



Prodigioso Volcán

¿Habla claro la
Administración a los

públicos
vulnerables?

II Radiografía del lenguaje
administrativo en España

Índice

01

Razones para este estudio

03

Diagnóstico

02

Metodología de trabajo

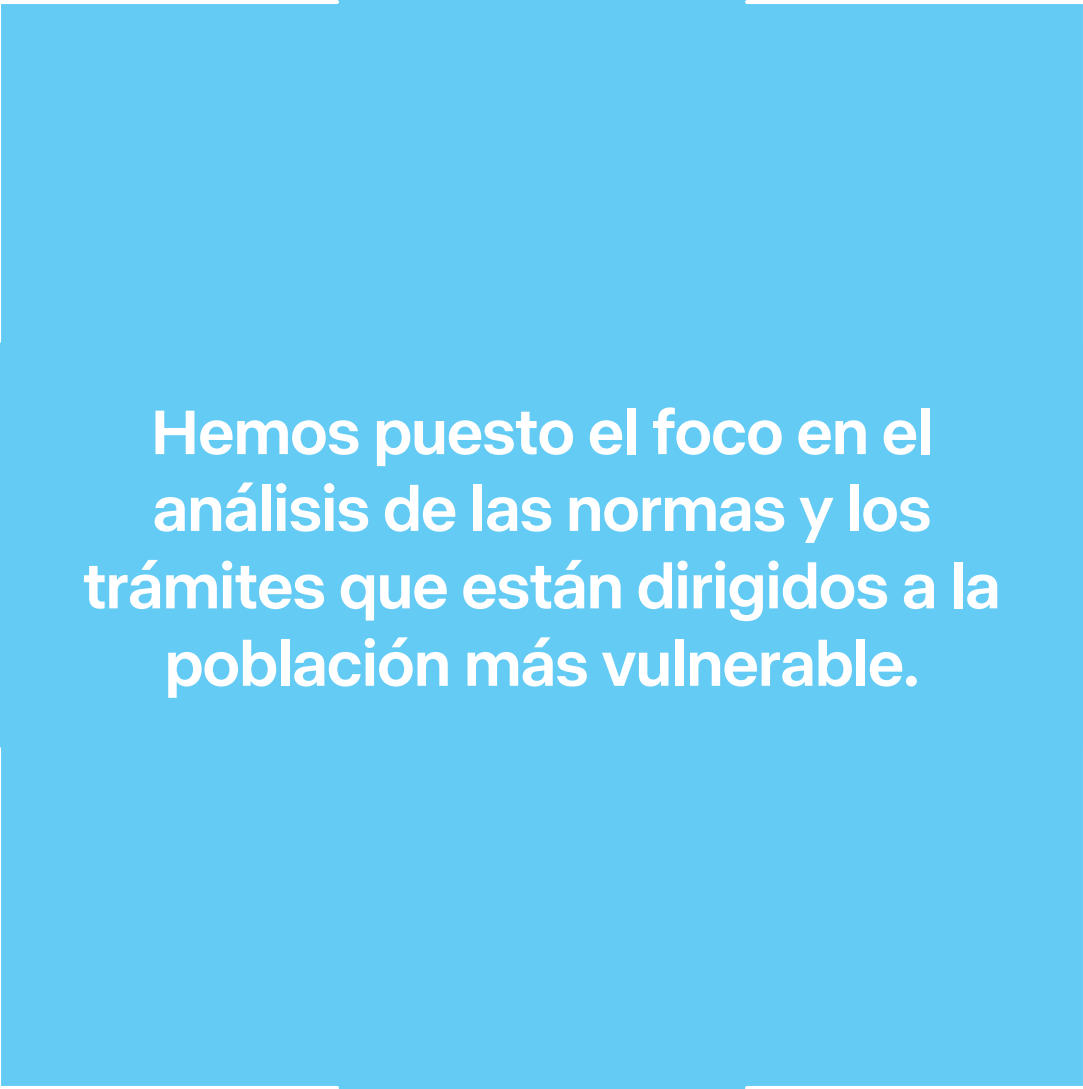
_ Dimensiones

_ Conclusiones

04

**Hacia una verdadera
e-Administración**

Razones para
este estudio

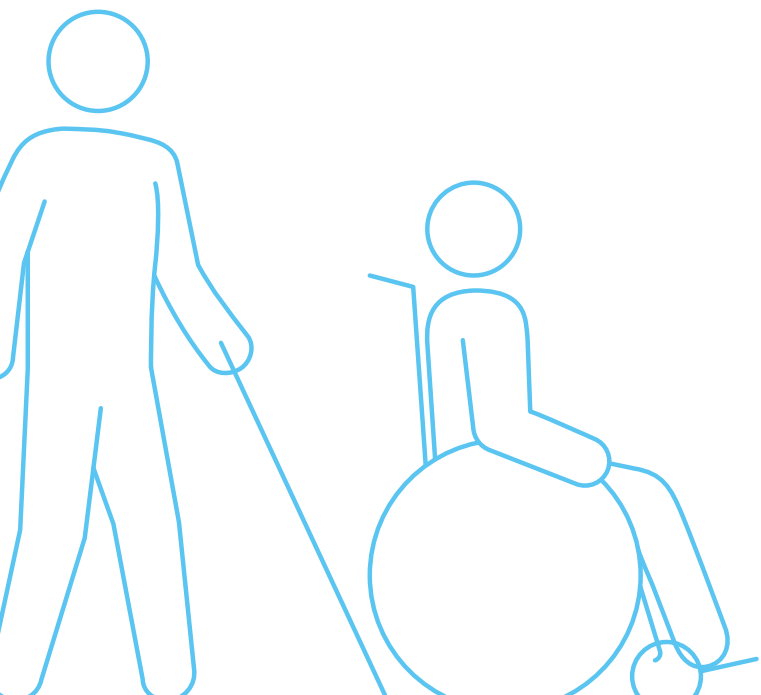


Hemos puesto el foco en el análisis de las normas y los trámites que están dirigidos a la población más vulnerable.

¿Qué entendemos por vulnerable?

Una persona vulnerable es la que tiene un entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico debilitado y, como consecuencia de ello, está en una posición de riesgo que podría desencadenar un proceso de exclusión social. Ese riesgo puede ser mayor o menor en función de su situación concreta.

[Saber más](#)



¿Qué nos hace vulnerables?

a

La **escasez** de recursos económicos y nuestra **situación personal**

d

Un **bajo nivel de digitalización** o la falta de acceso a la información

b

El **entorno**

e

La **edad**: menores y mayores

c

La **discapacidad**

f

El **origen**

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

La escasez de recursos económicos y nuestra situación personal

En España, el

21 %

de la población, algo más de la quinta parte, se consideraba en riesgo de pobreza en 2018.

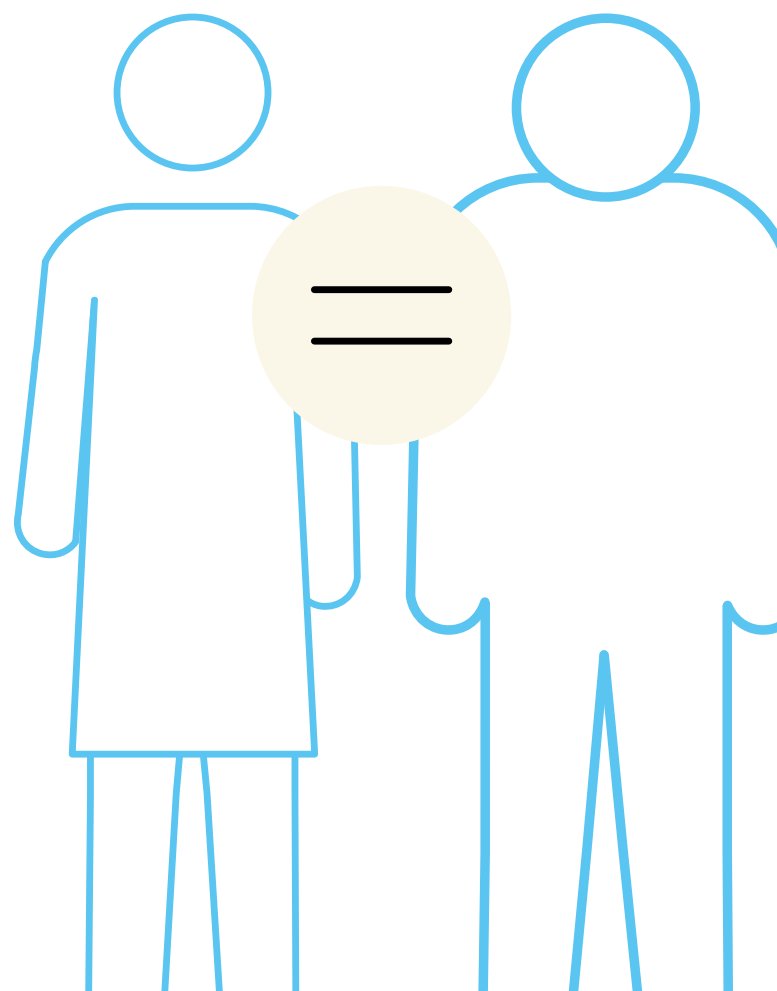


¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

A este riesgo de pobreza,
en principio, no le importa
si eres hombre o mujer.

Pero hay otras características, relacionadas
en ocasiones con el género, que hace
aumentar el riesgo de pobreza.



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen



+riesgo



Aproximadamente uno de cada siete (14,4 %) **jubilados** en la UE-27 estuvo en riesgo de pobreza en 2018.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

48,6 %

Casi la mitad (48,6 %) del total de **desempleados** en la UE-27 estuvieron en riesgo de pobreza en 2018. En España, de hecho, fue algo más de la mitad.

+riesgo



Personas desempleadas

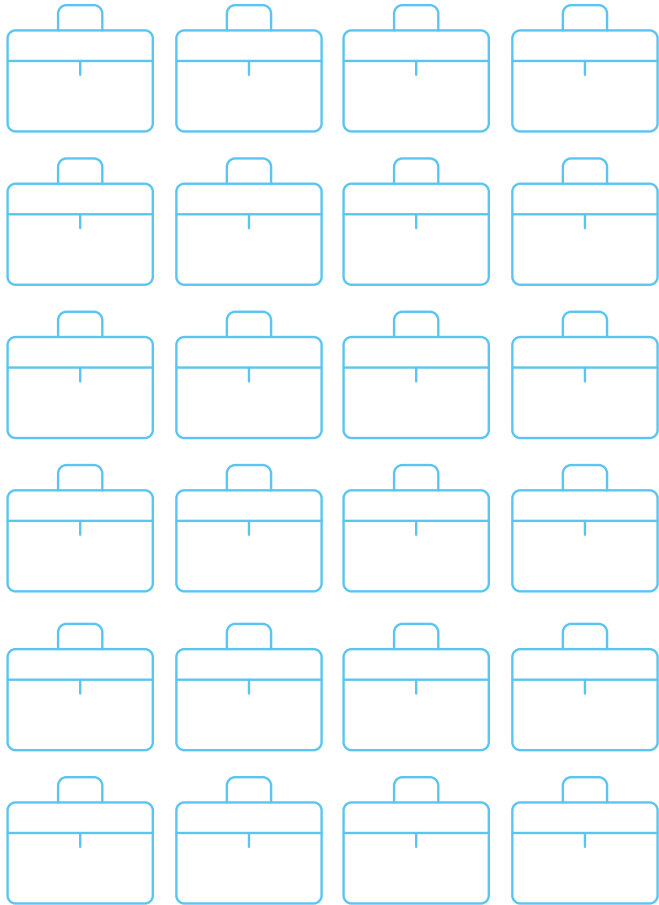
-riesgo



Personas con empleo

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen



En España, la tasa de **trabajadores ocupados** en riesgo de pobreza es del

12,9 %

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

Hogares sin **menores dependientes**

+riesgo

Un sola persona

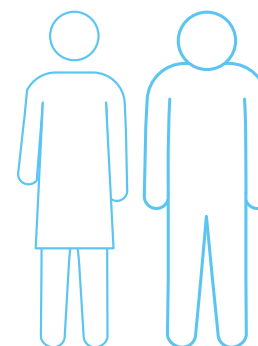
Las personas que viven solas son más propensas a estar en riesgo de pobreza, (el **26,1%** de los hogares unipersonales de la UE-27 en 2018).



-riesgo

Más de una persona

Sin embargo, la tasa de riesgo de pobreza en los hogares con al menos dos adultos fue inferior a la mitad de este porcentaje, del **11,4%**.



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

+riesgo

Una persona sola

Los hogares unipersonales tuvieron la tasa más alta de riesgo de pobreza en todos los Estados miembros de la UE, excepto en Chipre.



¿Qué nos hace vulnerables?

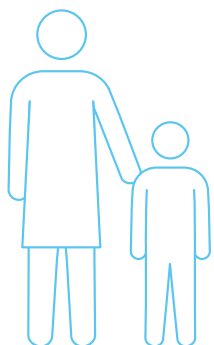
a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

Hogares con **menores dependientes**

+riesgo

Personas sin pareja

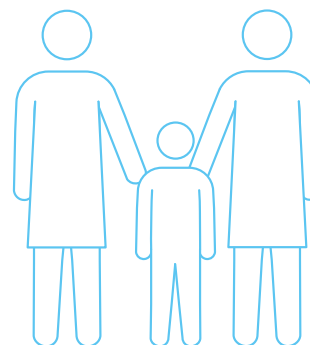
El **34,2 %** de las personas sin pareja con menores dependientes está en riesgo de pobreza en la EU-27.



-riesgo

Hogares con dos adultos

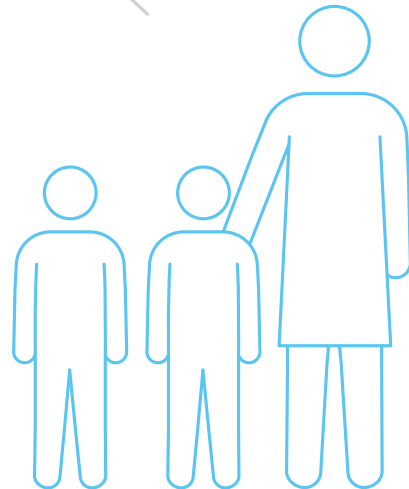
El **12,1 %** en los hogares **con dos adultos** y un solo menor dependiente.



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

Hogares con **menores dependientes**



+riesgo

Más de una tercera parte (**34,2 %**) de las personas sin pareja con menores dependientes está en riesgo de pobreza en la UE-27.

En la mayoría de los Estados miembros de la UE se registró la tasa de riesgo de pobreza más alta en el caso de las personas sin pareja con menores dependientes.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | **b. El entorno** | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

El entorno

+riesgo

Personas en riesgos de exclusión,

26,6 %

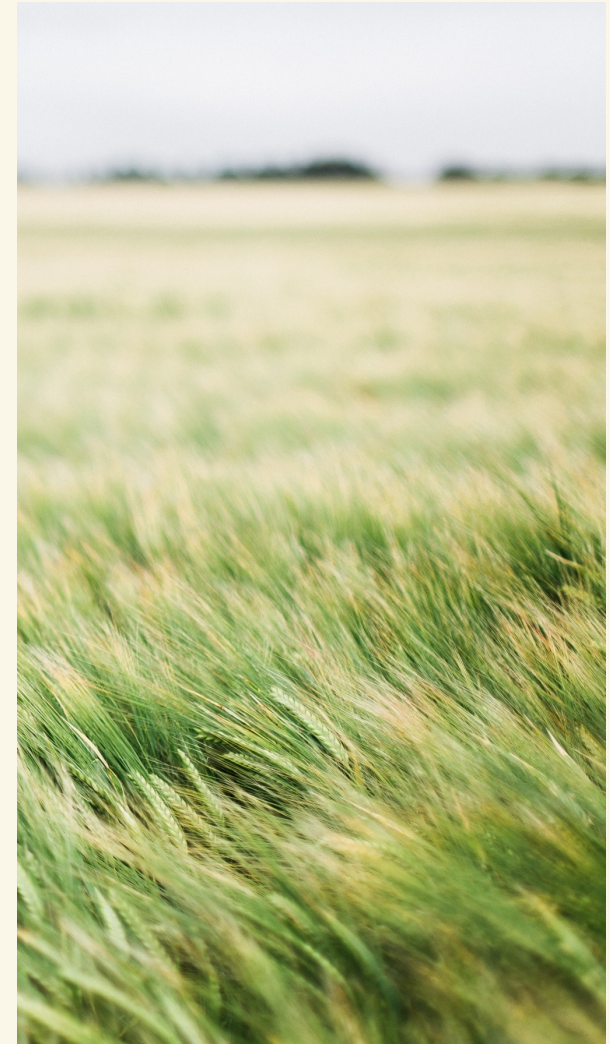
en zonas rurales

-riesgo

Personas en riesgos de exclusión,

19,9 %

en zonas urbanas



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

La discapacidad



1 de cada 3 personas con discapacidad está en riesgo de pobreza y/o exclusión.



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. El origen

La discapacidad

+riesgo

Los datos de 2019 indican que la tasa AROPE de las personas con discapacidad es del

32,5 %

esto es, una de cada tres personas con discapacidad está en riesgo de pobreza y/o exclusión, la cifra más elevada de la década.

-riesgo

El dato de esta tasa en las personas sin discapacidad es de

22,5 %

[diez puntos porcentuales menos].

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. **Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Un bajo nivel de digitalización o la falta de acceso a la información

Brecha digital

El uso de internet es prácticamente universal (99,8 %) en los jóvenes de 16 a 24 años, pero va descendiendo conforme aumenta la edad. A partir de los 55 años se sitúa en el 89,5 % y en el grupo de 65 a 74 años baja hasta el

69,7 %

Datos del último trimestre del año 2020.

Fuente: https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Brecha digital



Personas mayores de 74 años:

27,9 %

de las personas mayores de 74 años ha utilizado internet, lo que supone más de 1,2 millones de personas.

17,1 %

de las personas mayores de 74 años hace un uso diario de internet.

5,2 %

de las personas mayores de 74 años ha realizado alguna compra en internet.

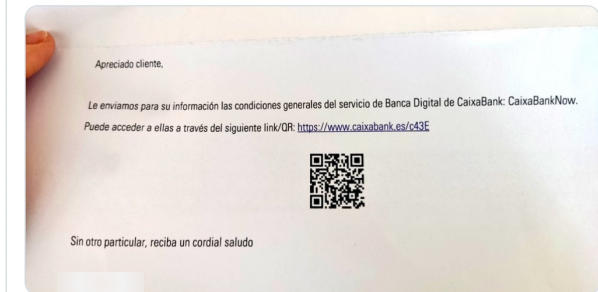
Datos del último trimestre del año 2020.

