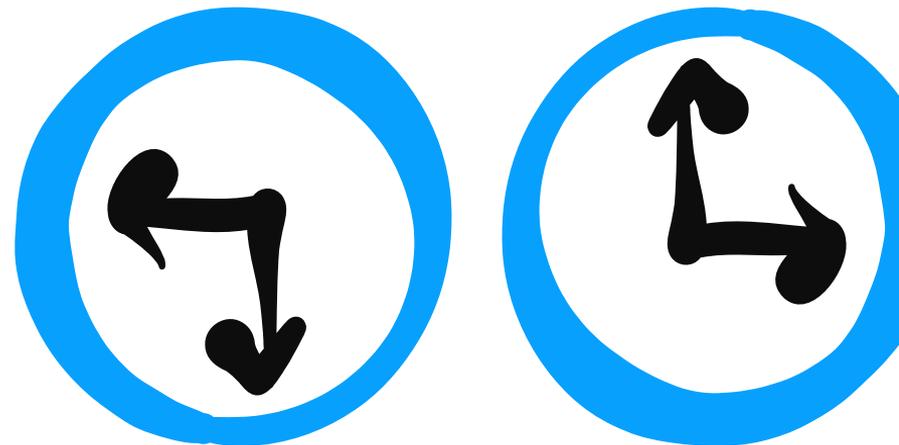
Usabilidad media

0 %

ayuntamientos

Son usables

# PRINCIPALES **PROBLEMAS** EN LA DIMENSIÓN DE LA USABILIDAD



La **usabilidad** es un importante indicador de la facilidad con la que las personas pueden utilizar un servicio o una herramienta.

Sus parámetros nos ayudan a entender la información que las administraciones quieren comunicarnos porque hacen que navegar por sus páginas webs sea más fácil para todos nosotros. Sin embargo, los ayuntamientos analizados presentan algunas carencias importantes a este respecto.

## MALAS PRÁCTICAS

Un dato importantísimo es la **fecha de actualización** del contenido que leemos.

90,3 %

de los ayuntamientos analizados no indica la fecha de actualización de sus contenidos.

Para que una información sea clara, no solo deben ser claras las palabras con las que se expresa, también es necesario saber algunos datos sobre esos contenidos. No saber la fecha puede llevar a errores tan graves como dar por veraz una información desfasada o incompleta.

Tener una información errónea puede ser, además, más grave que no tenerla (cuando las personas no tienen datos, por lo general, suelen seguir buscándolos; pero cuando creen que los han encontrado, tienden a fiarse de ellos aunque no sean los más completos y actuales).

## MALAS PRÁCTICAS

Ninguno de los ayuntamientos analizados **indica el tiempo estimado** de lectura de sus contenidos.

98 %

de los casos tampoco existe una barra de progreso que sitúe al usuario en relación con el contenido.

71,1 %

no hay posibilidad de hacer una búsqueda avanzada en la web.

## MALAS PRÁCTICAS

Casi la mitad de los contenidos de las páginas webs de los ayuntamientos analizados **no muestra toda la información suficiente y necesaria sobre los aspectos que trata.**

44,2 %

de los contenidos analizados no muestran toda la información suficiente y necesaria.

Esto hace que la labor de búsqueda de las personas se alargue y que tengan que solucionar sus dudas por otros cauces, como la atención telefónica o la cita presencial. Ello complica y ralentiza el ejercicio de los derechos y obligaciones de la ciudadanía y le resta, además, eficacia a nuestras administraciones.

Los contenidos han de elaborarse pensando en las personas que van a leerlos, es a ellas a quienes todos los datos necesarios deben quedarles claros. Solo cuando elaborem los contenidos de las webs administrativas pensando en la ciudadanía, conseguiremos que nuestra información sea la pertinente: la justa y necesaria.

## MALAS PRÁCTICAS

El exceso de información y el volcado de enlaces es una mala práctica que convierte a una página en oscura y muy difícil de usar.

### Contratos formalizados

- **2017: Contratos Formalizados**  
Suministro de Pintura para Señalización Vial; Campamento Verano; Mantenimiento Casa Acogida; Suministro Trajes Intervencion para SEPEIS; Suministro Vehículo para POLICIA LOCAL; Suministro Vehículo para PROTECCION CIVIL; Vías y Espacios Públicos 2017; Alumbrado Led Poligonos; Dibujos Victorio Macho; Pantallas Led Pabellon Deportes; Suministro Energia Baja Tension; Suministro Gasoleo C Calefaccion; Pavimento Deportivo Campos Goticos; Suministro Plegadora para Servicio Trafico; Seguro Accidentes Ayuntamiento Palencia; Suministro Vestuario Oficinas Lote 3; Suministro Vestuario Oficinas Lotes 1 y 4; Rehabilitacion Fuente San Juanillo; Redaccion PERI para Rehabilitacion, Regeneracion y Reforma Urbana; Seguro Vehiculos Ayuntamiento; Suministro Equipos Informáticos; [Concesion Nave Carretera León](#); Plan Integral de Transformación digital y Gestión del Cambio; Suministro Vestuario Policía Lote I; Suministro Vestuario Policía Lote II; [Concesion Nave Carretera León](#); Suministro Vestuario Policía Lote III; Suministro Vestuario Policía Lote IV; Gestion Cafeteria Restaurante Refugio Monte El viejo; Construccion Pista Baloncesto en Fco. Vighi EDUSI; Suministro de Gas Natural Ayuntamiento de Palencia; Suministro Servidores y Software Acceso Externo EDUSI; Gestion y Control del Tráfico en Palencia EDUSI; Servicio Recogida Animales y Mantenimiento Centro; Obras para Construccion Edificio Vestuario-Aseos Campo Futbol Bº Pan y Guindas
- **2016: Contratos Formalizados ;**  
Gestion Escuelas Infantiles; Adquisición Furgón Policía Local; Suministro sillas Teatro Principal; Suministro y Servicio de Fotocopiadoras Ayuntamiento; Pintura Señalización Vial 2016; Campamento Verano 2016; Programa Intervención Social EPAP; Gestion Cafeteria Parque La Carcavilla; Gestión Cafeteria Isla Dos Aguas; Suministro y Reparto de Programas San Antolin 2016; Servicio Ayuda a Domicilio; Obras de Asfaltados Patios Colegios; Obras Quiosco y Mirador Cerro del Cristo; Instalacion de Semaforos en Calle Jardines; Obras para instalación de marquesina en Campo de Futbol del Cristo Atlético; Gestión del Punto Limpio; Suministro Energia Eléctrica Alta Tensión; Mejoras Poligonos Aparcamientos Calle Francia; Extinción Automática Incendios Sótanos; Suministro e Instalación Juegos Infantiles en Varios Parques; Mantenimiento Calefaccion Edificios Municipales; Mantenimiento Climatización Edificios Municipales; Suministro dos Motocicletas y Enajenación de tres usadas Policía

## MALAS PRÁCTICAS

Alcaldía

"En este perfil del contratante alojado en la web municipal están publicadas -para general conocimiento- las licitaciones anteriores a la entrada en vigor de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (el 9 de mayo de 2018). A partir de esta fecha todas las licitaciones municipales se publican en la **Plataforma de Contratación do Sector Público**.

Órganos de gobierno

Otros órganos

Corporación

Centros y servicios municipales

Ordenanzas municipales

Transparencia

Perfil del contratante

Gestión municipal

Información pública

Registro de intereses

Retribuciones

Cartas de servicios

Distinciones

Contratación mediante lotes del alquiler de stands para la instalación de puestos de venta en el San Froilán 2018; puestos en la Avda Rodríguez Mourelo (lote 1), puestos en la Plaza Mayor (lote 2), puestos en la Avda Dr. García Portela (lote 3) y puestos en la calle Puro Cora (lote 4)

Procedimiento para la autorización de instalación de atracciones en el recinto ferial, período 2018-2019. EXPDTE REF: 2017-28 (3º procedimiento).

CONTRATACIÓN DE LA OBRA DE PAVIMENTACIÓN EN RONDA REPÚBLICA ARGENTINA (EXP. REF 2018-65)

CONTRATACIÓN DE LA OBRA DE PAVIMENTACIÓN EN AVENIDA DE GARABOLOS. EXPDTE REF: 2018-64

Contratación del servicio o de gestión del centro social y cultural del Vello Cárcere. Exp. Ref. 15-2018

Contratación de la obra de pintado de aulas e instalaciones de centros educativos. Expdte Ref: 2018-53

Contratación de la prestación del servicio de apertura y atención al público de la oficina municipal de turismo, de los centros museográficos municipales "centro de interpretación de la muralla, museo interactivo de la historia de Lugo, domus de los mosaicos, sala de exposiciones Porta Miñá y centro arqueológico de San Roque" y el punto de información turística de verano. Exp. Ref. 2018-16

Contratación de la explotación del servicio de cafetería- restaurante del Vello Cárcere. Expdte Ref: 2018-44

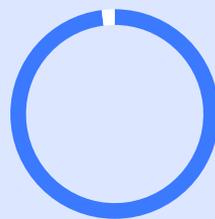
Contratación de la obra de mejora accesibilidad en el entorno del centro de salud de San Roque Exp. 63/2018

Contratación de la autorización para la instalación de los stands y calderos del pulpo durante las fiestas de San Froilán de los años 2018 y 2019. Expte Ref 2018-52

En este ejemplo identificar la información es realmente incómodo.

