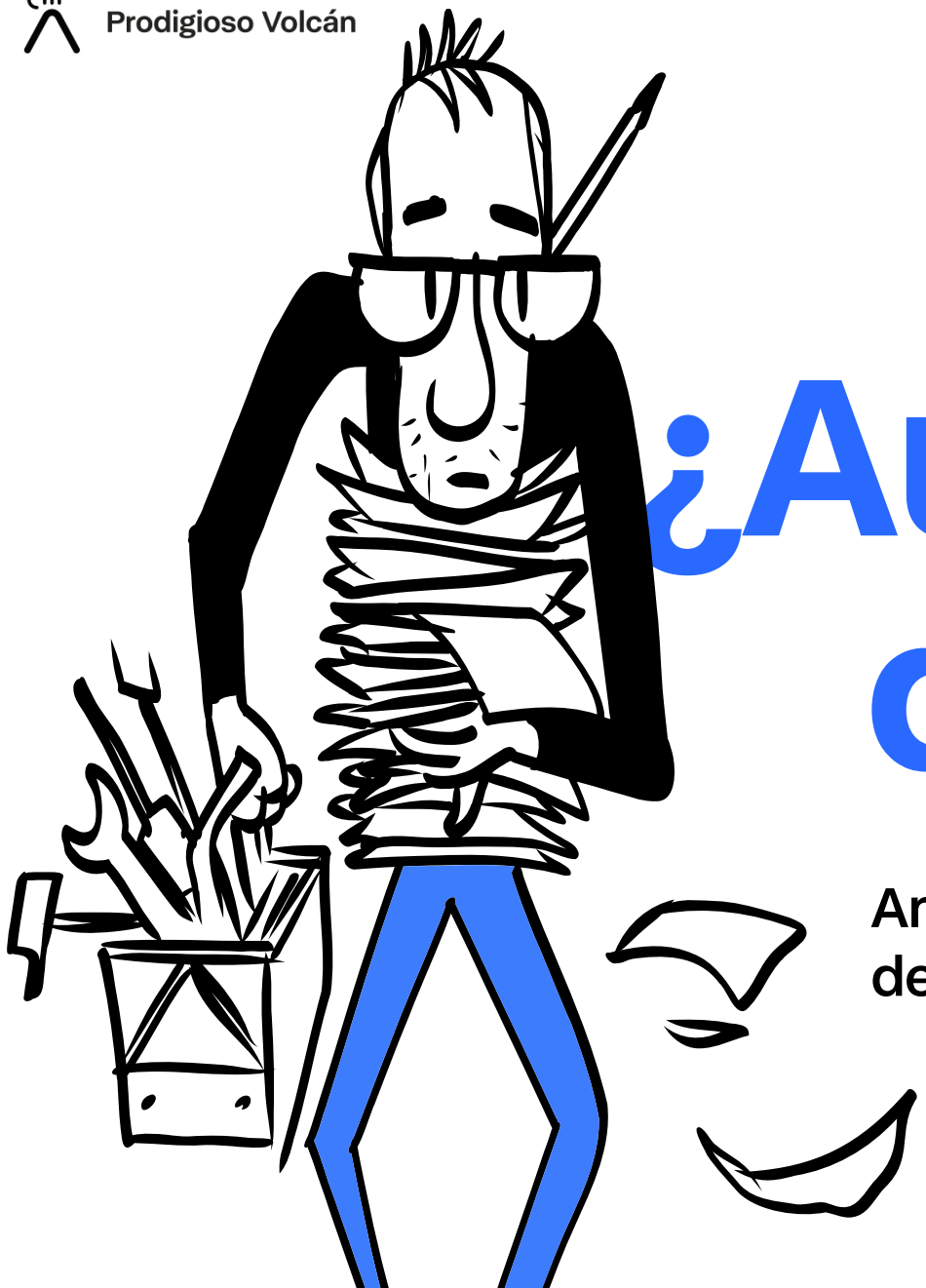
Prodigioso Volcán

5.º informe sobre la claridad de las administraciones españolas.



¿Autónomos dependientes?

Analizamos la claridad de la comunicación de los trámites para hacerse autónomo

Índice

01. INTRODUCCIÓN

02. METODOLOGÍA

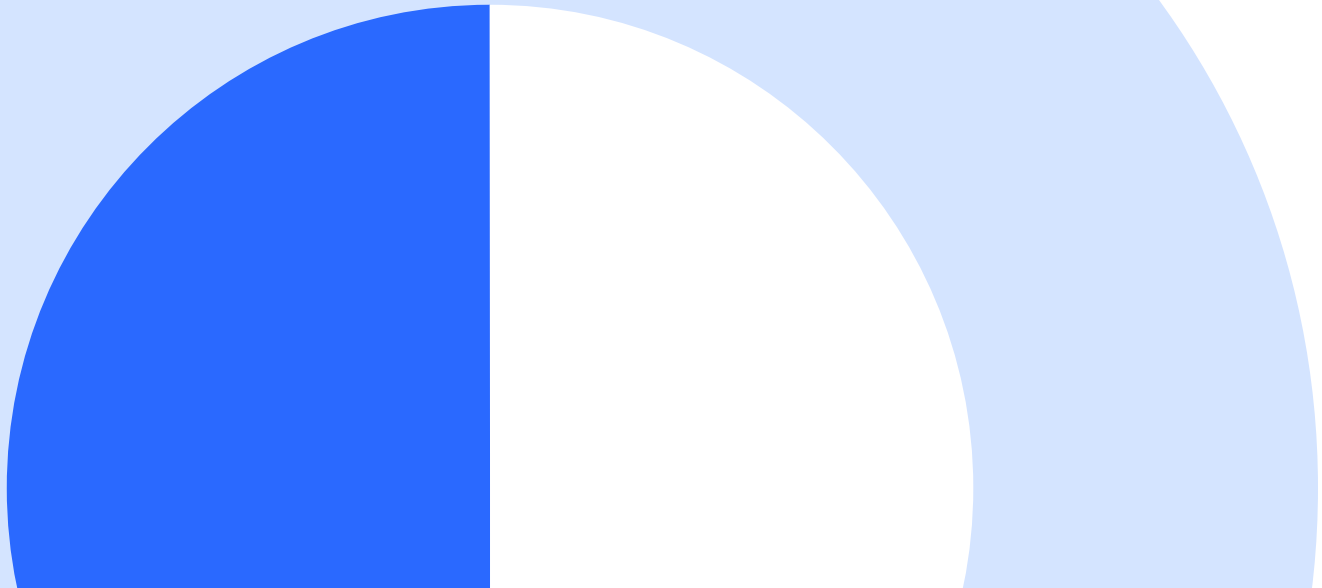
03. ANÁLISIS, RESULTADOS Y PROPUESTAS

04. CONCLUSIONES

01

Introducción

COMUNICACIÓN CLARA



Garantía del derecho
a entender

En nuestras vidas, tenemos distintas facetas: somos personas que trabajan, que consumen, que enferman y también que se relacionan con la administración... En todas estas facetas hay abundante información y múltiples procesos que condicionan nuestra vida.

El problema es que gran parte de esta información es confusa y difícil de entender.

Comunicar 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. Hacer fácil lo difícil es cuestión de voluntad. Una voluntad que en Prodigioso Volcán llevamos cultivando desde hace más de 10 años.

Es nuestro afán detectar los factores que influyen en la comunicación en todas sus formas. Una muestra de ello son los informes que analizan la claridad de la comunicación de las administraciones españolas y que elaboramos desde hace cinco años.

El actual informe y los cuatro anteriores **indagan en la calidad de la relación y del diálogo que las administraciones establecen con su ciudadanía**. Esta comunicación puede reforzar su confianza o deteriorar su percepción sobre ellas. Hecho este relevante porque, como solemos afirmar, una sociedad que no confía en sus administraciones es una sociedad que fracasa.

Informe 2020
¿Habla claro la Administración?

Informe 2021
¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?

Informe 2022
¿Son claros los trámites digitales?

Informe 2023
¿Entiendes a tu ayuntamiento?

RAZONES PARA ESTE ESTUDIO

a. Configuración del tejido empresarial
b. El reto del emprendimiento

a. Configuración del tejido empresarial

Según los datos del Ministerio de Trabajo y Economía Social, en España hay más de tres millones de personas que ejercen su actividad laboral por cuenta propia. El número de compañías que tienen más de 250 empleados no llega a las 6.000, mientras que las pequeñas y medianas empresas son casi tres millones.

Somos, por tanto, un país de pymes sostenidas, en su mayor parte, con el trabajo de autónomos.

+3 millones

de personas ejercen su actividad laboral por cuenta propia

b. El reto del emprendimiento

Comenzar una actividad profesional por cuenta propia, lo que se conoce como emprender, ya suele ser un camino bastante complicado. A las dificultades propias de establecer un negocio, ganarse la confianza de los clientes o encontrar proveedores confiables, se suma todo el "papeleo" que la persona que trabaja por cuenta propia debe hacer.

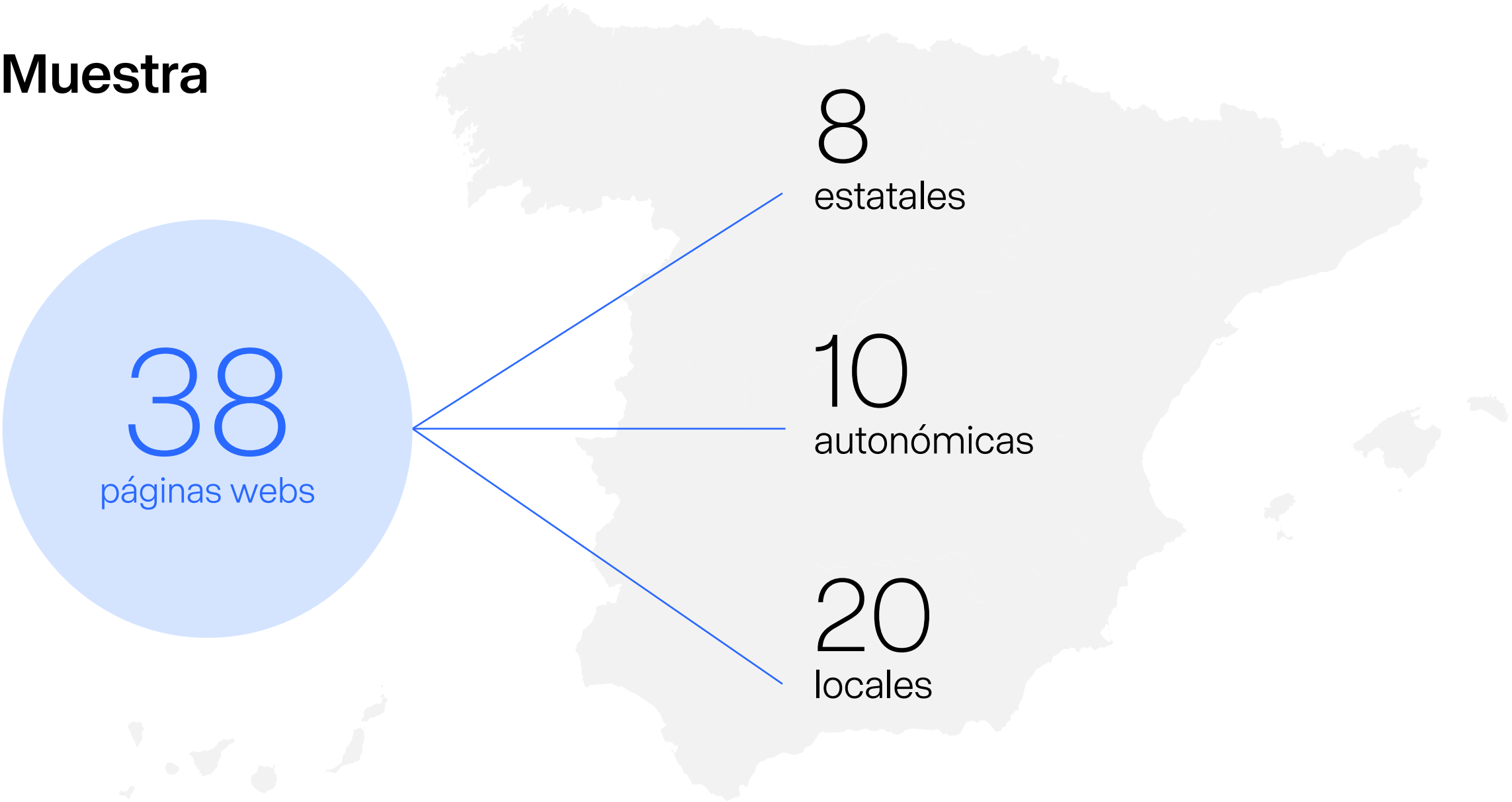
Lo que nos lleva a preguntarnos, **¿cómo es la relación de los trabajadores autónomos con las administraciones?** ¿Cómo de fácil es hacerse autónomo en España? ¿Es un proceso ágil y sencillo que las personas pueden completar con soltura o es un camino más complicado en el que se torna necesario pedir ayuda y acudir a los servicios de una gestoría profesional?

¿Empieza el camino del autónomo, precisamente, dependiendo de la ayuda o del conocimiento externo?

Metodología

02

Muestra



Muestra

38
páginas webs

1. Web Seguridad Social
2. Importass
3. Alta autónomo Importass
4. Buscador AEAT
5. Alta censal AEAT
6. Informador censal AEAT
7. AceleraPyme
8. Kit Digital sede electrónica
9. Tarifa Cero Comunidad de Madrid
10. Tarifa Cero Junta de Andalucía
11. Tarifa Cero Región de Murcia
12. Tarifa Cero Illes Balears
13. Tarifa Cero Gobierno de Canarias
14. Tarifa Cero Junta de Extremadura
15. Tarifa Cero Xunta de Galicia
16. Tarifa Cero Gobierno de Cantabria
17. Tarifa Cero Junta de Castilla León
18. Tarifa Cero Gobierno de Castilla-La Mancha
19. Ayuntamiento de Madrid
20. Ajuntament de Barcelona
21. Ajuntament de Vàlencia
22. Ayuntamiento de Sevilla
23. Ayuntamiento de Zaragoza
24. Ayuntamiento de Murcia
25. Ajuntamient de Palma
26. Ayuntamiento de Valladolid
27. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
28. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
29. Ayuntamiento de Oviedo
30. Ayuntamiento de Pamplona
31. Ayuntamiento de Santander
32. Ayuntamiento de Logroño
33. Concello de Santiago de Compostela
34. Ayuntamiento de Toledo
35. Ciudad Autónoma de Melilla
36. Ciudad Autónoma de Ceuta
37. Ayuntamiento de Mérida
38. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Análisis

¿Cómo hemos abordado el análisis de los trámites?

- ✓ Clara IA, asistente virtual
- ✓ Metodología de la Comunicación Clara
- ✓ Matriz de la claridad

Equipo de profesionales de Comunicación Clara

Análisis

Medición objetiva

En Prodigioso Volcán contamos con una fórmula para medir la claridad:

La matriz de 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 considerar para garantizar el derecho a entender de la ciudadanía.

Análisis

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

Lenguaje

Usabilidad

Diseño

Accesibilidad

Los 4 pilares de la claridad

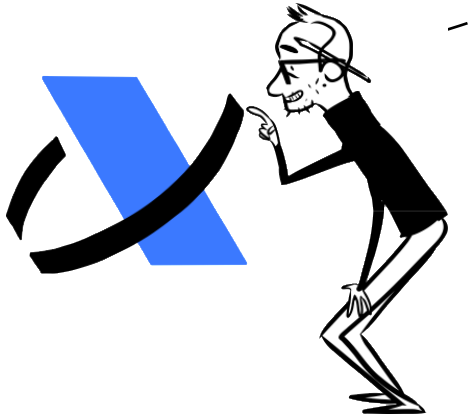
Análisis resultados y propuestas

03

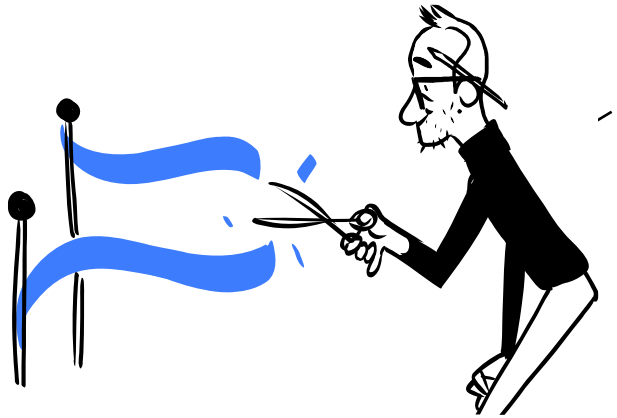
El viaje del emprendimiento

1. **La llamada**
Iniciar una actividad económica

2. **La prueba**
Darse de alta para trabajar por cuenta propia



3. **La ayuda**
El Kit Digital



4. **La transformación**
Abrir un local

5. **La recompensa**
La Tarifa Cero

LA LLAMADA

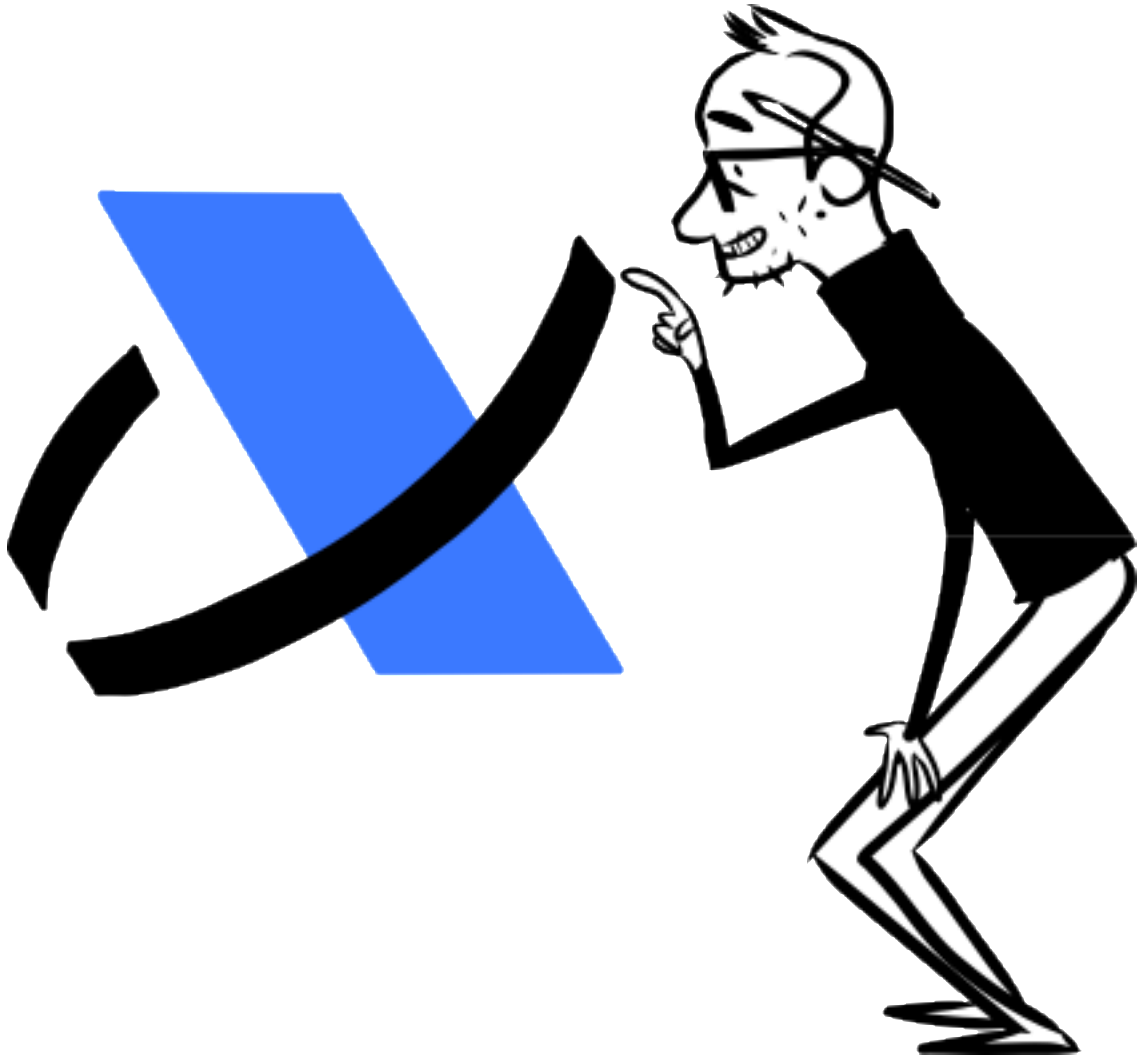
Iniciar una
actividad económica

Partida hacia la heroicidad

Este informe analiza la claridad de ese viaje hacia el emprendimiento. Una especie de camino hacia la heroicidad, en el que la persona que quiere ser trabajadora autónoma tendrá que enfrentarse a varias pruebas, no exentas de dificultades, solo para poder comenzar su verdadera aventura.

LA PRUEBA

Darse de alta para trabajar por cuenta propia



2.1. La Seguridad Social
2.2. La Agencia Tributaria

2.1.

La Seguridad Social

¿Cómo darse de alta como autónomo?

Una búsqueda en internet para resolver esta pregunta obtendrá **como resultado cuatro webs diferentes de la Seguridad Social**, además de un portal del Ministerio de Trabajo y Economía Social dedicado exclusivamente al trabajo autónomo.

Estas distintas páginas webs oficiales ofrecen mucha información, pero **ello hace que esta se fragmente, se disperse y que hasta se duplique**, con accesos a servicios y trámites diferentes.

Obtener una respuesta rápida no resulta ni fácil ni sencillo ni claro.