Fuente: https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf



Marta Somerset
@martasdz

Esto es lo que [redacted] remite a mi abuela, una mujer de 92 años que, en plenas facultades, tiene que acudir a mí para que lo consulte con el móvil. Si no lo pudiese hacer, se quedaría sin saber las nuevas condiciones de su contrato, ¿les parece normal?



11:51 AM · Oct 9, 2021

👍 10.5K 💬 966 🔄 Copy link to Tweet

[Tweet your reply](#)

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Brecha digital



Actividades digitales de los mayores de 74 años

01

Mensajería instantánea

Entre las actividades digitales realizadas por los mayores de 74 años destacan el uso de aplicaciones de comunicación tipo WhatsApp.

02

Realizar videollamadas

Telefonar o realizar videollamadas a través de internet.

03

Lectura de prensa y revistas

En tercer lugar, la lectura de prensa y revistas de actualidad online.

¿Qué nos hace vulnerables?

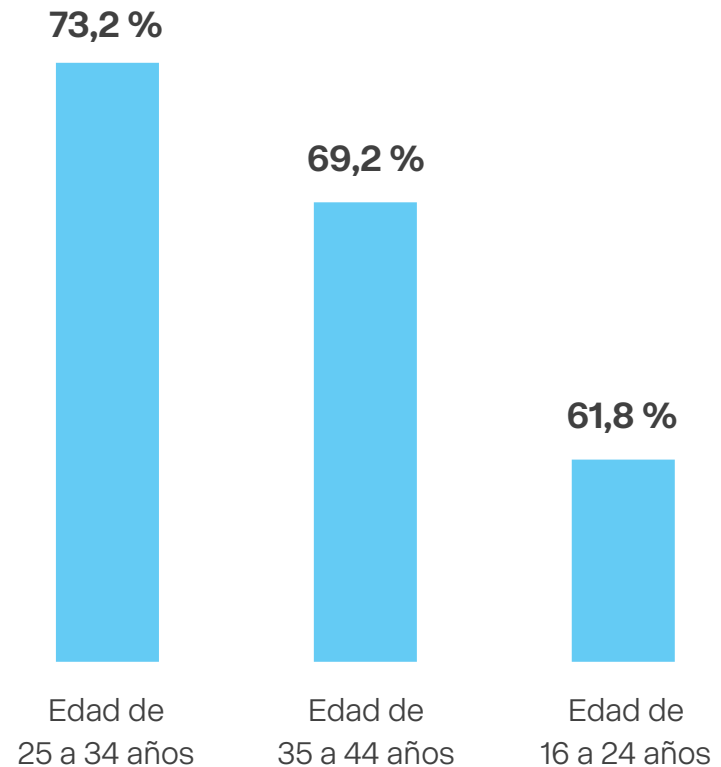
a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Brecha digital



Compras por internet

Respecto a las compras por internet, la frecuencia más alta se encuentra en el grupo de edad de 25 a 34 años (el 73,2 %) seguido de los de 35 a 44 años (69,2 %) y los de 16 a 24 años (61,8 %).



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Datos uso internet



81,4 %

de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, *tablet*...), lo que supone un aumento de 0,5 puntos respecto a 2019. Por tipo de dispositivo, el 76,2 % cuenta con ordenadores de sobremesa o portátiles.

El teléfono móvil está presente en casi la totalidad de los hogares

99,5 %

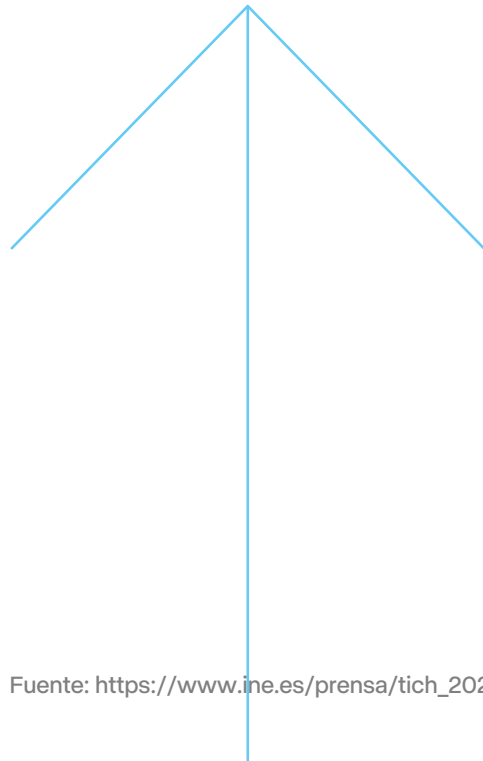
con una subida de un punto respecto a 2019.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Datos uso internet

En términos generales, a mayor población del municipio de residencia y a mayores ingresos, más equipamiento de TIC en los hogares.



-riesgo

96,2 %

de los hogares con ingresos mensuales netos de 2.500 euros o más dispone de acceso fijo a internet y el 3,6 % lo hace solo a través del móvil.

+riesgo

Por el contrario, entre los hogares que ingresan menos de 900 euros los porcentajes son del

62,7 %

en acceso fijo y del 23,2 % solo mediante el móvil.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

Datos uso internet

51,2 %

de los usuarios de internet afirmó que comprueba que el sitio web en el que proporciona información personal sea seguro.

Actividades más realizadas en los tres últimos meses por la población de 16 a 74 años:



89,5 %

Usar servicios de mensajería instantánea, como WhatsApp.



78,3 %

Buscar información sobre bienes y servicios.



77,7 %

Telefonar o realizar videollamadas a través de internet.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

E-administración

67,3 %

de los internautas han contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de internet en los 12 últimos meses y por motivos particulares. Este porcentaje equivale al 62,9 % de la población de 16 a 74 años (5,3 puntos más que en 2019).

Por edad, interactúan en una proporción superior a la media los de 25 a 54 años.



57,9 %

de los internautas afirma haber obtenido información de las páginas web de la Administración.



45,5 %

ha descargado formularios oficiales.



52,9 %

ha enviado formularios cumplimentados (incluye presentar declaraciones de la renta u otros impuestos, solicitar citas médicas...).

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | **d. Bajo nivel digitalización** | e. Edad | f. El origen

E-administración

12,1 %

de los internautas declara haber tenido la necesidad de presentar un formulario aunque finalmente no lo envió.

Entre las **causas**, no excluyentes:



62,1 %

afirma que lo tramitó por internet otra persona en su nombre –gestor o conocidos–.



34,6 %

por **falta de habilidades** o conocimientos.



31,4 %

por **no disponer** o tener problemas de **firma o certificado electrónico**.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. **Edad** | f. El origen

Edad: menores y mayores

Los menores y las
personas mayores,
consumidores vulnerables

Según datos del INE, las personas
con 65 años o más, son el

19,6 %

de la población. Factores como la edad, el estado de salud, el desfase generacional o el nivel sociocultural influyen en su capacidad de desenvolverse como personas consumidoras en igualdad de condiciones que el resto de la población.



¿Qué nos hace vulnerables?

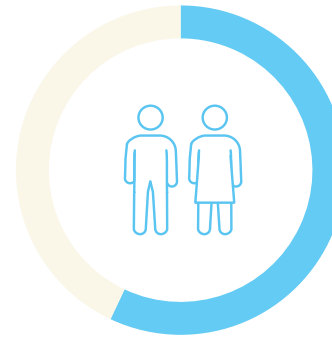
a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. **Edad** | f. El origen



En España, las mujeres de entre 65 y 99 años constituyen el

57 %

frente a los hombres. Además, las mujeres de edad avanzada viven solas con más frecuencia que los hombres y tienen unos ingresos más bajos.



Se debe prestar especial atención a la situación de los niños, niñas y adolescentes, según el INE, son

17,6 %

del total de la población. En especial a los menores de 16 años, que son más sensibles a la publicidad y a las prácticas comerciales agresivas, disponen de menor capacidad para reconocer el peligro, pueden sentirse atraídos por la apariencia de productos que entrañen riesgos para su salud o su seguridad o pueden tener una mayor sensibilidad frente a la toxicidad de determinadas sustancias químicas.

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | f. **El origen**

El origen

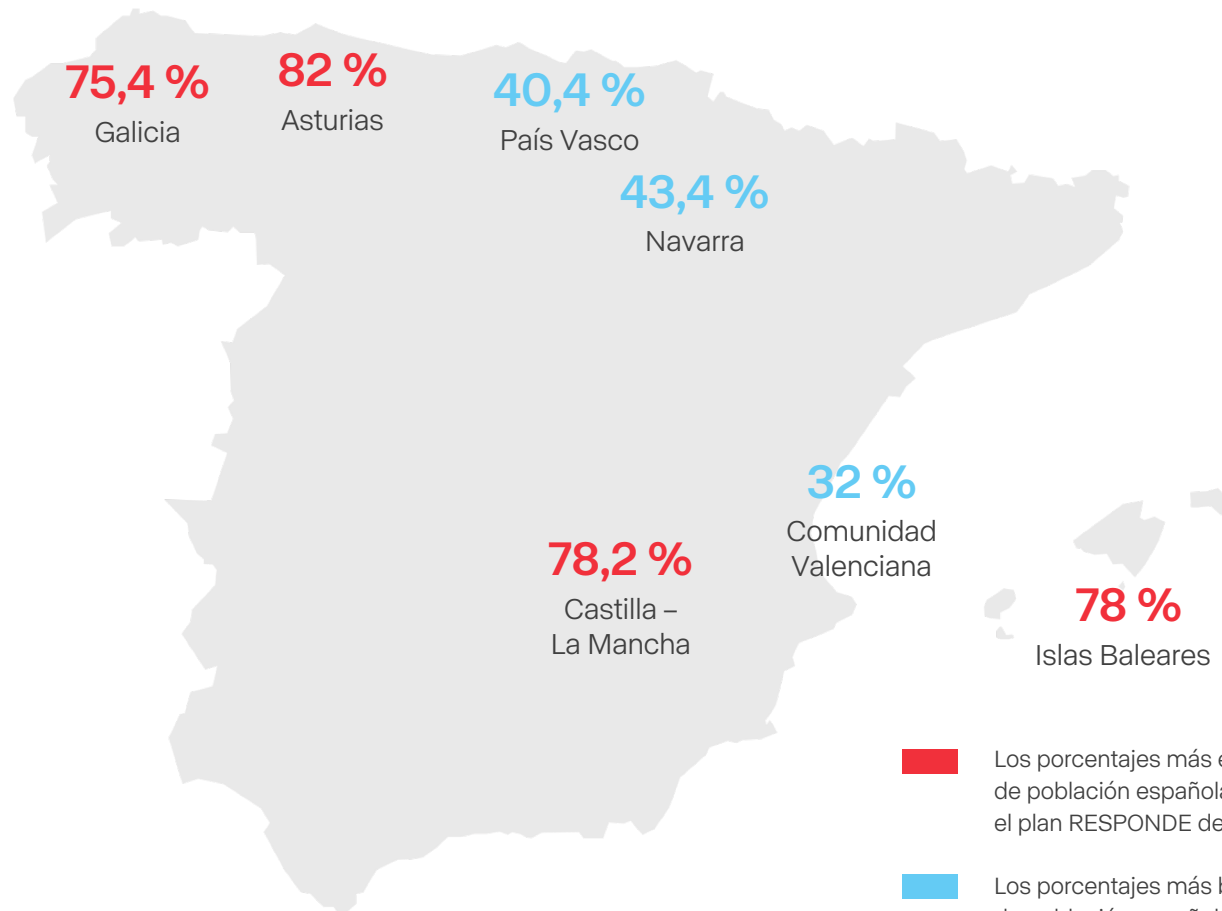
El porcentaje de población española atendida por el plan RESPONDE de Cruz Roja es de

65,9 %



¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | **f. El origen**

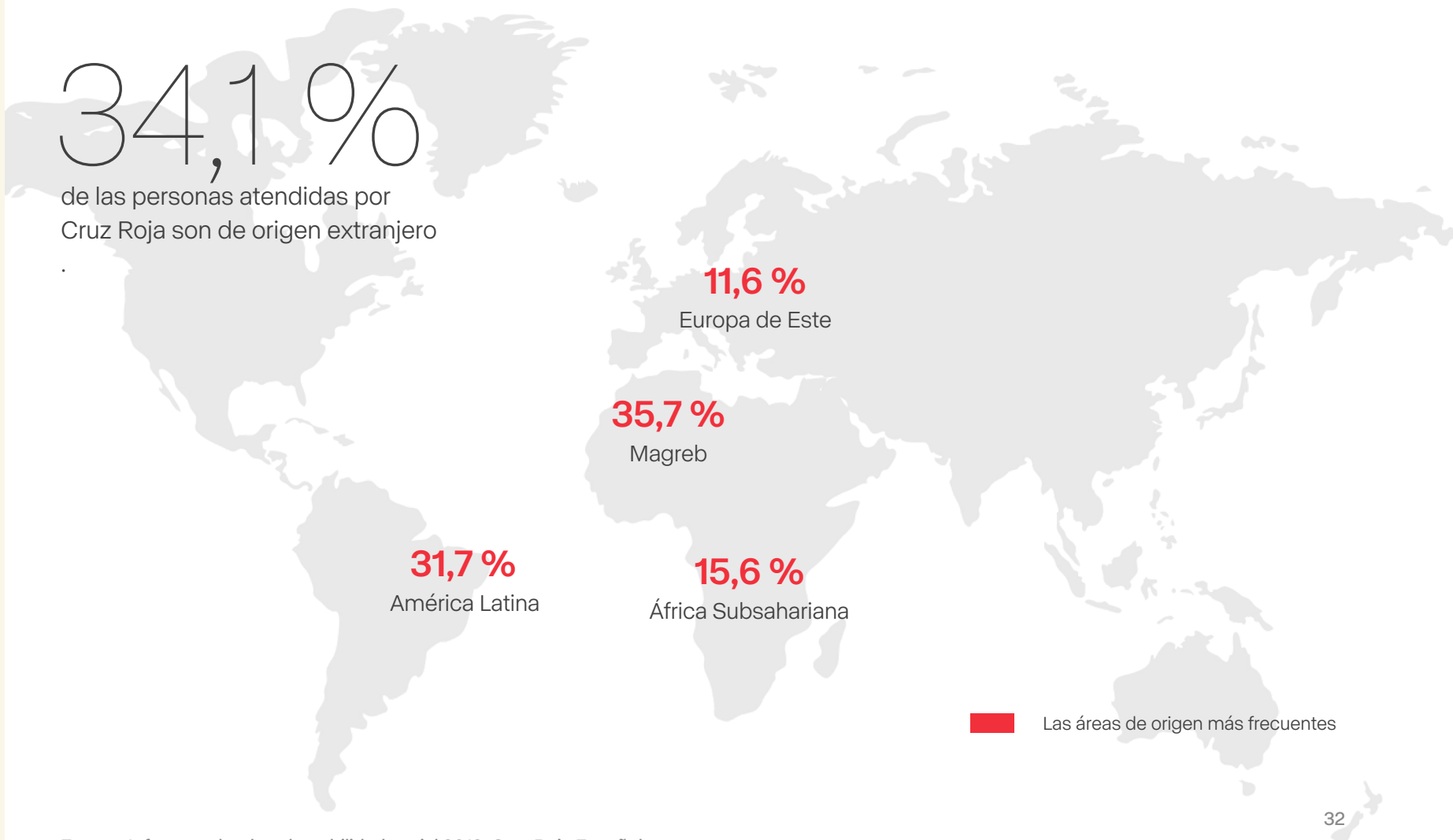


Los porcentajes más elevados de población española atendida por el plan RESPONDE de Cruz Roja

Los porcentajes más bajos de población española atendida por el plan RESPONDE de Cruz Roja

¿Qué nos hace vulnerables?

a. Escasez recursos | b. El entorno | c. La discapacidad | d. Bajo nivel digitalización | e. Edad | **f. El origen**



Estas situaciones de indefensión se han visto agravadas en el último año por el aislamiento social y las restricciones causadas por la pandemia



En los tres factores que integran el indicador AROPE (pobreza, privación material severa y baja intensidad de empleo) sucede lo mismo: la población atendida por el Plan RESPONDE de Cruz Roja es sensiblemente más vulnerable que los datos recogidos en 2019, antes de la irrupción de la Covid-19, para el conjunto de la población española.

[Fuente: [Boletín](#) sobre vulnerabilidad, nº 20, febrero 2021, Cruz Roja]

La infancia, doble víctima del coronavirus: el SARS COV-2 y la infodemia obligaron a los niños al gran reto de adaptarse a estas nuevas condiciones que se impusieron de forma brusca y sin aviso y que, en ocasiones, convirtieron su entorno en un caos.



Razones para este estudio

Prodigioso Volcán

Por si fuera poco...

Desigualdad

Es la falta de equilibrio entre dos o más personas.

Como señalan distintos organismos, entre ellos ACNUR, No es solo una cuestión de riqueza, de patrimonio o de salarios. Afecta también a la expectativa de vida, la facilidad en el acceso a los servicios públicos como los de salud o una educación de calidad.

Existe, por tanto, una desigualdad social, económica, educativa, de género e, incluso, legal.

- _ Implica fracturas en el tejido social. Genera colectivos excluidos.
- _ Su alcance y los perfiles a los que afecta son muy diversos, pero llegan, por ejemplo, a discriminar en el acceso a la vivienda, negar el acceso al crédito, permitir la explotación en un trabajo infrasalariado, estigmatizar una adicción o no acoger en la comunidad a un recién llegado.

Fuente: *Análisis de los factores de exclusión social*, Fundación BBVA

Por si fuera poco...

Exclusión

La Administración tiene numerosos recursos y ayudas dirigidos a la población vulnerable, pero muchas de las páginas web que informan de esas ayudas y en las que estas deben solicitarse tienen una comunicación oscura y unos textos que no son claros.

Por ello, la misma Administración que lucha contra la vulnerabilidad termina, sin pretenderlo, sumando una barrera más que la ciudadanía debe superar.

Para muchas personas esta falta de claridad puede ser el único obstáculo, pero la población más vulnerable llega a él exhausta.

78 %

de los textos administrativos analizados en el *Estudio preliminar sobre el estado del lenguaje administrativo en España* no son claros.

De modo que ese obstáculo puede terminar por ser un muro infranqueable:

8/100

En España, solo 8 de cada 100 personas que viven bajo el umbral de la pobreza y la exclusión social recibían una renta mínima autonómica de inserción en 2019.

«Si lo que queremos es que las familias pobres no puedan acceder a las ayudas, lo único que debemos hacer es pedirles que se sumerjan en páginas y páginas del BOE, webs de diseño kafkiano y que respondan a largos y complejos cuestionarios que pocos pueden comprender»*.



*Costas Pérez, E., 19-10-21 , «Obstáculos para reducir la pobreza», [El País](#).

La Administración

¿Nos explica con claridad cómo solicitar las ayudas cuando más las necesitamos?

¿Su comunicación tiene en cuenta a los públicos más vulnerables?