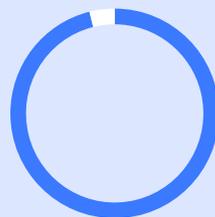
# QUÉ HACEMOS BIEN

En casi la totalidad de las webs analizadas el **menú de navegación es óptimo**, en el sentido de que las opciones que ofrece se sitúan en un rango razonable de entre **5 y 7 elementos**.



98 %

de las webs analizadas no presenta, en general, enlaces rotos (que no funcionan o no dirigen al destino esperado).



96,1 %

de los menús de las webs tienen entre 5 y 7 elementos y en un 94,2 % el tiempo de carga de las webs es adecuado.

## QUÉ HACEMOS BIEN

### Tiempo de carga

El tiempo de carga de las páginas es también el adecuado, lo que tiene especial importancia en las zonas con una conexión a internet limitadas y en los accesos desde teléfonos móviles.

### Enlaces

También la mayoría de los enlaces de todas estas páginas webs funcionan bien y redirigen al usuario al destino esperado. Algo importante si se tiene en cuenta que mucha de la información de los ayuntamientos redirige a otros órganos y páginas administrativas.

## QUÉ HACEMOS BIEN

### Otro elemento muy importante a la hora de evaluar la usabilidad de una página web son los **buscadores**.

Las personas usuarias no solo navegamos por una página web desde su portada y siguiendo las opciones de sus menús; con mucha frecuencia buscamos directamente la información que necesitamos mediante el buscador de la propia web para llegar directamente a ese contenido que necesitamos.

El 90 % de las webs analizadas acierta, en efecto, al mantener ese buscador propio siempre visible y en algo más del 70 % de los casos el buscador, en efecto, ofrece resultados coherentes con la búsqueda solicitada.



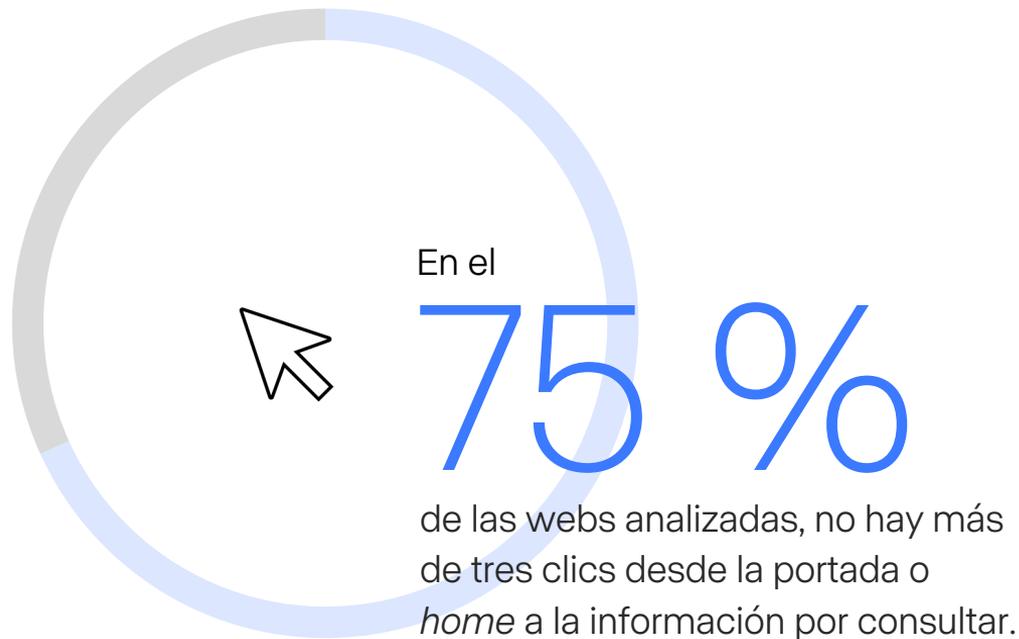
También la inmensa mayoría de las webs, el

# 90,3 %

tiene siempre visible el buscador y en un 71,1 % los resultados que ofrece son coherentes y útiles.

## QUÉ HACEMOS BIEN

Si, por el contrario, en lugar de recurrir al buscador, se navega por los menús de la web, las webs analizadas también ofrecen un buen desempeño, en el sentido de que en el 75 % de los casos el número de clics desde la portada a un contenido destino es razonable.



## QUÉ HACEMOS BIEN

Total: 51 Mostrados: 1-25



### Información general

#### Becas residencia de estudiantes

Becas residencia de estudiantes

### Trámite

#### Becas de ayudas al estudio para personas desempleadas que realicen acciones formativas 2022

Becas de ayudas al estudio para personas desempleadas que realicen acciones formativas 2022. Resolución de 8 de julio de 2022 del Gerente de la Agencia para el Empleo de Madrid por la que se aprueba la convocatoria de becas de ayudas al estudio para las personas participantes en las acciones de formación para el empleo cuya finalización se produzca del 1...

### Colección

#### Becas Investigación

Becas Investigación

### Información general

#### Becas de comedor y otras ayudas a la educación

Becas de comedor y otras ayudas a la educación

### Colección

#### Becas investigacion 2017

Becas investigacion 2017. Presentamos los trabajos resultado de las becas de investigación del 2017.

### Colección

Beca

Buscar:

Alguna palabra

Todas las palabras

Frase exacta

Aproximadamente 430 resultados de Beca

#### Beca Velázquez

06-11-2023 - Trámite en la Sede Electrónica

#### Se abre el plazo de solicitud de las becas para estudiar música en el extranjero

06-10-2023 - Noticia

#### Beca de Arqueología

06-11-2023 - Trámite en la Sede Electrónica

#### Beca Vicente Blasco Ibáñez

06-11-2023 - Trámite en la Sede Electrónica

#### Beca de catalogación e informatización de los fondos de la Biblioteca Histórica y Hemeroteca Municipal

06-11-2023 - Trámite en la Sede Electrónica

#### El Ayuntamiento convoca la beca Velázquez para artistas plásticos

11-04-2023 - Noticia

#### Se abre el plazo para solicitar las becas de Arqueología de la ciudad de València

08-05-2023 - Noticia

#### Premio-beca "José Iturbi" al mejor expediente académico de fin de enseñanzas profesionales

06-11-2023 - Trámite en la Sede Electrónica

Un

# 71,1 %

de los ayuntamientos ofrece unos resultados coherentes y útiles cuando las personas buscan a través del buscador. En estos ejemplos vemos una muestra de dos ayuntamientos que facilitan encontrar la información mediante el buscador.

## QUÉ HACEMOS BIEN

En casi el 70 % de las webs analizadas es fácil ubicarse (el entorno es el habitual y al que las personas están por lo general acostumbradas) y en algo más del 60 % la información está presente en más de un formato (html, PDF). En igual proporción las páginas analizadas tienen los elementos esperados en usabilidad de título, favicon y descripción en su código fuente.



67,3 %

A donut chart with a light blue outer ring and a grey inner ring. The grey ring represents 67.3% of the total, while the light blue ring represents the remaining 32.7%.

de las webs analizadas resulta fácil ubicarse dentro del portal.

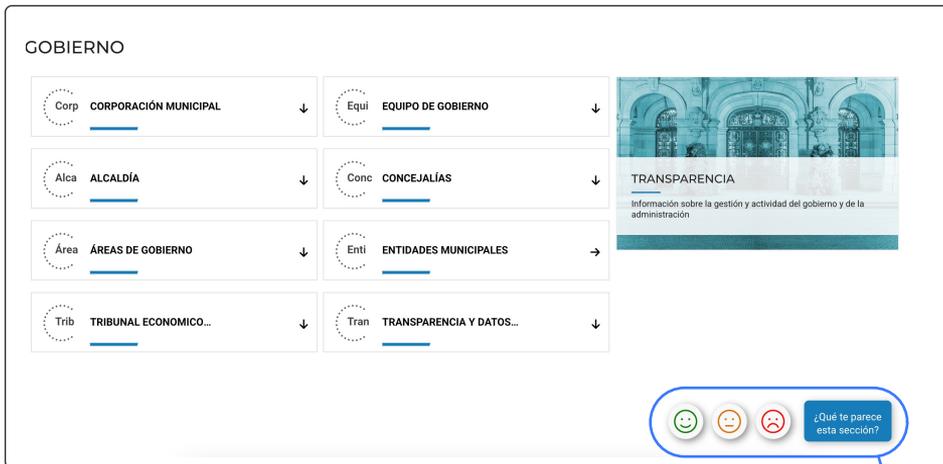


63,4 %

A donut chart with a light blue outer ring and a grey inner ring. The grey ring represents 63.4% of the total, while the light blue ring represents the remaining 36.6%.

la información se ofrece en diferentes formatos y las webs tienen título, *favicon* y descripción.