SeguridadSocial — Web de la Seguridad Social
www.seg-social.es/

TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL — Portal Importass
www.portal.seg-social.gob.es

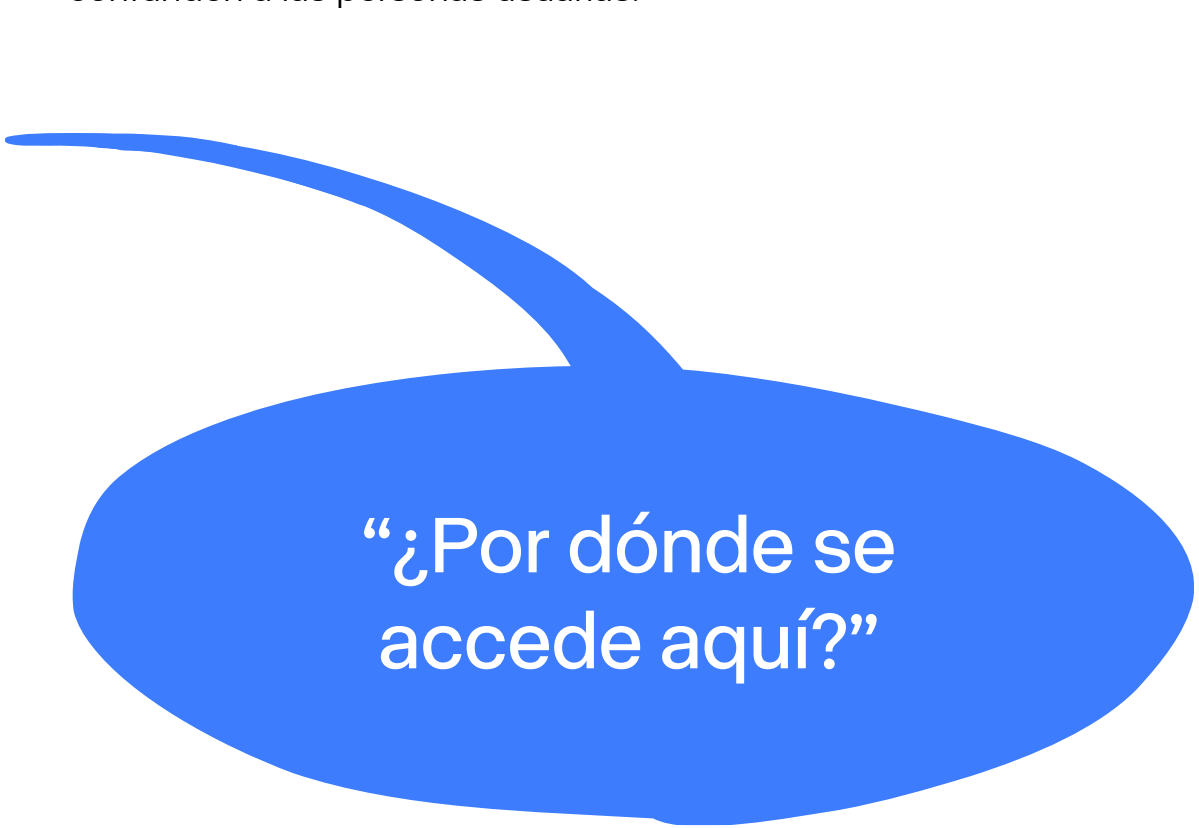
Seguridad Social SedeElectrónica — Sede electrónica de la SS
www.sede.seg-social.gob.es

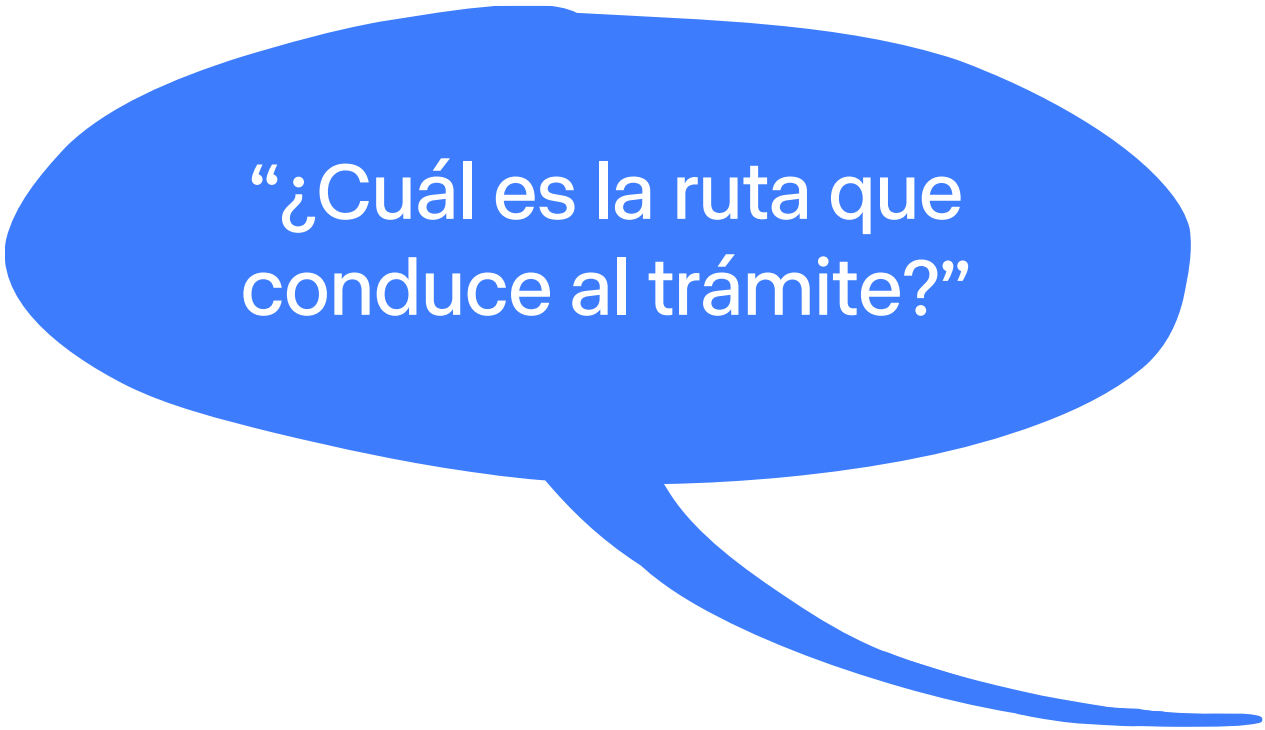
PRESTACIONES SEGURIDAD SOCIAL — Prestaciones de la SS
https://prestaciones.seg-social.es/

DIRECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO AUTÓNOMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO AUTÓNOMO — Portal del Trabajo Autónomo
www.mites.gob.es/trabajoautonomo

¿Cómo darse de alta como autónomo?

Estos múltiples caminos iniciales a menudo confunden a las personas usuarias:

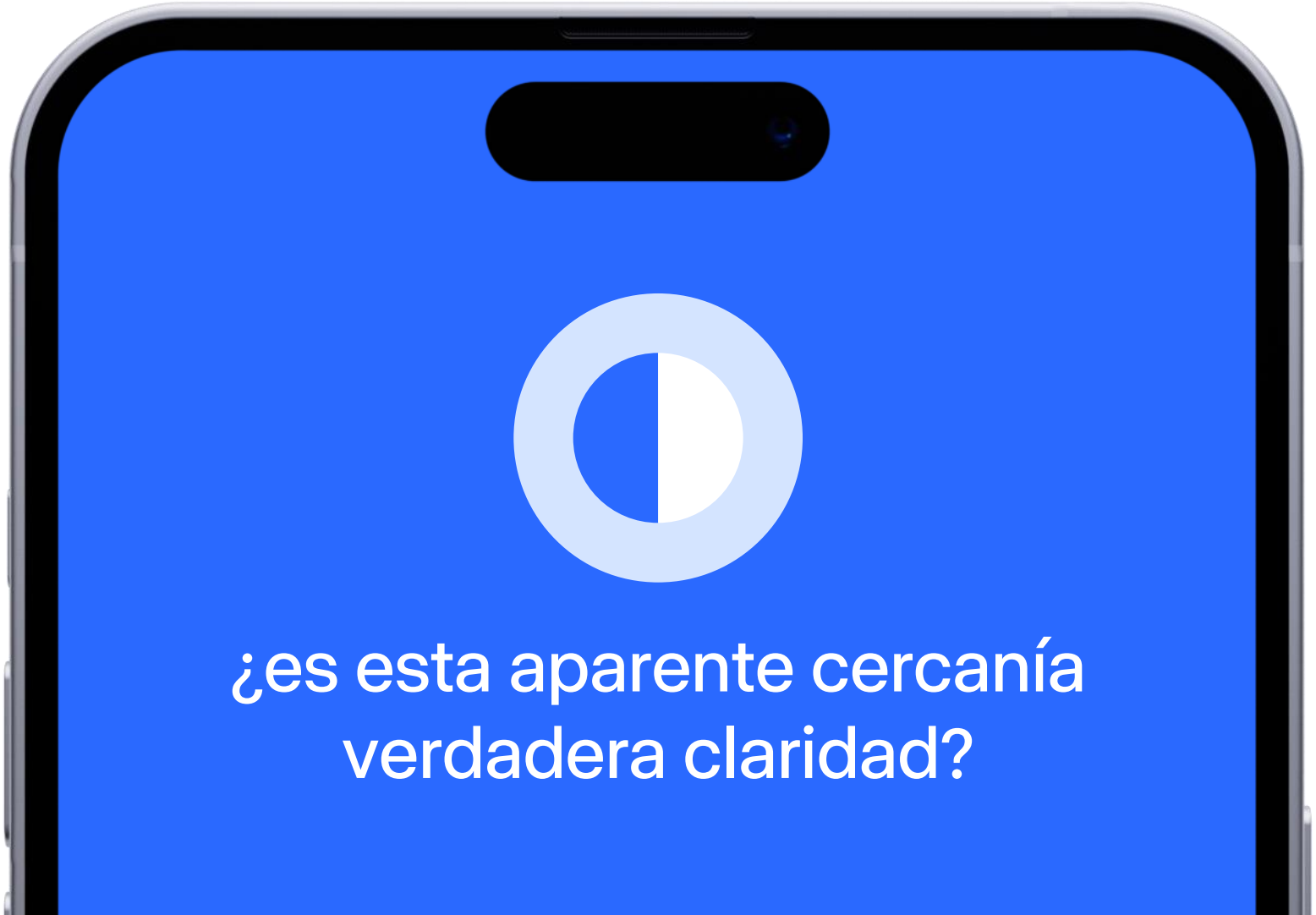




El itinerario que ofrece la Seguridad Social puede confundir y desalentar a muchas personas.

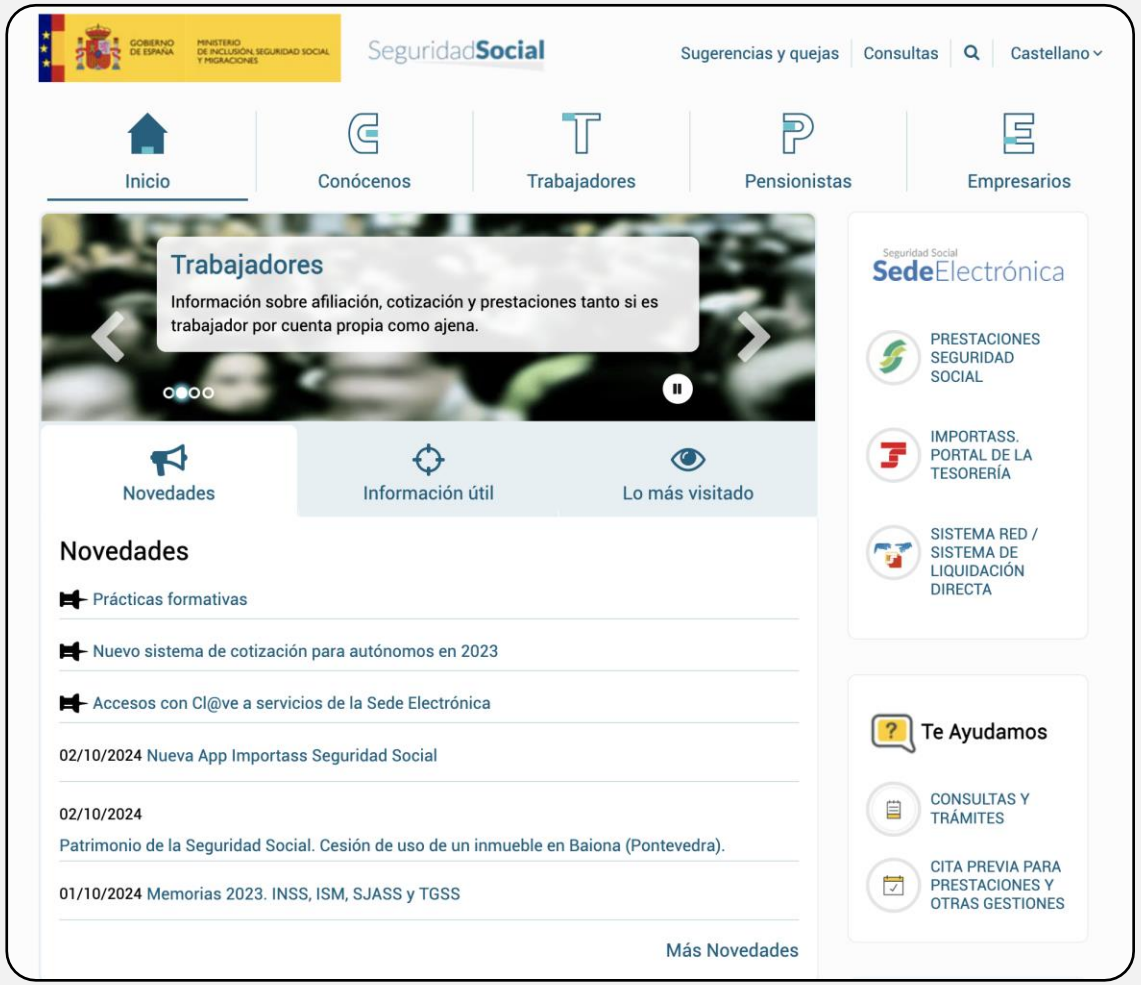
¿Cómo darse de alta como autónomo?

Cuando, eso sí, se logra llegar hasta el final, el trámite de alta para hacerse autónomo está explicado con un lenguaje relativamente cercano, pero…



A. Web de la Seguridad Social

La [web de la Seguridad Social] aúna la información general sobre el organismo desde su origen. Su principal cometido es agrupar información sobre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto Social de la Marina y la Tesorería General de la Seguridad Social.

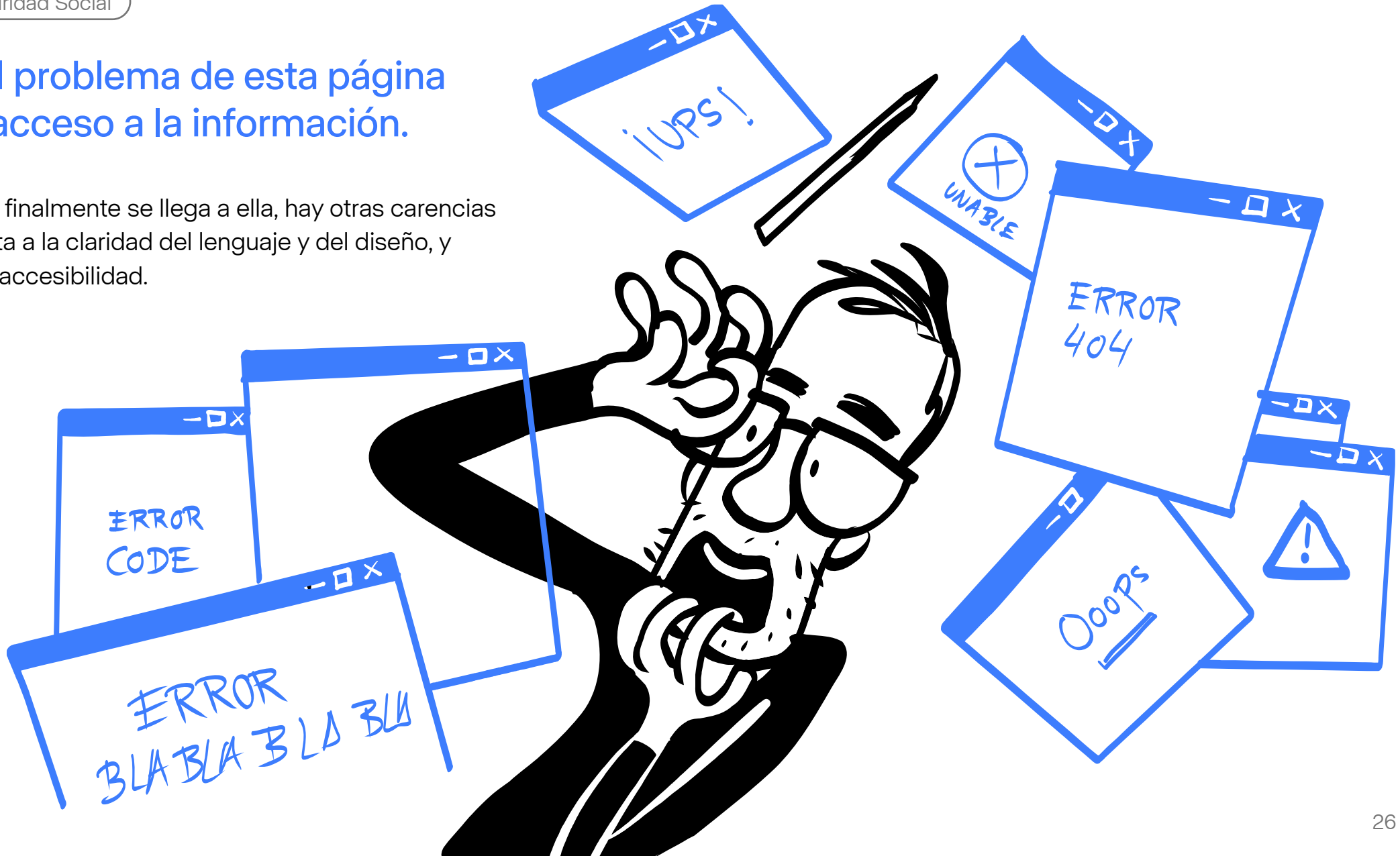


Aunque ofrece bastante información, es una web que no permite hacer trámites.

A. Web de la Seguridad Social

El principal problema de esta página web es el acceso a la información.

Además, cuando finalmente se llega a ella, hay otras carencias en lo que respecta a la claridad del lenguaje y del diseño, y la usabilidad y la accesibilidad.



A. Web de la Seguridad Social

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje

_ No es claro.

_ A menudo es distante e impersonal.

_ Se usan demasiados tecnicismos y frases largas.

_ La redacción es bastante compleja.

Diseño

_ Los menús desplegables son confusos.

_ Textos sin jerarquías claras.

_ Faltan negritas y otros destacados que faciliten la lectura.

Usabilidad

_ Los resultados que se obtienen en el propio buscador de la web son confusos e inconsistentes. No resulta fácil entenderlos.

_ Se requiere navegar por un exceso de páginas y pasos previos hasta llegar a la información, no hay una barra de progreso ni ninguna forma de conocer dónde estamos en la navegación.

Accesibilidad

_ La web contiene descripciones confusas y texto en formato de imagen sin apenas alternativas textuales y con indicaciones poco claras para personas con alguna discapacidad.

_ PDF inaccesibles.

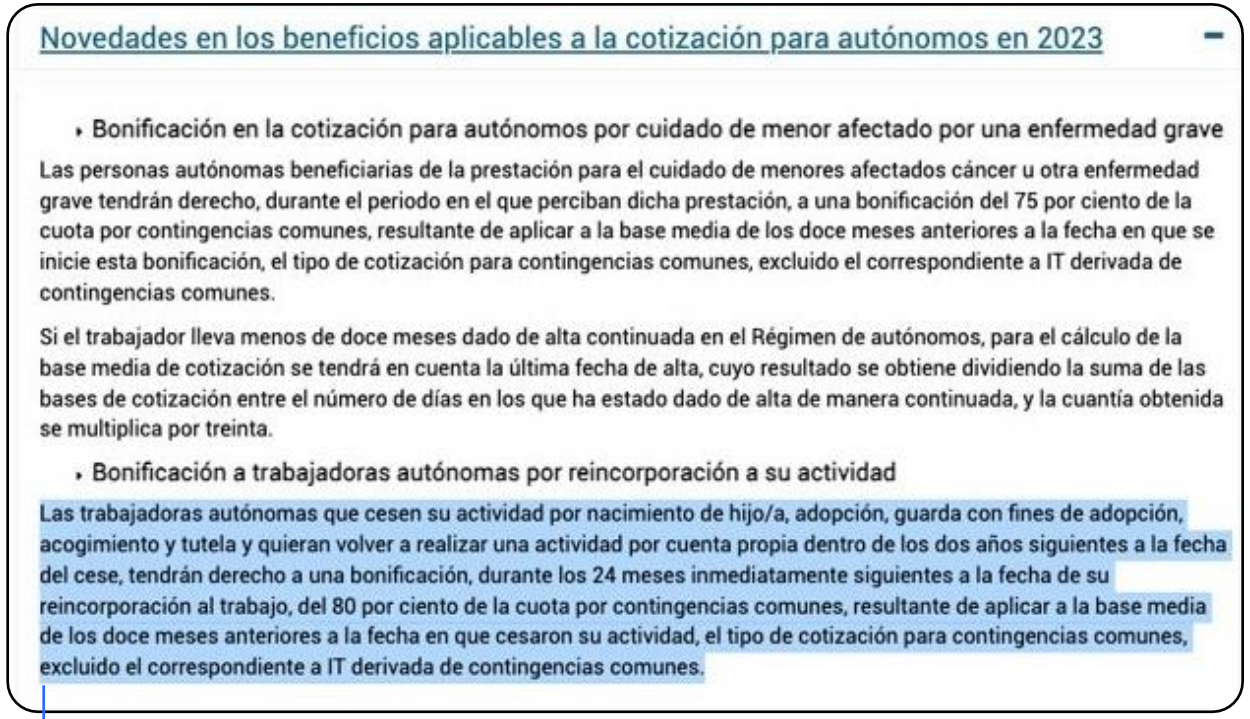
_ Pérdida de información al 400 %.

_ El menú principal no está visible en todo momento.

A. Web de la Seguridad Social | **Lenguaje**

El lenguaje no es claro

- ✕ Predomina el uso de frases largas (de más de 30 palabras y algunas incluso de 70).
- ✕ Los párrafos son demasiados extensos.
- ✕ Hay un abuso de la voz pasiva.
- ✕ Un exceso de tecnicismos y referencias legislativas.
- ✕ El trato hacia las personas usuarias es, en general, impersonal y distante.
- ✕ Se hace un uso inapropiado de los conectores y no hay rastro de ningún tipo de lenguaje inclusivo.



Novedades en los beneficios aplicables a la cotización para autónomos en 2023

▸ Bonificación en la cotización para autónomos por cuidado de menor afectado por una enfermedad grave

Las personas autónomas beneficiarias de la prestación para el cuidado de menores afectados cáncer u otra enfermedad grave tendrán derecho, durante el periodo en el que perciban dicha prestación, a una bonificación del 75 por ciento de la cuota por contingencias comunes, resultante de aplicar a la base media de los doce meses anteriores a la fecha en que se inicie esta bonificación, el tipo de cotización para contingencias comunes, excluido el correspondiente a IT derivada de contingencias comunes.