Para responder a estas preguntas, tienes esta *II radiografía del lenguaje administrativo en España*.

Metodología
de trabajo

Punto de partida:






La Administración y las personas en situación vulnerable



Para ello hemos seleccionado

25

trámites dentro de las grandes «áreas temáticas» con más impacto:

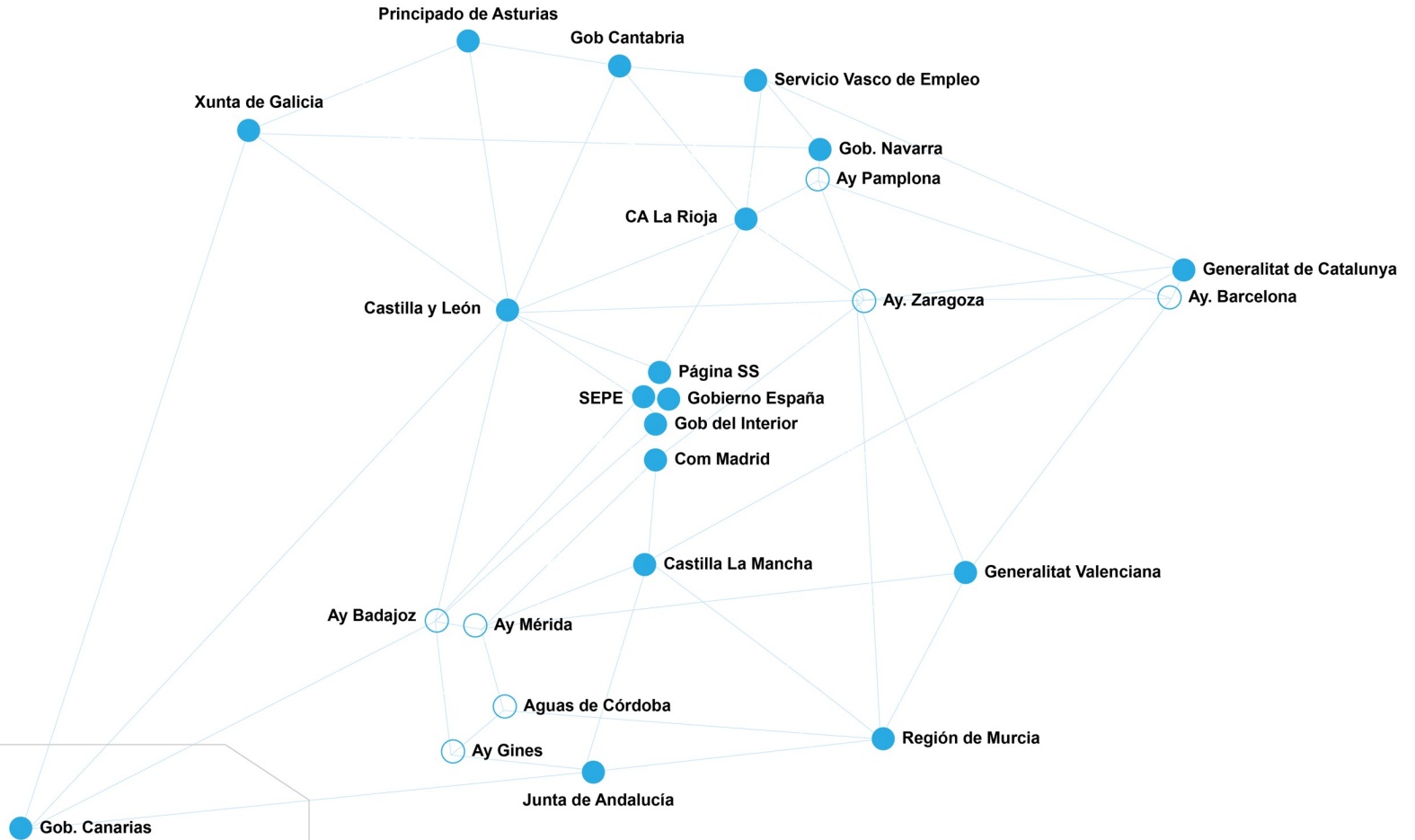
-  Básicos: suministro de agua, luz, gas, vivienda.
-  Laboral
-  Educación/cultura
-  Servicios sociales
-  Sanidad

25

trámites

1. Bono social de la luz
2. Bono social del agua
3. Ayudas al alquiler
4. Ayudas directas para niños/as en situación de vulnerabilidad
5. Ayudas para familias monoparentales
6. Ayudas a cuidadores de personas dependientes
7. Ayudas para personas con discapacidad
8. Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida
9. Ayuda psicológica durante y pospandemia
10. Certificado de vacunación: digital y analógico
11. Mi carpeta de salud
12. Documento de Asistencia a Desplazados (DAD)
13. Ayudas extraordinarias para trabajadores autónomos
14. Ayudas a la solvencia para empresarios y autónomos
15. Solicitudes relacionadas con el ERTE
16. SEPE: alta/renovaciones/baja
17. Despoblación: ayudas a los jóvenes en el ámbito rural
18. Tarjeta de identidad del extranjero
19. Ayudas para continuar los estudios superiores
20. Beca de comedor para educación infantil
21. Ayudas para la compra de material escolar
22. Ayudas para la compra de ordenador y acceso a wifi
23. Reconocimiento de la dependencia
24. Ayudas a entidades para programas de salud mental
25. Ayudas al alquiler y suministros

Distribución geográfica



¿Qué tipo de administración?

Estatal

- _ Gobierno de España
- _ SEPE
- _ Ministerio del Interior
- _ Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- _ Seguridad Social
- _ Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
- _ Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030
- _ Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
- _ IMSERSO
- _ Ministerio de Consumo
- _ Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
- _ Ministerio de Trabajo y Economía Social
- _ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- _ BOE
- _ Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación
- _ Policía Nacional
- _ Ministerio de Educación y Formación Profesional
- _ Instituto Nacional de Ciberseguridad

Autonómica

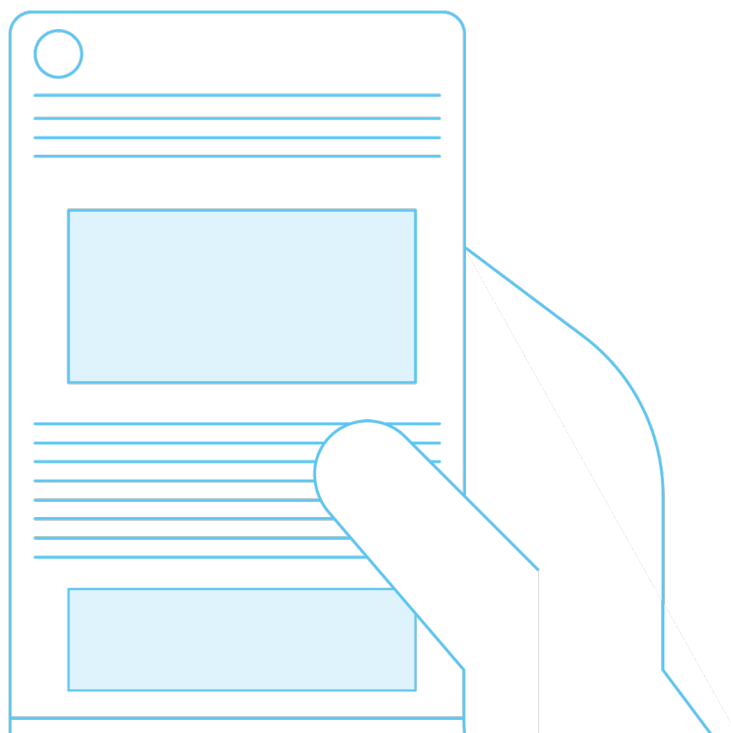
- _ La Rioja
- _ Generalitat Valenciana
- _ Servicio Vasco de Empleo
- _ Junta de Andalucía
- _ Castilla La Mancha
- _ Gobierno de Canarias
- _ Gobierno de Navarra
- _ Xunta de Galicia
- _ Comunidad de Madrid
- _ Castilla y León
- _ Región de Murcia
- _ Principado de Asturias
- _ Gobierno de Cantabria
- _ Generalitat de Catalunya
- _ Canal de Isabel II
- _ Agencia Catalana del Agua
- _ Aguas de Córdoba
- _ Aguas de Huelva
- _ Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia
- _ Gobierno de Aragón
- _ Diputación Foral de Gipuzkoa
- _ Gobierno Vasco
- _ Govern Illes Balears

Local

- _ Ayuntamiento de Barcelona
- _ Ayuntamiento de Medio Cudeyo
- _ Ayuntamiento de Madrid
- _ Ayuntamiento de Zaragoza
- _ Ayuntamiento de Bilbao
- _ Ayuntamiento de Pamplona
- _ Ayuntamiento de Irún
- _ Ayuntamiento de Lasarte
- _ Ayuntamiento de Mérida
- _ Ayuntamiento de Ginés
- _ Ayuntamiento de Murcia
- _ Ayuntamiento de las Rozas

Medición objetiva: la matriz de la claridad

En Prodigioso Volcán hemos creado 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?

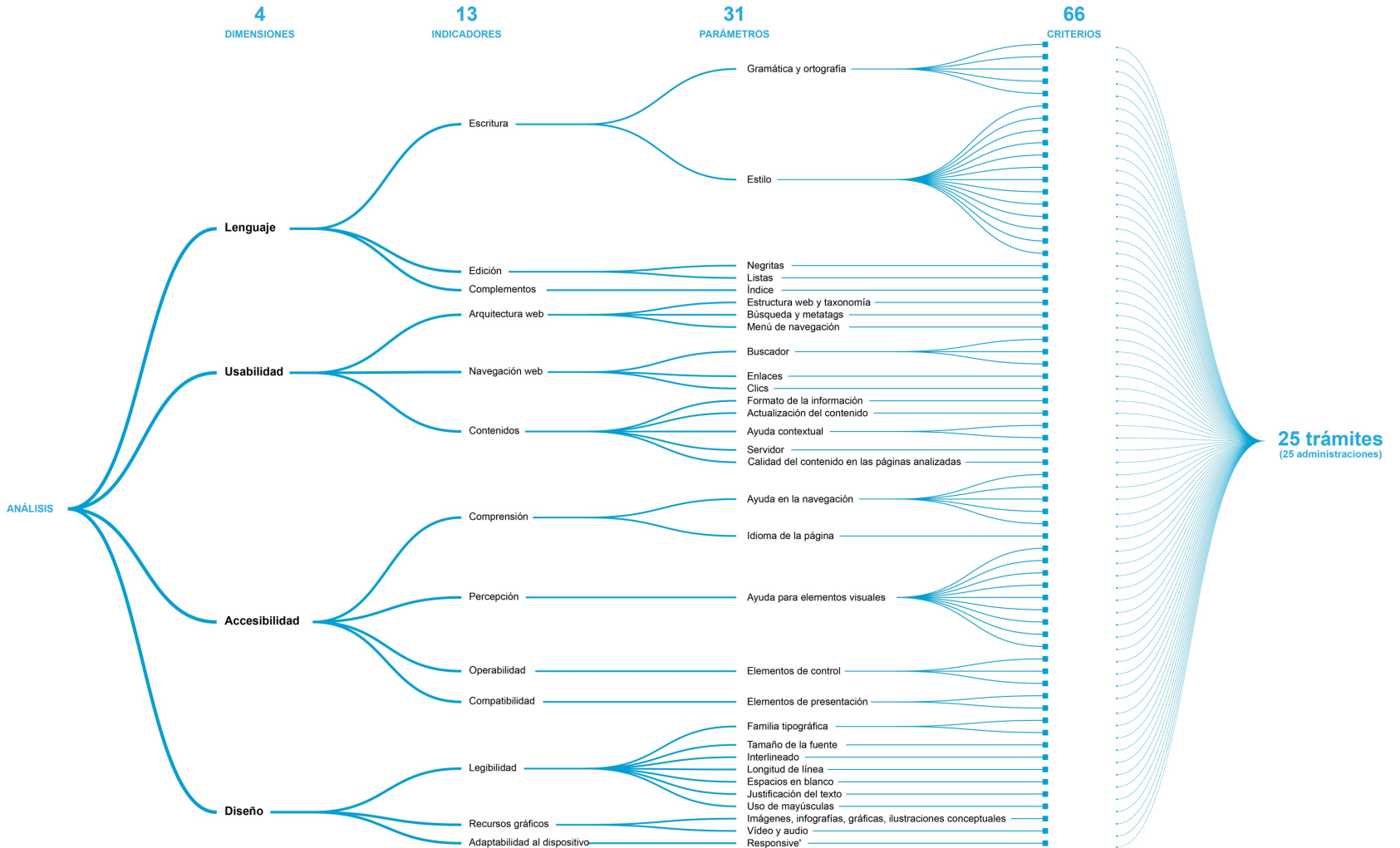
Aunque con frecuencia se señala el lenguaje como uno de los principales problemas frente a la claridad, este no es el único. En el ámbito digital, el aspecto visual y la estructura de un portal web son elementos igualmente relevantes y que hay que tener en cuenta para garantizar el derecho a entender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

Arquitectura de la matriz

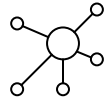
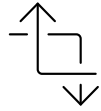
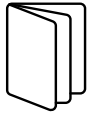
Claridad = 100

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

Arquitectura de la matriz



Hemos dado un paso más



5

x

5

x

5

x

4

=

temas

trámites

Administraciones

textos

500 nuevos textos

Hemos dado un paso más

¿Con qué criterio hemos seleccionado los textos?

Los 500 textos explican gestiones, trámites e información administrativa de uso frecuente entre la población vulnerable:

El ciudadano necesita a la Administración para:



Informarse



Acceder a un servicio



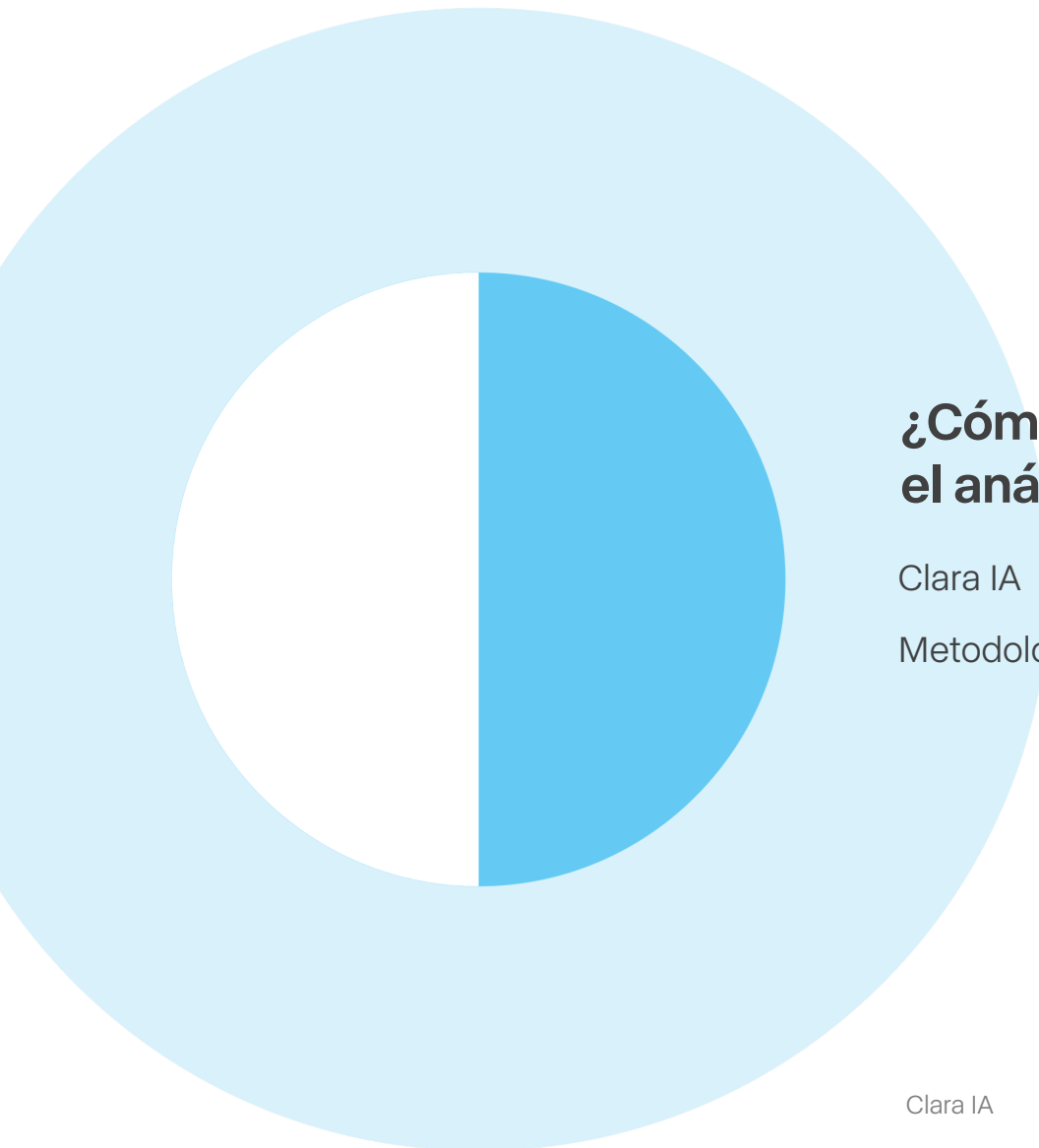
Conseguir algo



Cumplir con una obligación



Tomar decisiones



¿Cómo hemos abordado el análisis de los textos?

Clara IA

Metodología de la Comunicación Clara

Clara IA

—03

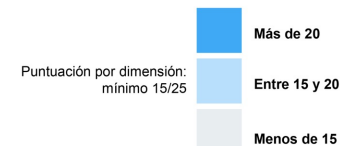
Diagnóstico

¿Son claros los trámites administrativos que se dirigen a la población vulnerable en España?