## QUÉ HACEMOS BIEN

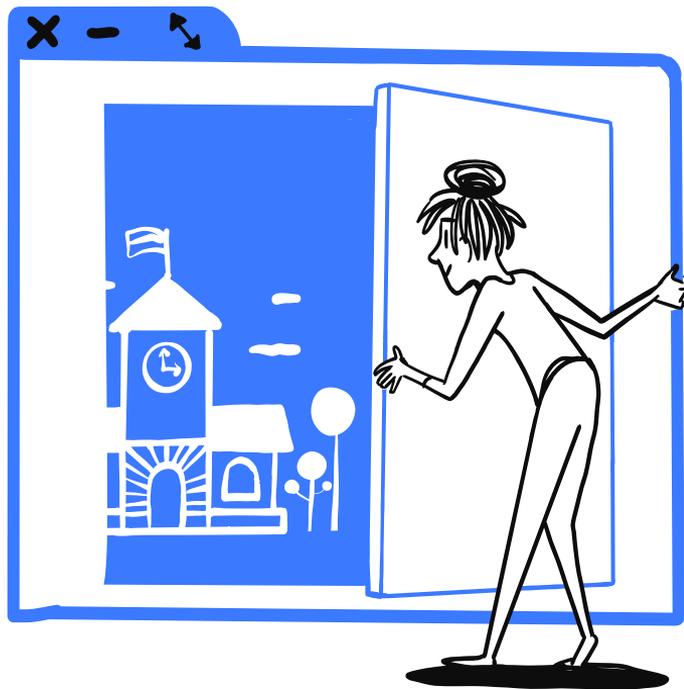


The image shows a feedback form titled "FORMULARIO DE OPINIÓN" with a close button (X) in the top right corner. The form is set against a blue background and contains the following elements:

- A heading: "FORMULARIO DE OPINIÓN"
- A note: "Los campos marcados con un asterisco son obligatorios"
- A label: "Selecciona una razón"
- A dropdown menu.
- A label: "Comentarios"
- A question: "¿Cómo podemos mejorar esta sección?"
- A large text input field.
- A checkbox labeled "No soy un robot" next to a CAPTCHA logo.
- A checkbox labeled "He leído y acepto la política de privacidad".
- Two informational icons (i) with text: "La siguiente pregunta es necesaria para evitar envíos masivos de este formulario" and "Marca la siguiente casilla para aceptar la política de privacidad \*".
- An "ENVIAR" button at the bottom.

En algunas webs existe la posibilidad de opinar sobre la información que se ofrecen en cada apartado. Si esos comentarios de la ciudadanía se escuchan, esta es una buena práctica.

Lenguaje  
Usabilidad  
Accesibilidad  
Diseño de interacción



# ACCESIBILIDAD

# ¿Qué hemos tenido en cuenta?

Pilar: **Accesibilidad**

## Indicadores

## Parámetros

### Comprensión

Ayuda a la navegación

Idioma de la página

### Percepción

Ayuda para  
elementos visuales

### Operabilidad

Elementos de control

### Complementos

Elementos de presentación

## Criterios (ejemplos)

- Más de un camino para localizar la página (miga de pan, *footer*)
- Aviso de apertura de nueva ventana
- Alternativas textuales al contenido no textual
- Ratio de contraste
- Contenido operable desde el teclado
- Documentos accesibles y compatibilidad con otros navegadores.



De los 52 ayuntamientos analizados,

**34 %**

no son accesibles



Solo el

**2 %**

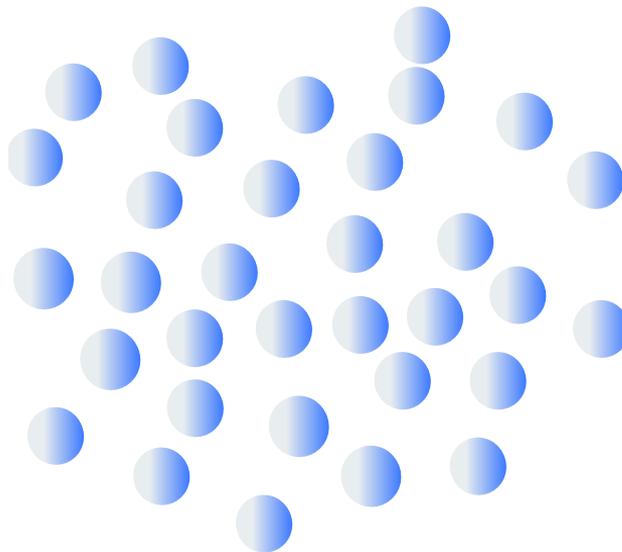
alcanza buenos resultados  
en accesibilidad.



34 %

ayuntamientos

**No son accesibles**



64 %

ayuntamientos

**Accesibilidad media**



2 %

ayuntamientos

**Son accesibles**

# PRINCIPALES **PROBLEMAS** EN LA DIMENSIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

# 92,3 %

de los ayuntamientos analizados no  
avisa de la apertura de nuevas ventanas.



Abrir una **nueva ventana en el navegador** se considera, en el ámbito de la accesibilidad web, un cambio de contexto.

Es decir, un cambio importante en el contenido de una página web que, cuando se hace sin el consentimiento de la persona usuaria, puede desorientar a quienes no pueden ver toda la página.

La recomendación general indica que, siempre que se abra una nueva ventana, se avise mediante el título del enlace (*title*). Esta pauta tan sencilla ha sido uno de los principales errores que hemos encontrado en casi todos los portales de los ayuntamientos.

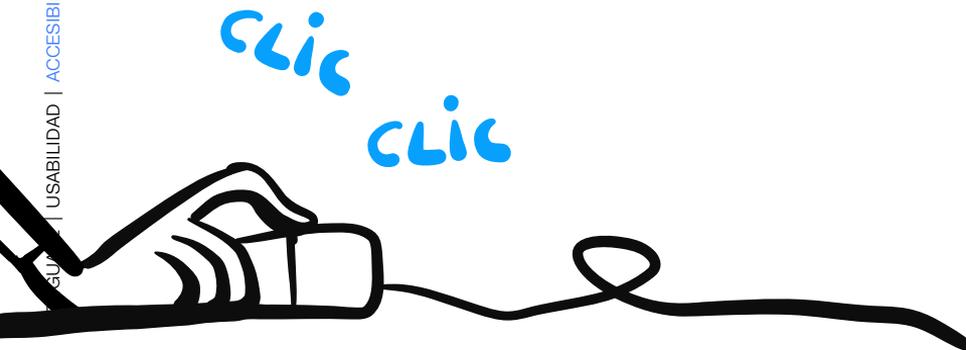
## MALAS PRÁCTICAS

**La accesibilidad debe tenerse en cuenta desde el planteamiento de una nueva página web.**

En muchos portales, este hecho no se tuvo en cuenta y para subsanar de forma rápida el error, se instalan aplicaciones de navegación accesible. No es la solución ideal, pero es una solución. Sin embargo, un número alto de ayuntamientos carece de esta herramienta que facilitar el uso de la web a las personas con discapacidad.

80,7 %

de los ayuntamientos analizados no ofrece una aplicación de navegación accesible.



## MALAS PRÁCTICAS

Aunque sucede en menos casos, sigue siendo alarmante el elevado número de fallos que encontramos en el **uso de los colores** para transmitir información.

Tanto el texto como los botones, campos, iconos, gráficos y demás componentes de una web necesitan ser percibidos y diferenciados de forma clara.

Si una persona no identifica un componente, no lo va a usar y si no lo usa, no va a poder acceder a la información que necesita. Por lo tanto, esa información ya no es clara.

# 65,3 %

de los ayuntamientos analizados no cumple la ratio mínima de contraste de los colores de su web.

## MALAS PRÁCTICAS

### → **Ratio de contraste del color del texto muy baja**

En cualquier formato, un texto debe contrastar lo suficiente con el fondo para permitir que se lea con facilidad. La ratio de contraste del color nos informa sobre esto. El color rosa del ejemplo no supera la ratio de contraste establecida en los estándares de accesibilidad web.

#### Suministros



Aviso corte de agua en la pedanía de Oteruelo  
El citado corte afectará al suministro en las calles La Noria, Mirador y Amistad



Aviso corte de agua. 11 de agosto  
Afectará a la calle Ramiro Valbuena y a la plaza Inmaculada



Aviso corte de agua. 1 de agosto  
Afectará a las calles Pendón de Baeza, José María Pereda, Virgen de Velilla, Santo Toribio de Mogrovejo, Granados, Juan de Herrera y Bordadores.



Aviso corte de agua. 21 julio  
Afectará a las calles Antonio Gaudí y Cebolledo



Aviso corte de agua. 7 de julio  
Armunia (pueblo)

## MALAS PRÁCTICAS

Poco más de la mitad de los ayuntamientos analizados no cumple dos de las pautas básicas de la accesibilidad web. El texto alternativo en los recursos no textuales es una forma de que la persona usuaria no pierda información.

De igual forma, es importante asegurar que una web se adapte cuando su tamaño aumenta. Hemos comprobado que en estas ocasiones el contenido se solapa o se pierde.



55,7 %

de las webs analizadas no incluyen alternativas textuales al contenido no textual.



52 %

se pierde información cuando se aumenta el tamaño al 400 %.