Si el trabajador lleva menos de doce meses dado de alta continuada en el Régimen de autónomos, para el cálculo de la base media de cotización se tendrá en cuenta la última fecha de alta, cuyo resultado se obtiene dividiendo la suma de las bases de cotización entre el número de días en los que ha estado dado de alta de manera continuada, y la cuantía obtenida se multiplica por treinta.

▸ Bonificación a trabajadoras autónomas por reincorporación a su actividad

Las trabajadoras autónomas que cesen su actividad por nacimiento de hijo/a, adopción, guarda con fines de adopción, acogimiento y tutela y quieran volver a realizar una actividad por cuenta propia dentro de los dos años siguientes a la fecha del cese, tendrán derecho a una bonificación, durante los 24 meses inmediatamente siguientes a la fecha de su reincorporación al trabajo, del 80 por ciento de la cuota por contingencias comunes, resultante de aplicar a la base media de los doce meses anteriores a la fecha en que cesaron su actividad, el tipo de cotización para contingencias comunes, excluido el correspondiente a IT derivada de contingencias comunes.

Ejemplo de frase de más de 115 palabras.

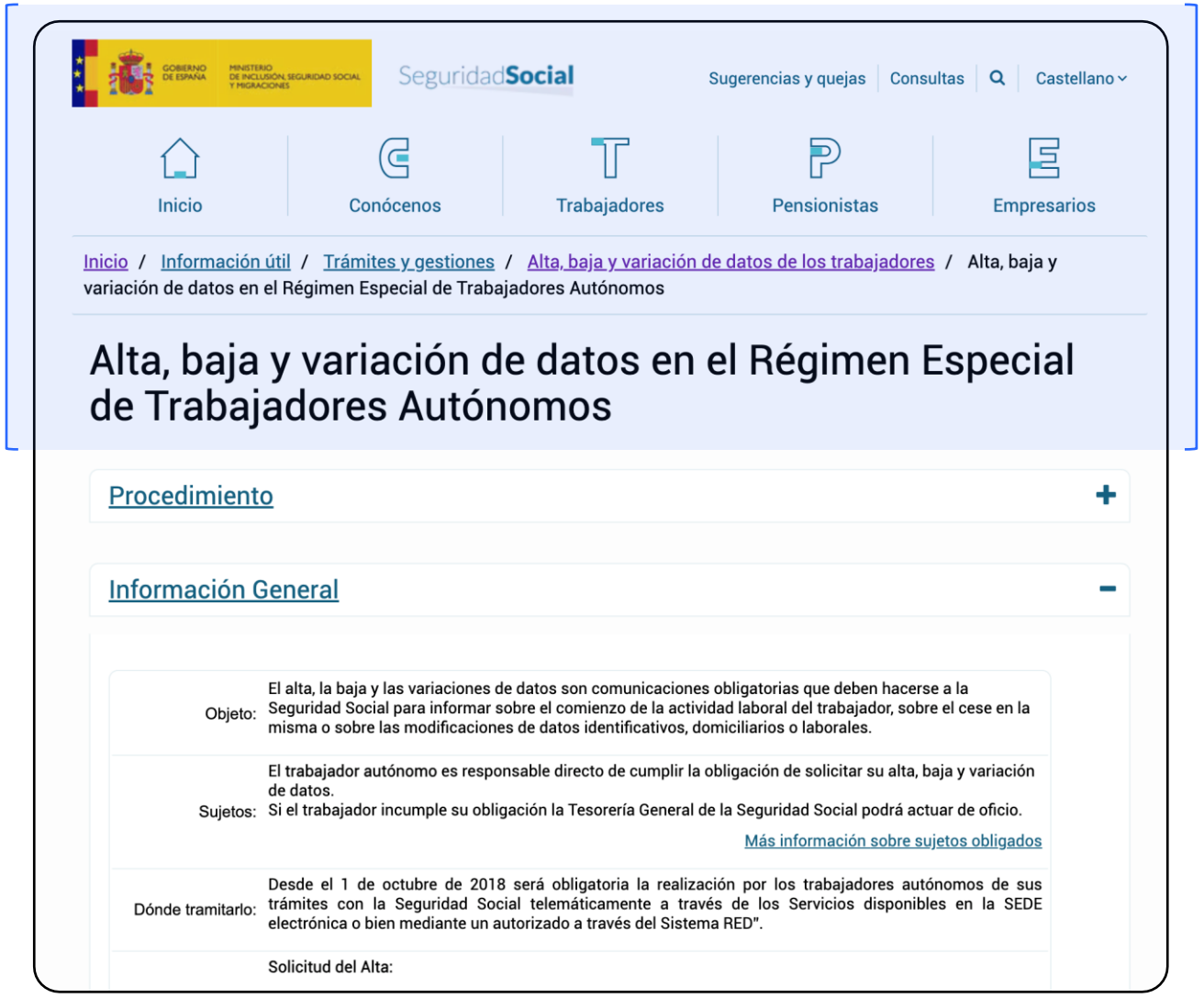
El uso de frases cortas, la brevedad y la precisión son señas de identidad de un lenguaje claro.

A. Web de la Seguridad Social | **Usabilidad y diseño**

Problemas en la cabecera

- ✕ El menú ocupa un espacio considerable en la pantalla por el tamaño de los iconos, esto desplaza el contenido hacia abajo y dificulta el acceso inmediato a la información que se desea ver.
- ✕ La falta de espacio en blanco entre las diferentes secciones hace que el título principal se pierda visualmente, reduciendo su impacto y visibilidad.
- ✕ La ausencia de elementos destacados contribuye a que el contenido importante no se resalte. A primera vista, no es fácil saber qué elementos son parte del menú y cuáles son contenido principal de la página.

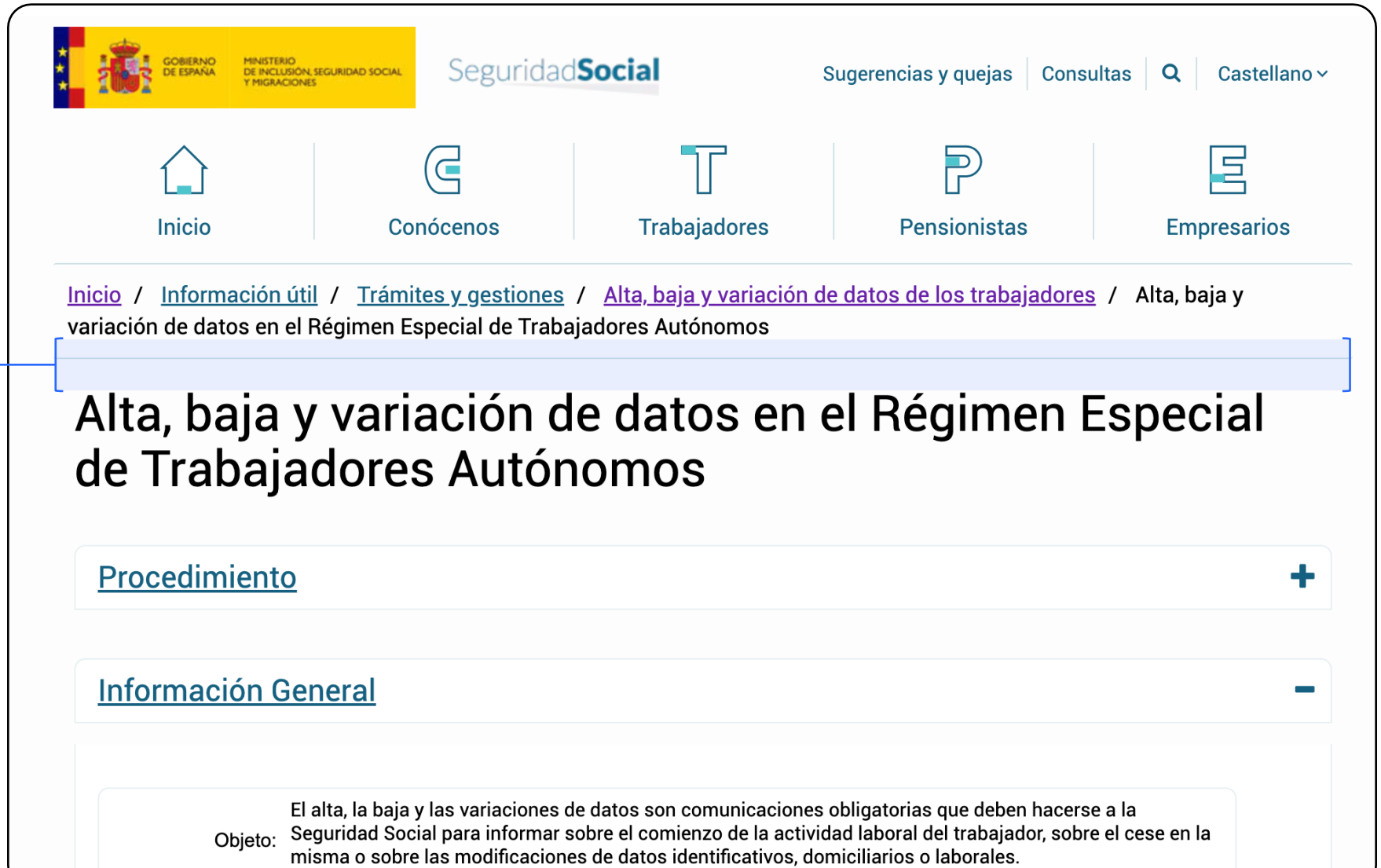
Mejorar la distinción entre menús y contenido y optimizar el uso del espacio y la jerarquía visual facilitaría una navegación más clara y eficiente.



A. Web de la Seguridad Social | **Usabilidad y diseño**

Recomendación

Si se aumentara este espacio los bloques se separarían y se facilitaría la lectura.



A. Web de la Seguridad Social **Usabilidad**

Navegación bien orientada, pero con URL duplicadas

El acceso a la sección de información útil contiene una URL duplicada, que tan solo se distingue por tener una mayúscula o minúscula en cada caso:

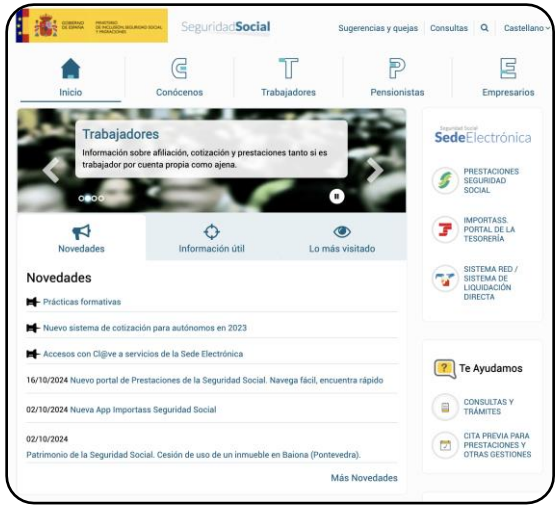
a) www.seg-social.es/.../informacionutil

b) www.seg-social.es/.../InformacionUtil

_ Usar mayúsculas en las URL no es una buena práctica, puede crear inconsistencias y dificultades adicionales al intentar recordar o acceder a la dirección correctamente.

_ Aunque el uso de números en las URL puede optimizar la organización interna y la gestión de contenidos en el *backend*, también presenta desafíos para la experiencia de navegación, ya que son menos intuitivas y más difíciles de interpretar y recordar.

a)



b)

Un cambio tan sutil como una letra en mayúscula hace que, sin embargo, se acceda a dos páginas de contenido muy distinto.

A. Web de la Seguridad Social **Usabilidad**

Sabes donde estás, pero no hacia dónde vas

Aunque la miga de pan (*breadcrumbs*) es excesivamente larga y puede resultar abrumadora, es cierto que proporciona un contexto claro y descriptivo, lo que ayuda a entender mejor la estructura del sitio.

Además, facilita que la persona que navega se sitúe en el portal e informa sobre cuáles son los elementos clicables.

Inicio / Información útil / Trámites y gestiones / Alta, baja y variación de datos de los trabajadores / Alta, baja y variación de datos en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos

“a partir del año 2018 será obligatorio...”

Información densa y sin salida

Cuando, tras buscar y navegar por la web, finalmente se llega a la información sobre cómo darse de alta, el resultado es una página con información densa, en lenguaje técnico y distante, menús desplegables e información desactualizada (contiene referencias temporales como “a partir del año 2018 será obligatorio...”).

Llegar hasta este punto es costoso, pero, sobre todo, es una vía muerta. La página **no contiene enlaces ni indicaciones de por dónde seguir: en qué web o en qué lugar tramitar el alta.**

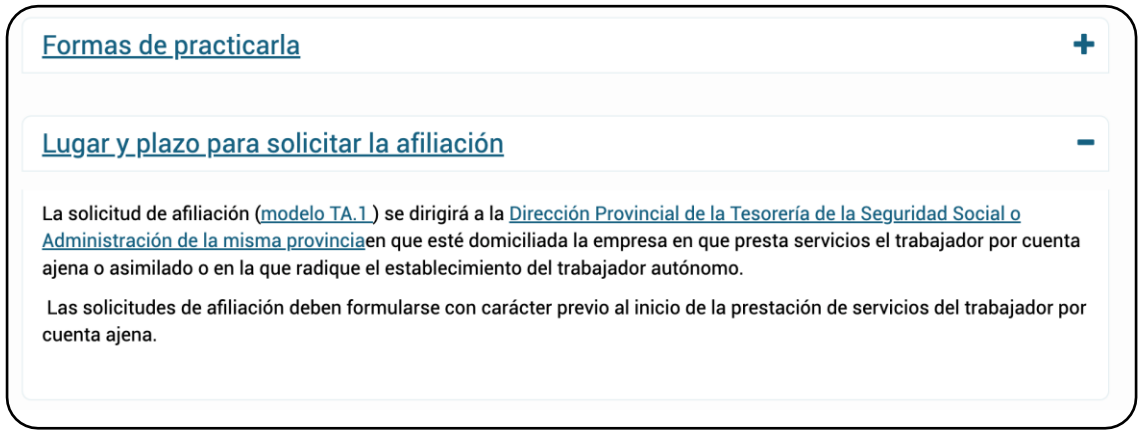
Solo se indica que deberá hacerse en la sede digital de la Seguridad Social pero **ni siquiera esa dirección genérica es una ayuda, ya que el trámite se hace actualmente en el nuevo portal web Importass**.

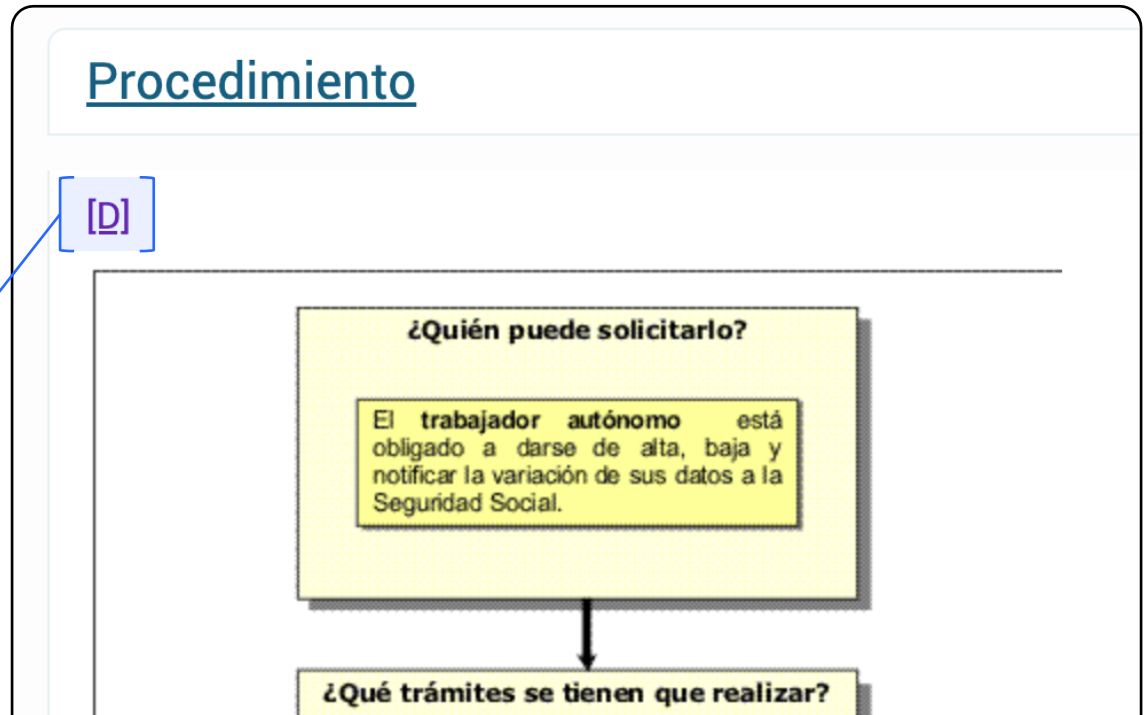
A. Web de la Seguridad Social **Usabilidad**

Elementos plegados

Todo el contenido de la página de alta de autónomos se encuentra distribuido en menús plegados.

Dado que el **contenido es escueto, los menús desplegables no son la mejor opción**. Mantener el contenido visible y accesible en todo momento, sin interacciones adicionales optimiza la experiencia al reducir el número de clics y facilitar el acceso inmediato a la información deseada.





Ejemplo de indicaciones confusas.

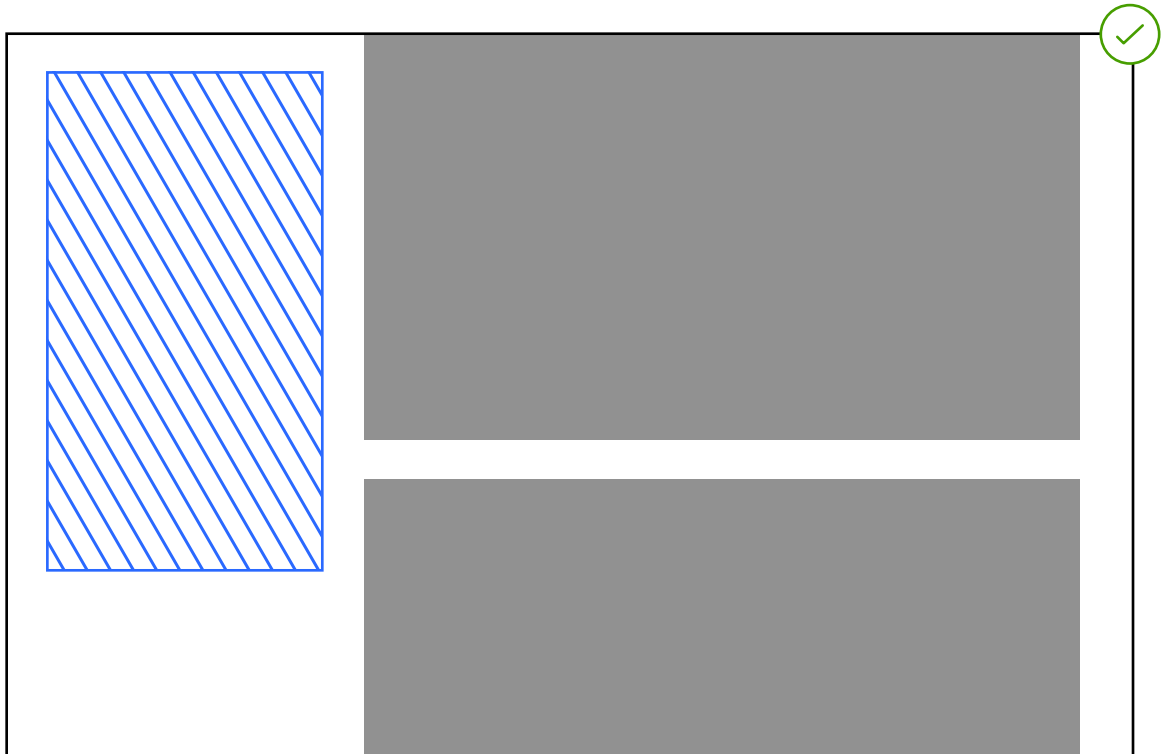
En el desplegable del procedimiento, hay una "D" entre corchetes que parece un enlace. Sin embargo, a falta de una indicación explícita sobre a dónde conduce, genera incertidumbre y confusión. Una navegación eficaz ofrece señales claras y comprensibles sobre cada acción.

A. Web de la Seguridad Social **Usabilidad**

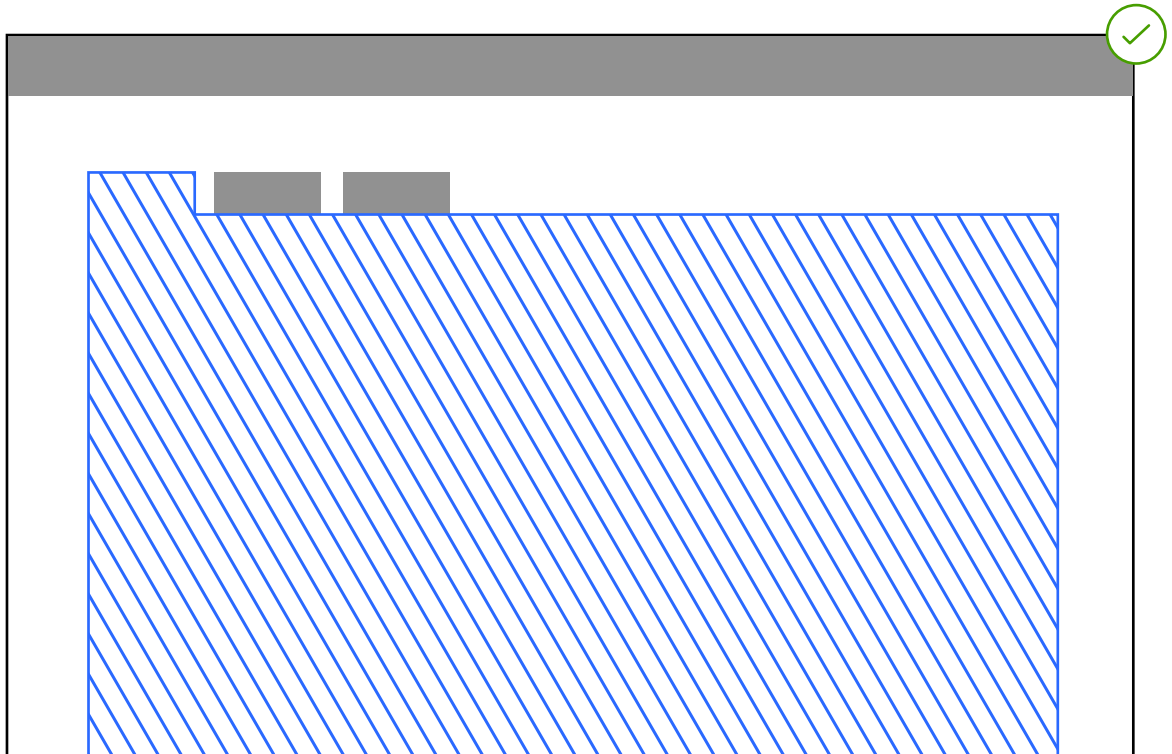
Sugerencias de estructura

Hay dos posibles soluciones para mejorar la navegación de los menús desplegables:

1. Un **menú de tipo ancla** que permita saltar por diferentes secciones, mejorando la eficiencia y la fluidez.



2. Un **menú dinámico** que actualice el contenido visible sin recargar. Esto evita la complejidad de los desplegables y asegura que el contenido clave esté siempre visible y accesible.



