

Infoparticipa: Guía para la eficacia comunicativa

El reto de la comunicación en el ámbito de la transparencia: el derecho a entender

2022

Introducción

Con el objetivo de mejorar el grado de legibilidad en el proceso de creación, gestión, organización y transmisión de la información publicada en las webs institucionales, y para contribuir a la claridad y la comprensión que determina la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, sobre transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en el apartado 3 del preámbulo, cuando se dice que debe garantizarse “el fácil acceso, consulta y comprensión”, presentamos esta guía con el fin de ayudar a crear un mejor sentido de comunidad en torno a la transparencia, teniendo en cuenta la asimetría y el desequilibrio de recursos a la hora de asumir los cambios tecnológicos y organizativos que supone la gestión comunicativa de la transparencia. La implementación de los principios de esta guía debe ir necesariamente acompañada de un asesoramiento lo más individual posible, que tenga en cuenta cada caso concreto a partir de la aplicación de los criterios generales establecidos.

1. Menú

Jerarquizar el árbol de contenidos a partir de tres elementos: la institución, el municipio y la ciudadanía

Debe ser descriptivo. Organización de los contenidos con denominaciones comprensibles. Pocas secciones en la parte superior del menú. Agrupación en categorías en cascada a partir de la agrupación superior.

Se debe evitar, sobre todo en los primeros niveles, el vocabulario técnico. La página de inicio debe hacer posible en un clic tener acceso a las gestiones más utilizadas por la ciudadanía y, con no más de dos clics, a trámites, gobierno, agenda y contratación desde las diferentes secciones del menú.

Cargos electos

En un solo espacio y de forma individualizada: nombre, apellidos, foto, partido político, retribuciones, declaraciones de bienes y actividades (en el momento de tomar posesión y al finalizar), agenda, contacto, artículos y redes sociales. Fotos-ficha de los miembros del Gobierno, con un perfil sonoro de su voz.

2. Quién es quién

Gobierno/oposición

Hay que informar de forma clara, preferentemente en el espacio “Organización”, de qué partidos políticos y sus representantes forman parte del Gobierno y cuáles están en la oposición.

La agenda de los cargos electos

Qué debe contener a partir de explicar los criterios que se utilizan y la normativa legal.

Reuniones con entidades, grupos de interés, agentes económicos, culturales y sociales, cargos de otras instituciones, partidos políticos y otras actividades y eventos de carácter público destacados, debates, conferencias...

Reuniones del Pleno y de la Junta de Gobierno, de comisiones informativas y de representantes de los partidos políticos con representación.

2. Quién es quién

Intervenciones en medios de comunicación por la importancia que pueden tener de rendición de cuentas y de explicación de acuerdos o posicionamientos políticos ante ciertos acontecimientos.

Asistencia a actos ciudadanos de representación.

Los actos y reuniones con entidades y particulares deben publicarse respetando la protección de los datos personales de las personas asistentes.

No debe incluir reuniones de trabajo interno.

2. Quién es quién

Gastos de representación

Es necesario publicar en el mismo espacio de los datos de cada cargo electo los gastos de representación realizados en formato reutilizable.

Asignaciones a partidos políticos y/o coaliciones electorales

En el espacio asignado a los partidos políticos, es necesario publicar la cantidad económica que reciben de la institución, preferentemente en formato reutilizable y anualmente.

3. La acción de gobierno

Acuerdos órganos de gobierno

Es necesario publicar, y siempre actualizados, los acuerdos de todos los órganos de gobierno.

En especial, de los acuerdos del Pleno se realizará un resumen periodístico y gráfico los días posteriores a la reunión. Este resumen debe incluir las votaciones, las intervenciones de los portavoces de los grupos municipales y declaraciones, en su caso.

También se debe realizar información y seguimiento de las mociones aprobadas.

Rendición de cuentas continuada de la ejecución del presupuesto y del Plan de gobierno, con datos y con lenguaje llano.

Gestión de las quejas, sugerencias, aportaciones y agradecimientos. Esta información se recomienda su publicación en formato reutilizable.

4. Información económica

El presupuesto. La aprobación y representación gráfica y seguimiento de la ejecución. Las inversiones y el seguimiento con geolocalización.

Las ejecuciones trimestrales, el endeudamiento, los informes de estabilidad, la cuenta general y otros de esta temática deben incluirse siempre en este espacio y, si la información está ubicada en el portal, debe enlazarse.

Creación de un espacio en la web sobre información económica, que debe incluir:

Texto introductorio que explique el significado de los diferentes conceptos del presupuesto: traducir qué significa capítulo 1, qué significa “gastos financieros”, etc., ¿cuál es la carga de los impuestos en la partida de ingresos?... cuál es la carga de “personal” en la partida de “gastos”.