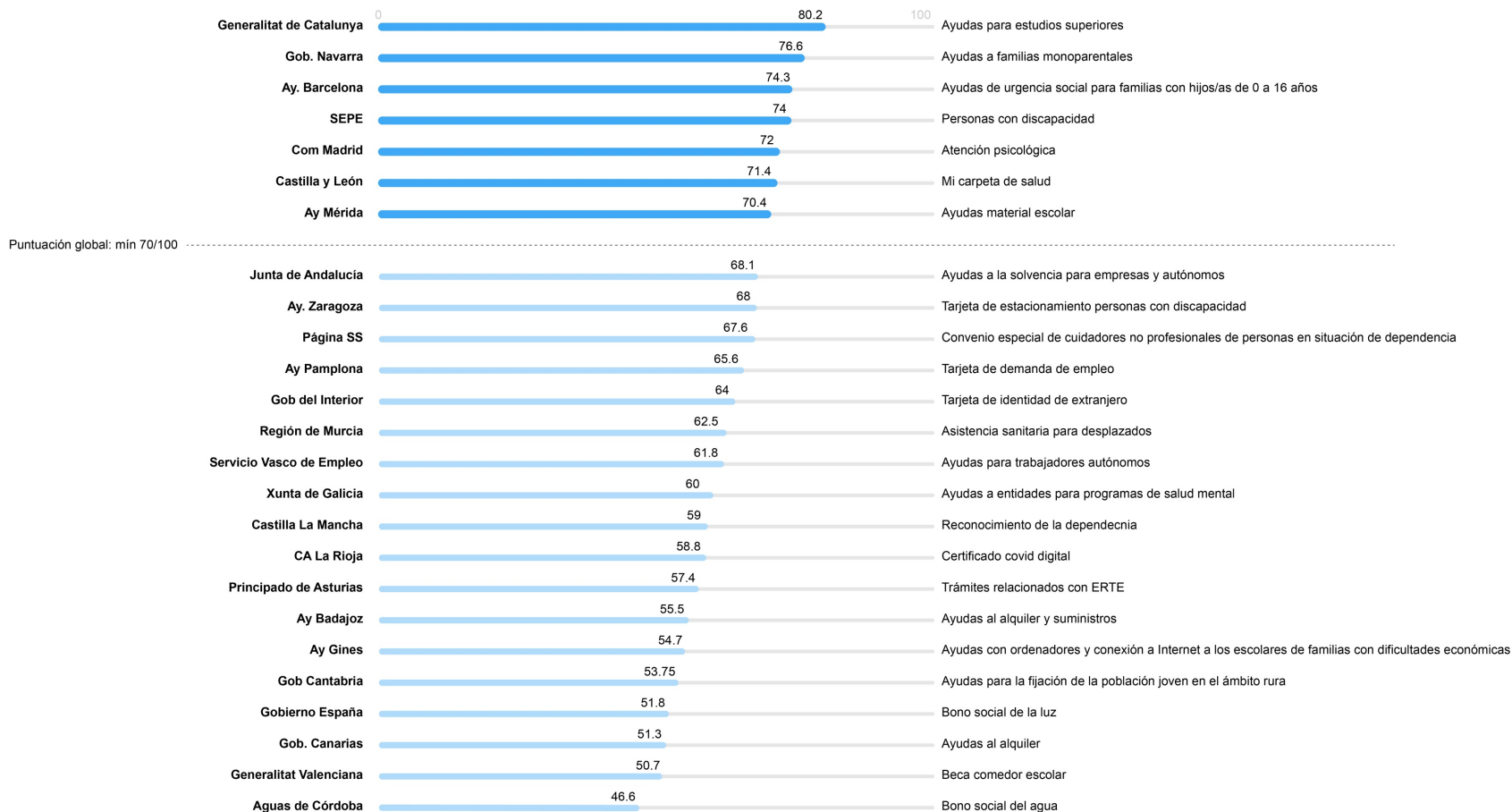
Puntuaciones por dimensión

		Lenguaje/25	Usabilidad/25	Accesibilidad/25	Diseño/25
Ay. Barcelona	Ayudas de urgencia social para familias con hijos/as de 0 a 16 años	Entre 15 y 20	Menos de 15	Más de 20	Más de 20
Gobierno España	Bono social de la luz	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15
Página SS	Convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20
CA La Rioja	Certificado covid digital	Entre 15 y 20	Menos de 15	Más de 20	Entre 15 y 20
Generalitat Valenciana	Beca comedor escolar	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15
Servicio Vasco de Empleo	Ayudas para trabajadores autónomos	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20	Menos de 15
Junta de Andalucía	Ayudas a la solvencia para empresas y autónomos	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Ay Badajoz	Ayudas al alquiler y suministros	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Menos de 15
Castilla La Mancha	Reconocimiento de la dependencia	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Aguas de Córdoba	Bono social del agua	Entre 15 y 20	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15
Gob. Canarias	Ayudas al alquiler	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20	Menos de 15
Gob. Navarra	Ayudas a familias monoparentales	Entre 15 y 20	Más de 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
SEPE	Personas con discapacidad	Menos de 15	Entre 15 y 20	Más de 20	Entre 15 y 20
Ay. Zaragoza	Tarjeta de estacionamiento personas con discapacidad	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Xunta de Galicia	Ayudas a entidades para programas de salud mental	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Com Madrid	Atención psicológica	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Castilla y León	Mi carpeta de salud	Menos de 15	Más de 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Región de Murcia	Asistencia sanitaria para desplazados	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Ay Gines	Ayudas con ordenadores y conexión a Internet a los escolares de familias con dificultades económicas	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Menos de 15	Menos de 15
Ay Pamplona	Tarjeta de demanda de empleo	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Principado de Asturias	Trámites relacionados con ERTE	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Gob Cantabria	Ayudas para la fijación de la población joven en el ámbito rural	Menos de 15	Menos de 15	Menos de 15	Entre 15 y 20
Gob del Interior	Tarjeta de identidad de extranjero	Menos de 15	Menos de 15	Más de 20	Entre 15 y 20
Ay Mérida	Ayudas material escolar	Menos de 15	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20	Entre 15 y 20
Generalitat de Catalunya	Ayudas para estudios superiores	Entre 15 y 20	Menos de 15	Más de 20	Entre 15 y 20



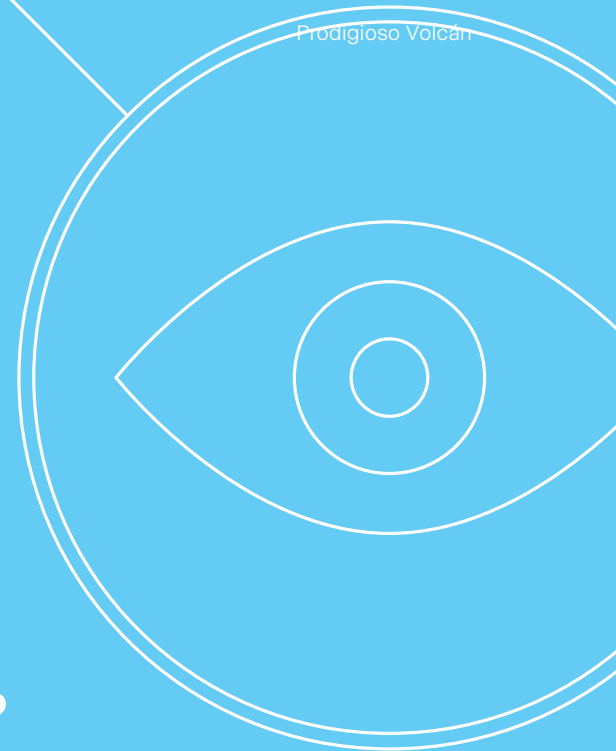
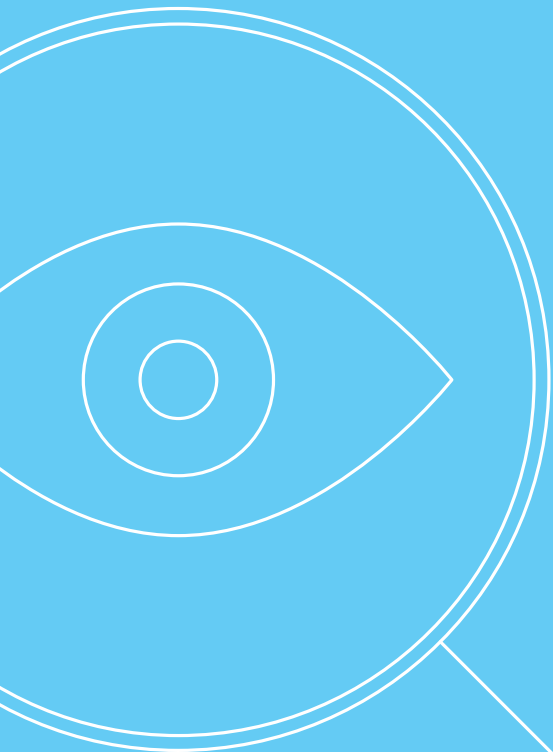
Puntuaciones globales

Puntuación global / 100





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



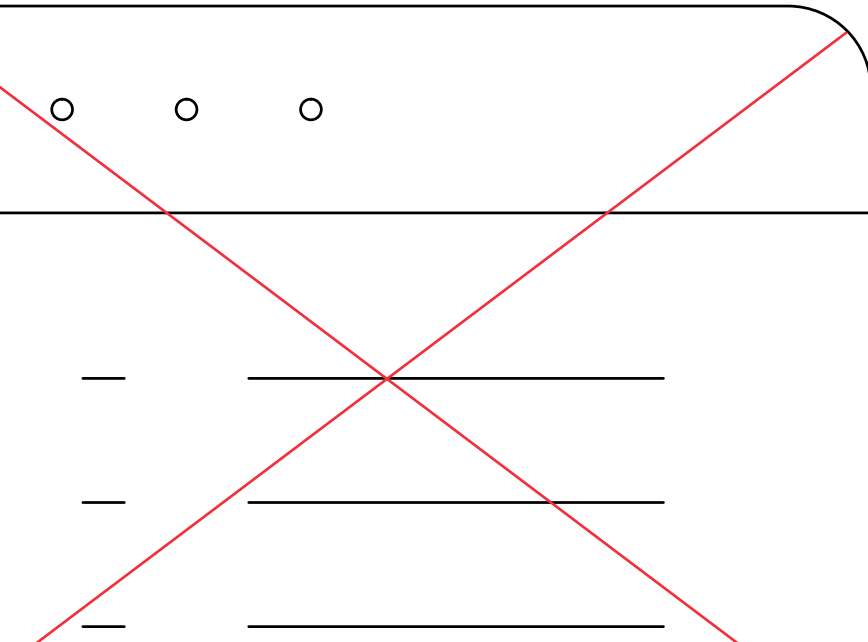
Los 4 pilares de la claridad digital

- A
Lenguaje
- B
Usabilidad
- C
Accesibilidad
- D
Diseño de interacción

Los resultados globales muestran que

72 %

de los trámites **no son claros**



72 %

de los trámites usa **un lenguaje oscuro**

48 %

de los trámites **no es usable**

20 %

de los trámites **no es accesible**

28 %

de los trámites tiene un **diseño oscuro y poco legible**

Además



Solo el

12 %

de los trámites supera los 4 pilares.

Pero también solo el

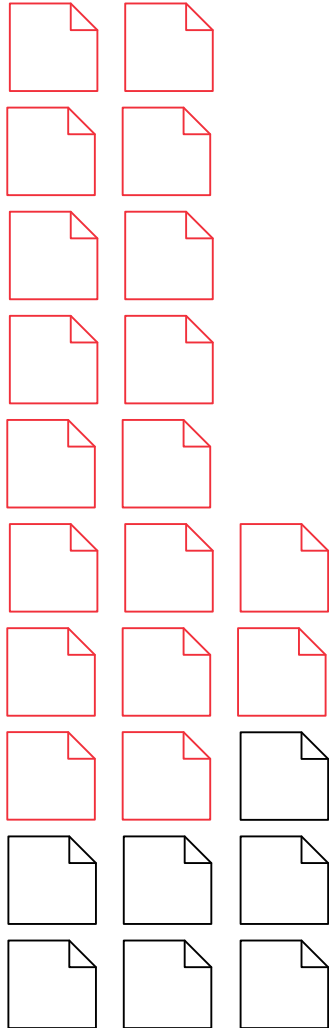
4 %

de los trámites **falla en los 4 pilares.**

03. Diagnóstico

Pilar A

Lenguaje

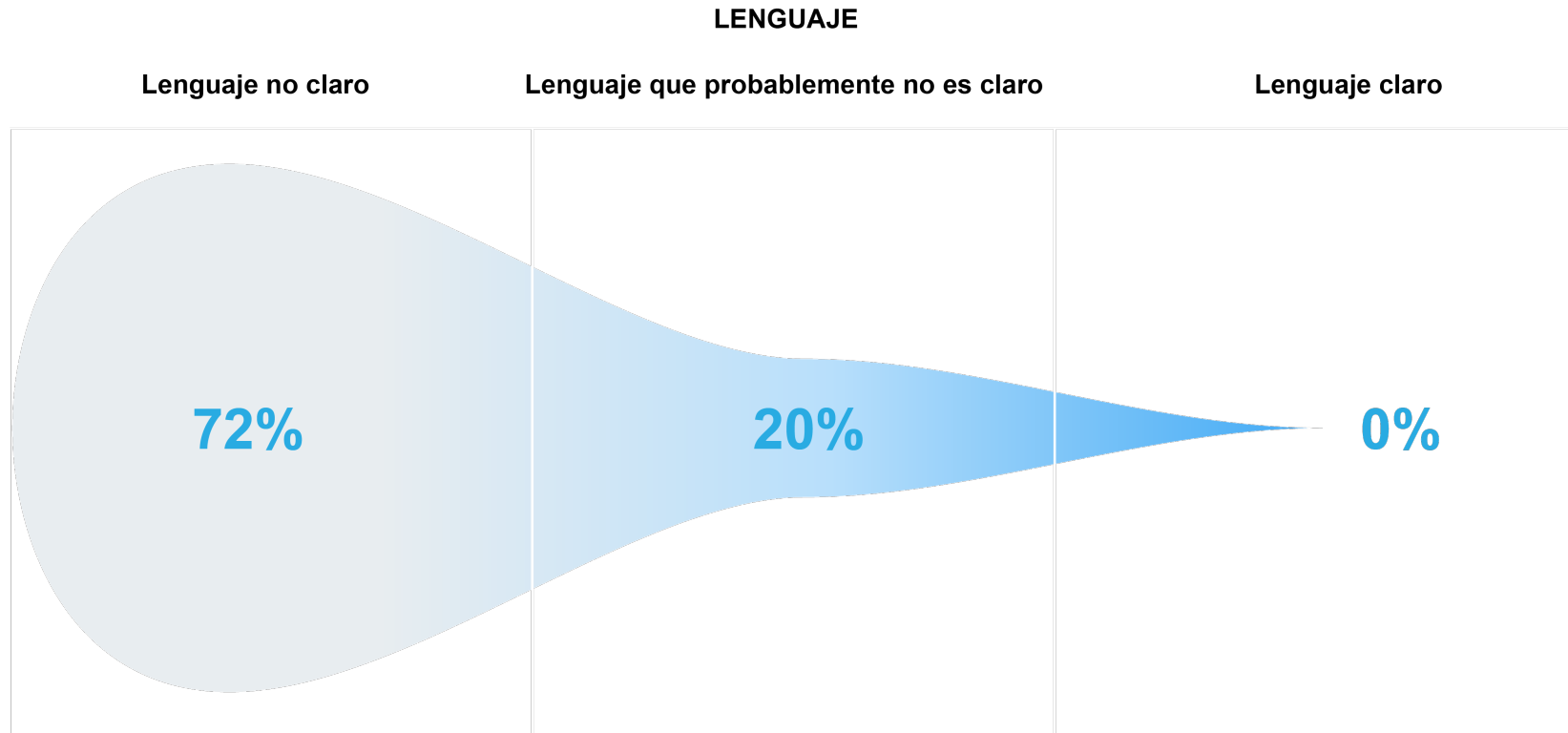


De los 25 trámites analizados,

72 %

utilizan un lenguaje poco claro.

Ninguno de los trámites analizados es claro o muy claro.



¿Qué hemos tenido en cuenta?

Pilar	Indicadores	Parámetros	Criterios (ejemplos)
Lenguaje	Escritura	Gramática y ortografía	_ Voz pasiva, gerundios, infinitivos, puntuación, etc.
		Estilo	_ Frases y párrafos largos, tono cercano, tecnicismos...
	Edición	Negritas	_ ¿Las negritas resaltan lo más relevante?
		Listas	_ ¿Utilizan listas para ordenar la información?
	Complementos	Índice	_ En contenidos largos, ¿incluyen un índice?

Destacamos

Ningún trámite reformula o explica los tecnicismos.

80 %

de los trámites utiliza un **lenguaje inclusivo**. Sin embargo, nos hemos encontrado con palabras como *minusvalía* o *el extranjero*.

32 %

utiliza frases cortas y directas.

Ejemplos

«Estas tarjetas se conceden por periodos de tiempo diferentes en función de la **minusvalía del interesado**».

«[...] la cuantía de la prestación es del 50 % de la base mínima de cotización e igualmente está **exonerado** de abonar la cuotas y **computa** como cotizado».

«[...] cuantía económica que habrá de destinarse a satisfacer la deuda, pagos a proveedores y otros acreedores, financieros y no financieros, así como los costes fijos **incurridos**, siempre y cuando estos se hayan **devengado** entre...»

Ejemplos

«Tramitadas las solicitudes de ayudas presentadas dentro del plazo ordinario, efectuada la baremación de las mismas por la comisión de valoración y determinada así la puntuación que corresponda a cada ayuda, en función de la información sociofamiliar introducida informáticamente por los centros educativos y la información facilitada de oficio por los respectivos órganos competentes, se comunicará a través de la aplicación ITACA, a cada centro educativo participante en la convocatoria, el aviso de disponibilidad de acceso a la aplicación informática para consultar y descargar el listado provisional de solicitudes con la puntuación establecida, con objeto de detectar incidencias o posibles errores en la baremación».

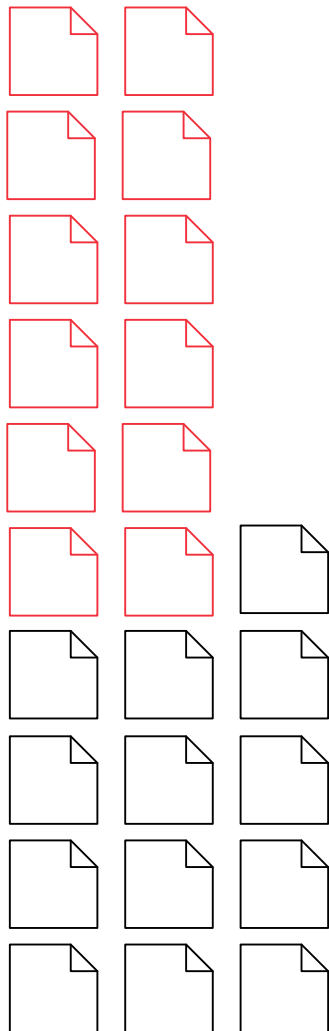
104

Palabras | Beca comedor para educación infantil.