## MALAS PRÁCTICAS

En este ejemplo se ve cómo, al aumentar el tamaño del contenido, se pierde información.



ayuntamiento [+]

La Ciudad [+]



Comienza el pl  
Popular que ha

## MALAS PRÁCTICAS

# La mitad de los ayuntamientos no facilita la posibilidad de pausar los elementos con movimiento.

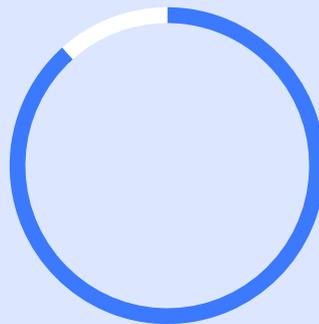
Una pauta de accesibilidad web ([2.2.2 WCAG](#)) recomienda ofrecer un mecanismo para que las personas puedan pausar la información que se mueve, parpadee, se desplace o comience de forma automática.

Los resultados muestran que el 50 % ofrece esta posibilidad y el otro 50 %, no.



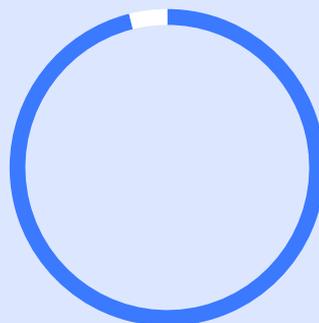
# QUÉ HACEMOS BIEN

LENGUAJE | USABILIDAD | ACCESIBILIDAD | DISEÑO DE INTERACCIÓN



96,1 %

de las webs analizadas el logo  
redirige a la página principal.



88,4 %

se proporciona más de un  
camino para localizar una  
página dentro de otra (con  
miga de pan, *footer*, etc.).

## QUÉ HACEMOS BIEN

### Lo que sí hacen bien la mayoría de los ayuntamientos es ofrecer de forma adecuada:

- Algunos **elementos de control**: como el puntero visible o el contenido operable por ratón, aunque este tiene fallos en ocasiones.
- **Elementos de presentación**: como que las páginas webs se vean de forma correcta en otros navegadores.
- Algunas **ayudas a la percepción**: como identificar los formatos de archivos o enlazar el hipervínculo en palabras que intuyan y describan el destino (aunque sigue habiendo errores).
- **Ayudas a la navegación**: como la redirección del logo a la página principal o que los componentes con la misma funcionalidad sean coherentes.

## QUÉ HACEMOS BIEN

Este ejemplo muestra cómo avisar a la persona usuaria de que se abre una nueva ventana en el navegador.

### Contratos menores

> Relaciones de contraros menores

### Contratos mayores

A partir del 9 de marzo de 2018, los anuncios referentes a las nuevas contrataciones convocadas por los órganos de contratación del Sector Público en el siguiente enlace:

- [PCSP \(Se abre en ventana nueva\)](#)
- [Perfil de contratante del Ayuntamiento de Guadalajara](#)

### Pérfiles de contratante por órgano responsable de cada contratación

- [Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Guadalajara.](#)
- [Alcaldía del Ayuntamiento de Guadalajara.](#)
- [Consejo Rector del Patronato Deportivo Municipal del Ayuntamiento de Guadalajara.](#)

## QUÉ HACEMOS BIEN

# LENGUA DE SIGNOS

[Inicio](#) > [Comunicate!](#) > [Servicio 010](#) > Lengua de signos

## Servicio de video-interpretación en lengua de signos



El Ayuntamiento de A Coruña le ofrece un servicio de video-interpretación en lengua de signos para realizar consultas al servicio de información 010.

A través de este servicio, los usuarios podrán contactar con el 010 utilizando la plataforma Svisual, que permitirá la comunicación tanto con un video-intérprete (con lengua de signos), como vía chat. De este modo, se facilita que el servicio 010 sea un servicio accesible a todas las personas sordas, independientemente de su grado y tipo de discapacidad, y de si utilizan o no la lengua de signos

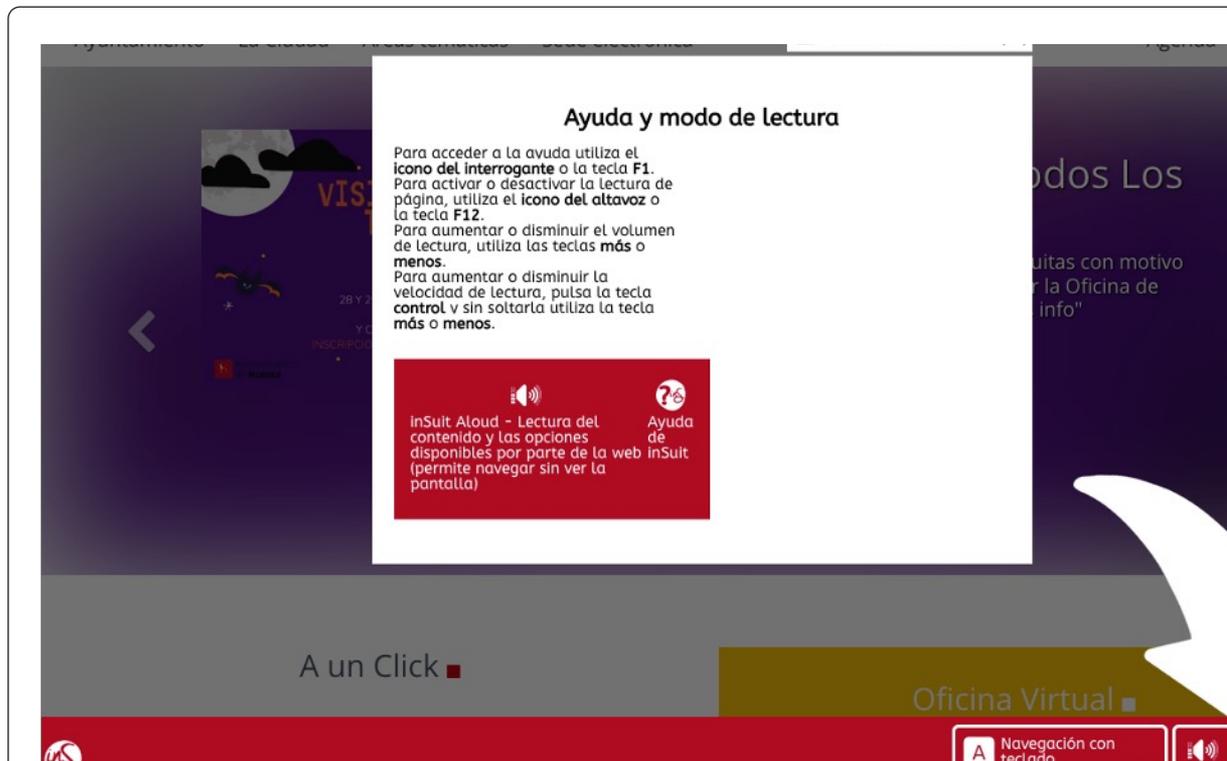
Para acceder al servicio, sólo es necesario disponer de un dispositivo con conexión a internet, webcam y utilizar un navegador compatible con WebRTC (Chrome o Mozilla Firefox).

El horario de atención de este servicio es de lunes a viernes de 10:00 a 14:00h. [Accede aquí al servicio](#)

También es posible encontrar páginas que ofrecen asistencia en lenguaje de signos.

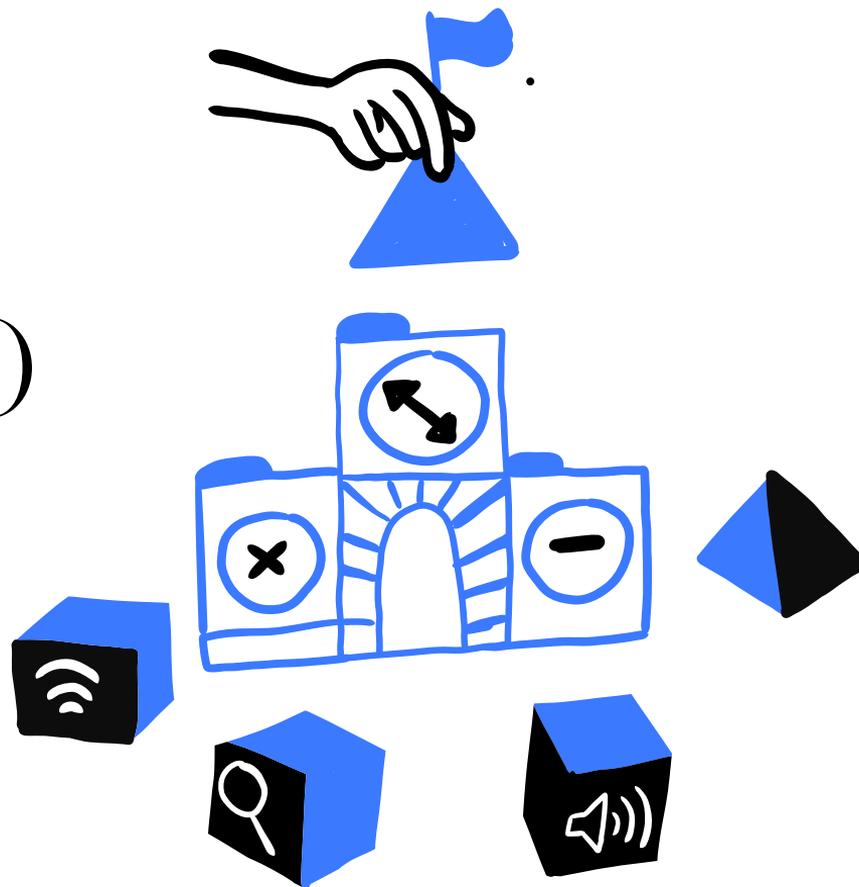
## QUÉ HACEMOS BIEN

Ofrecer este tipo de aplicaciones de navegación es una opción adecuada si una página no es accesible o mientras se trabaja en otra más accesible.