A. Web de la Seguridad Social | **Accesibilidad**

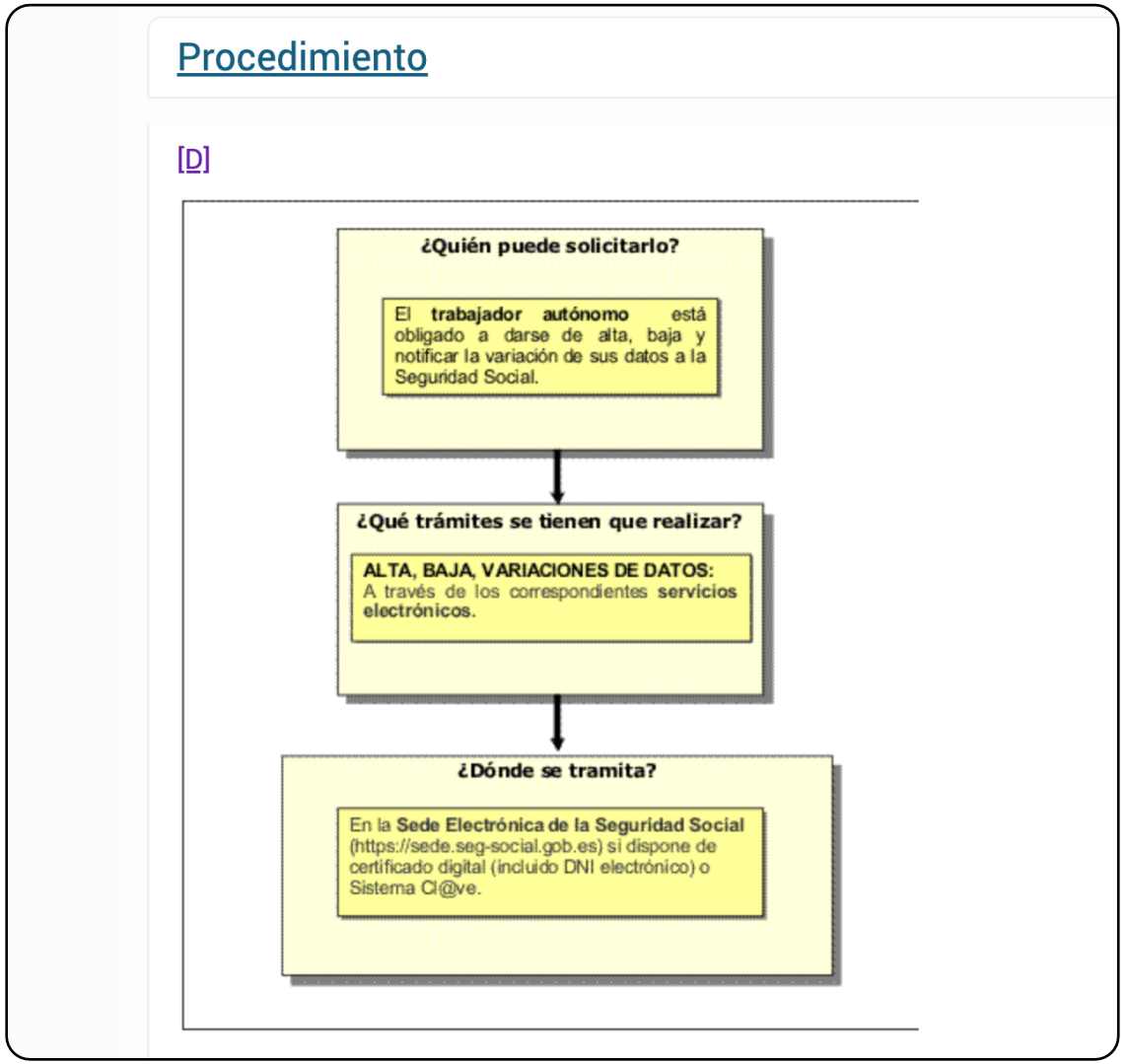
Texto en imágenes

El contenido dentro del desplegable es una imagen con mucho texto. Por accesibilidad, esta práctica de diseño debería evitarse siempre:

- ✕ No es accesible para herramientas de lectura de pantallas.
- ✕ No es indexable por los motores de búsqueda, lo que afecta negativamente al SEO y a la visibilidad del contenido.
- ✕ Las personas deben hacer un esfuerzo adicional para interpretar el texto en lugar de interactuar con un contenido fácil de leer y navegar.

Aunque tiene un texto alternativo, y eso es correcto, no es adecuado que este sea tan largo. En este caso, la imagen debería tener un enlace a una ventana con la descripción o que el contenido estuviera relacionado con un *aria-describedly* en el código.

Las personas que acceden con lector de pantallas deben recibir la misma información que el resto.

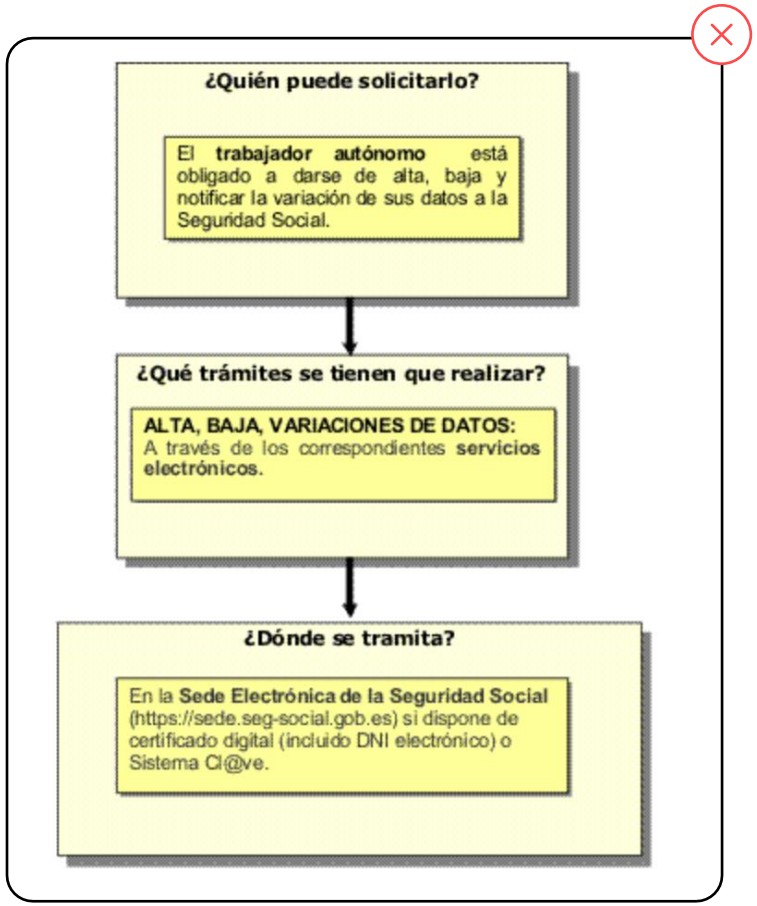


A. Web de la Seguridad Social | **Diseño**

Recomendación

✕ El primer recuadro “El trabajador autónomo…” utiliza una alineación justificada a ambos lados que genera espacios muy grandes entre algunas palabras. Tampoco permite ampliar la imagen, así que el texto se queda un poco pequeño.

✓ Se puede mejorar el diseño del diagrama adaptándolo al estilo gráfico de la página e incluyendo el enlace de la sede electrónica en la propia palabra para que sea clicable. Se debe hacer de forma que esté incluido en el código para que sea accesible.



A. Web de la Seguridad Social | **Accesibilidad**

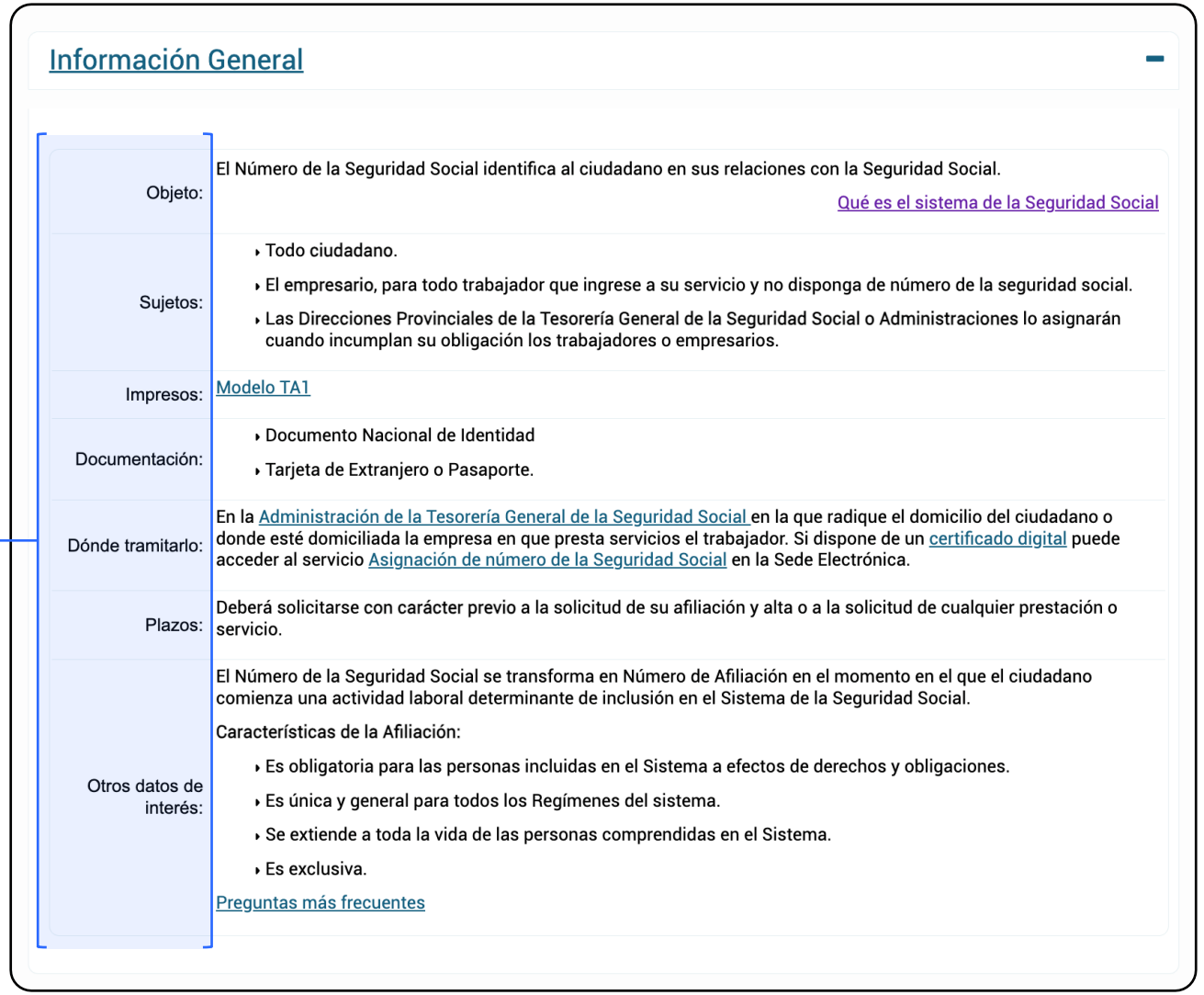
Mejorar el orden y jerarquía

En el apartado de Información general se puede mejorar la estructura y jerarquías de lo que parece ser una tabla:

_ La primera columna de la derecha con los apartados generales (Objeto, Sujetos, Dónde tramitarlo,…) estaría mejor alineada a la izquierda para no pegarse con el contenido de la caja que está a su lado.

_ Igualmente, para mejorar la lectura, se podría subir el tamaño o poner en negrita.

_ También se podrían usar colores o una línea en esa primera columna para separar el contenido de la derecha (aunque es más recomendable la alineación a la izquierda).



Información General

Objeto:	El Número de la Seguridad Social identifica al ciudadano en sus relaciones con la Seguridad Social. Qué es el sistema de la Seguridad Social
Sujetos:	‣ Todo ciudadano. ‣ El empresario, para todo trabajador que ingrese a su servicio y no disponga de número de la seguridad social. ‣ Las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social o Administraciones lo asignarán cuando incumplan su obligación los trabajadores o empresarios.
Impresos:	Modelo TA1
Documentación:	‣ Documento Nacional de Identidad ‣ Tarjeta de Extranjero o Pasaporte.
Dónde tramitarlo:	En la Administración de la Tesorería General de la Seguridad Social en la que radique el domicilio del ciudadano o donde esté domiciliada la empresa en que presta servicios el trabajador. Si dispone de un certificado digital puede acceder al servicio Asignación de número de la Seguridad Social en la Sede Electrónica.
Plazos:	Deberá solicitarse con carácter previo a la solicitud de su afiliación y alta o a la solicitud de cualquier prestación o servicio.
Otros datos de interés:	El Número de la Seguridad Social se transforma en Número de Afiliación en el momento en el que el ciudadano comienza una actividad laboral determinante de inclusión en el Sistema de la Seguridad Social. Características de la Afiliación: ‣ Es obligatoria para las personas incluidas en el Sistema a efectos de derechos y obligaciones. ‣ Es única y general para todos los Regímenes del sistema. ‣ Se extiende a toda la vida de las personas comprendidas en el Sistema. ‣ Es exclusiva. Preguntas más frecuentes

A. Web de la Seguridad Social **Usabilidad**

Exceso de información

La información relacionada al final de la página resulta, por el elevado número de enlaces, abrumadora. Ningún tipo de resalte ayuda a identificar rápidamente lo que las personas necesitan.

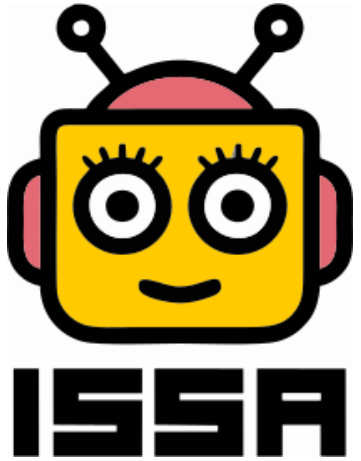
Además, los enlaces no están subrayados ni siguen un formato coherente con el resto de la página, lo que **genera confusión y dificulta su reconocimiento**. Falta una organización o categorización para que las personas encuentren lo que buscan de una manera ágil.

Es importante recordar que las personas tienden a escanear el contenido en lugar de leerlo detenidamente. Buscan eficiencia y evitan perder tiempo.

B. ISSA, la chatbot salvadora

La web de la Seguridad Social es muy amplia y cualquier persona puede dedicar un tiempo considerable a navegar por ella sin hallar ni rastro de un enlace que le guíe hasta el trámite para gestionar su alta.

Una de las opciones disponibles es recurrir a ISSA, un asistente de ayuda virtual que desde 2020 está en una ventana emergente.

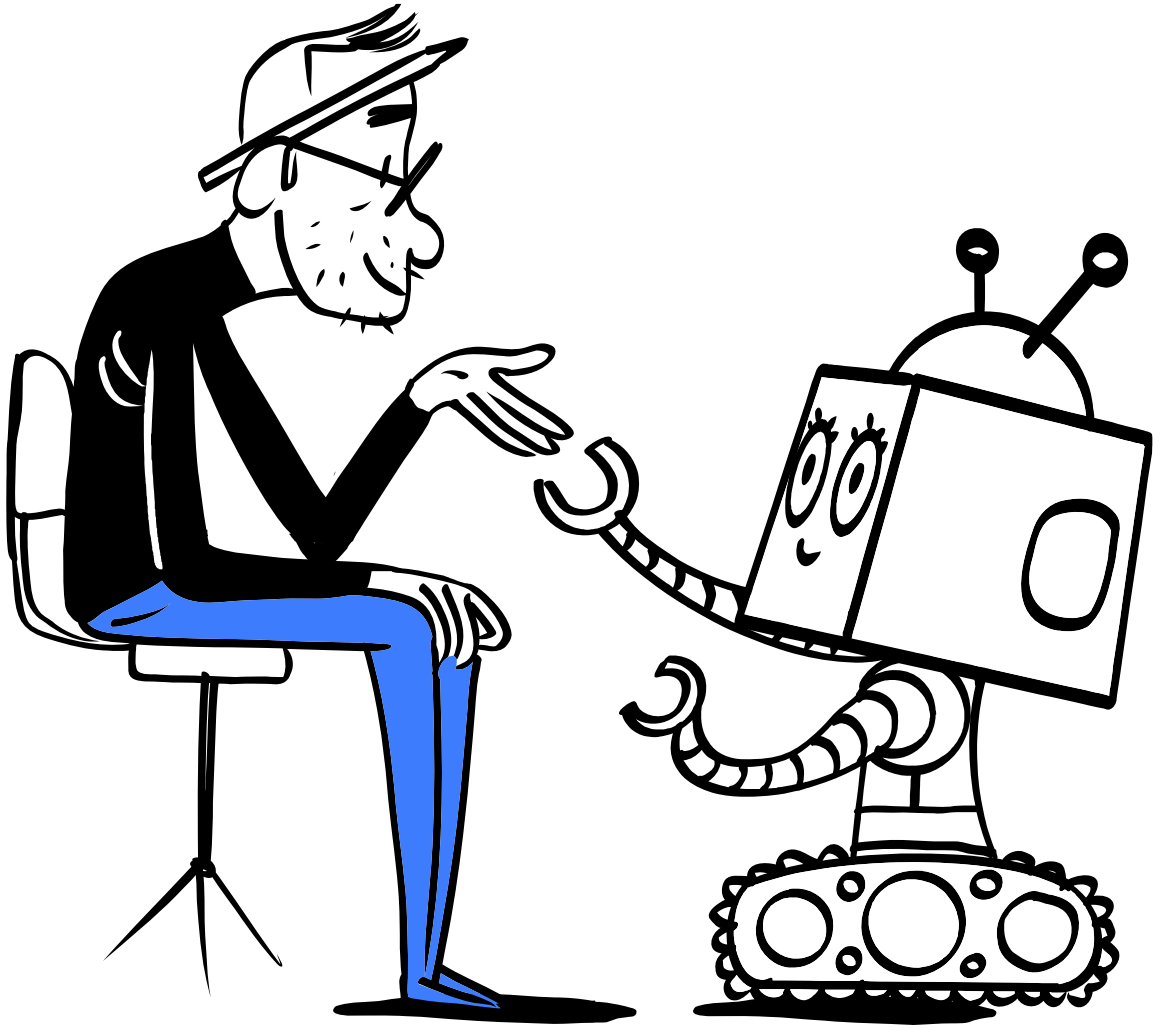


Conoce a ISSA

B. ISSA, la chatbot salvadora

¿Cómo funciona?

La ciudadanía puede formular **preguntas usando sus propias palabras** y obtener respuestas de forma automática siguiendo este esquema:



_ Interacción mediante lenguaje natural (escrito en castellano).

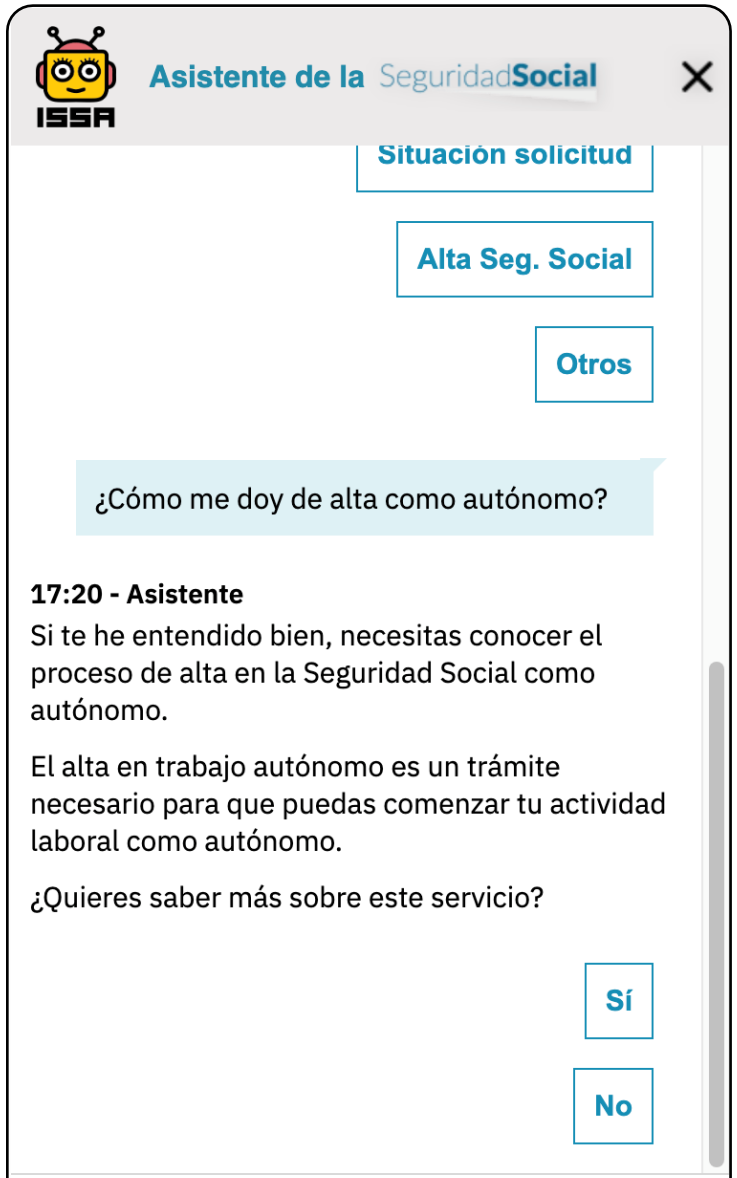
_ Identificación del servicio que se busca.

_ Propuesta de respuestas “cerradas” mediante botones que facilitan el flujo de la conversación y la navegación.