03. Diagnóstico

Pilar B

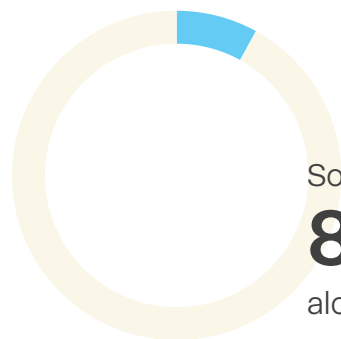
Usabilidad



De los 25 trámites analizados,

48 %

no son usables

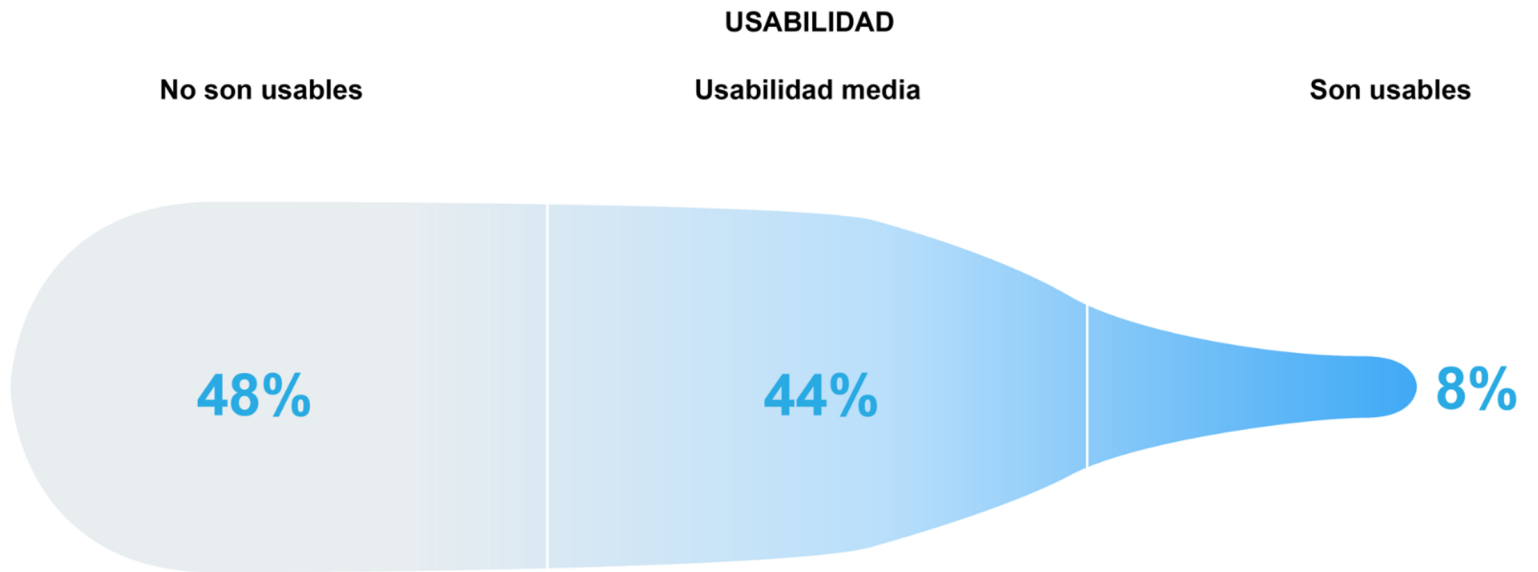


Solo el

8 %

alcanza buenos resultados en usabilidad.

Usabilidad



¿Qué hemos tenido en cuenta?

Usabilidad

Pilar	Indicadores	Parámetros	Criterios (ejemplos)
Usabilidad	Arquitectura web	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> _ Número de elementos en el menú _ Buscador visible _ Fecha de actualización _ ¿La información aparece solo en PDF? _ Tiempo de carga...
		Búsqueda y <i>metatags</i>	
		Menú	
	Navegación	Buscador	
		Enlaces	
		Clics	
	Contenidos	Formato de la información	
		Actualización	
		Ayuda contextual	
		Servidor	
		Calidad del contenido	

Destacamos

Ningún trámite informa acerca del tiempo estimado de lectura

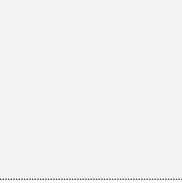
68 %

de los trámites tiene un **buscador** de manera visible, pero solo el 16 % ofrece una **búsqueda avanzada**.

60 %

de los trámites se encuentra a **más de 3 clics** de la página de inicio

Ejemplos



- » Documentos Varios
- » Otras Informaciones
- » Histórico de publicaciones

Destacados

- » Sede Electrónica (Trámites y Servicios)
- » Canarias Pro-Hogar
- » Renta Básica Emancipación, consulta en línea
- » Registro de Demandantes de Vivienda Protegida
- » Documento de Autoliquidación de Tasas
- » PO FEDER Canarias 2014-2020

Ayudas al Alquiler de Vivienda, modalidades general y joven, 2020-2021

- **Plazo de presentación de solicitudes:** 18/01/2021 a 5/3/2021

"Modo de presentación: preferentemente por medios electrónicos, las solicitudes, dirigidas al Instituto Canario de la Vivienda, se presentarán preferentemente, por vía electrónica, a través de la dirección https://sede.gobcan.es/vivienda/procedimientos_servicio/tramites/, utilizando el trámite previsto para "Ayuda al alquiler de vivienda", procedimiento 6579, mediante el uso de certificado digital aceptado por el Gobierno de Canarias, plataforma de identificación C@ve o por cualquier otro medio disponible en dicha sede también se podrá presentar por aquellas personas que dispongan de Clave Permanente o DNI electrónico tras solicitar cita previa en las Cámaras de Comercio de Canarias tras solicitar información del procedimiento en el teléfono: 928 21 65 25"

Para los casos en los que no se disponga de firma digital, y no se tramite la misma y deba de hacerse de forma no electrónica a efectos de evitar errores debido a calidad de los datos y omisiones se requiere cumplimentar electrónicamente el formulario de la solicitud de ayudas, que estará disponible en la sede electrónica del Instituto Canario de la Vivienda, en su página web y en el anexo de la presente convocatoria, que deberá ser impreso, firmado y presentado acompañada de la documentación necesaria para su presentación a través de registro de entrada para tener validez. Las solicitudes podrán presentarse de forma presencial en cualquiera de los registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (Registros AGE, Ayuntamientos etc..) y también en las sedes del Instituto Canario de la vivienda o cualquiera de las oficinas del Registro del Gobierno de Canarias (detalladas en la siguiente dirección <https://www.gobiernodecanarias.org/oficinasderegistro/>) solicitando cita previa para el Registro llamando al 012. (923830102) "

- [Resolución de convocatoria v bases](#)
- [Documento resumen de requisitos para acceder a las ayudas](#)
- [Tramitación electrónica | SEDE electrónica del ICVI](#)
- [Modelo de solicitud](#)
- [ANEXO I: DATOS DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA](#)
- [ANEXO II: DECLARACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA Y AUTORIZACIÓN DE ACCESO DATOS](#)

Fase de requerimientos

- [Resolución de 13 de septiembre de 2021, por la que se requiere a los interesados que, al amparo de la convocatoria efectuada por Resolución de 14 de diciembre de 2020, han solicitado subvención del programa de ayuda al alquiler de vivienda, modalidades joven y general, al objeto de que procedan a la subsanación de la solicitud presentada.](#)
- [Información fase requerimientos](#)
- [Anexo I Expedientes requeridos Las Palmas](#)
- [Anexo II Expedientes requeridos SC Tenerife](#)
- [Anexo III Leyendas reparos](#)
- [Anexo IV Leyendas desestimaciones](#)
- [Anexo V Expedientes sin requerimientos Las Palmas](#)
- [Anexo VI Expedientes sin requerimientos Tenerife](#)
- [Modelo instancia de requerimientos](#)

- » BOP de Santa Cruz de Tenerife
- » BOP de Las Palmas
- » Sugerencias y Reclamaciones

Enlaces

- » Portal de Transparencia
- » VISOCAN
- » Información 012
- » COAC- Gran Canaria
- » COAC- Sta Cruz de Tenerife
- » AECIP
- » FEPECO

Ejemplos

Usabilidad

- Ayudas y subvenciones 
- Vivienda Protegida
- Registro Demandantes
- Reducción ITPO

PROGRAMA DE AYUDAS
PARA CONTRIBUIR A MINIMIZAR EL IMPACTO ECONOMICO Y SOCIAL DEL COVID-19 EN LOS ALQUILERES DE VIVIENDA RURAL.

 **Anteproyecto Ley de derecho a la Vivienda**


 **Contacta con nosotros**

 **Tablón de anuncios**

 **Cita previa**

 **Registro de demandantes de vivienda**





CONSEJERIA DE EMPLEO Y POLITICAS SOCIALES

CIUDADANOS | PROFESIONALES

Decreto 4/2019 - POBLACIÓN JOVEN EN EL AMBITO RU

OPCIONES DE ACCESIBILIDAD

Decreto 4/2019 - POBLACIÓN JOVEN EN EL AMBITO RUF



Descripción:
Decreto 4/2019, Plan de Vivienda de Cantabria 2018-2021. PROGRAMA DE / POBLACIÓN JOVEN EN EL ÁMBITO RURAL.

Boletín Oficial de Cantabria
Número BOC: Extraordinario nº 2
Fecha BOC: 15/02/2019
[Enlace BOC](#)

Plazo presentación:
Las solicitudes de las subvenciones reguladas en este Decreto podrán pres la vigencia del mismo.

Fecha inicio plazo presentación:
16/02/2019

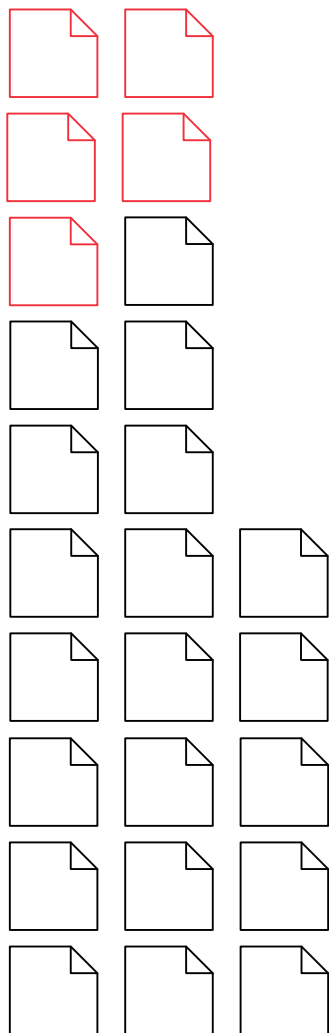
Beneficiarios:
Podrán ser beneficiarios de las ayudas a la compra de vivienda para los jóv treinta y cinco años que así lo soliciten y cumplan las condiciones y requisi concesión y pago.

Documentación a adjuntar:
La solicitud de las ayudas se acompañará del contrato de arras y de:

03. Diagnóstico

Pilar C

Accesibilidad



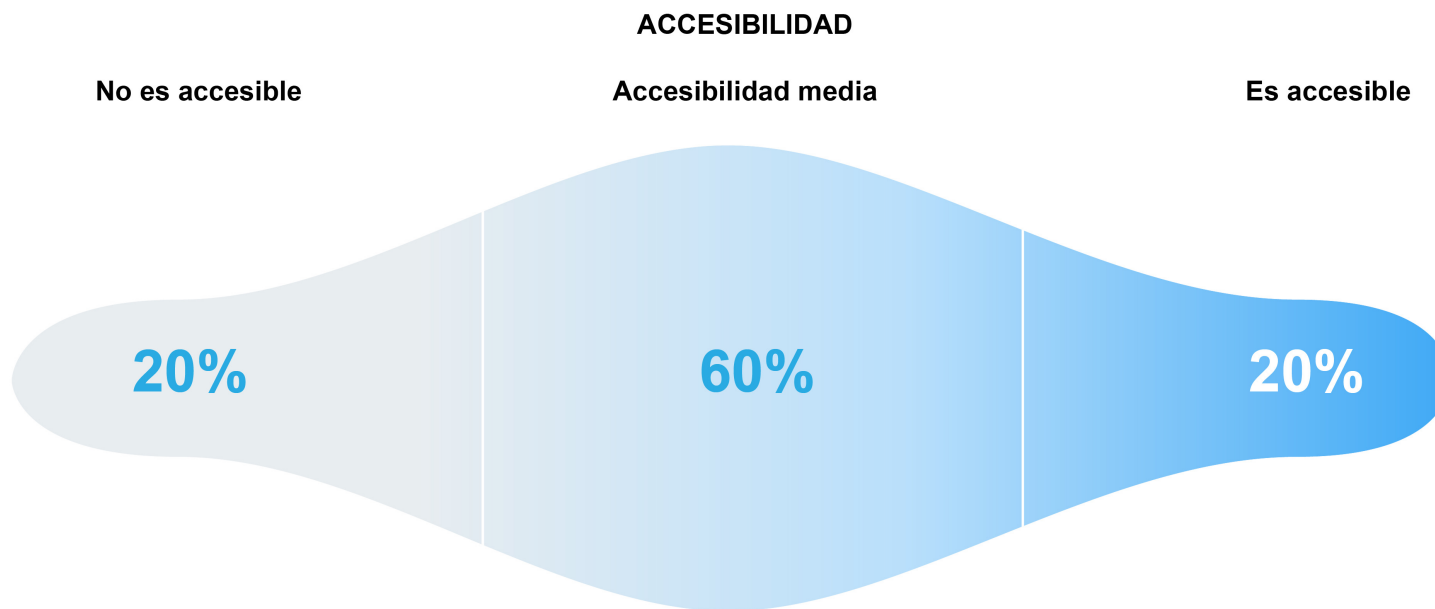
De los 25 trámites analizados,

20 %

no son accesibles.

Es decir, puede parecer que el 80 % son accesibles;
pero de ese 80 % solo el **20 %**
alcanza buenos resultados en accesibilidad.

Accesibilidad



¿Qué hemos tenido en cuenta?

Accesibilidad

Pilar	Indicadores	Parámetros	Criterios (ejemplos)
Accesibilidad	Comprensión	Ayuda a la navegación	<ul style="list-style-type: none"> _ Más de un camino para localizar la página (miga de pan, <i>footer</i>) _ Aviso de apertura de nueva ventana
		Idioma de la página	
	Percepción	Ayuda para elementos visuales	<ul style="list-style-type: none"> _ Alternativas textuales al contenido no textual
	Operabilidad	Elementos de control	<ul style="list-style-type: none"> _ Ratio de contraste _ Contenido operable desde el teclado
	Complementos	Elementos de presentación	<ul style="list-style-type: none"> _ Documentos accesibles...

Destacamos

76 %

de los trámites no indica que **se abre nueva ventana** en los enlaces.

24 %

de los trámites contiene PDF accesibles.

48 %

de los trámites no incluye **alternativas textuales** al contenido no textual (como las imágenes).

Ejemplos

Debido a la paralización de la actividad presencial en los centros escolares y el traslado de ésta a los hogares de forma telemática, se ha detectado la existencia de alumnos con dificultades para acceder a los recursos educativos a través de medios digitales.

Con el propósito de fomentar la igualdad de oportunidades desde una perspectiva de inclusión y evitar la exclusión social de alumnos en el ámbito educativo por no poder acceder a los recursos educativos (única modalidad posible en este Estado de Alarma), el Ayuntamiento de Prodigioso Volcán, a través del Departamento Municipal de Bienestar Social, Políticas de Igualdad y Salud,

Ejemplos

The image shows a web application interface on the left and its corresponding HTML code in DevTools on the right. The interface features a login form with three buttons: 'Acceder', 'Registrate', and 'Recupera tu contraseña'. A red arrow points from the 'Acceder' button to the DevTools code. The code shows a table structure with a cell containing an image. The image alt attribute is highlighted with a red circle and contains the text 'CAPA1'. A red arrow also points from the DevTools code back to the 'Acceder' button in the interface.

```
020-5179-4243-92ee-cd776fe4f303">  
  <td style="padding:0; width:822px; border-width:0; border-style:  
solid;" class="cmVAligntop" id="i4t-id-10" role="gridcell" data-  
insuit-uuid="6d43ec18-338f-40e7-9f19-635f18eb2cd4">...</td>  
  <td style="padding:0; width:274px; border-width:0; border-style:  
solid;" class="cmVAligntop" role="gridcell" data-insuit-uuid="22da  
b5dd-f3e9-4c5e-945c-828a9c1dc019">  
    <span class="cmEmbedImage cmEmbedImageUnaligned">  
      ::before  
        
      <span class="cmEmbedImageOuter" style="max-width:300px;">  
        CAPA1</span>  
      ::after  
    </span>  
  </td>  
... mainBody.contentContainer.content-ninguna.ciudadanos.content-path-2.page-down div.proxia-grid.proxia-outer ...  
Styles Computed Layout Event Listeners DOM Breakpoints Properties Accessibility  
Filter
```


03. Diagnóstico

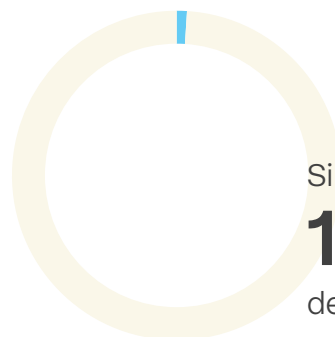
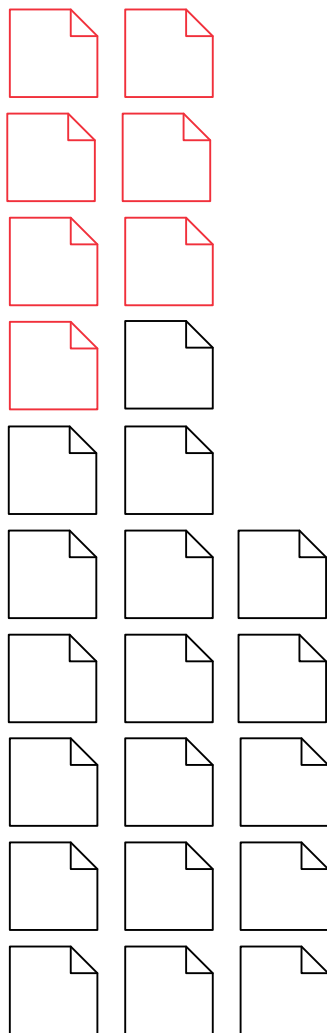
Pilar D

Diseño

De los 25 trámites analizados,

28 %

utilizan un diseño oscuro y poco legible.