Lenguaje  
Usabilidad  
Accesibilidad  
Diseño de interacción

# DISEÑO



# ¿Qué hemos tenido en cuenta?

Pilar: **Diseño**

## Indicadores

## Parámetros

### Legibilidad

Familia tipográfica	Espacios en blanco	Interlineado
Tamaño de fuente	Uso de mayúsculas	
Longitud de línea	Justificación del texto	

### Recursos gráficos

Vídeo y audio      Imágenes, infografías, gráficos

### Adaptabilidad al dispositivo

*Responsive*

## Criterios (ejemplos)

- Fuente con o sin serifa
- Jerarquías
- Tamaño de letra
- Interlineado
- Anchos de párrafo
- Bandera a la izquierda
- Imágenes decorativas

29 %

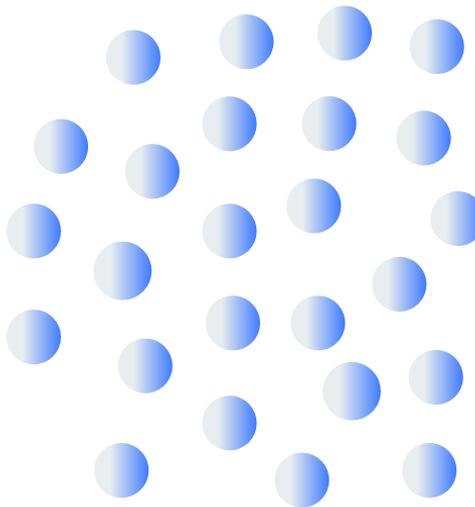
de las webs analizadas tienen un  
**diseño oscuro y poco legible.**



29 %

ayuntamientos

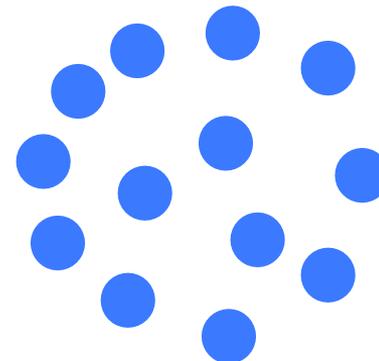
Diseño no claro



46 %

ayuntamientos

Diseño que probablemente no es claro



25 %

ayuntamientos

Diseño claro

# PRINCIPALES **PROBLEMAS** EN LA DIMENSIÓN DEL DISEÑO

# 80,7 %

de los ayuntamientos analizados presenta los textos con un ancho de párrafo mayor de los 70 caracteres en formato ordenador (*desktop*).

El **ancho de párrafo** es la longitud de un párrafo en un bloque de texto.

Cuando el formato de un bloque de texto es muy ancho, el esfuerzo de lectura es mayor, por lo tanto, la legibilidad se reduce y las personas con discapacidad tienen mayores dificultades de lectura.

De hecho, la presentación visual de bloques de texto es una pauta de accesibilidad web (1.4.8. WCAG).

## MALAS PRÁCTICAS

Los **recursos gráficos** son herramientas que facilitan la comprensión de procedimientos largos o conceptos complejos.

# 48 %

de los ayuntamientos analizados usa imágenes como apoyo al texto y para facilitar la comprensión.



Pero los resultados nos dicen que sigue habiendo un **uso excesivo de imágenes decorativas** que, lejos de servir de apoyo al contenido del texto, entorpecen la lectura.



Una **sugerencia** frecuente es la de eliminar los recursos decorativos y sustituirlos por **iconos, infografías o esquemas** que transmitan la información de manera eficaz.



Otro criterio que ha obtenido resultados intermedios es presentar **el texto en bandera a la izquierda**. El 44,2 % de los ayuntamientos sigue justificando sus textos en la web.

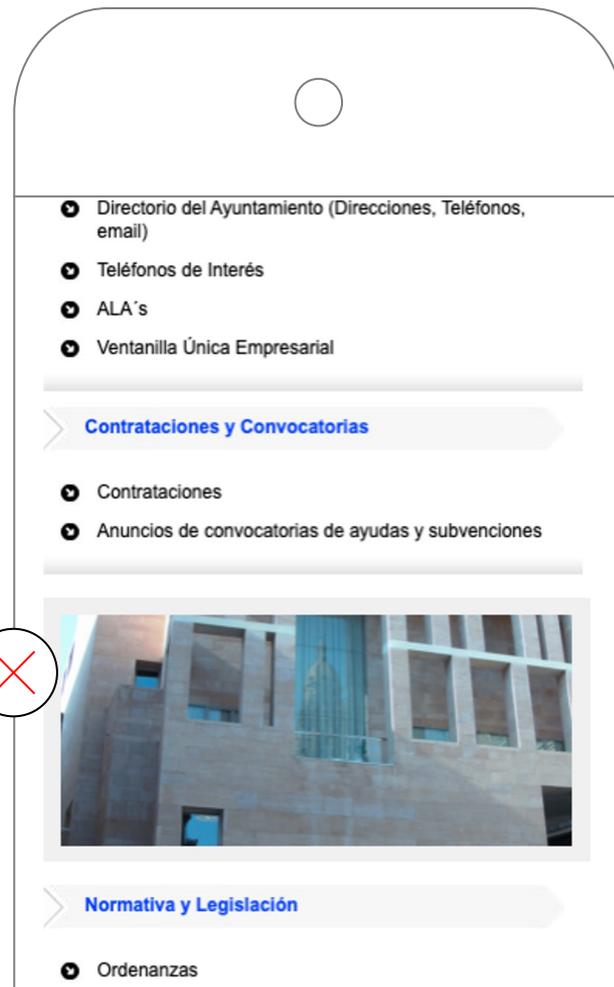
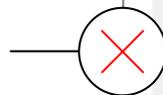
## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos de malas prácticas

→ **Uso de imagen decorativa**



**No aporta información  
y confunde**



## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos de malas prácticas

#### → **Anchos de párrafos excesivos**

El ancho excesivo de los bloques de texto dificulta la lectura y crea párrafos muy cortos. Esto reduce la posibilidad de interpretar el contenido, ya que la disposición de las palabras puede anticipar de qué información se trata incluso antes de leerla.

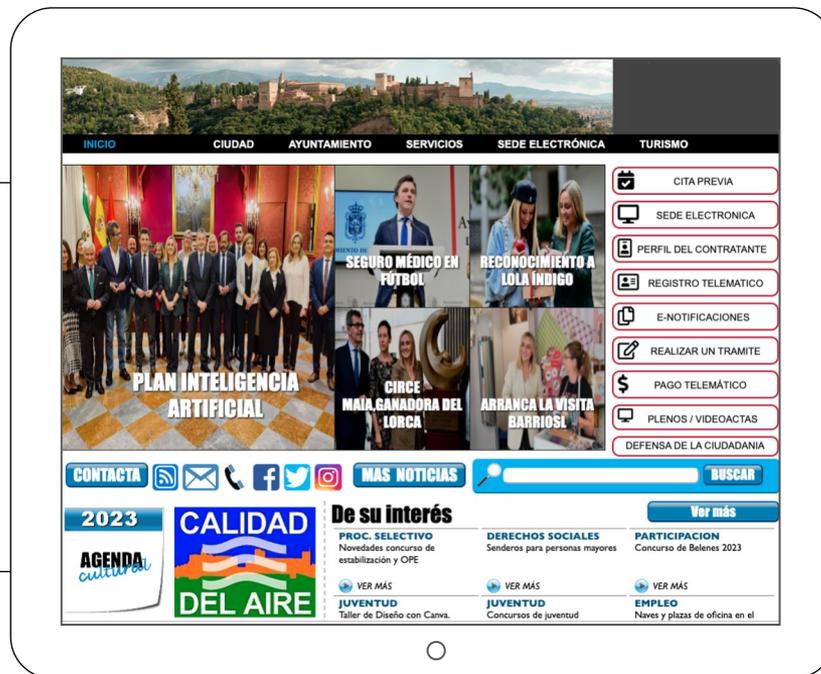


## MALAS PRÁCTICAS

### Ejemplos

El aspecto es un indicador de claridad.

Puede transmitir confianza o rechazo.



Es recomendable cuidar la presentación de las páginas principales ya que es lo primero que ven las personas.