_ Propuesta de información general del servicio, de forma sencilla y comprensible.

_ Exposición de las características generales, requisitos, documentación, y **redirección a la sede electrónica**.

B. ISSA, la chatbot salvadora



¿Cómo funciona?

Tras formularle la pregunta **"¿Cómo me doy de alta?"** obtenemos una respuesta cerrada, por primera vez unas **indicaciones claras y precisas en un lenguaje coloquial y cercano**. Se explican el modo, la forma y las vías de autenticación. También obtenemos un enlace directo hacia otra web, el portal Importass, en el que realizar el trámite.

C. Portal Importass

Desde 2021, [Importass] es el nuevo portal digital de la Tesorería General de la Seguridad Social para realizar trámites telemáticos. Una nueva sede digital en la que es posible solicitar y consultar el número de la Seguridad Social, el informe de vida laboral y tramitar altas, bajas y modificaciones en el trabajo autónomo.

✓ Está adaptada a dispositivos móviles.

✓ Es accesible desde la web, la sede electrónica (SEDESS) y la aplicación de la Seguridad Social.

Analizamos el trámite paso a paso.

C. Portal Importass

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje

_ Lenguaje más accesible, próximo y cercano.

_ Eliminan la mayoría de los tecnicismos y lenguaje burocrático.

_ Tono conversacional.

Diseño

_ Orden, sencillez y limpieza. No obstante, la disposición de la información no garantiza la claridad ni la comprensión.

_ La web no tiene menú de navegación y es complicado situarse.

_ No es un diseño intuitivo.

_ Carece de elementos de apoyo como vídeos o gráficos.

Usabilidad

_ La arquitectura de la web es mejorable.

_ No ofrece opciones de búsqueda avanzada.

_ Numerosos enlaces externos que obligan a salir de la propia web y volver a entrar. Además, contiene enlaces rotos.

_ No hay una barra de progreso en los procesos y tampoco se indica el tiempo que deberemos destinar a cada trámite.

Accesibilidad

_ Una web correcta en términos generales de accesibilidad.

_ Funciona bien en las pruebas realizadas con lectores de pantallas.

_ Existen carencias en la selección de idiomas.

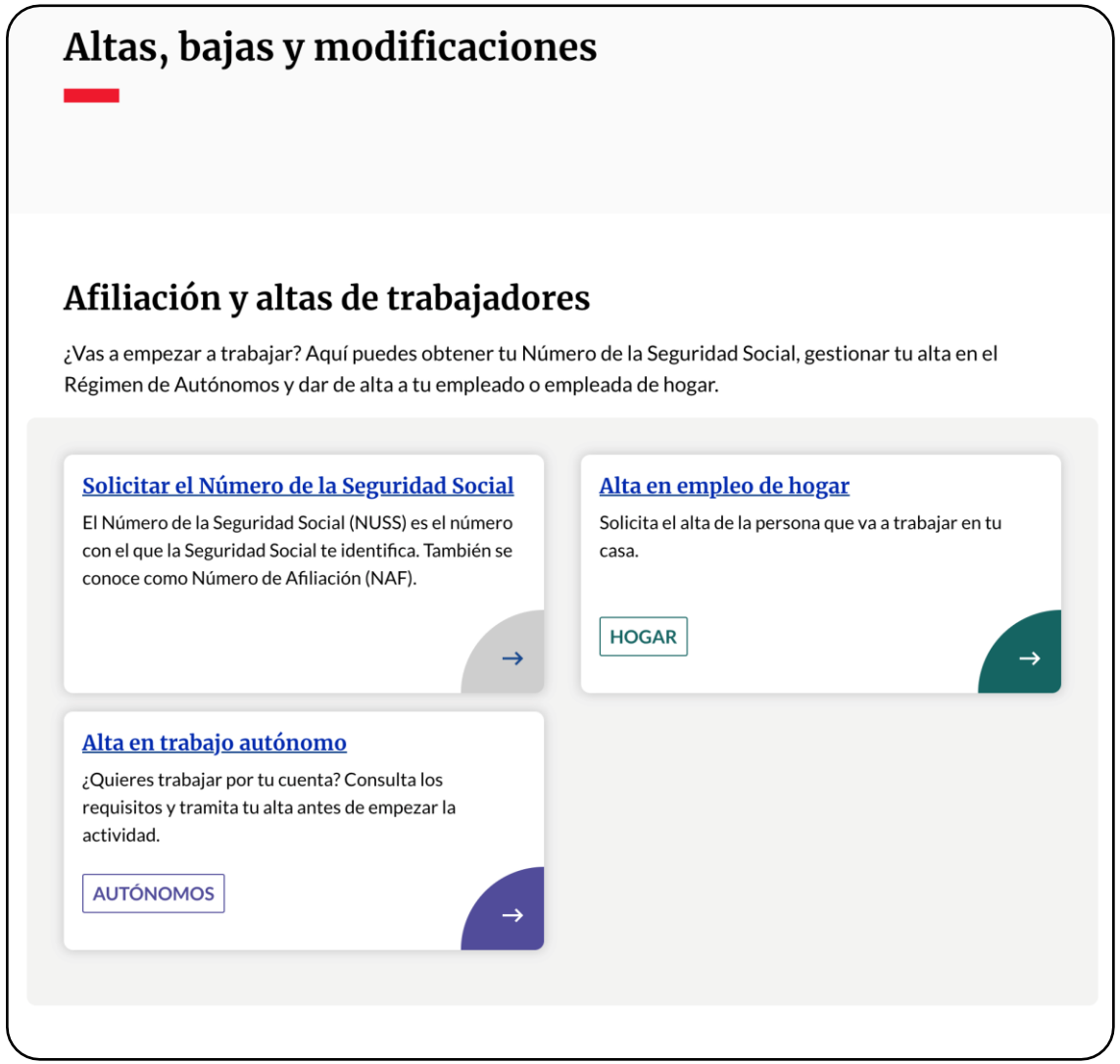
_ Problemas para identificar los enlaces que son PDF u otros formatos de archivos.

C. Portal Importass | **Lenguaje**

Un tono más cercano; pero, aún así, un lenguaje poco claro

En la nueva web de la Seguridad Social se percibe un esfuerzo por simplificar el lenguaje, por emplear un tono más cercano con las personas, cierta jerarquía y orden, un uso correcto de párrafos y títulos, así como una edición cuidada. Sin embargo, no está exenta de mejoras.

C. Portal Importass | **Usabilidad**



Limpieza y orden, pero sin menú de navegación

La **estructura web es limpia y produce una mayor sensación de orden y amabilidad**. No obstante, cada vez que las personas tengan una duda con algún paso o concepto deberán ir a otra página para encontrar la explicación.

La **desaparición del menú principal rompe la consistencia de navegación** y puede generar confusión. El menú principal de una web es un punto de referencia clave que permite moverse entre las distintas secciones sin perderse.

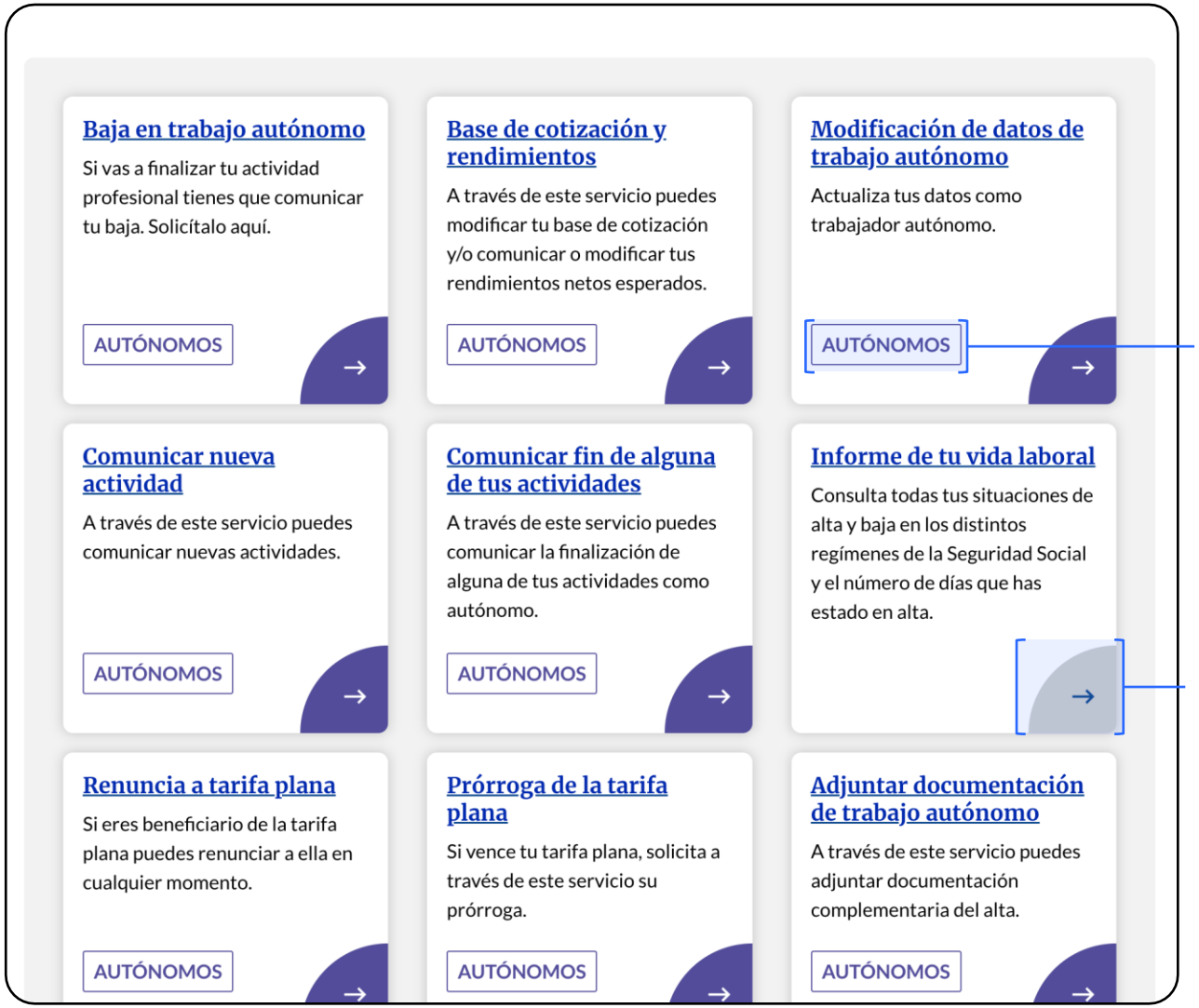
Aunque la portada principal de la web Importass identifica todos los apartados y distingue con colores los temas (autónomos, empleadas del hogar…) para mejorar la experiencia, **es fundamental mantener el menú visible** en todas las páginas, asegurando un flujo de navegación continuo y una experiencia más intuitiva.

C. Portal Importass | **Usabilidad**

Exceso de enlaces

La cantidad de enlaces de la página puede abrumar y dificultar la búsqueda de información. Cuando se ofrecen tantas opciones, las **personas experimentan una sobrecarga cognitiva** que aumenta la probabilidad de abandono de la página.

El hecho de que todos los enlaces estén juntos y sean idénticos tampoco facilita la navegación ni ayuda a encontrar la información.



El uso repetitivo de la etiqueta de "autónomos" es innecesario, ya que es una página específicamente dirigida a autónomos. Es fundamental **evitar etiquetas o descripciones que no aporten** nueva información y que solo saturen visualmente.

El **uso inconsistente de colores en las flechas** (todas azules excepto una gris) causa confusión. Sugiere que la flecha gris tiene una funcionalidad distinta o está deshabilitada, lo que puede llevar a una interpretación errónea.

C. Portal Importass | **Usabilidad**

Exceso de enlaces

Para mejorar esto, es recomendable agrupar los enlaces por categorías o temas relacionados, lo que optimizaría la navegación y haría el contenido más accesible y fácil de entender.

La categorización temática permitiría encontrar la información de manera más intuitiva.

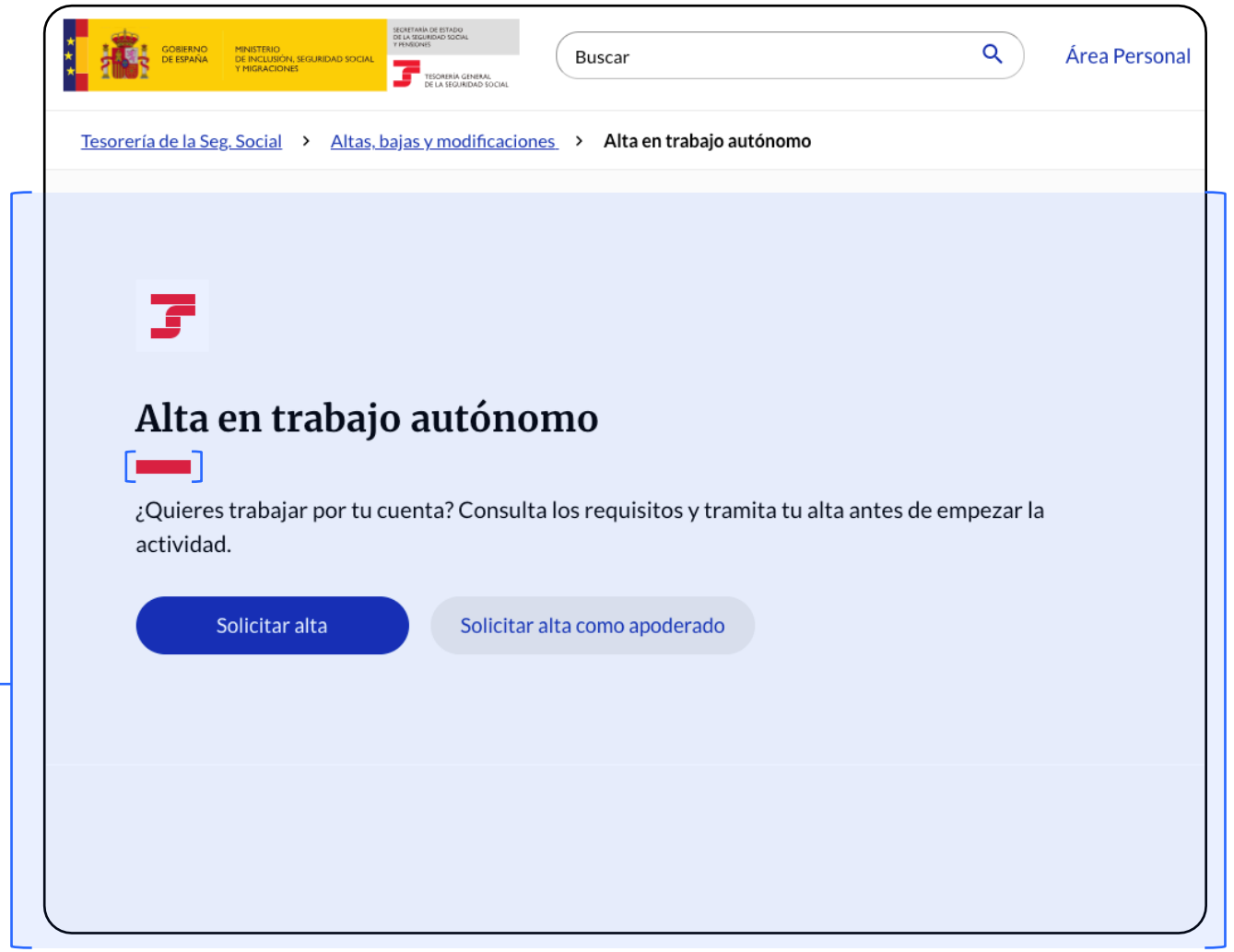
C. Portal Importass | **Diseño**

Accesible y bien estructurado

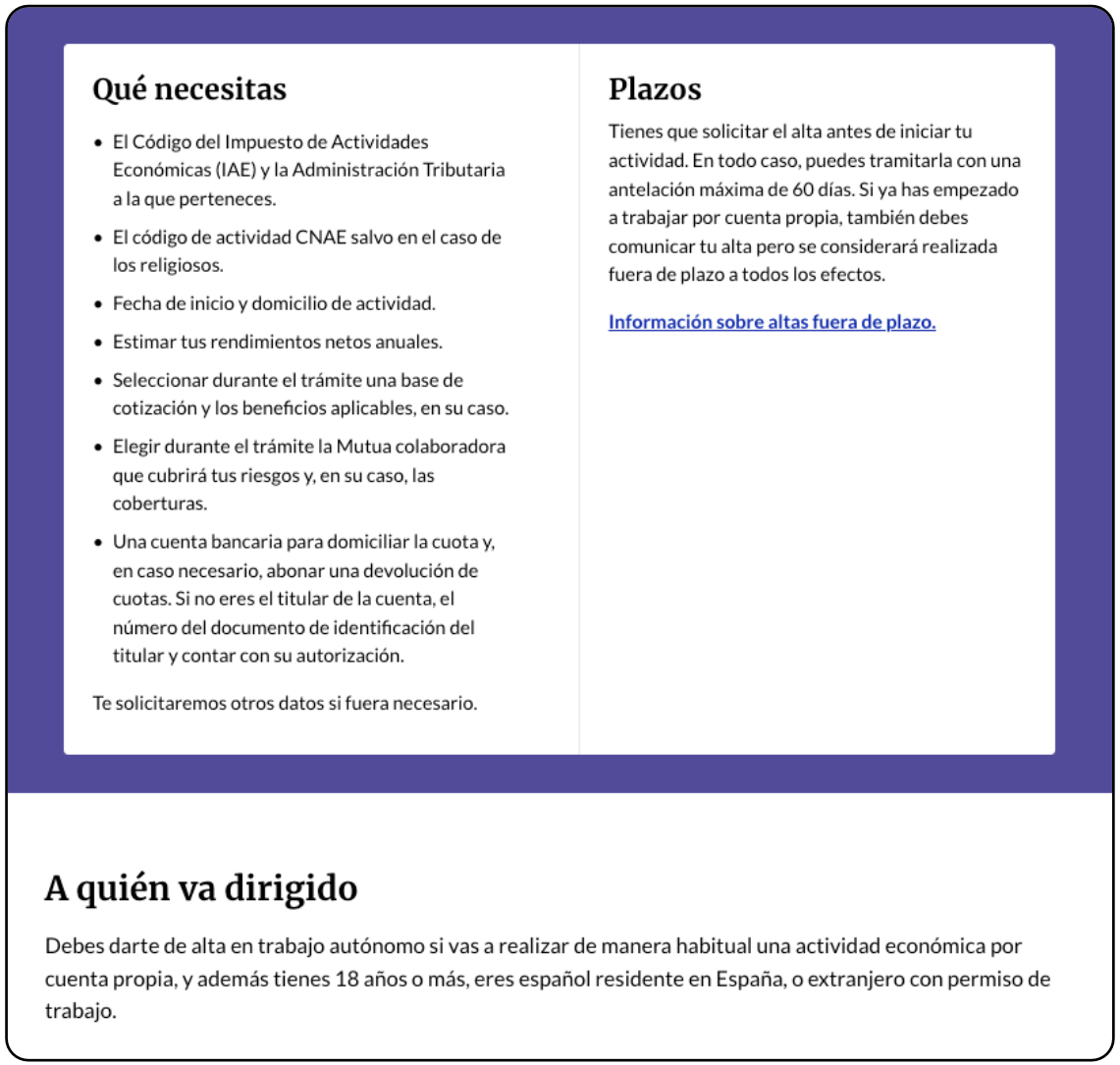
El **acceso al trámite es sencillo y fácil** desde la propia web de Importass y, además, esta web aparece entre las primeras páginas cuando se busca “alta en autónomo” en Google.

La **estructura del trámite también es clara y eficaz**, responde preguntas básicas y esenciales: solicitar el alta, información previa, a quién va dirigido, cuánto cuesta, en qué situaciones se aplica y cómo calcular la cuota.

No obstante, el módulo principal ocupa casi toda la apertura, lo que dificulta la visibilidad del contenido restante y afecta a la navegación inicial. Además, hay una línea roja presente en el diseño que no tiene un propósito claro y, al ser de un color tan llamativo, distrae la atención. Este uso innecesario del rojo genera confusión, ya que normalmente este color se asocia con advertencias o errores.



C. Portal Importass | **Usabilidad**



Qué necesitas

- El Código del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) y la Administración Tributaria a la que perteneces.
- El código de actividad CNAE salvo en el caso de los religiosos.
- Fecha de inicio y domicilio de actividad.
- Estimar tus rendimientos netos anuales.
- Seleccionar durante el trámite una base de cotización y los beneficios aplicables, en su caso.
- Elegir durante el trámite la Mutua colaboradora que cubrirá tus riesgos y, en su caso, las coberturas.
- Una cuenta bancaria para domiciliar la cuota y, en caso necesario, abonar una devolución de cuotas. Si no eres el titular de la cuenta, el número del documento de identificación del titular y contar con su autorización.

Te solicitaremos otros datos si fuera necesario.

Plazos

Tienes que solicitar el alta antes de iniciar tu actividad. En todo caso, puedes tramitarla con una antelación máxima de 60 días. Si ya has empezado a trabajar por cuenta propia, también debes comunicar tu alta pero se considerará realizada fuera de plazo a todos los efectos.

Información sobre altas fuera de plazo.

A quién va dirigido

Debes darte de alta en trabajo autónomo si vas a realizar de manera habitual una actividad económica por cuenta propia, y además tienes 18 años o más, eres español residente en España, o extranjero con permiso de trabajo.

Información previa

En la información previa al trámite **se recogen los requisitos y datos necesarios.** Si bien no se detalla por qué esa información es necesaria, qué significa el código del impuesto de actividades económicas (IAE), ni cómo obtenerlo. Debería, al menos, enlazar a otra web donde se explique.

Además, en esta página **falta información crucial**, como que en el trámite solo se puede hacer *online* desde el año 2018.

En cuanto al diseño, la web da sensación de amabilidad y orden, con colores que cuidan la legibilidad.