Sin embargo, solo el

1 %

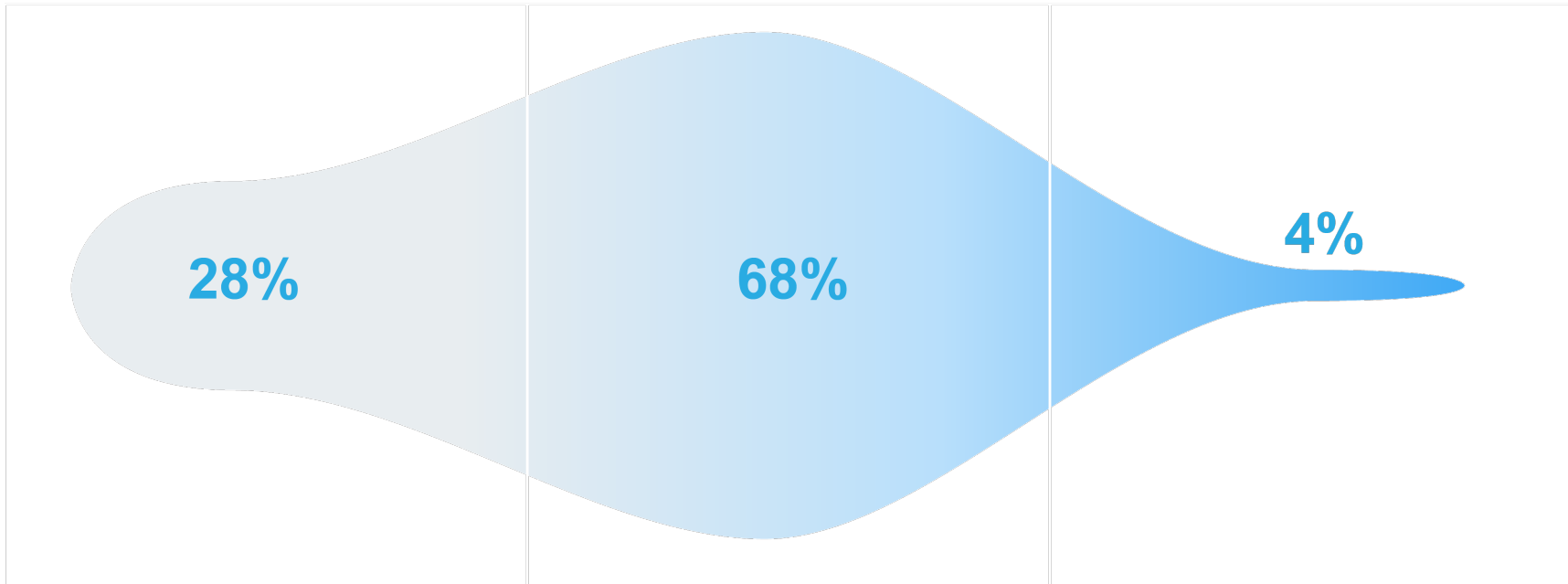
de los trámites alcanza buenos resultados en diseño.

DISEÑO

Diseño oscuro

Diseño medio

Diseño limpio y claro



Diseño

¿Qué hemos tenido en cuenta?

Pilar	Indicadores	Parámetros	Criterios (ejemplos)
Diseño	Legibilidad	Familia tipográfica	
		Tamaño de fuente	_ Fuente con o sin serifa
		Interlineado	_ Jerarquías
		Longitud de línea	_ Tamaño de letra
		Espacios en blanco	_ Interlineado
		Justificación del texto	_ Anchos de párrafo
		Uso de mayúsculas	_ Bandera a la izquierda
	Recursos gráficos	Imágenes, infografías, gráficos	_ Imágenes decorativas...
		Vídeo y audio	
Adaptabilidad al dispositivo	<i>Responsive</i>		

Destacamos

68 %

de los trámites no diferencian **tres pesos tipográficos**, solo dos o uno.

80 %

El 80 % de los trámites tiene **anchos de página largos** (superiores a los 70 caracteres)

56 %

El 56 % utiliza **imágenes** que no ayudan a la comprensión del texto.

Ejemplos

E

*l
Gol
Vas
a
trav
de
su
org
aut
Lar
Ser
Vas
de
Em
por
en
ma
una
nue
cor
de
apc
a
las
per*



Ejemplos

¿Qué se puede solicitar?

Nombre del trámite

Solicitud de ayudas de comedor escolar en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados para el curso escolar 2021-2022.

Objeto del trámite

Convocar ayudas para el servicio de comedor escolar.

◦ [Inicio](#)

¿Quién puede iniciarlo?

Interesados/Solicitantes

- a) Alumnado escolarizado en centros educativos no universitarios de titularidad de la Generalitat, dependientes de la conselleria con competencias en materia de educación y el alumnado escolarizado en centros privados concertados o centros de titularidad pública distinta de la Generalitat, que dispongan del servicio de comedor escolar, en niveles de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria o Educación Secundaria Obligatoria.
- b) Alumnado de los centros específicos de educación especial de titularidad de la Generalitat.
- c) Alumnado de tercer nivel de Educación Infantil de primer ciclo de los centros que participan en el programa de incorporación del nivel educativo de 2 a 3 años en centros de Educación Infantil y Primaria de titularidad de la Generalitat.

Requisitos

- a) Estar matriculado en un centro educativo debidamente autorizado, público o privado concertado, en los niveles de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Educación Especial o en el tercer nivel de Educación Infantil de primer ciclo en centros de Educación Infantil y Primaria de titularidad de la Generalitat.
- b) Haber presentado la solicitud (anexo I) y la documentación requerida en la presente resolución en los plazos establecidos o haber confirmado el borrador de solicitud.
- c) No estar incurso en alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

◦ [Inicio](#)

Cuantía de la ayuda/Procedimiento de cobro

El alumnado beneficiario de ayudas de comedor escolar para el curso 2021-2022 percibirá el módulo por día siguiente:

- Para Educación Infantil, Educación Primaria y ESO: hasta 4,25 euros
- Para Educación Especial: hasta 5,44 euros
- Para escuela-hogar: hasta 12,25 euros

El alumnado que cumpla los requisitos para ser beneficiario directo, recibirá el importe máximo de la ayuda. En el resto de los casos, en función de la puntuación obtenida, según el baremo aplicable, se prorrateará entre los que tengan la condición de beneficiarios, hasta que se agote el crédito determinado en esta convocatoria.

El precio del menú escolar durante el curso 2021-2022, no podrá ser superior al módulo establecido para cada nivel educativo, en los centros docentes de titularidad de la Generalitat.

◦ [Inicio](#)

¿Cuándo solicitarlo?

Plazos de presentación

Plazos ordinarios

En todos los casos, los plazos ordinarios de presentación de solicitudes serán desde el día siguiente al de la publicación de esta resolución en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, hasta la finalización del periodo de formalización de la matrícula si continúa en el mismo centro, o durante el periodo de formalización de la matrícula en el supuesto de que cambie de centro educativo. (DOGV num 9106 de 14 de junio).

Plazos de presentación extraordinarios:

1. Excepcionalmente, el plazo previsto en el apartado 5.3 no será de aplicación en los siguientes casos:

a) En el caso de alumnado que se incorpore al sistema educativo por circunstancias sobrevenidas de acuerdo con lo que prevé el Decreto 40/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se regula la admisión en los centros docentes públicos y privados concertados que imparten enseñanzas de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, podrá presentar la solicitud de ayuda para el comedor, según anexo I, en el plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de matriculación.

b) En los casos de alumnado que se encuentre en situación de acogimiento familiar o residencial, así como los hijos o hijas de familias acogedoras, en casos de alumnado que sea hijo o hija de víctima de violencia de género que requiera especial protección, o en casos de mujeres en riesgo de exclusión social, siempre que así se solicite dentro del periodo del curso escolar, con un informe previo de la Conselleria competente en la materia y siempre que las disponibilidades presupuestarias así lo permitan.

En estos casos, la solicitud se entenderá realizada una vez presentado el informe indicado, junto con los datos de la persona solicitante, ante el órgano competente para resolver estas ayudas.

2. En los casos de solicitudes presentadas fuera del plazo ordinario, por las circunstancias sobrevenidas que se indican en los apartados anteriores, se procederá a baremarlas de acuerdo con lo que se establece en esta convocatoria. En todo caso, el alumnado deberá reunir los requisitos generales de la presente convocatoria.

3. En los casos en que se resuelva favorablemente la concesión de la ayuda, las personas interesadas tendrán la condición de beneficiarias desde la fecha de efectos que se indica en la resolución correspondiente.

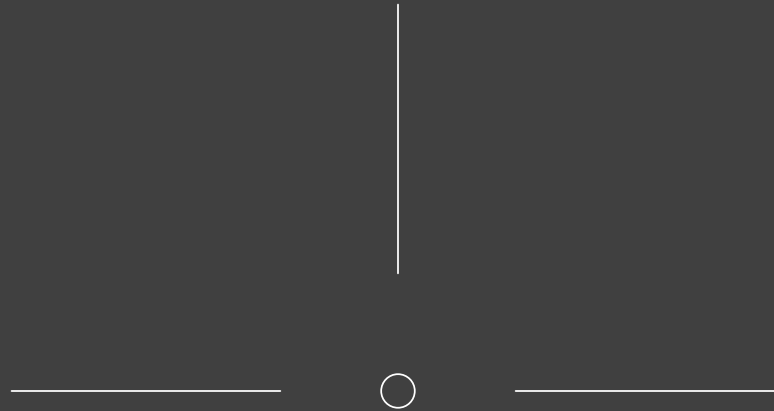
◦ [Inicio](#)

¿Dónde dirigirse?

Presencial

En los centros educativos donde se organice el servicio de comedor escolar para el curso 2021-2022.

03. Diagnóstico



Foco

Nos hemos
detenido en
el lenguaje

✦ Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

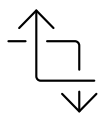
Además, hemos analizado con Clara IA 500 nuevos textos



5

temas

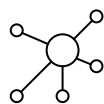
x



5

trámites

x



5

administraciones

x



4

textos

=

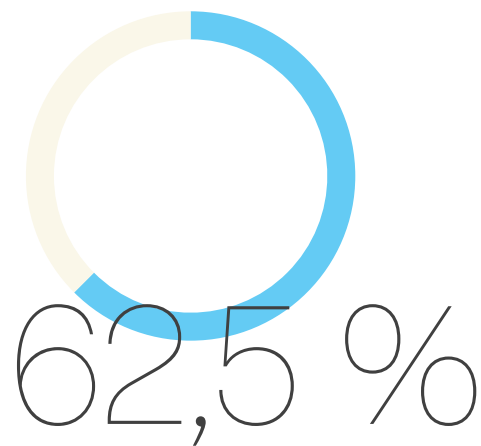


500 nuevos textos

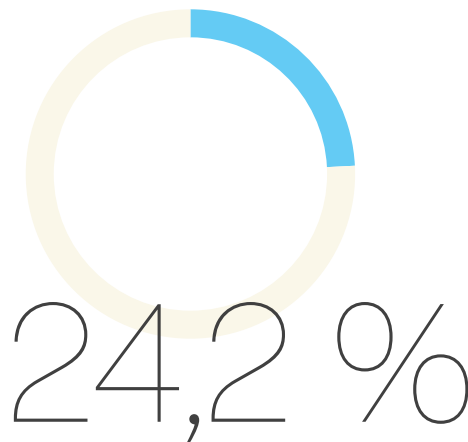
*Dentro de estos 500 textos se encuentran los 25 trámites analizados junto con otros de otras administraciones.

—|— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

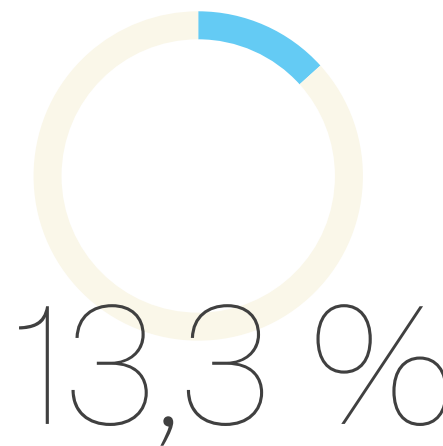
El lenguaje que utiliza la Administración



de los textos proceden de la administración autonómica.



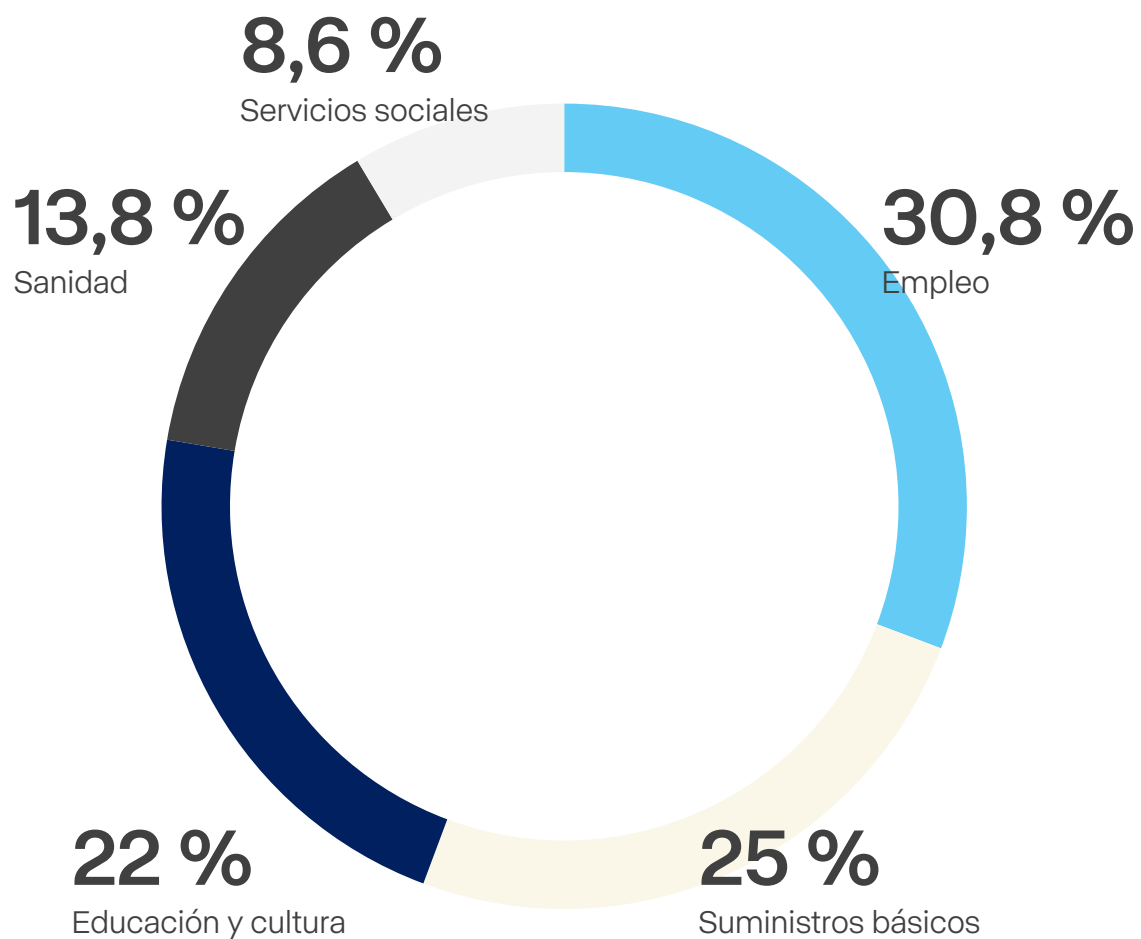
de los textos proceden de la administración estatal.



de los textos proceden de la administración local.

—|— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

Número de textos por temas



—+— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

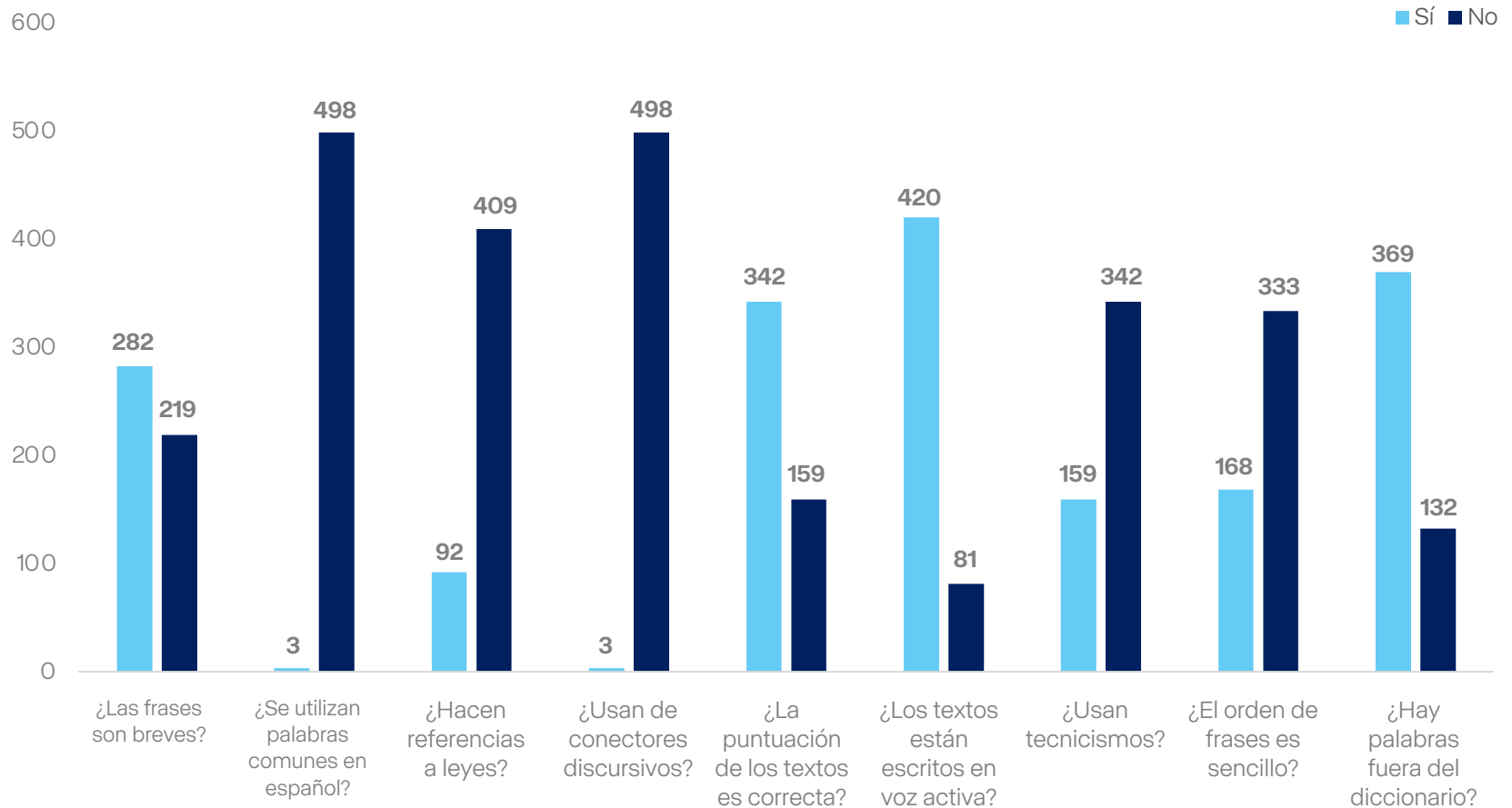
Resultado

La Administración
no ha mejorado la
claridad de sus textos.