## MALAS PRÁCTICAS

Un uso excesivo del uso de mayúsculas puede reducir la legibilidad, por ejemplo, en textos o títulos largos. Es habitual usarlas para destacar o resaltar encabezados o palabras, pero se deben usar con moderación. Aunque en ocasiones todavía hay muestras de textos largos en mayúsculas, ya no es la práctica habitual.

La distancia entre los párrafos debe ser diferente al interlineado. Esto permite establecer los párrafos y facilitar la lectura. Este criterio tendría que mejorar en muchas de las webs analizadas, sin embargo, en la mayoría la distancia entre los párrafos se aprecia con facilidad.



69,2 %

de los ayuntamientos  
analizados no escribe textos  
largos en mayúsculas.



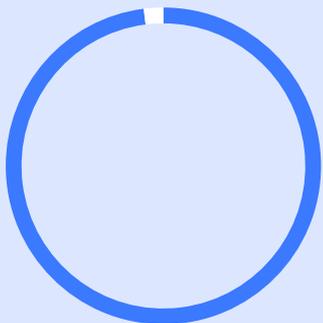
67,3 %

usa espacios en blanco adecuados  
para el descanso durante la lectura.

# QUÉ HACEMOS BIEN

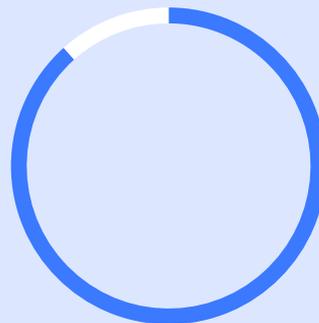
LENGUAJE | USABILIDAD | ACCESIBILIDAD | DISEÑO DE INTERACCIÓN

Los **aspectos básicos del diseño** claro han obtenido buenos resultados en este análisis.



98 %

de los ayuntamientos analizados usa fuentes sin remates en sus webs.



88,4 %

de ellos ajusta el interlineado de manera equilibrada en los textos.

## QUÉ HACEMOS BIEN

La mayoría de los ayuntamientos ya tienen en cuenta cuestiones como el tipo de fuente, el interlineado o el tamaño de la letra.

**Tres factores indispensables para garantizar la legibilidad y comunicar información.**

Tipo de fuente

Interlineado

Tamaño de letra

Sin embargo, todavía hay margen de mejora en la adaptación *responsive* de las webs (solo el 61,5 % cuenta con un formato adaptado a los móviles y las tabletas).

## QUÉ HACEMOS BIEN

# Ejemplos de buenas prácticas

→ Este ejemplo muestra un diseño claro, ordenado y sencillo que facilita leer y encontrar la información.

The screenshot displays a website interface with a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu includes the following items: Subvenciones, Urbanismo, Obras públicas y Medio Ambiente, Participación Ciudadana, Planificación, Evaluación y Calidad, Normativa propia, Consulta y Acceso a la información, Open Data, and Especiales. The main content area is titled 'ENLACES DE INTERÉS' and lists three items: Perfil del contratante, Mesa de contratación- Presidente de la Mesa: Félix Francisco Iglesias del Valle, and Actas Mesa de Contratación. Below this is a section titled 'CONTRATOS MUNICIPALES' with a sub-section 'DESCARGA DE DOCUMENTOS'. This section contains two document cards. The first card is titled 'Contratos según tipo de procedimiento' and includes the text 'Adjudicaciones según tipo de contrato y procedimiento de contratación' and a red 'Descargar' button. The second card is titled 'Relación de contratos de patrocinio' and includes the text 'Periodicidad: Mensual - Se presenta de forma acumulativa desde 2016' and a red 'Descargar' button. At the bottom of the page, there is another 'ENLACES DE INTERÉS' section listing: Contratos formalizados por el Ayuntamiento de Logroño (Incluye todos los menores según cuantía), Contratos municipales menores -Servicios públicos y suministros por importe inferior a 15.000 € (18.000 hasta marzo 2018) y de obras por importe inferior a 40.000 € ( 50.000 hasta marzo 2018), and Licitadores a contratos municipales (ordenados alfabéticamente) - Periodicidad: Anual.

Subvenciones

Urbanismo, Obras públicas y Medio Ambiente

Participación Ciudadana

Planificación, Evaluación y Calidad

Normativa propia

Consulta y Acceso a la información

Open Data

Especiales

■ ENLACES DE INTERÉS

- Perfil del contratante
- Mesa de contratación- Presidente de la Mesa: Félix Francisco Iglesias del Valle
- Actas Mesa de Contratación
- Proyectos, pliegos y criterios de licitación de obras públicas (Buscador para localizar obras adjudicadas, desde 2004) y las que están en fase de licitación)

**CONTRATOS MUNICIPALES**

■ DESCARGA DE DOCUMENTOS

 Contratos según tipo de procedimiento  
Adjudicaciones según tipo de contrato y procedimiento de contratación [Descargar](#)

 Relación de contratos de patrocinio  
Periodicidad: Mensual - Se presenta de forma acumulativa desde 2016 [Descargar](#)

■ ENLACES DE INTERÉS

- Contratos formalizados por el Ayuntamiento de Logroño (Incluye todos los menores según cuantía)
- Contratos municipales menores -Servicios públicos y suministros por importe inferior a 15.000 € (18.000 hasta marzo 2018) y de obras por importe inferior a 40.000 € ( 50.000 hasta marzo 2018)
- Licitadores a contratos municipales (ordenados alfabéticamente) - Periodicidad: Anual

## QUÉ HACEMOS BIEN

### Ejemplos

→ Sin embargo, también encontramos casos en los que se favorece la claridad mediante el uso de infografías.

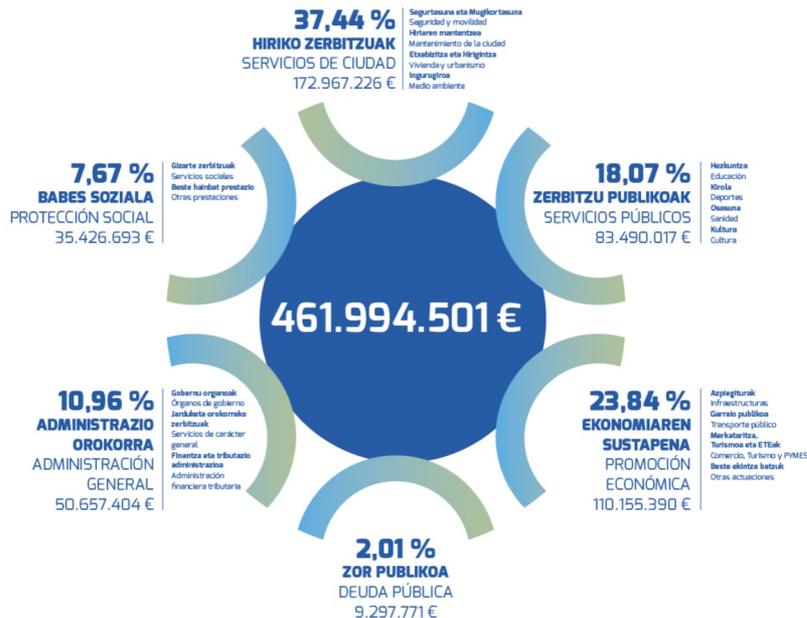
### Resumen de los presupuestos de 2023

Tu aportación, beneficio colectivo

Las áreas relacionadas con los servicios urbanos, esto es, mantenimiento, limpieza, parques y jardines, o la recogida de residuos ven incrementadas sus partidas en más de un 15%.

Presupuesto inversor: 90 partidas y 56,9 millones de euros para el desarrollo continuo de la ciudad. Además, podrían llegar otros 27 millones desde los Fondos Next Generation para desarrollar más proyectos de ciudad.

Un presupuesto diseñado para responder a las personas que más lo necesitan. Las partidas destinadas a Acción Social se han incrementado un 6,21%.