5. Información contractual

Contratos, convenios y subvenciones

Información de los contratos con representación gráfica, empresas, particulares. Enlace a las plataformas de contratación para la información técnica sobre las licitaciones y procesos de contratación. Información para los licitadores no adjudicatarios sobre la empresa a la que se ha adjudicado el contrato.

Creación de un espacio en la web que, bajo el nombre de “información contractual”, debe incluir:

Página resumen que identifique los contratos cuantitativamente más importantes (importe adjudicado), con el nombre de la entidad, empresa o persona adjudicataria, y una descripción inteligible del servicio prestado, además de la fecha de adjudicación y finalización.

6. Información de los servicios

El espacio de cada concejal/a es el hilo conductor para explicar las responsabilidades y los servicios

El espacio de explicación detallada de cada servicio que se presta debe incluir qué se ofrece, dónde encontrar el servicio, el nombre y el contacto de la persona responsable a nivel técnico, con una foto y una ficha de su currículum, y otros documentos vinculados (normativa, documentos concretos -por ejemplo matriculación escuelas- campañas informativas, datos, memorias y la carta de servicios). También debe incluir los equipamientos correspondientes y un resumen económico de la gestión del equipamiento o el servicio.

7. Gobierno abierto

Es necesario reorientar la información y la visualización de las herramientas de participación ciudadana.

Participación ciudadana

Se debe tender a promover consultas digitales. Hacer difusión por ámbitos y, sobre todo, promover el retorno de los resultados de la participación y el seguimiento de su realización.

La retroacción con la ciudadanía debe tener todo el protagonismo y ésta debe poder realizar el seguimiento de la realización de las propuestas ganadoras en cualquier consulta o proceso participativo.

8. El derecho de acceso a la información pública

Solicitud de información que no está publicada en abierto en la web.

Texto explicativo sobre el principio legal que lo fundamenta. Es necesario facilitar su enlace y hacer informes sobre las peticiones y su resolución, en formato reutilizable.

La ubicación debe estar en un espacio propio, bien señalado.

9. Datos abiertos

Difusión de conjuntos de datos en formato normalizado, estandarizado y reutilizable.

Todos los datos deben mostrarse segregados por sexo, con resúmenes comprensibles.

10. La actualidad

Informaciones, noticias, documentos, siempre actualizados y históricos, y redactados con criterios periodísticos. Dar el rol que le corresponde a la oposición en su función de control de la gestión del gobierno, sin hacer partidismo. Evitar frases largas (no más de 30 palabras), tecnicismos innecesarios y referencias normativas. Hay que subrayar las palabras clave.

Los textos deben ir divididos en párrafos de no más de 5 líneas. Las informaciones con cifras, deben presentarse con gráficos o tablas.

El título debe tener 1 o 2 líneas y un texto de 3 líneas (con un clic debe desplegar el texto entero de la noticia).

Es necesario realizar el resumen periodístico corto de los acuerdos de los plenos municipales con recursos y símbolos que ayuden a comprenderlos.

Hay que utilizar siempre un lenguaje no sexista, que visibilice a mujeres y hombres en el texto siempre que sea posible. Se deben utilizar los neutros si el contexto lo requiere y no debe abusarse de las dobles formas.

Recomendaciones generales

- ▶ No abuséis de los tutoriales.
- ▶ Incorporad introducciones de resúmenes en forma periodística de los textos administrativos.
- ▶ Evitad los tecnicismos administrativistas no inteligibles para la mayoría de los ciudadanos, busque sinónimos más frecuentes en el lenguaje común (qué quieren decir “subrogación del contrato” o “perfil del contratante”).
- ▶ Incorporad recursos audiovisuales y símbolos universales. Resúmenes gráficos. Audios y vídeos breves de no más de 40 segundos.
- ▶ Facilitad el acceso a la descarga de textos y otros documentos audiovisuales.
- ▶ Facilitad toda la información posible y que no vulnere ningún derechos fundamentales, en abierto y en formato reutilizable.
- ▶ Interactuad más con la ciudadanía mediante una participación ciudadana efectiva y con la necesaria retroacción con herramientas de fácil acceso.
- ▶ Reducid trámites administrativos y promoved la cultura digital.
- ▶ Fomentad tecnologías para almacenar y compartir datos de forma segura.
- ▶ Legitimad el uso de datos generados por la ciudadanía y dadles valor para la definición de políticas públicas.
- ▶ Velad para que el circuito interno de revisión de textos no contradiga los criterios periodísticos básicos.
- ▶ Diferenciad siempre la opinión de la información.