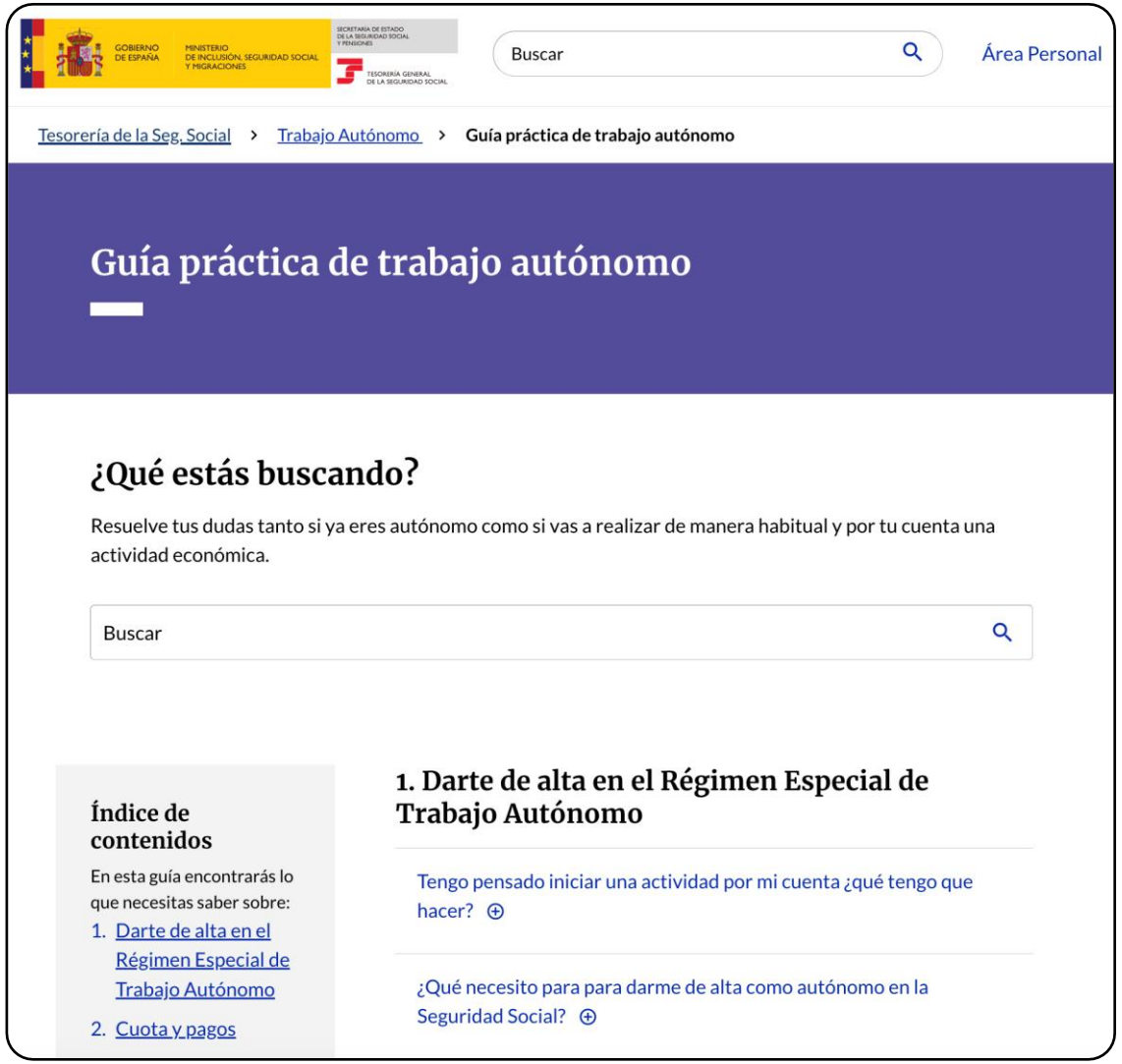
C. Portal Importass **Usabilidad**

Una guía clara, pero difícil de encontrar

Hay una guía práctica para dar de alta tu trabajo autónomo muy completa a nivel informativo y que, además, funciona como un buscador. Básicamente está dispuesta como un contenedor de preguntas y respuestas, en un tono amable y cercano.

Pero **el principal problema de esta guía es que no es fácil de encontrar.** En la web del trámite está enlazada en un apartado sobre “altas fuera de plazo” y desde la página principal del portal es necesario acceder desde el apartado de "trabajo autónomo".

Parte de esta información debería estar integrada en la web del trámite con desplegables o, al menos, estar bien enlazada para que quien necesite saber más pueda consultarla.



C. Portal Importass | **El trámite**

El trámite

✓ Pantalla de identificación:

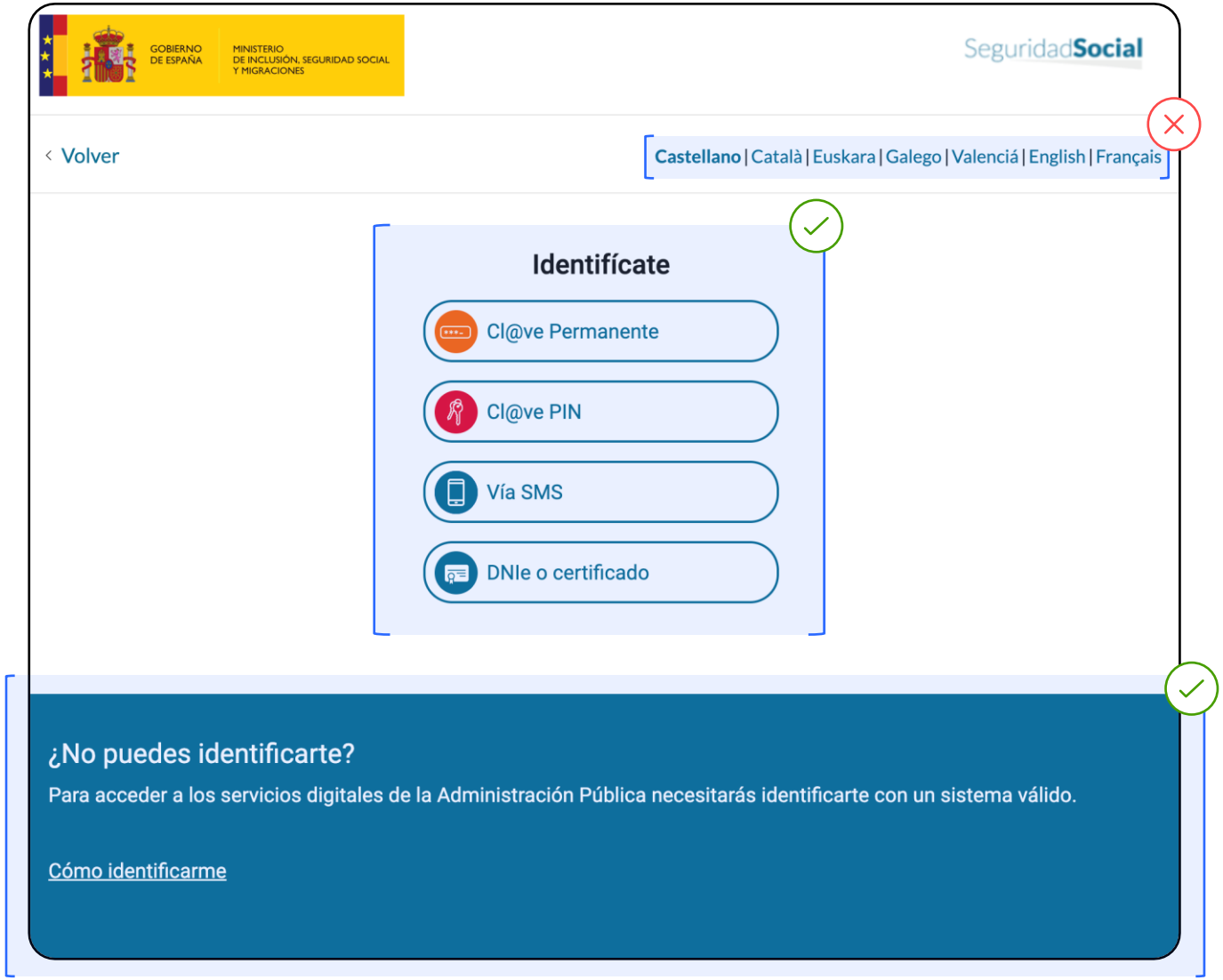
La página de "Identifícate" está bien estructurada, con los elementos correctamente encuadrados en el área de la cabecera, lo que garantiza que no haya contenido oculto y los accesos sean fácilmente identificables.

✓ Alternativas a la identificación:

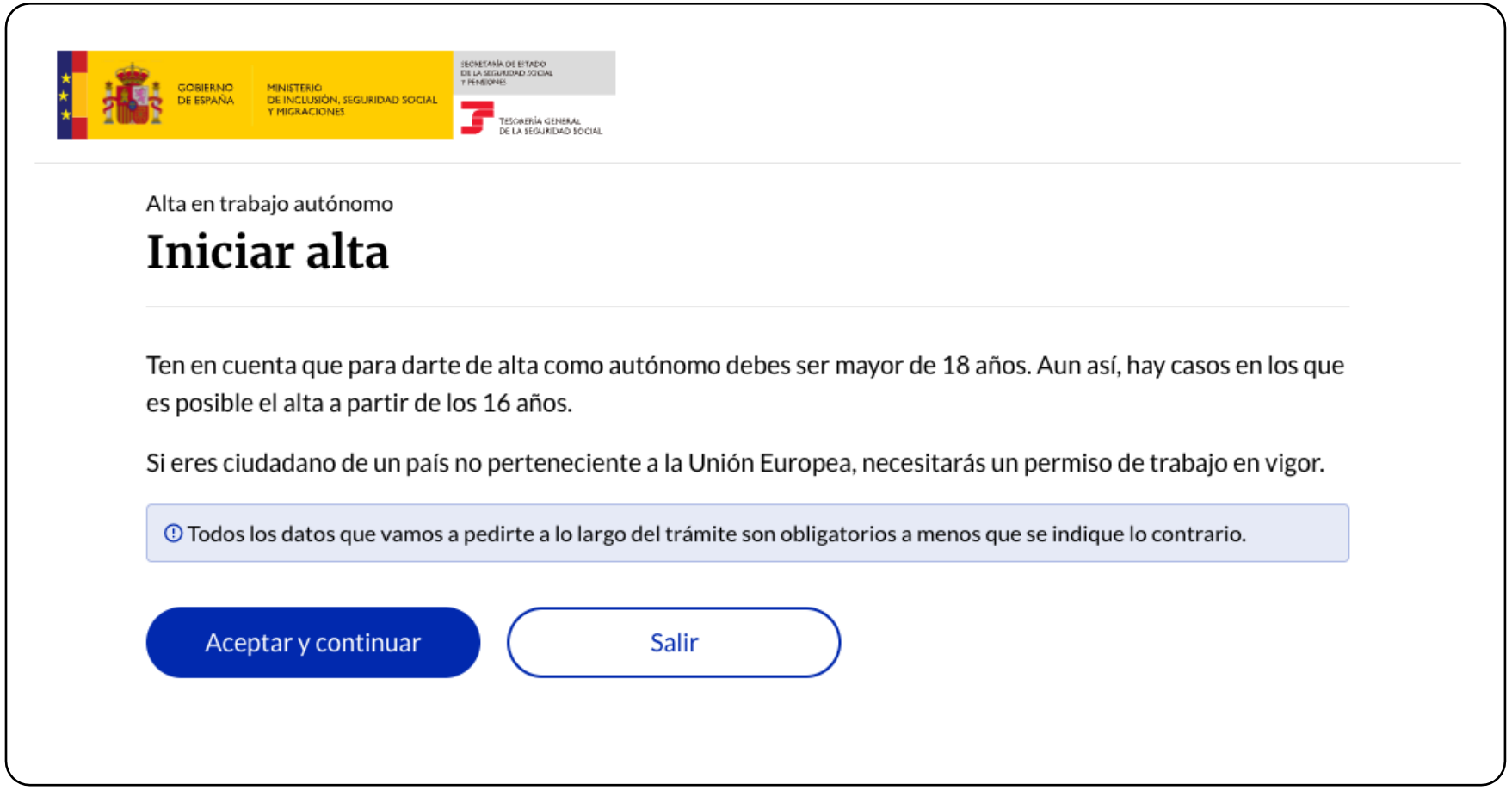
Es positivo que exista un enlace para aquellas personas que no puedan identificarse con las opciones dadas.

✗ Cambio de idioma inconsistente:

En la primera pantalla del proceso, no hay opción para cambiar el idioma; pero en la segunda pantalla, dedicada a la identificación, sí se permite seleccionarlo. La posibilidad de cambiar el idioma debería estar presente desde el inicio para garantizar una accesibilidad coherente y uniforme.



C. Portal Importass | **El trámite**



Información sobre restricciones de edad:

La página comunica adecuadamente la restricción de edad (menores de 18 años no pueden darse de alta), pero **se echa de menos un acceso o modal emergente que explique las excepciones** (menores de 18 pero mayores de 16, en algunos casos).

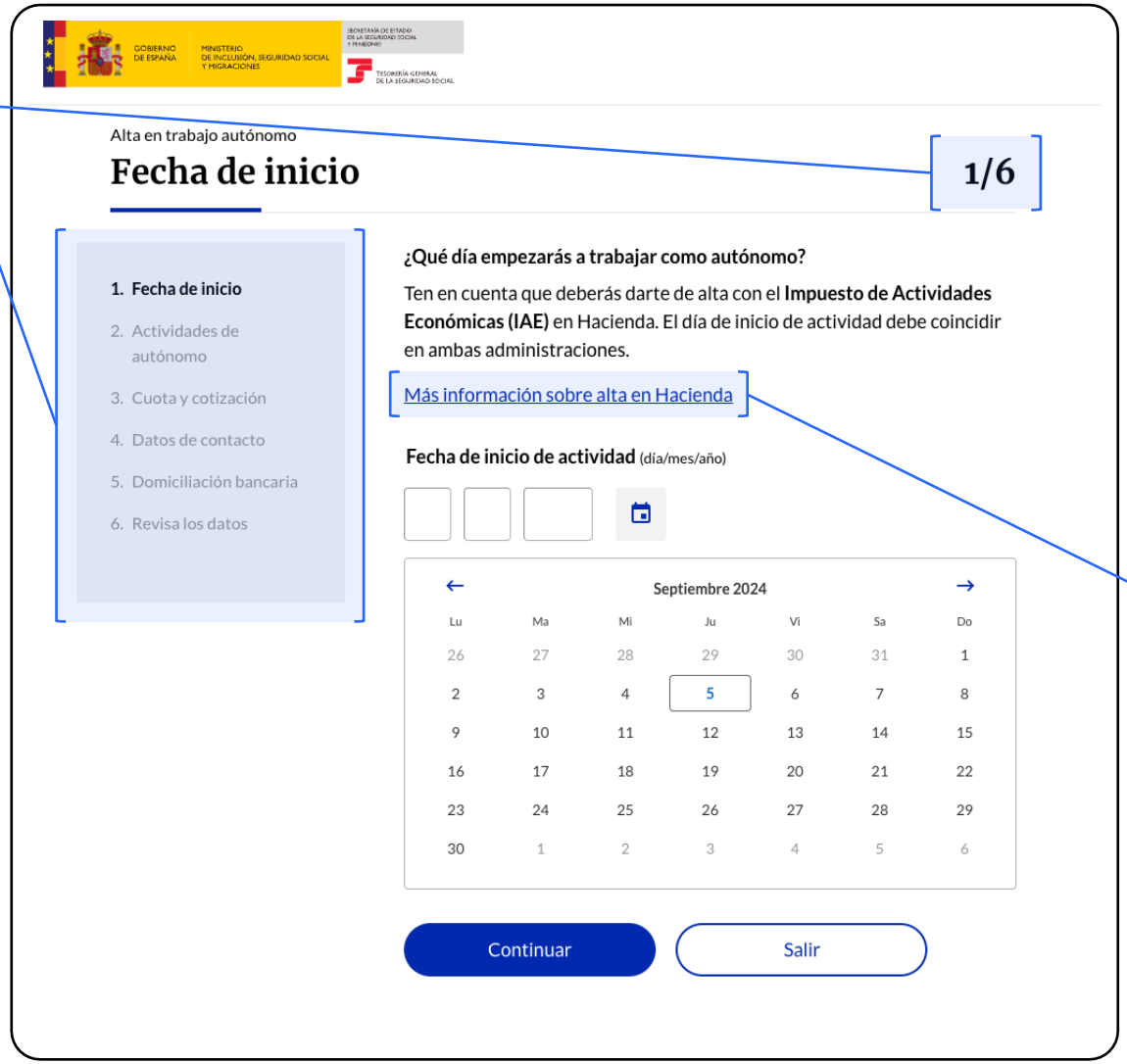
Estos avisos deberían destacarse visualmente con mayor énfasis, utilizando colores o iconos para captar mejor la atención y evitar confusiones.

C. Portal Importass | **El trámite**

Índice y avance:

Hay un índice y una especie de barra de progreso (1/6) que indica en qué parte del trámite se está. No obstante, **este indicador puede llevar a malentendidos**, ya que parece indicar que solo son 6 pasos cuando, en realidad, son 24.

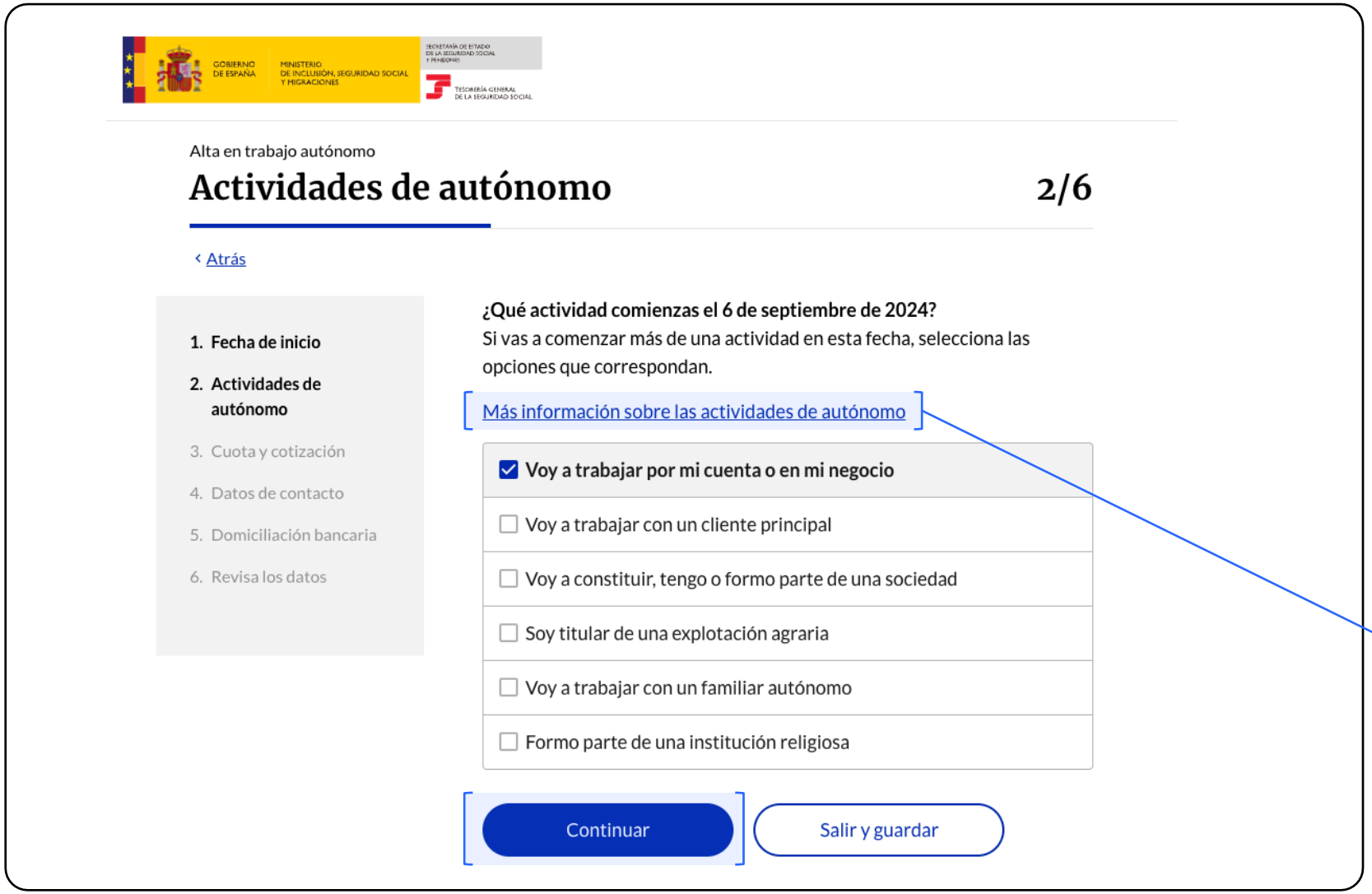
Además, el índice es meramente informativo y no permite clicar en él.



Nada más comenzar el trámite pregunta *¿Qué día empezarás a trabajar como autónomo?* y añade *Ten en cuenta que deberás darte de alta con el impuesto de actividades económicas (IAE) en Hacienda. El día de inicio de actividad debe coincidir en ambas administraciones.*

Esto deriva a otro subtrámite que se debe hacer en otra web (Agencia Tributaria). Si se quiere ampliar información, nuevamente deriva a otra web, fuera de trámite. Esto ocurre varias veces durante el formulario.

C. Portal Importass | **El trámite**



Colocación del botón "Continuar":

El botón "Continuar" se encuentra a la izquierda, lo cual rompe con la convención más habitual por la que **los botones de avance suelen ubicarse siempre a la derecha**, siguiendo el orden de lectura natural.

Si durante el trámite surgen dudas, hay que salir de la página y volver a empezar.

No hay ningún tipo de ayuda simultánea (chat, chatbot o teléfono).