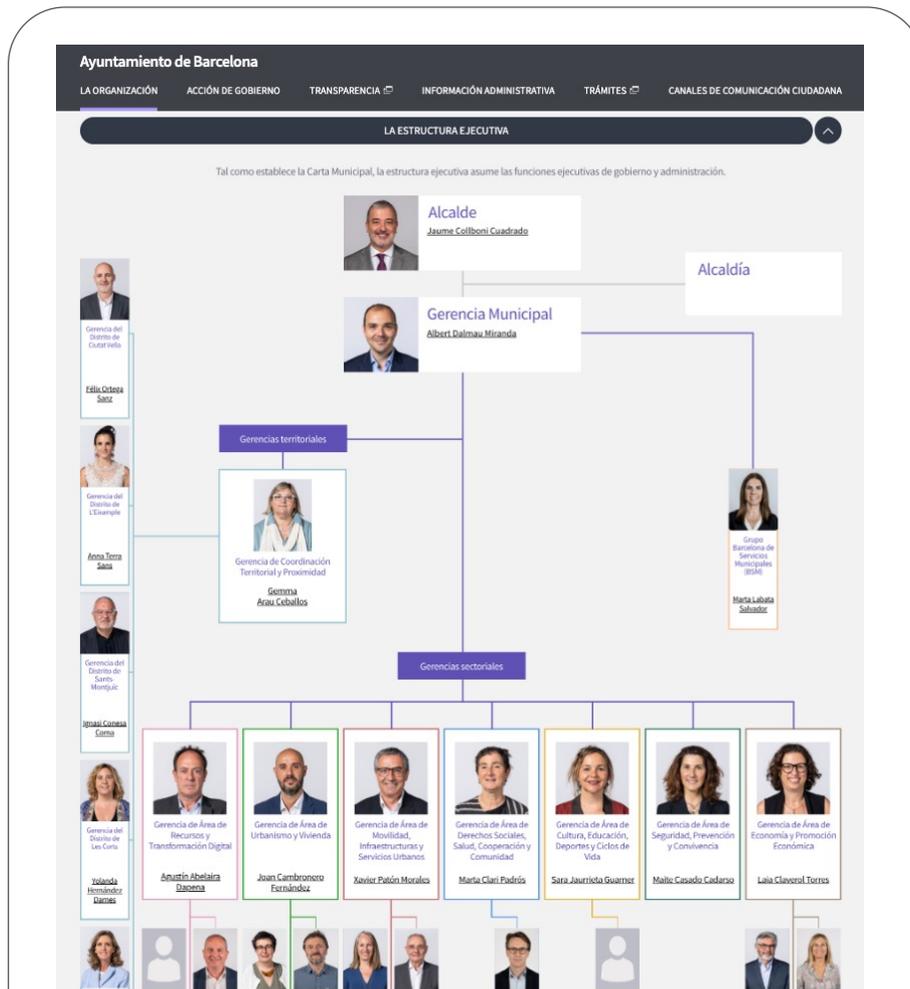


## QUÉ HACEMOS BIEN

### Ejemplos

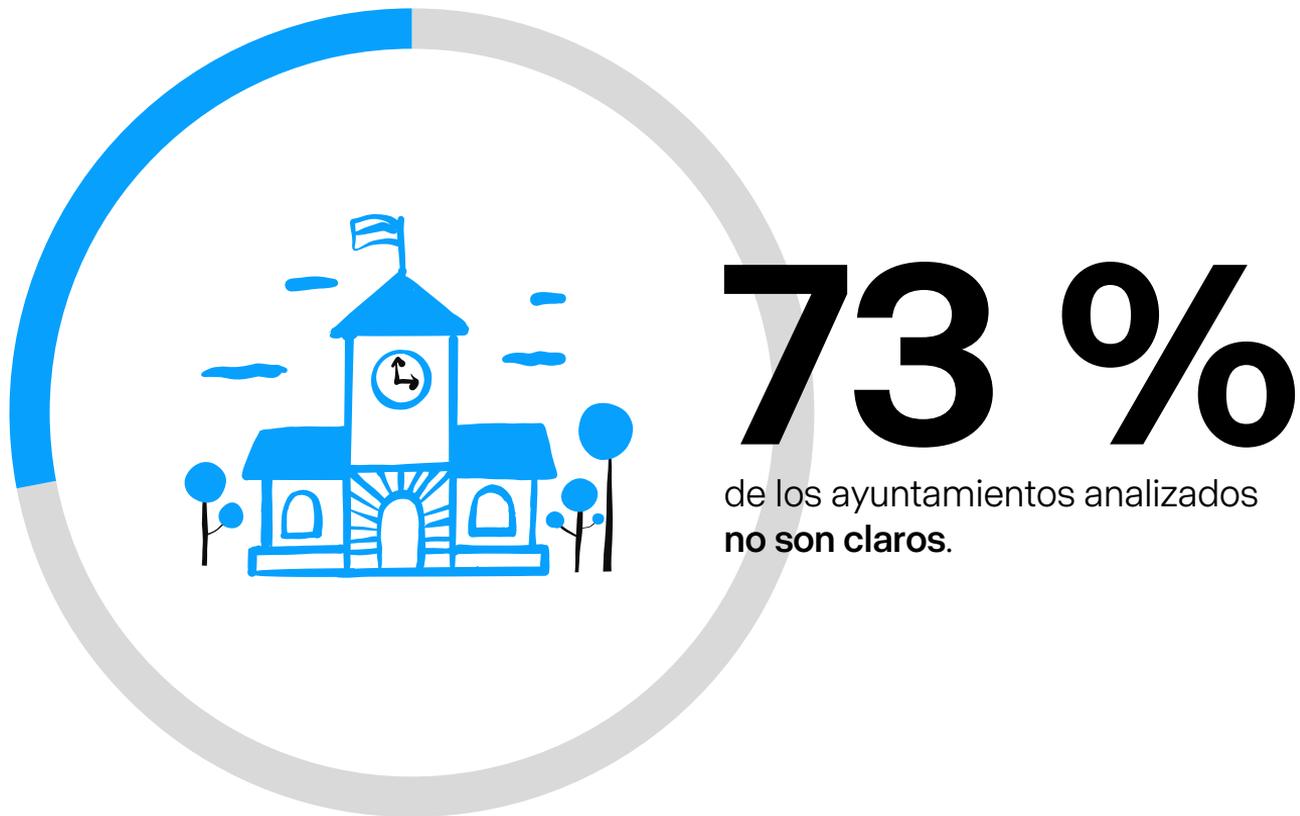
→ En ocasiones, la única forma de presentar y transmitir información de forma transparente es mediante un recurso gráfico como en este ejemplo.

LENGUAJE | USABILIDAD | ACCESIBILIDAD | DISEÑO DE INTERACCIÓN



# RESULTADOS

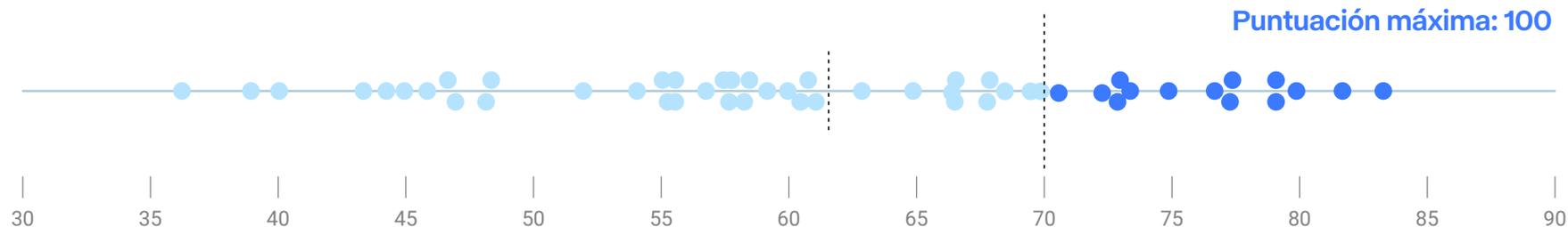
04



## Representación de los resultados

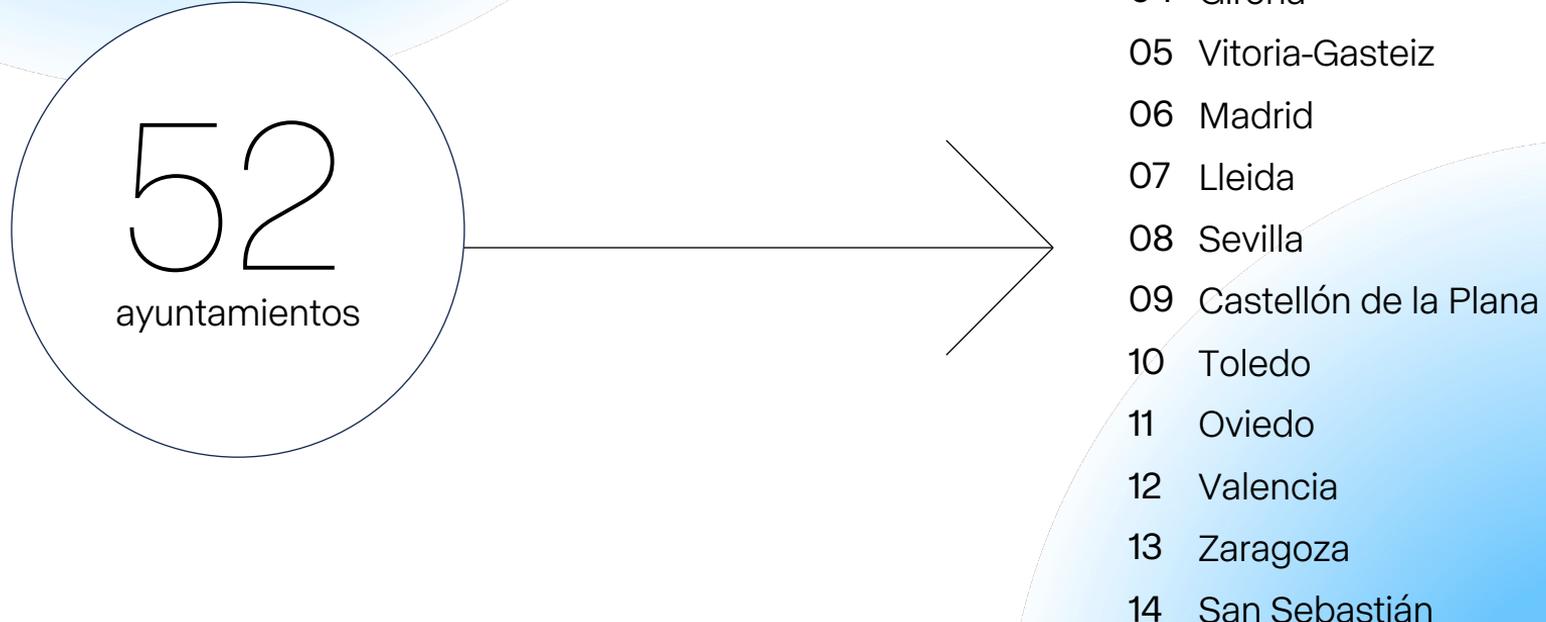
Puntuación media obtenida por el conjunto de los ayuntamientos analizados:  
**61,5/100**