—+— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje



¿Qué parámetros valora Clara IA?



—|— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

¿Cuáles son los errores más frecuentes?

✗ **Expresiones poco comunes en español...**

Prestación contributiva, sanciones accesorias de exclusión, cobrar vigencia...

✗ **... y construcciones incorrectas:**

los/as mismos/as:

«[...] siempre que cumpla los requisitos específicos del servicio o prestación y el régimen de compatibilidades **de los mismos.**»

documentación a presentar:

«**Documentación a presentar** para solicitar la subvención»

—|— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

¿Cuáles son los errores más frecuentes?

✗ Falta de conectores discursivos

Apenas hemos encontrado conectores discursivos en los trámites. Palabras como **además, en resumen, de modo que, en primer lugar**, etc. permiten establecer relaciones lógicas entre las ideas del texto.

✗ Orden de las frases complejo

«Que la renta del conjunto de su unidad familiar, **con posterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19,** no exceda de 2,6 veces el Indicador».

—+— Foco: Nos hemos detenido en el lenguaje

¿Cuáles son los errores más frecuentes?

✗ Tono distante e impersonal

La mayoría de los textos están redactados en voz impersonal y con tono distante. Solo el **8 % se dirigen a la persona como «tú»** y un **14 % lo hacen de forma cercana.**

80 %

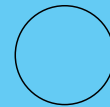
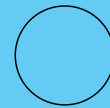
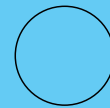
de los textos analizados están redactados en **voz impersonal.**

✗ Páginas claroscuras

El texto más oscuro (con un 12 % de probabilidad de claro) y el texto más claro (con un 85 %) **pertenecen a trámites de la misma Administración.** Lo que significa que hay una falta de uniformidad entre las páginas de una misma administración.

03. Diagnóstico

Conclusiones



01

Lenguaje es el pilar más oscuro, seguido de la usabilidad, el diseño y la accesibilidad

La falta de claridad del **lenguaje** es el mayor obstáculo para completar un trámite. Es difícil entender lo que la Administración nos quiere comunicar.

La **usabilidad** es el segundo problema: las páginas web de la Administración no son fáciles de usar.

02

Los 4 pilares deberían ir siempre de la mano...

Un texto claro en una web poco navegable o legible transmite una sensación de complejidad y dificulta la búsqueda de información, pero un texto oscuro en una web intuitiva impedirá que las personas completen los trámites porque no los entenderán.

La falta de *proporción* en los pilares creará una **presunción de complejidad constante en la ciudadanía**. Por esta razón, es fundamental que haya equilibrio entre los 4 pilares para garantizar el derecho a entender de las personas.

4 pilares

● A
Lenguaje

● B
Usabilidad

● C
Accesibilidad

● D
Diseño de interacción

02 Los 4 pilares deberían ir siempre de la mano...

**La Comunicación Clara es la
convergencia de los 4 pilares**

02 Los 4 pilares deberían ir siempre de la mano...

Sin embargo, en la práctica no suele ser así...

Gracias al profundo análisis de los 25 trámites, se comprueba que los 4 pilares de la claridad casi nunca van de la mano.

La página web de esta administración ha obtenido resultados bastantes altos en los pilares de usabilidad, accesibilidad y diseño.

← Buscador de trámites

Acreditación de familia monoparental

La acreditación como familia monoparental conlleva beneficios fiscales, ventajas y bonificaciones para las familias

EN PLAZO Mostrar todo ↓ ← Suscribirse a este trámite

INFORMACIÓN BÁSICA	
Dirigido a	▼
Descripción	▼
Documentación a presentar	▼
Normativa	▼

CONTENIDO RELACIONADO	
→	Ayudas para favorecer la conciliación
→	Ayudas para gastos extraordinarios

TRAMITACIÓN	
Acreditación de familia monoparental	▼

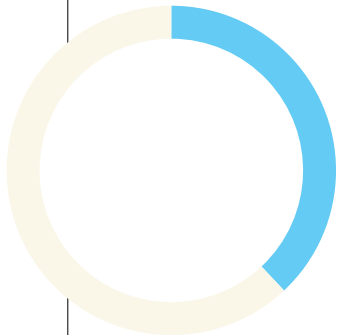
Contacto

Departamento de Derechos Sociales
 C/ González Tablas, s/n
 Teléfono: 848 426 900

02 Los 4 pilares deberían ir siempre de la mano...

• Pero... el texto es **oscuro**:

«La acreditación como familia monoparental conlleva unos beneficios, ventajas y bonificaciones para las familias. En la actualidad, dicha acreditación conlleva beneficios fiscales, como el incremento (del 15 % al 30 %) de la deducción por inversión en vivienda habitual de quienes la estuvieran aplicando en la declaración de la renta del ejercicio fiscal del año 2019, o la exención o bonificación del 50 % de algunas tasas o precios públicos o tarifas, como las que gravan la expedición de títulos, certificados o compulsas de títulos por los centros públicos de enseñanzas regladas dependientes del Departamento de Educación..»



38 %

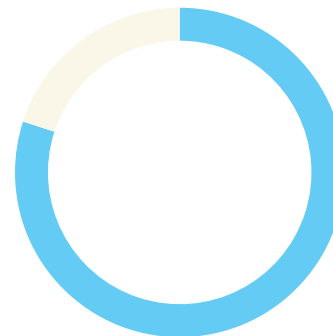
de probabilidad de claro en Clara IA.

02 Los 4 pilares deberían ir siempre de la mano...

También sucede lo contrario

Frente a un texto **claro**:

«Si no tienes el certificado COVID digital de la UE, puedes viajar, pero el proceso de admisión es más lento y se pueden solicitar medidas adicionales, como test o cuarentenas. Este certificado es sencillo, seguro, fiable y gratuito, y puedes disponer de él en formato electrónico o en papel.»



80 %

de probabilidad de claro en Clara IA. Es bastante probable que este texto sea claro.

02 Los 4 pilares deberían ir siempre de la mano...

- La página web que alberga este texto es poco navegable, poco accesible y poco legible.

¿Qué es el Certificado COVID Digital de la UE?

Es un documento que permite viajar entre países de la UE acreditando de forma sencilla que una persona ha sido vacunada contra la COVID-19, se ha recuperado de la enfermedad o tiene una prueba negativa en las últimas 48/72 horas según establezcan los diferentes países. Si no tienes el certificado COVID digital de la UE, puedes viajar, pero el proceso de admisión es más lento y se pueden solicitar medidas adicionales, como test o cuarentenas. Este certificado es sencillo, seguro, fiable y gratuito, y puedes disponer de él en formato electrónico o en papel.

¿Estás en el lugar correcto?

Puedes solicitar alguno de los certificados a través de este portal si cumples con alguna de estas condiciones:

- Te has vacunado contra la COVID-19 en La Rioja o tienes tarjeta sanitaria en La Rioja.
- Has pasado la enfermedad y esto se prueba con una PCR con resultado positivo de hace más de 11 días realizada por el Servicio Riojano de Salud.
- Tienes una prueba PCR realizada en las últimas 72h o una prueba de antígeno rápida en las últimas 24h por el Servicio Riojano de Salud.

¿Qué vas a necesitar?

Para acceder a la solicitud existen tres métodos de acceso diferentes, necesitarás:

- Usar un Certificado digital o Cl@ve permanente (método preferido).
- Usar el número de tarjeta sanitaria (Ejemplo RS123456789012). Una vez introducido, recibirá un SMS con una clave en su móvil (el registrado en la base de datos de tarjeta sanitaria) que deberá introducir para confirmar que es usted.
- Usar el formulario de datos personales, introduciendo como mínimo el primer apellido y la fecha de nacimiento. Si los datos lo identifican de forma unívoca recibirá un SMS con una clave en su móvil para confirmar que es usted.

En caso de que no pueda logarse posiblemente sea debido a que no tiene correctamente registrados sus datos, concretamente su teléfono móvil en tarjeta sanitaria. Para actualizar sus datos póngase en contacto con Salud Responde a través del correo electrónico iau@riojasalud.es o el teléfono [941298333](tel:941298333) no pulse ninguna opción, manténgase a la espera.

La persuasión de las leyes

De este informe se desprende que cuando una ley recoge unas obligaciones (como la obligación de crear webs accesibles o de atender a la igualdad de género), las administraciones cumplen esos requisitos mínimos.

Algunas normas, como el Código Civil o incluso la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, exigen claridad. Sin embargo, no indican de manera detallada cómo alcanzar esa claridad. De igual forma que se han fijado unos estándares de accesibilidad, pensamos que **si la ley recogiera unos estándares de claridad, las administraciones probablemente los cumplirían.**

03 La persuasión de las leyes




Artículo 129. 5. En aplicación del principio de transparencia, las Administraciones Públicas posibilitarán el **acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa** en vigor y los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; **definirán claramente los objetivos de las iniciativas normativas** y su justificación en el preámbulo o exposición de motivos; y posibilitarán que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas.

Ley de Procedimiento Administrativo Común

04

Avance del lenguaje inclusivo



80 %

A donut chart with a blue outer ring and a yellow inner ring. The blue ring represents 80% of the total, while the yellow ring represents the remaining 20%.

De los textos de los 25 trámites utilizan un lenguaje inclusivo.

El compromiso con el lenguaje inclusivo y la igualdad de género es firme en la mayoría las administraciones que hemos analizado. Se observa un esfuerzo por plasmar la igualdad en el lenguaje que utilizan.

05

Empleo y educación, los textos más oscuros

De los trámites analizados, **los textos más oscuros pertenecen al ámbito del empleo y la educación.**

Hay trámites relevantes para las personas en situación de vulnerabilidad (como las ayudas a trabajadores autónomos, para estudios de posgrado o para la compra de material escolar) cuyo lenguaje es muy complicado: **con una abundancia de tecnicismos, frases largas, referencias a leyes que entorpecen la lectura, etc.**

06

Servicios sociales y sanidad, los textos más claros

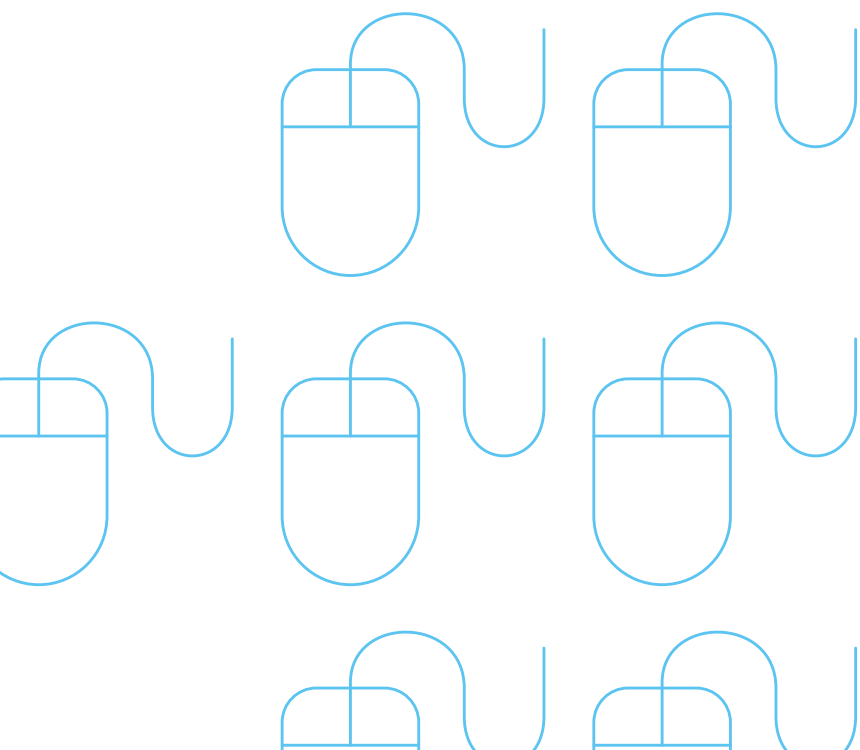


En cambio, de los trámites analizados, **los textos más claros pertenecen al ámbito de los servicios sociales y la sanidad.**

En este caso, trámites como ayudas a familias monoparentales, la vacunación COVID o la asistencia jurídica sanitaria han obtenido resultados altos en la claridad de sus textos. Usan listas para ordenar la información, plantean preguntas directas, su tono es cercano, las frases son cortas, etc.

07

Las webs, el obstáculo definitivo



Al inicio de este informe se indicaba que dos de las causas que convierten a las personas en vulnerables son un **bajo nivel de digitalización y la falta de acceso a la información.**

Un lenguaje oscuro, pero, en mayor medida, una falta de usabilidad, de accesibilidad y de diseño suponen un **obstáculo cuádruple** (es decir, multiplicado por cuatro) para las personas cuyo nivel de digitalización es ya de por sí bajo. Si las páginas de la Administración son difíciles de usar o no tienen en cuenta la discapacidad, constituirán un impedimento y la situación de indefensión no se resolverá.

Hacia una
verdadera
e-Administración

Hemos vivido una experiencia de inmersión digital repentina y masiva. De un día para otro todo tuvo que ser *online*:



El trabajo



La educación



La medicina



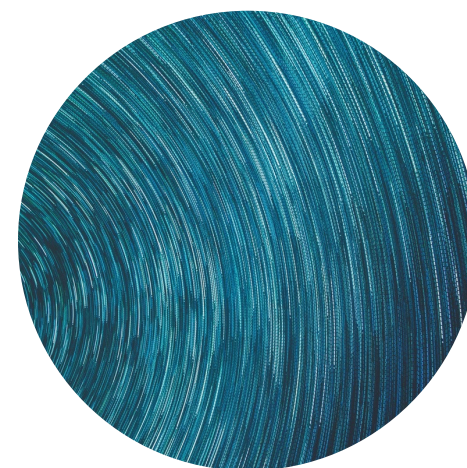
La relación con la administración



El contacto con las familias y los amigos



Las compras



No una vida digital en paralelo, sino una vida cada vez más digital.

Las grandes empresas contaron con la ventaja de llevar más tiempo y más recursos invertidos en esa transformación; pero el reto ha sido, y es, más grande para las pymes y los autónomos y para determinados sectores de la sociedad, que pueden necesitar apoyos para materializar esa transformación.

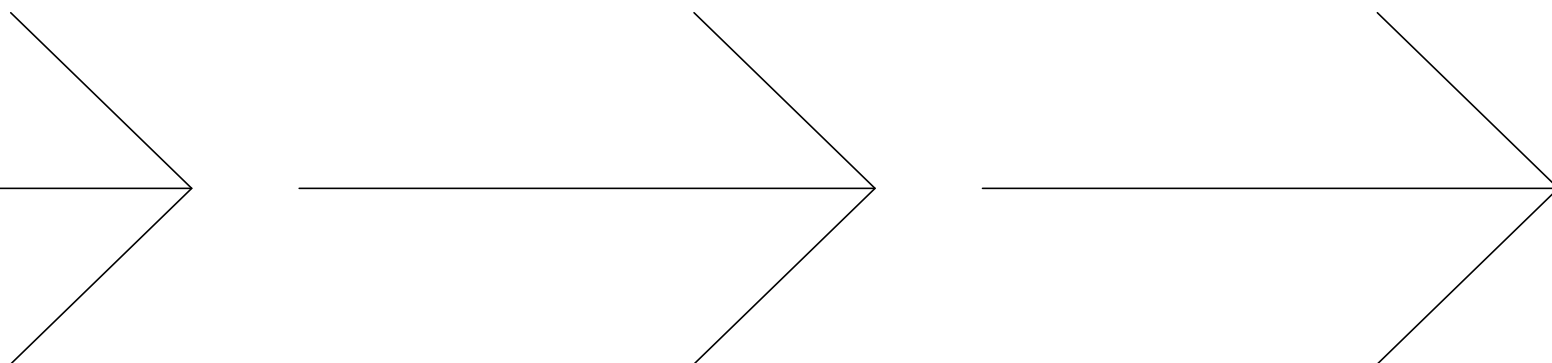


«Necesitamos ahora más que nunca un pacto para gestionar la transición digital poniendo a las personas en el centro»

José María Álvarez-Pallete

Presidente ejecutivo de Telefónica.

Las empresas tienen que llegar si no quieren quedarse atrás y perder mercado y las Administraciones tienen leyes y objetivos concretos que las *obligan* a avanzar...



... como el Plan de digitalización de las Administraciones Públicas 2020-2025

Este Plan de digitalización de las Administraciones Públicas 2020 - 2025 reconoce que, a pesar del esfuerzo, la relación digital con la ciudadanía se caracteriza por **ser «transaccional, atomizada, generalista y no personalizada»** y que esto **«dificulta el acceso a las políticas, ayudas y servicios públicos de las Administraciones por parte de los colectivos, especialmente aquellos más vulnerables»**.

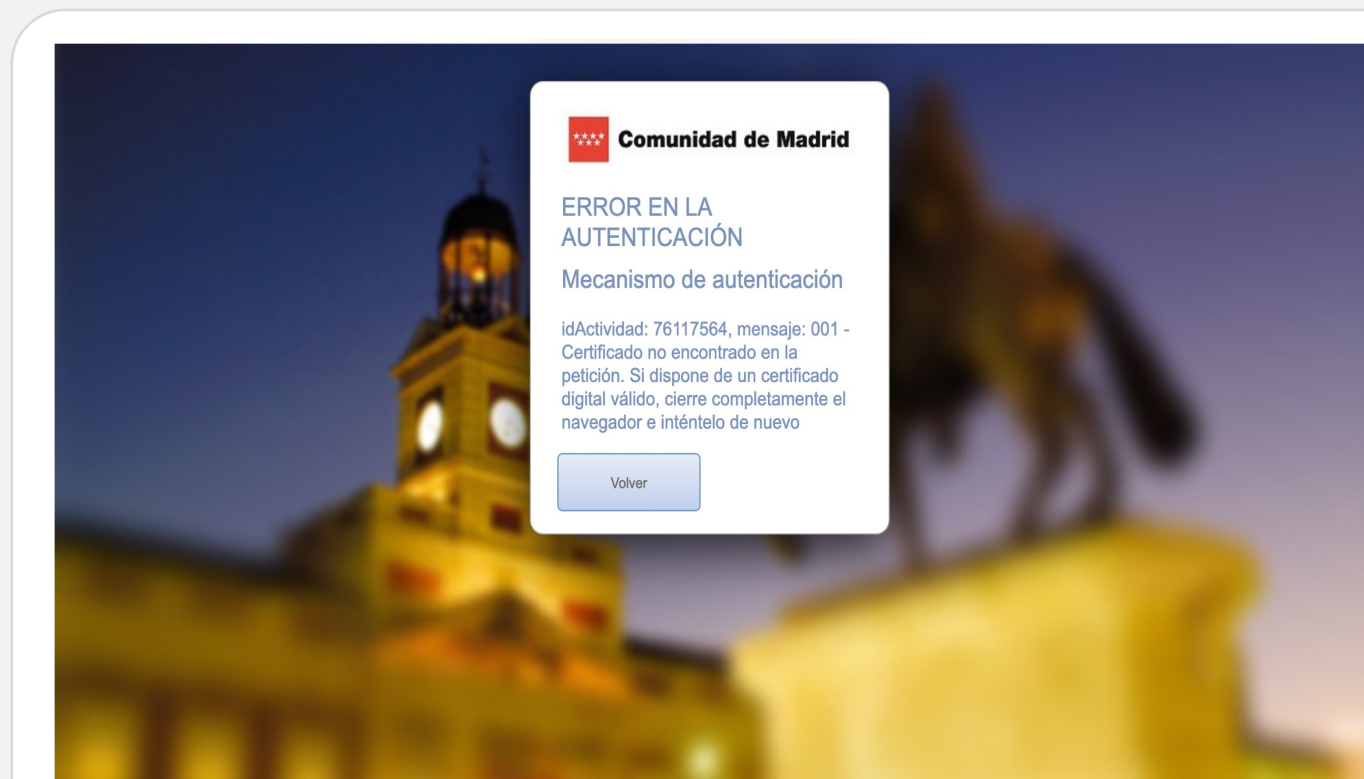
La ciudadanía sabe lo que quiere...