C. Portal Importass | **El trámite**

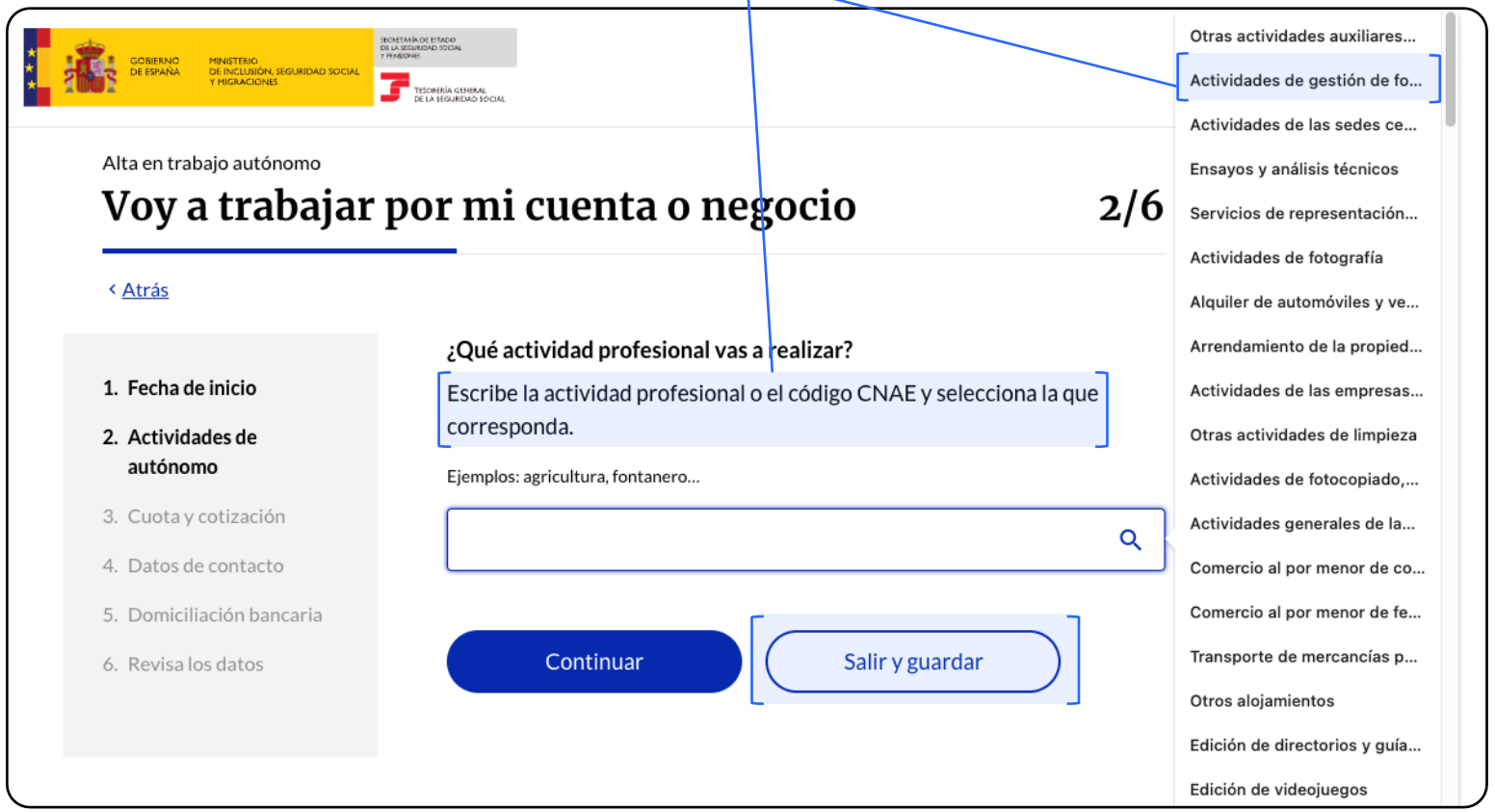
Función de “Salir y guardar”:

A partir del segundo paso, se ofrece la posibilidad de salir y guardar el progreso. Esto es crucial para procesos largos y mejora significativamente la experiencia al permitir interrumpir el proceso sin perder los datos ingresados.

Con todo, sería conveniente una opción de guardar el formulario sin salir porque puede que el tiempo de la sesión caduque sin haberlo completado y entonces la información no se habría guardado.

Si la persona no sabe lo que es el CNAE o no conoce este número, se quedará bloqueada y no podrá avanzar.

En el importante paso *¿Qué actividad profesional vas a realizar?* se pide que la persona añada el CNAE, pero no se explica qué es este número. Al clicar en el buscador hay un despliegue de actividades, pero aparecen cortadas, no se puede visualizar bien la lista.

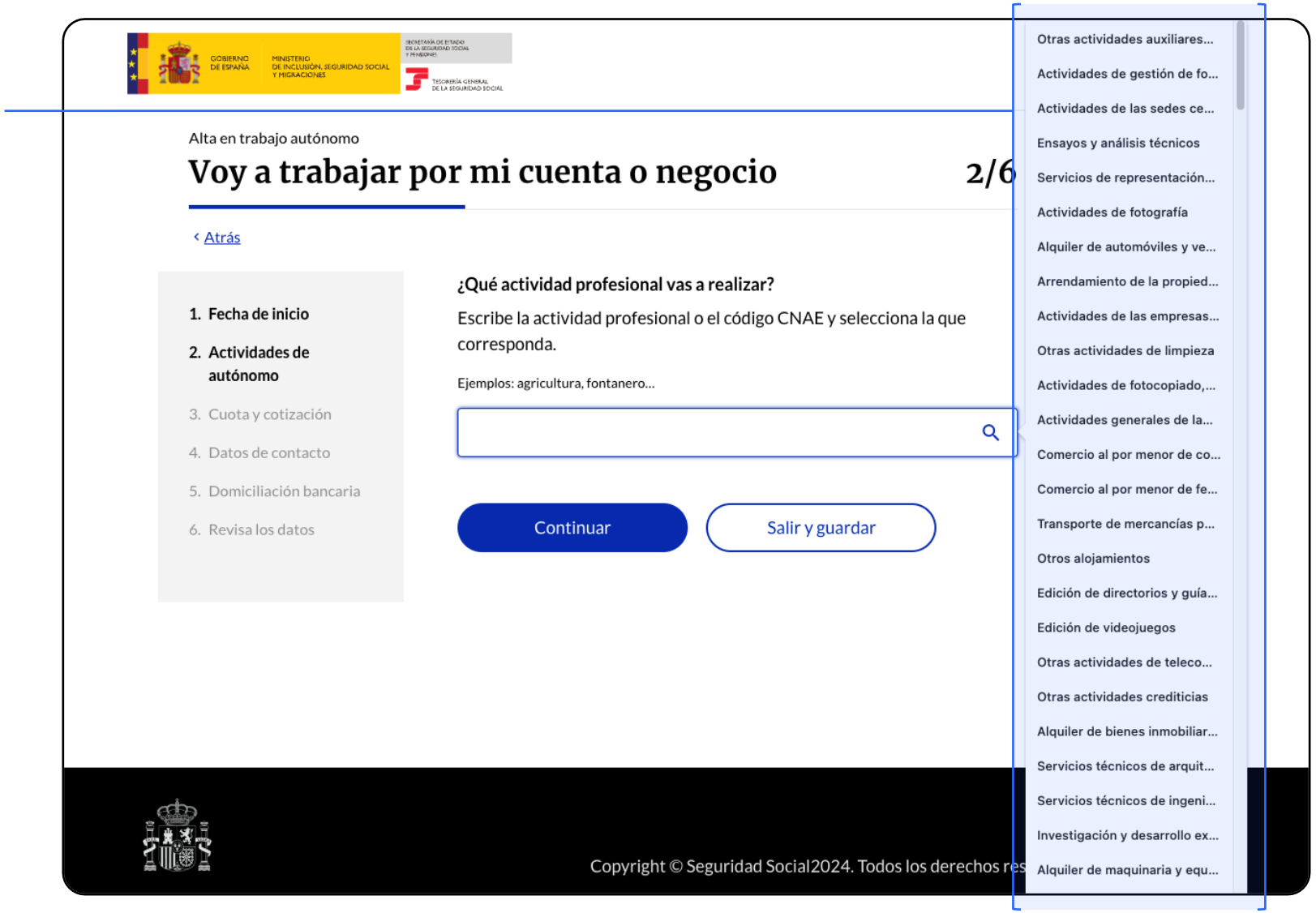


C. Portal Importass | **El trámite**

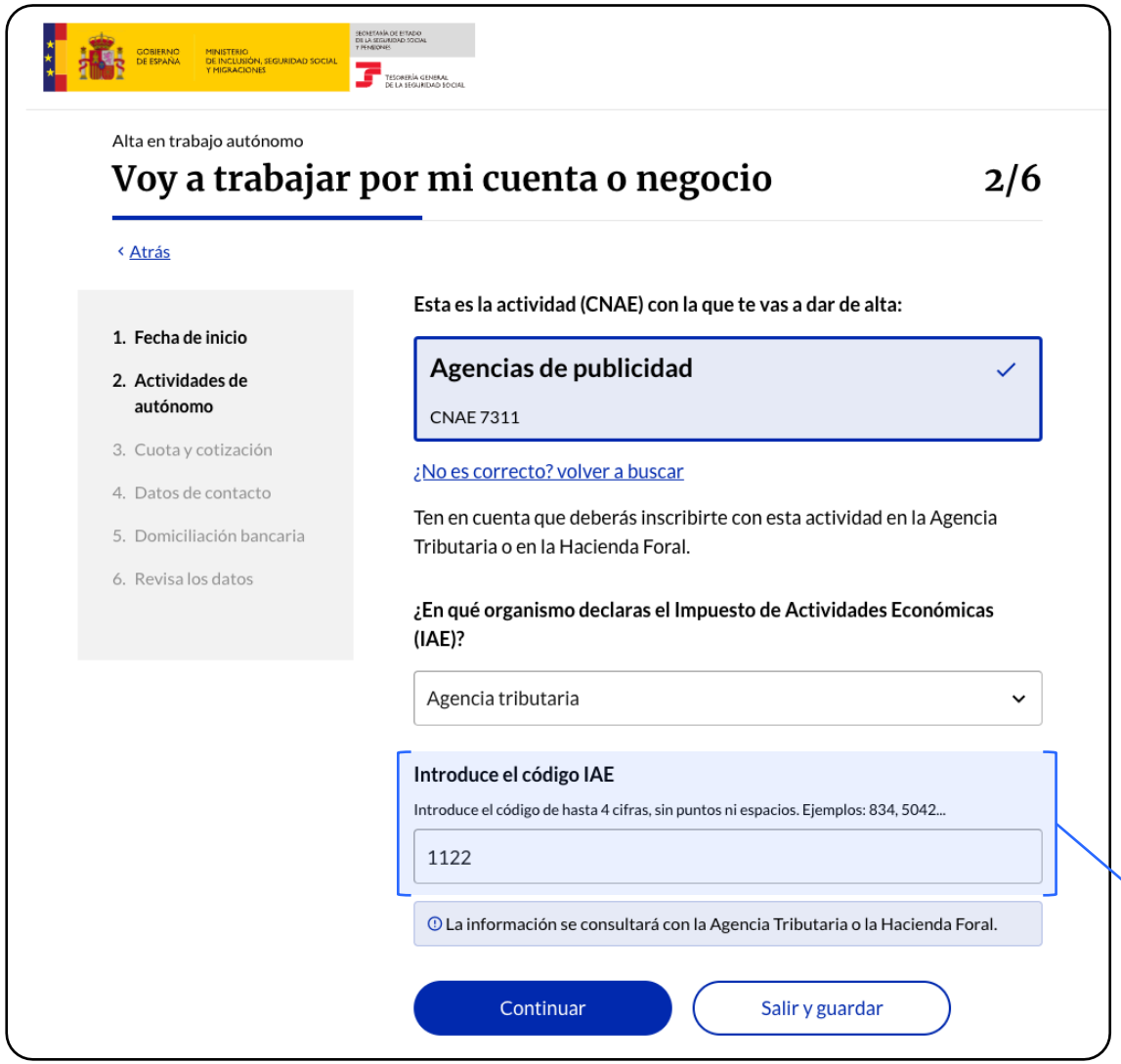
Desplegable de actividad profesional:

El menú desplegable para seleccionar la actividad profesional **es demasiado largo y sobrepasa el footer**, lo que genera una experiencia de uso negativa.

Para mejorar la navegación, sería recomendable implementar la posibilidad de escribir las primeras letras y autocompletar la búsqueda, además de **encapsular el menú en un frame que permita hacer scroll** dentro del desplegable sin afectar la navegación general de la página.



C. Portal Importass | **El trámite**



Cuando hay que rellenar el código IAE ocurre lo mismo que con el CNAE. Se pide que la persona lo introduzca sin ofrecer una explicación de qué es ni de dónde encontrarlo.

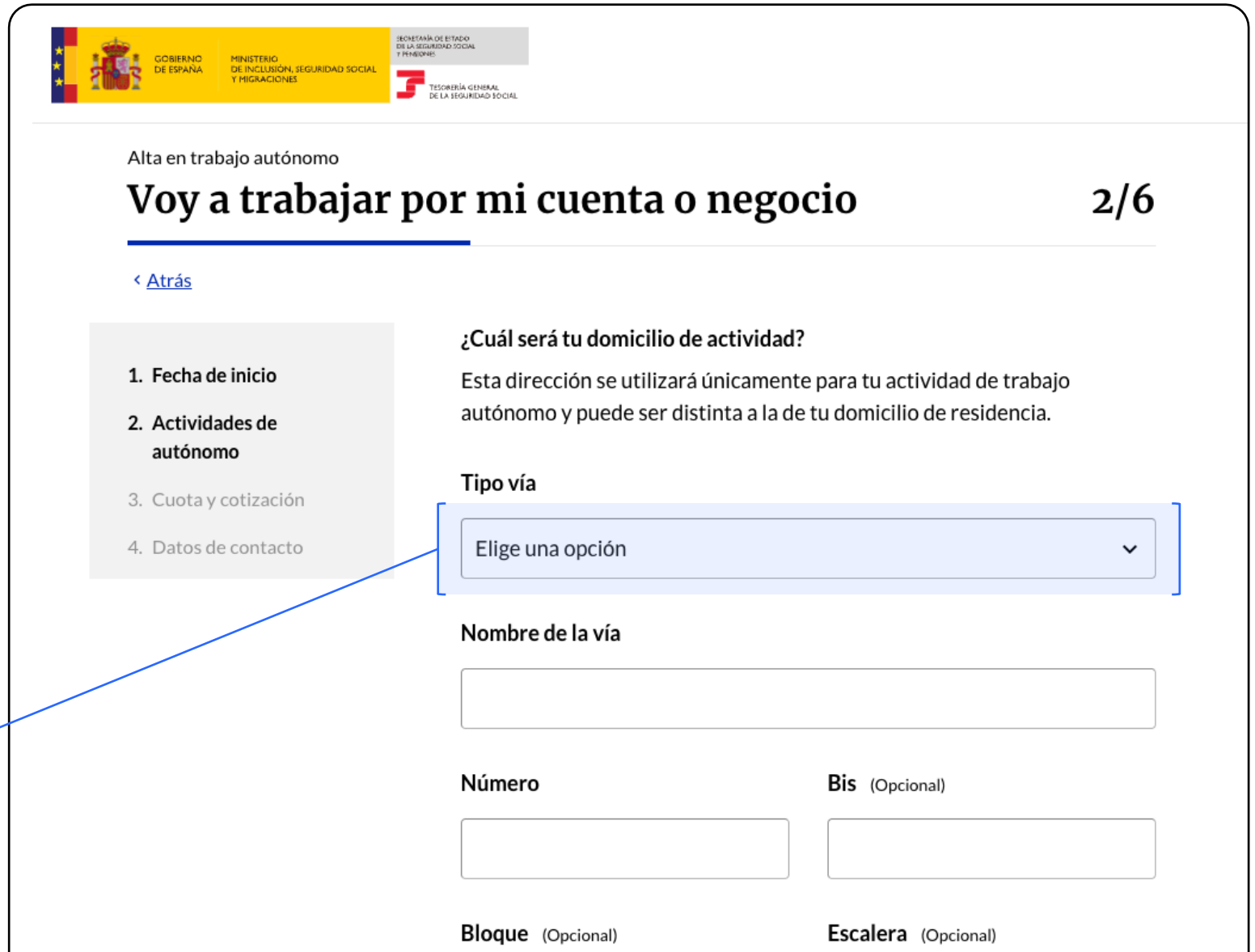
C. Portal Importass | **El trámite**

Uso de selectores adecuados:

Se ha hecho un buen uso de los selectores, con botones redondos para opciones únicas y cuadrados para múltiples selecciones, lo que respeta los estándares de diseño de interfaces.

En este punto, si se quiere volver para cambiar o comprobar algo del formulario, se retrocede hasta *¿Qué actividad profesional vas a realizar?* y no hasta el paso anterior.

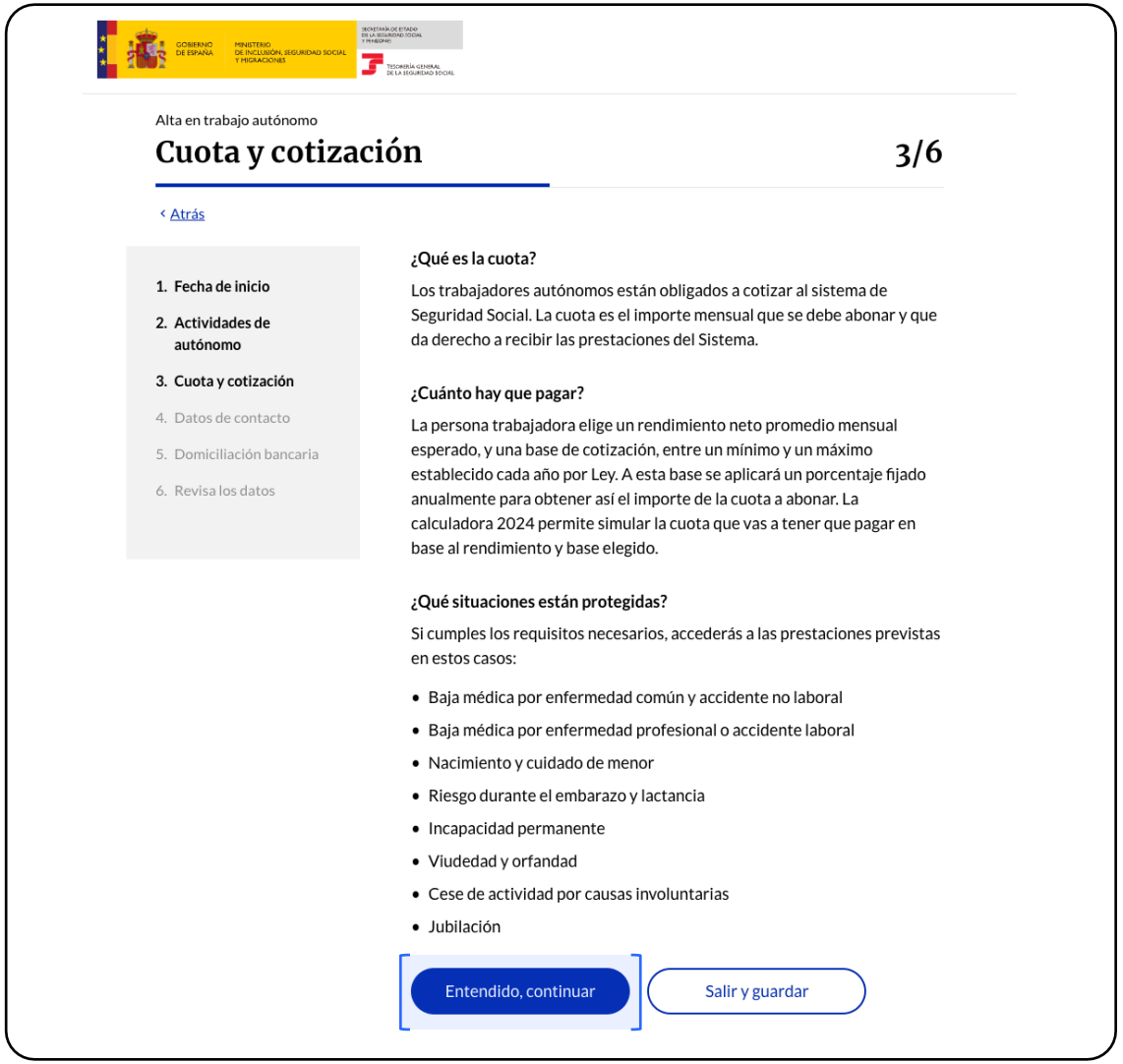
Se comunica claramente cuando se puede seleccionar más de una opción, lo cual es clave para evitar errores en el proceso.



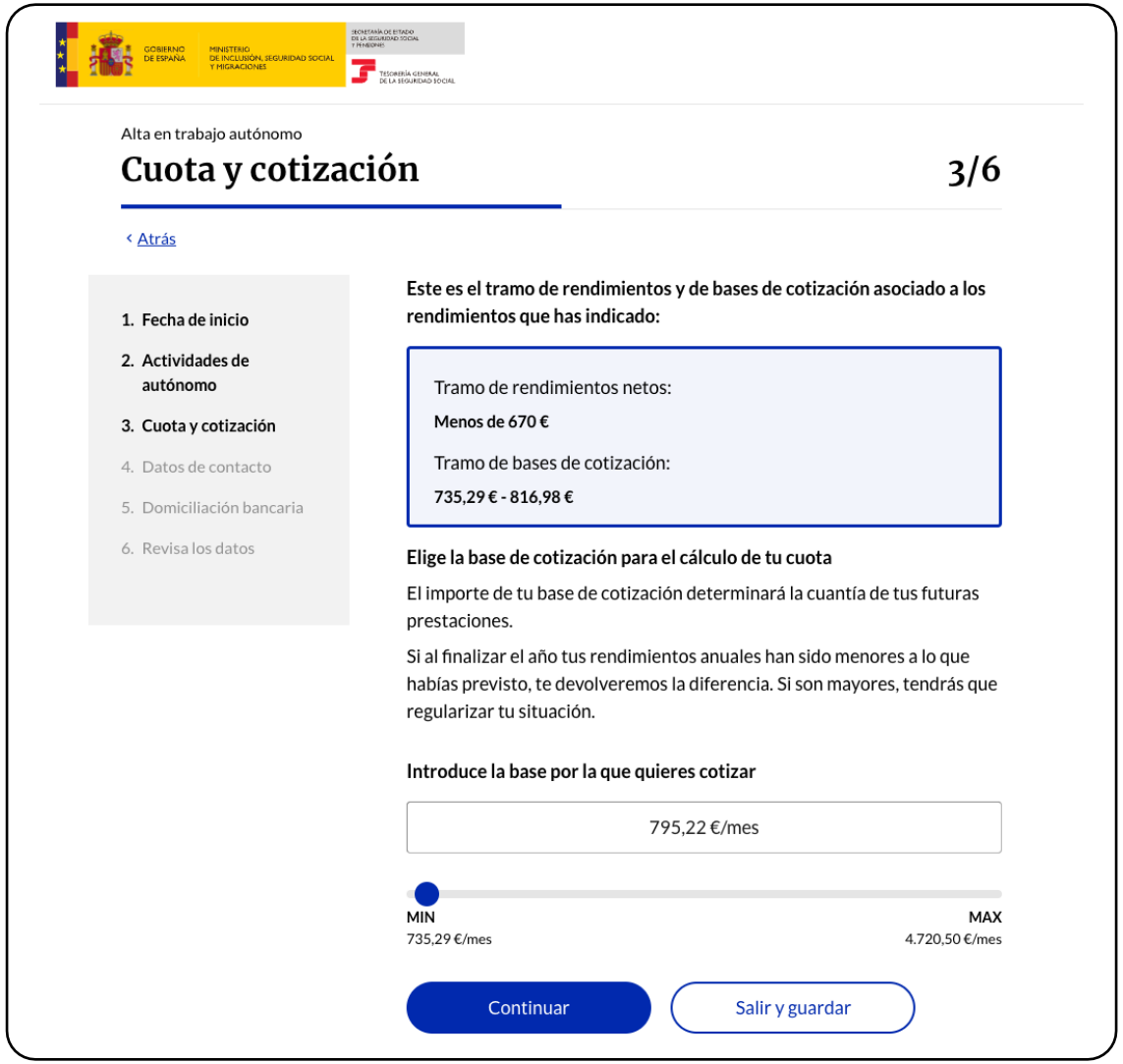
C. Portal Importass | **El trámite**

Explicación de la cuota:

Es positivo que el sistema explique qué significa el apartado de la "Cuota", dato que no todas las personas tienen por qué conocer.