A partir de 70 consideramos que la comunicación de los ayuntamientos es clara



## Resultados

52  
ayuntamientos



- 01 Pamplona
- 02 Barcelona
- 03 Logroño
- 04 Girona
- 05 Vitoria-Gasteiz
- 06 Madrid
- 07 Lleida
- 08 Sevilla
- 09 Castellón de la Plana
- 10 Toledo
- 11 Oviedo
- 12 Valencia
- 13 Zaragoza
- 14 San Sebastián

## Criterios de la matriz

52 ayuntamientos ↓

66  
criterios



■ Sí se cumple el criterio

■ No se cumple el criterio

# 05

# CONCLUSIONES

---

**A.** RETOMAR EL VALOR  
DE LA CONVERSACIÓN

---

**B.** EL PÚBLICO ES DIVERSO  
Y NOS DEBEMOS A  
TODOS ELLOS

---

**C.** FOCOS DE LUZ, EN  
MARES DE OSCURIDAD

## Los ayuntamientos son las administraciones que están más apegadas al territorio

**Cuando conversamos con alguien cara a cara, podemos ver su reacción ante cada una de las palabras que le estamos comunicando:** si pone cara de atención, si levanta la mirada porque no ha entendido algo o le ha quedado alguna duda, si se está esforzando en recordar lo que le decimos o si va apuntando a la vez que hablamos.

En una interacción conversacional normal, reaccionamos en automático ante las respuestas de la persona que nos escucha.

Sin embargo, escribir para una página web tiene mucho de sostener una conversación con nosotros mismos, no tenemos delante a la persona a la que le hablamos y, entonces, tendemos a llenar su espacio («yo lo entiendo, a mí me parece que está claro, estas palabras y expresiones son las que usamos en la administración»).

# RETOMAR EL VALOR DE LA CONVERSACIÓN

Los ayuntamientos son las administraciones que mejor conocen su territorio. Debemos ser capaces de transformar ese conocimiento de la realidad que viven las personas en empatía.

## RETOMAR EL VALOR DE LA CONVERSACIÓN



BLA  
BLA  
BLA...

Conocer nos permite **comprender**.  
Y los ayuntamientos ya tienen ese conocimiento.

Si comprendiéramos más a la ciudadanía que va a leernos, **podríamos convertir nuestros comunicados en conversaciones** y ello solucionaría gran parte de los problemas de oscuridad que aún persisten y que hemos detectado en este informe.

Igual que en una conversación cara a cara no permaneceríamos impasibles si la persona que nos escucha pusiera un gesto de desconcierto ante palabras como *emolumento*, *potestativo* o *diligenciado*; no podemos simplemente usar, sin explicar, esos términos en nuestros escritos.

Del mismo modo que al conversar no empleamos oraciones larguísimas de 10 líneas y metemos en ellas tres incisos con referencias legales, no podemos escribir así en nuestras páginas webs.

## RETOMAR EL VALOR DE LA CONVERSACIÓN



Si al hablar usamos de manera natural recursos como estructuras enfáticas («sí, sí, a este número es al que tiene que llamar»), con la misma naturalidad debemos acostumbrarnos a usar recursos como la negrita o los pesos tipográficos, que sirven para hacer resaltados en la comunicación escrita.

“sí, sí, a este número es al que tiene que llamar”

## RETOMAR EL VALOR DE LA CONVERSACIÓN

**Nuestro tono es conversacional y empático cuando estamos charlando presencialmente, pero nuestra comunicación se vuelve fría y distante cuando estamos escribiendo.**

a b c

Sin embargo, la institución es la misma e iguales son también las personas a las que esa comunicación se dirige.

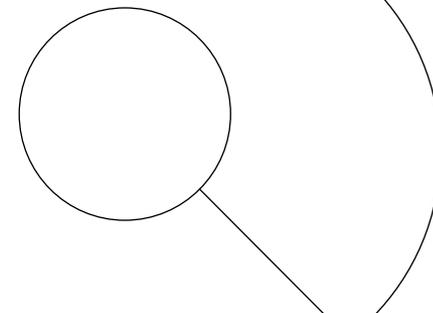
Cuando conversamos frente a frente, obtenemos e inferimos muchos datos del propio contexto comunicativo. Gracias a ellos podemos obtener certezas como la actualización y relevancia de la información que se nos está transmitiendo. Además, en una conversación podemos preguntar las dudas que tenemos o indagar el dato preciso que nos falta.

## RETOMAR EL VALOR DE LA CONVERSACIÓN



Sin embargo, cuando llevamos esta **conversación al entorno digital**, le escamoteamos a la ciudadanía muchas de estas opciones y, en la mayor parte de los casos, no les damos nada a cambio.

Si nuestros buscadores no permiten hacer búsquedas avanzadas, muchas personas pierden esa oportunidad de *preguntarle cosas a su ayuntamiento* en esa conversación digital y asíncrona. Si en nuestros contenidos no hay una fecha de actualización *no sabemos en qué momento, temporada o año estamos teniendo esa “conversación”*. Si nuestros contenidos no tienen una barra de progreso no sabemos *si la conversación será un encuentro rápido, como el de dos vecinos en un portal, o si estamos ante una visita que se quedará a pasar la tarde...*



## RETOMAR EL VALOR DE LA CONVERSACIÓN



Con tan solo aplicar en nuestros escritos estas **pautas**, que automáticamente hacemos al conversar cara a cara, **solucionaríamos algunos de los problemas más frecuentes que hemos detectado en los pilares de lenguaje y usabilidad.**



Retomar el valor de la conversación  
nos permitiría fijarnos en que

EL PÚBLICO ES  
DIVERSO Y A ÉL  
NOS DEBEMOS

## EL PÚBLICO ES DIVERSO Y NOS DEBEMOS A TODOS ELLOS

Desdibujar, o no tener presente, la figura de la persona a la que nos dirigimos cuando escribimos, conceptualizamos un proceso o diseñamos una web nos hace cometer otro error: pensar que todo el mundo ve las cosas como nosotros las vemos y que las entiende y las usa igual.

Porque somos muchos y diversos debemos concienciarnos de que es necesario que nuestras páginas webs avisen de las ventanas emergentes que se abren al navegar por ellas, de que deben ser accesibles y que tenemos que asegurar un ratio mínimo de contraste para que toda la ciudadanía pueda acceder a nuestros contenidos.

**De nada sirve trabajar la forma en la que expresamos una información, si luego esa información se publica en un sitio web que no es accesible.**

Por eso, **nuestro trabajo no acaba con escribir un contenido y buscarle una imagen**, tenemos que asegurarnos de que esa imagen apoya y sirve para comprender mejor el contenido al que acompaña y debemos cuidar también de que tenga un texto alternativo que la describa.

## EL PÚBLICO ES DIVERSO Y NOS DEBEMOS A TODOS ELLOS

Las administraciones que descuidan la **accesibilidad** y **el diseño inclusivo** son administraciones que automáticamente crean

# públicos vulnerables

personas que no son capaces de cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos por ellas mismas.

Son administraciones que crean más **brecha digital** o que agrandan la que ya hay, en lugar de ayudar a combatirla.

# FOCOS DE LUZ, EN MARES DE OSCURIDAD

Esta modesta radiografía de la claridad de nuestros ayuntamientos **pone en valor grandes y ambiciosas iniciativas de claridad.**

## FOCOS DE LUZ, EN MARES DE OSCURIDAD



Instituciones que, ya sea mediante proyectos de Comunicación Clara o mediante otros trabajos de transformación, están logrando conectar con su ciudadanía y mantener conversaciones más útiles y empáticas con ella.

### **Pero revela también que aún queda mucho trabajo pendiente.**

Detrás de los primeros puestos, en un índice ciego, están las páginas webs, más oscuras, del resto de nuestras capitales de provincia. Páginas que no son tan claras, tan usables ni accesibles, pero que las personas siguen necesitando consultar cada día.

Para que los que están más abajo puedan aprender de los que están más arriba, para que la claridad pueda ser un ejemplo en la oscuridad, compartimos este informe:

**por una comunicación más clara  
y responsable y siempre por el  
derecho que todas las personas  
tenemos a entender.**

## Los resultados en un mapa

### Puntuación obtenida

Puntuación mínima: 0



Puntuación máxima: 100