Nos gusta la tecnología cuando es cercana, humana.

Ej. el tráfico de voz móvil se incrementó un 45 % durante la pandemia, cuando llevaba años estabilizado entre el 1 % y el 2 %.

... y también lo que no quiere

El «vuelva usted mañana» en versión 2.0



Comunidad de Madrid

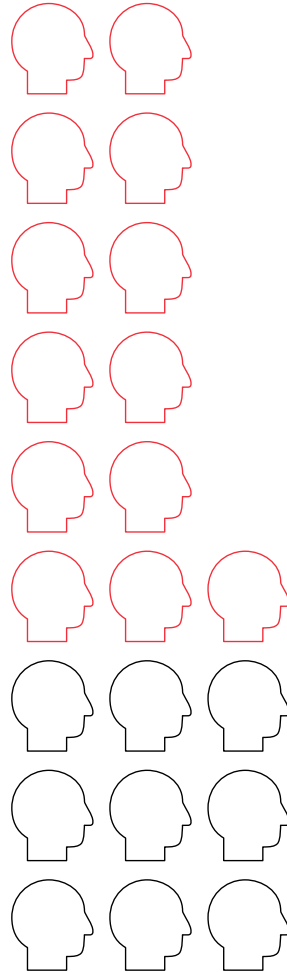
ERROR EN LA AUTENTICACIÓN

Mecanismo de autenticación

idActividad: 76117564, mensaje: 001 -
Certificado no encontrado en la
petición. Si dispone de un certificado
digital válido, cierre completamente el
navegador e inténtelo de nuevo

Volver

O el «y no olvide volver con refuerzos»



Recordemos que el

62,1 %

de los internautas que declararon haber tenido la necesidad de presentar un formulario, pero que finalmente no lo hicieron afirmaron que **otra persona** lo tramitó por Internet en su nombre: un gestor o un conocido.

En el horizonte...

El Plan de digitalización de las Administraciones Públicas 2020 – 2025 tiene entre sus objetivos:

«Desarrollar servicios públicos digitales **más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para la ciudadanía**».

«Desarrollar iniciativas de carácter transversal para toda la AGE, que permitan el despliegue ágil de **servicios públicos digitales eficientes, seguros y fáciles de utilizar**».

«**Evitar la dispersión y heterogeneidad de la información, así como reducir las barreras en su consulta**».

La Comunicación Clara puede hacer:



Servicios públicos digitales **más inclusivos, personalizados, proactivos y de calidad para la ciudadanía.**

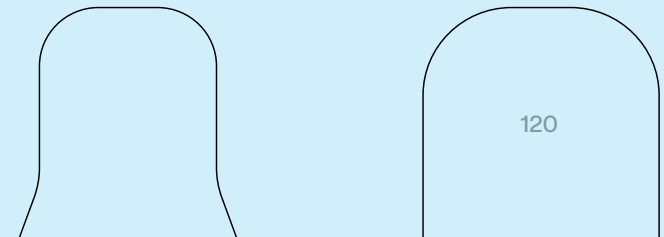
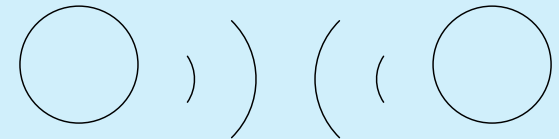


Servicios públicos digitales **eficientes, seguros y fáciles de utilizar.**



Evitar la dispersión y heterogeneidad de la información, así como **reducir las barreras en su consulta.**

No se trata de que la comunicación clara pueda hacer esas cosas, se trata de que no lo lograremos sin una comunicación más clara.



... y puede demostrarlo

Guía de tramitación electrónica de la Comunidad de Madrid:



El 50 % de los usuarios del testeo completaron el 100 % de las tareas propuestas y el otro 50 % completó el 83,2 % de las tareas con la web clarificada.



Los usuarios valoraron:

- _ que la información estaba bien estructurada
- _ que había unos pasos claros que seguir
- _ que el lenguaje era sencillo y que estaba dirigido al ciudadano
- _ que resultaba fácil e intuitivo

Comunidad de Madrid Servicios e información / Administración electrónica: Punto de acceso general

Administración electrónica. Punto de acceso general

Introduzca la gestión o trámite a buscar

Accesos directos

Carpeta ciudadana

Acceso a sus notificaciones electrónicas, consultas de expedientes, estado de sus facturas y otros servicios.

[ACCEDER](#)

Registro electrónico

Presentación de formularios de solicitud y escritos.

[ACCEDER](#)

Guía de tramitación

Información sobre los medios electrónicos disponibles para realizar gestiones y trámites de manera digital.

[ACCEDER](#)

Servicios de tramitación electrónica

Presentar

Solicitudes
Escritos
Facturas electrónicas

Aportar

Documentos
Comunicaciones

Pagar

Tasas
Precios públicos
Tributos e impuestos

Recibir

Notificaciones

Consultar

Registro de facturas
Situación de tus expedientes
Garantías de depósito presentadas

Obtener

Certificados
Licencias

Plazos y solicitudes

Se abre el plazo...

Ayudas para la prórroga de los contratos de personal investigador formalizados en el marco de la convocatoria para la contratación de investigadores predoctorales e investigadores postdoctorales del año 2018

[+ Más información](#)

Ayudas para la prórroga de los contratos de personal investigador formalizados en el marco de la convocatoria para la contratación de Ayudantes de Investigación y Técnicos de Laboratorio del año 2017

[+ Más información](#)

[Ver más](#)

Últimos días

Ayudas para prestar apoyo financiero a las entidades del Tercer Sector de Acción Social madrileñas dirigidas a la atención a personas con discapacidad y/o enfermedad mental o en situación de vulnerabilidad o exclusión social afectadas por la crisis sanitaria de la COVID-19

[+ Más información](#)

Libre designación para el puesto directivo de Subdirector/a Técnico/a de Servicios Generales en la "Gerencia Asistencial de Atención Primaria"

[+ Más información](#)

[Ver más](#)

Enlaces de interés

Oficinas de

Sede Judicial

Cita sanitaria

Servicios

Progresivamente,
se están consiguiendo
avances:

Si repasamos los 4 pilares
de la claridad digital

• A
Lenguaje

• B
Usabilidad

• C
Accesibilidad

• D
Diseño de interacción

Cuando las leyes obligan, vemos los resultados:



Accesibilidad

solo el

20%

de los trámites no es accesible



Diseño de interacción

solo el

28%

de los trámites tiene un diseño muy oscuro y poco legible



Usabilidad

pero el

48%

de los trámites no es usable



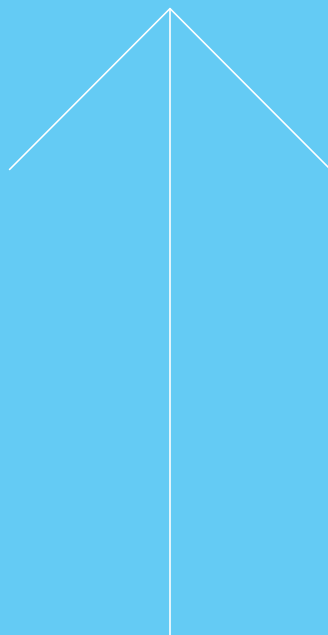
Lenguaje

y

72%

de los trámites tiene un diseño oscuro y poco legible

**El pilar del lenguaje sigue siendo
la gran asignatura pendiente de
la Comunicación Clara**



¿Qué dicen las leyes sobre la claridad del lenguaje?



Hablan de:

- _ «emplear un lenguaje claro y sencillo»
- _ «redactar de manera clara y legible»
- _ «redactar de forma que sea comprensible»
- _ «en términos comprensibles»

¿Qué dicen las leyes sobre la claridad del lenguaje?

Protección de datos

El artículo 7 del Reglamento general de protección de datos: «2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y **utilizando un lenguaje claro y sencillo**. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento”.

Pagos

Directiva sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior, art. 44/51: «[...] La información y **las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible**, en una lengua oficial del Estado miembro en el que se ofrezca el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes».

Seguros

El artículo 3 de la Ley Contrato de Seguro ya marca que «Las condiciones generales y particulares **se redactarán de forma clara y precisa**. Se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito».

¿Qué dicen las leyes sobre la claridad del lenguaje?

Normas jurídicas

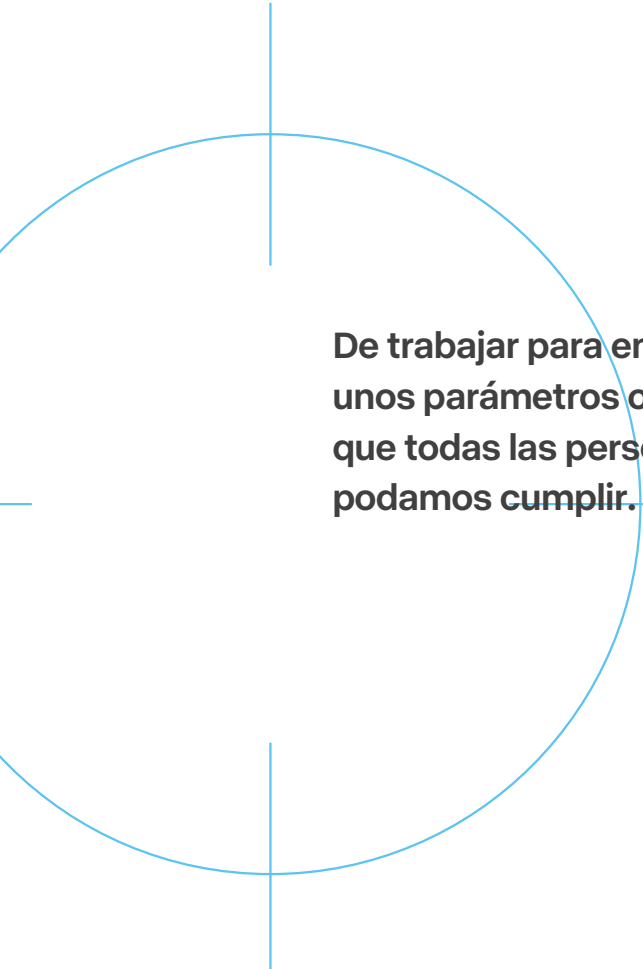
Las directrices estatales de técnica normativa aprobadas en 2005 señalan en su artículo 101 que “el destinatario de las normas jurídicas es el ciudadano”, por lo que **“deben redactarse en un nivel de lenguaje culto, pero accesible”**.

La **Comisión para la Modernización del Lenguaje Jurídico** se crea en 2010 para elaborar un informe que permita la modernización del lenguaje jurídico, en especial en la Administración de Justicia. Se fundamenta en aplicar el derecho que tiene todo ciudadano **«a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles por sus destinatarios, empleando una sintaxis y estructura sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico»**.

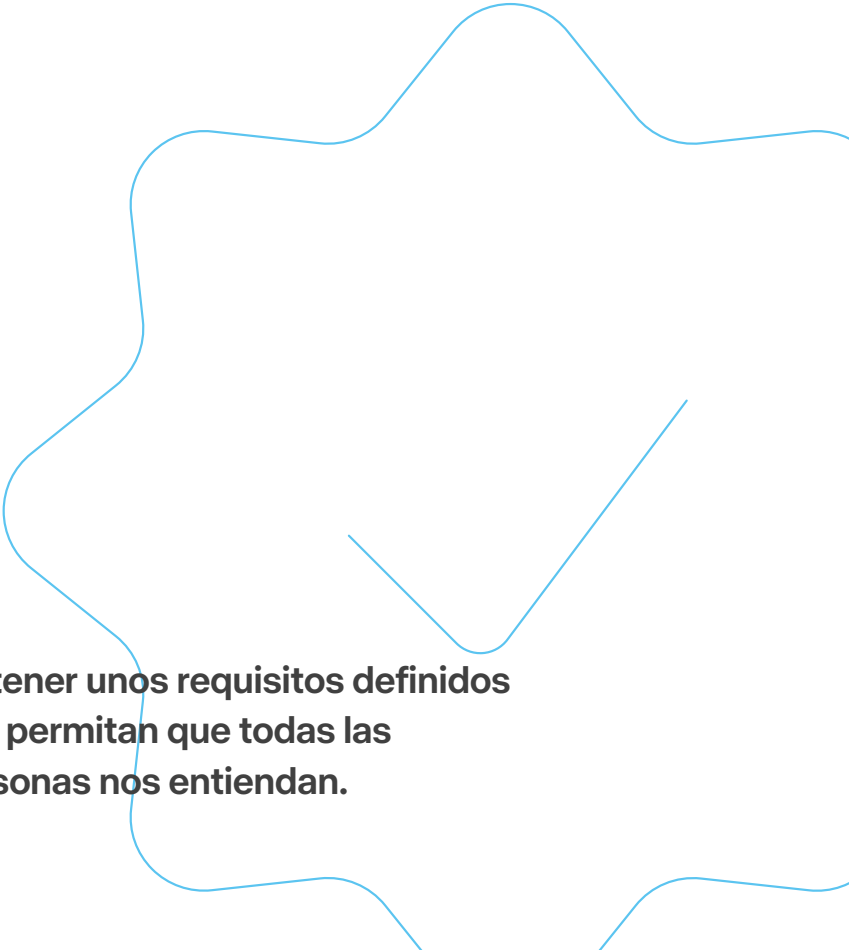
Sanidad

La ley 14/1986 General de Sanidad, artículo 10, dispone que toda persona tiene el derecho “a que se le **dé en términos comprensibles**, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento”.

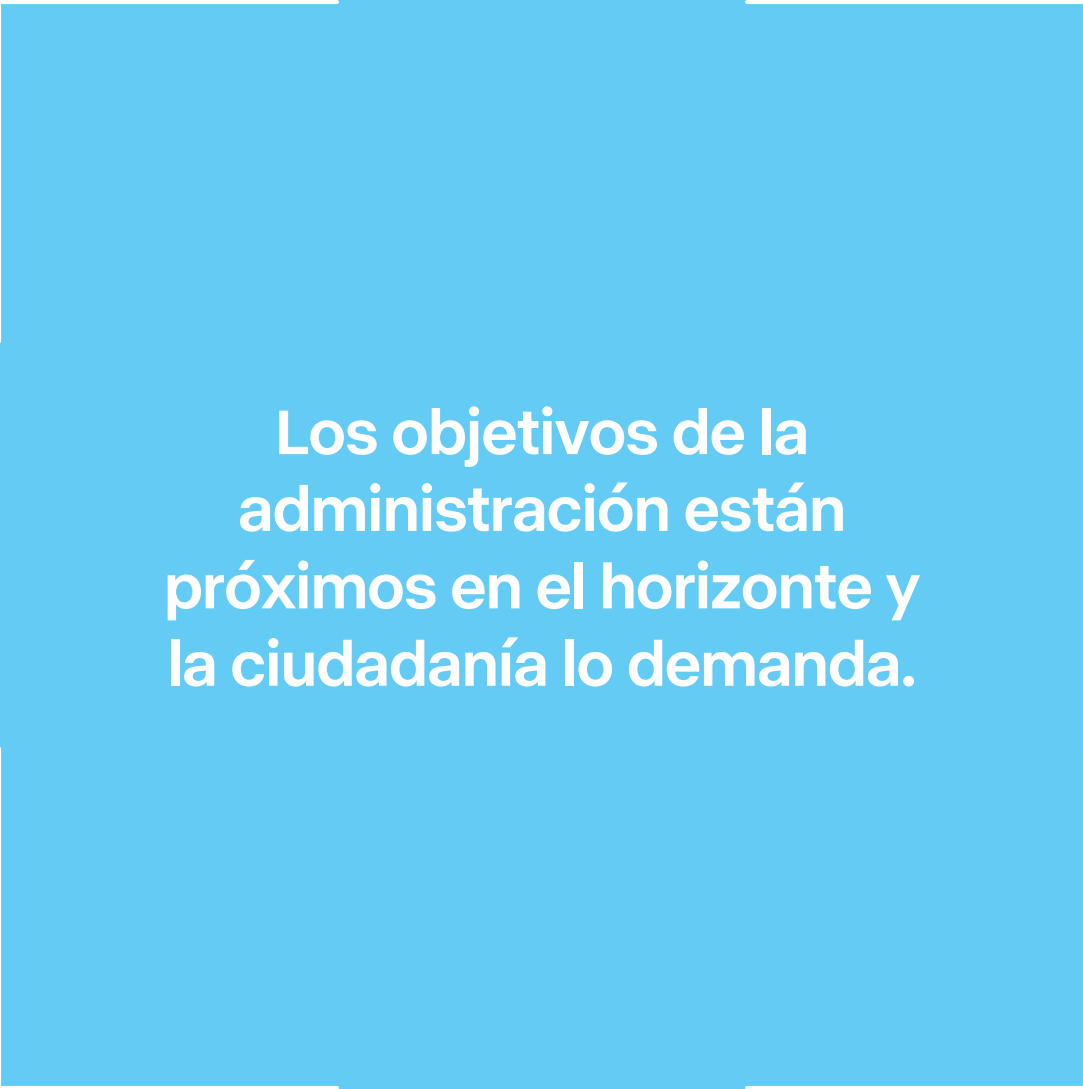
¿No será hora de sistematizar y regular la claridad del lenguaje?



De trabajar para encontrar unos parámetros objetivos que todas las personas podamos cumplir.



De tener unos requisitos definidos que permitan que todas las personas nos entiendan.



**Los objetivos de la
administración están
próximos en el horizonte y
la ciudadanía lo demanda.**

Comunicación Clara

Compromiso con
el derecho a entender



Prodigioso Volcán