C. Portal Importass | **El trámite**

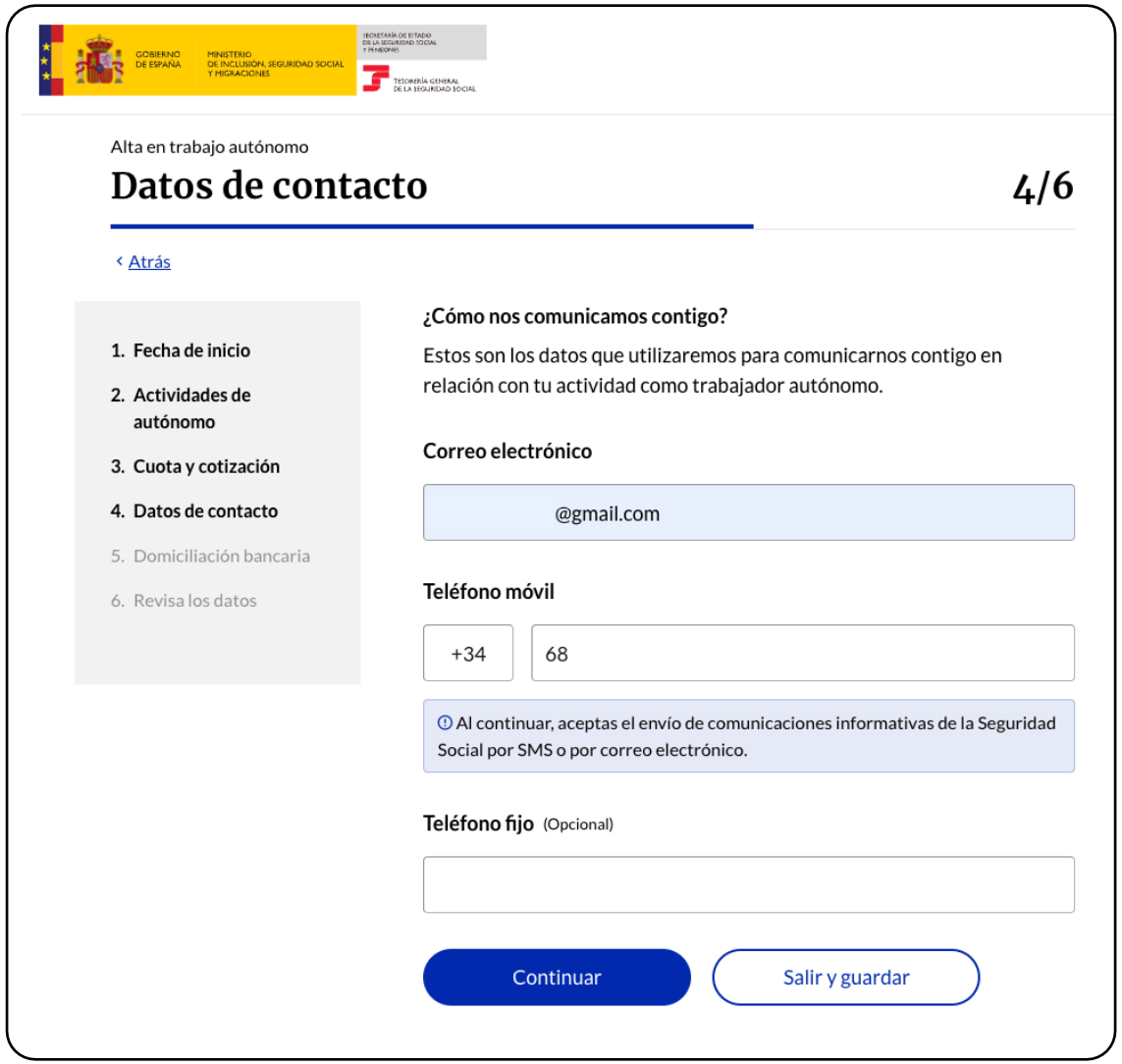


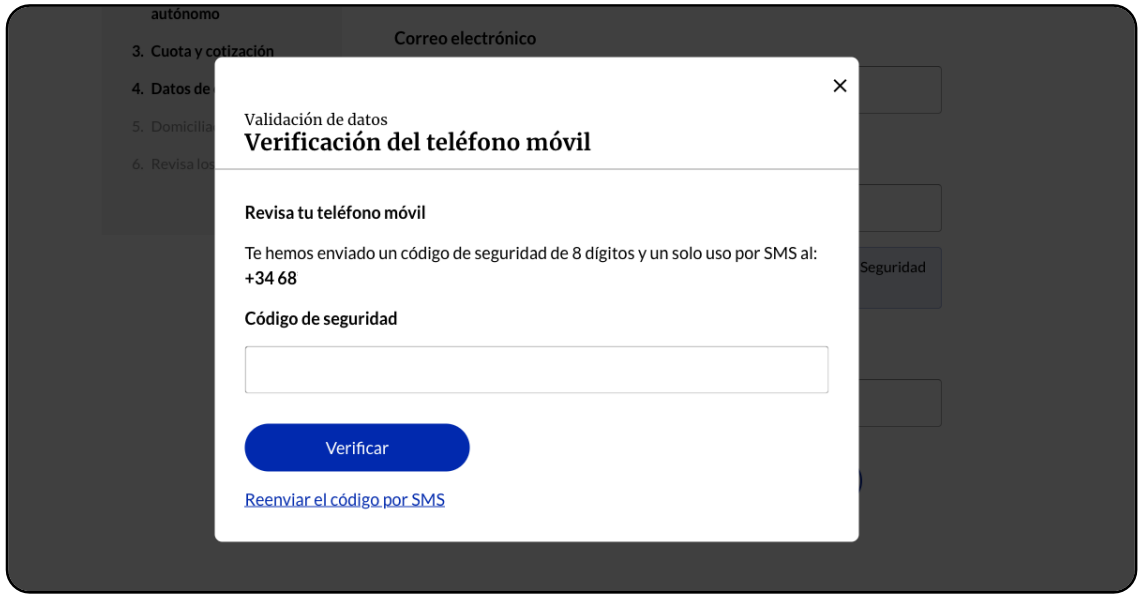
Mejorar la accesibilidad y evitar redundancias:

Cuando en este paso se añade un número inferior al mínimo permitido en la cuota, lo más apropiado sería que la herramienta indicase cuál es ese mínimo. De forma visual aparece en la barra, pero no en el aviso que es el que anuncia también el lector de pantallas.

En algunas ocasiones el título de los enlaces repite el texto del propio enlace, lo que es molesto cuando se usa un lector de pantallas.

C. Portal Importass | **El trámite**





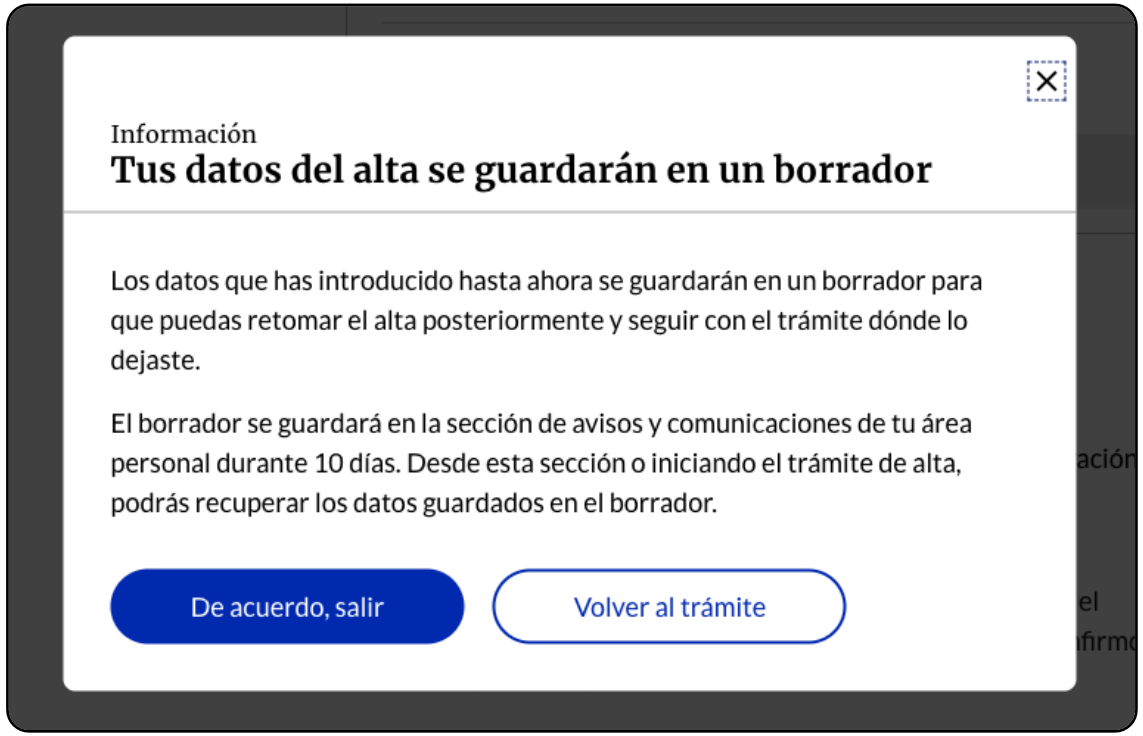
En el paso “¿Cómo nos comunicamos contigo?” el orden de lectura no corresponde con el orden visual. Además, se recomendaría que el aviso aparezca antes de introducir el correo y el teléfono para ayudar a entender para qué se piden esos datos.

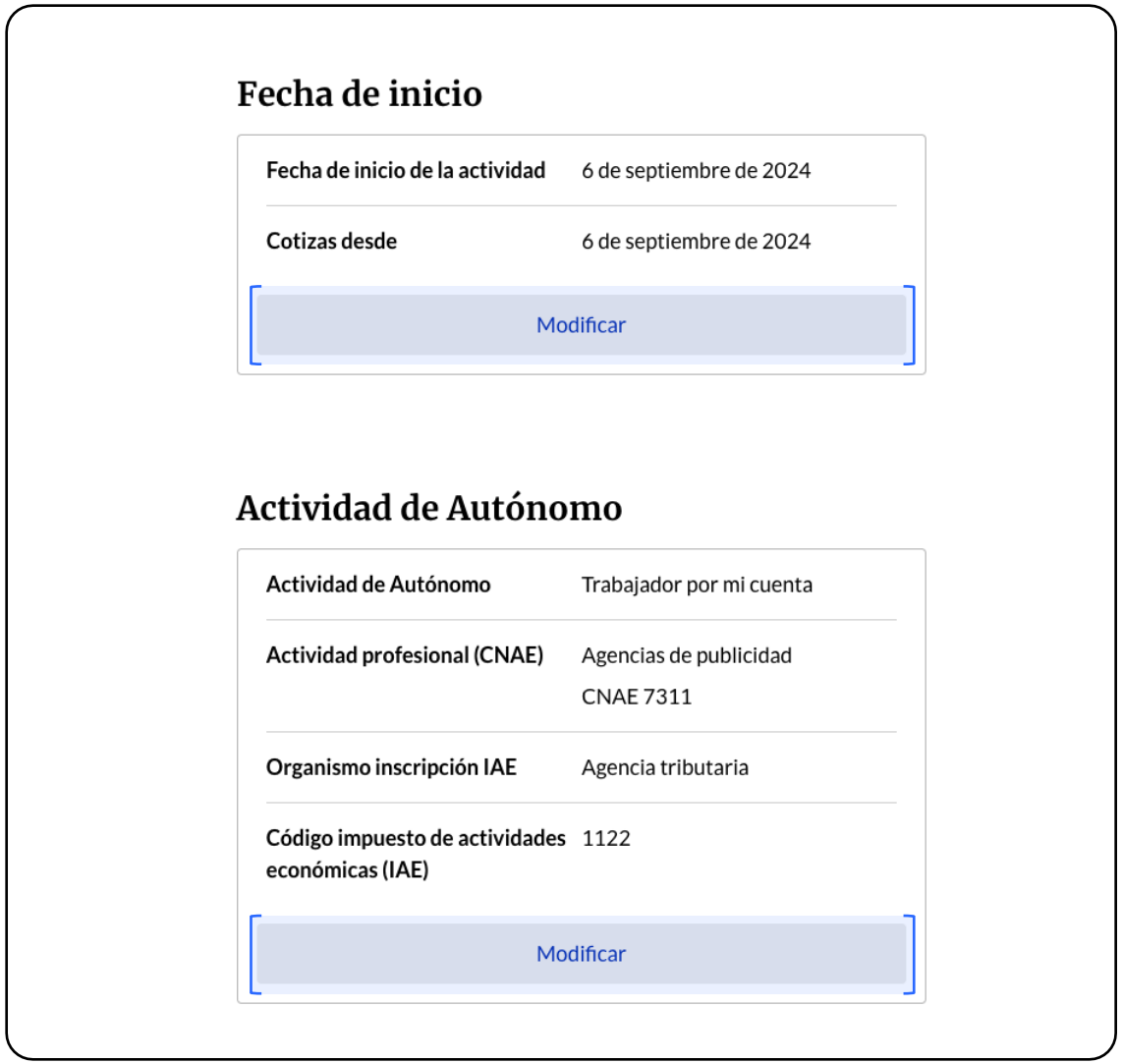
A la hora de introducir el código que mandan por SMS no permite comprobar que los dígitos introducidos sean correctos hasta darle al botón de enviar.

C. Portal Importass | **El trámite**

Revisión final:

En lugar de repetir el botón “Modificar” en cada bloque, se podría utilizar uno tipo “Modificar datos” que permitiera editar cualquier campo. A nivel de accesibilidad, estos botones de revisión se llaman todos igual y, por tanto, cuando se navega o se usa un lector de pantallas, se anuncia igual y es muy tedioso.





En resumen

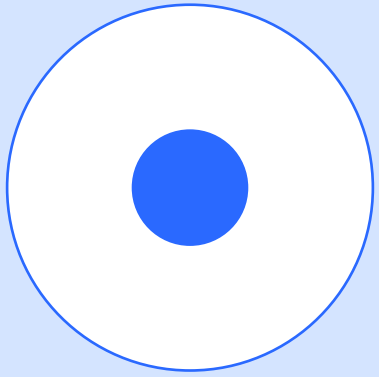
Para ser más clara, la web de la Seguridad Social necesitaría:

1. **Eliminar** toda la información duplicada.
2. **Simplificar** su ecosistema de webs y portales.
3. **Converger** hacia una plataforma única que no genere tanto ruido y evite que los trámites, enlaces y referencias queden dispersos y desorienten a las personas que necesitan realizar un trámite.

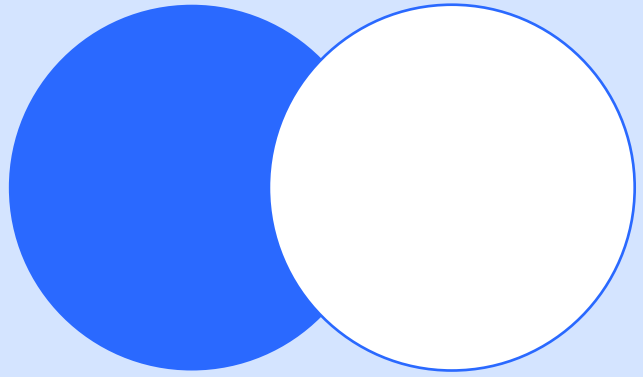
Aunque el diseño visual es correcto, se puede hacer más interactivo y accesible, ofreciendo una visión completa del recorrido.

Además, hay información muy importante que esta web no ofrece, la obligación de hacer el trámite digitalmente o los subtrámites que hay que completar antes de darte de alta de autónomo, cómo hacerlos y dónde.

Claridad

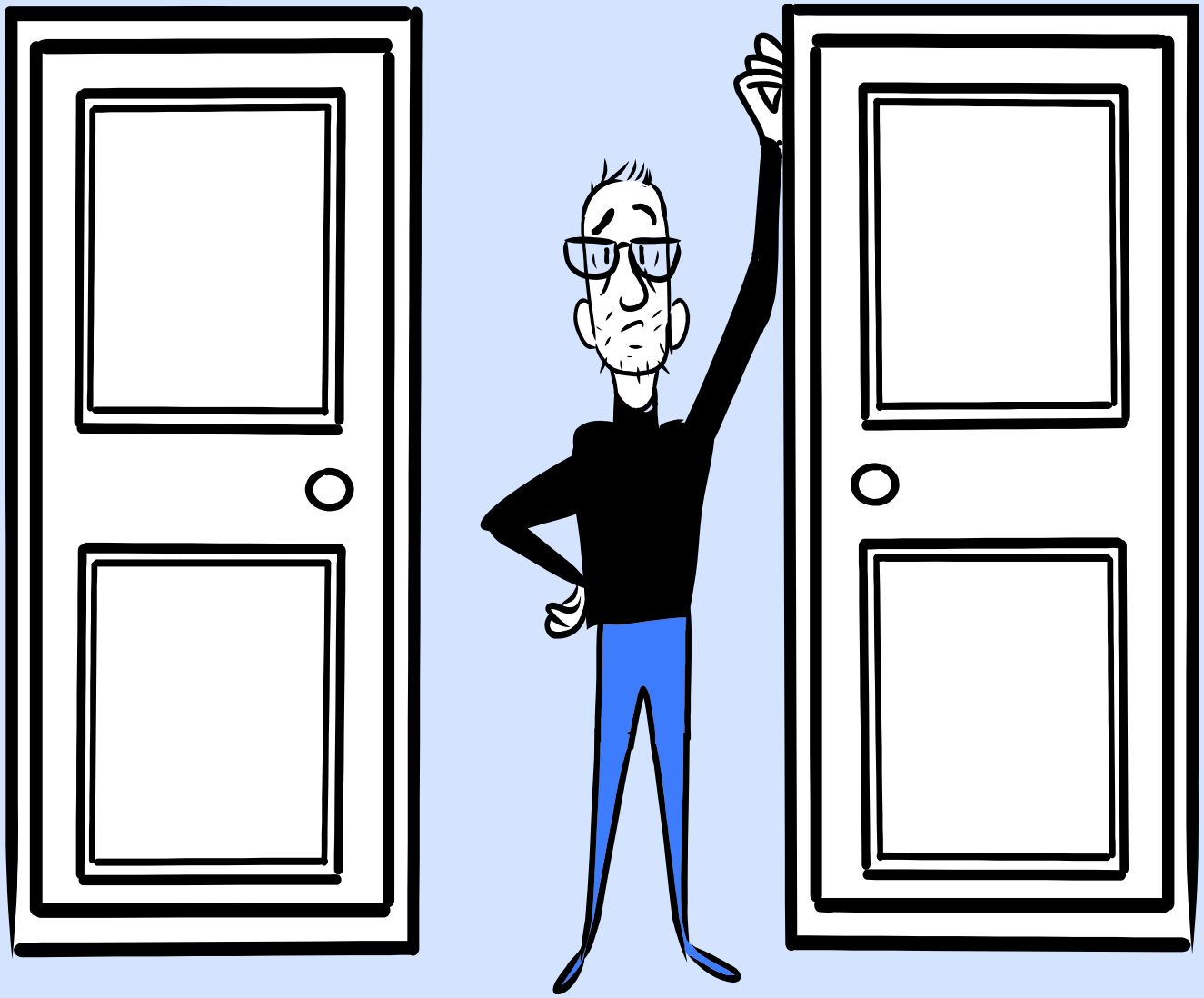


Simplificación



Convergencia

En resumen



En varias ocasiones el sistema obliga a la persona a salir del propio trámite y hacer otras gestiones fuera del portal de la Seguridad Social.

Aunque hay un cambio en el lenguaje de la Seguridad Social en las dos webs analizadas y en Importass el tono de cercanía mejora significativamente, se trata más bien de un cambio cosmético, sigue habiendo conceptos como el IAE o el CNAE, capitales en este trámite, que no se explican convenientemente. Cuando, además, se ofrece ayuda sobre estas cuestiones se es permanente derivado a otras páginas.

2.2.

La Agencia Tributaria

A. Buscar la información
Buscador de actividades

B. Encontrar una pista
Informador censal

C. Gestionar el trámite
Modelo 036 y 037

¿Cómo darse de alta en Hacienda?

En España, cualquier persona que inicie una actividad económica tiene la obligación de comunicárselo a la Agencia Tributaria (AEAT). Por lo tanto, **otro de los pasos más importantes para darse de alta como profesional autónomo es darse de alta en Hacienda**, como se conoce comúnmente.

Si previamente se ha empezado el formulario en la Seguridad Social, ya se sabe que se necesita el impuesto de actividades económicas, que se encuentra en el Buscador de Actividades en la AEAT.

Hecho esto y completado el trámite de alta en la Seguridad Social, toca volver a la web de la Agencia Tributaria.

1. Solicitar el número de la Seguridad Social

2. Darse de alta en la Seguridad Social

Buscador de actividades de la AEAT

_ Código CNAE

_ Código IAE

3. Completar el formulario de alta en la Seguridad Social

4. Darse de alta en AEAT

Rellenar el formulario **Modelo 036 y 037**

¿Cómo darse de alta en Hacienda?

Si solo atendemos a la información que aparece en la web de la Agencia Tributaria, lo primero que llama la atención en este trámite es **la dificultad para entenderlo**. Es necesario buscar más información en fuentes secundarias y no oficiales para saber qué pasos hay que seguir.

El trámite tiene un nombre tan técnico que identificarlo no resulta sencillo, tiene problemas en la navegación, un exceso de información en las páginas y un lenguaje complejo.

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje

_ Abuso de tecnicismos e información especializada.
_ Nombres poco intuitivos para los trámites.
_ El lenguaje no es informativo.

Diseño

_ Gran sobrecarga visual y de contenido.
_ No hay una jerarquía visual clara.
_ Los espacios en blanco son inadecuados.
_ Los párrafos son excesivamente anchos.

Usabilidad

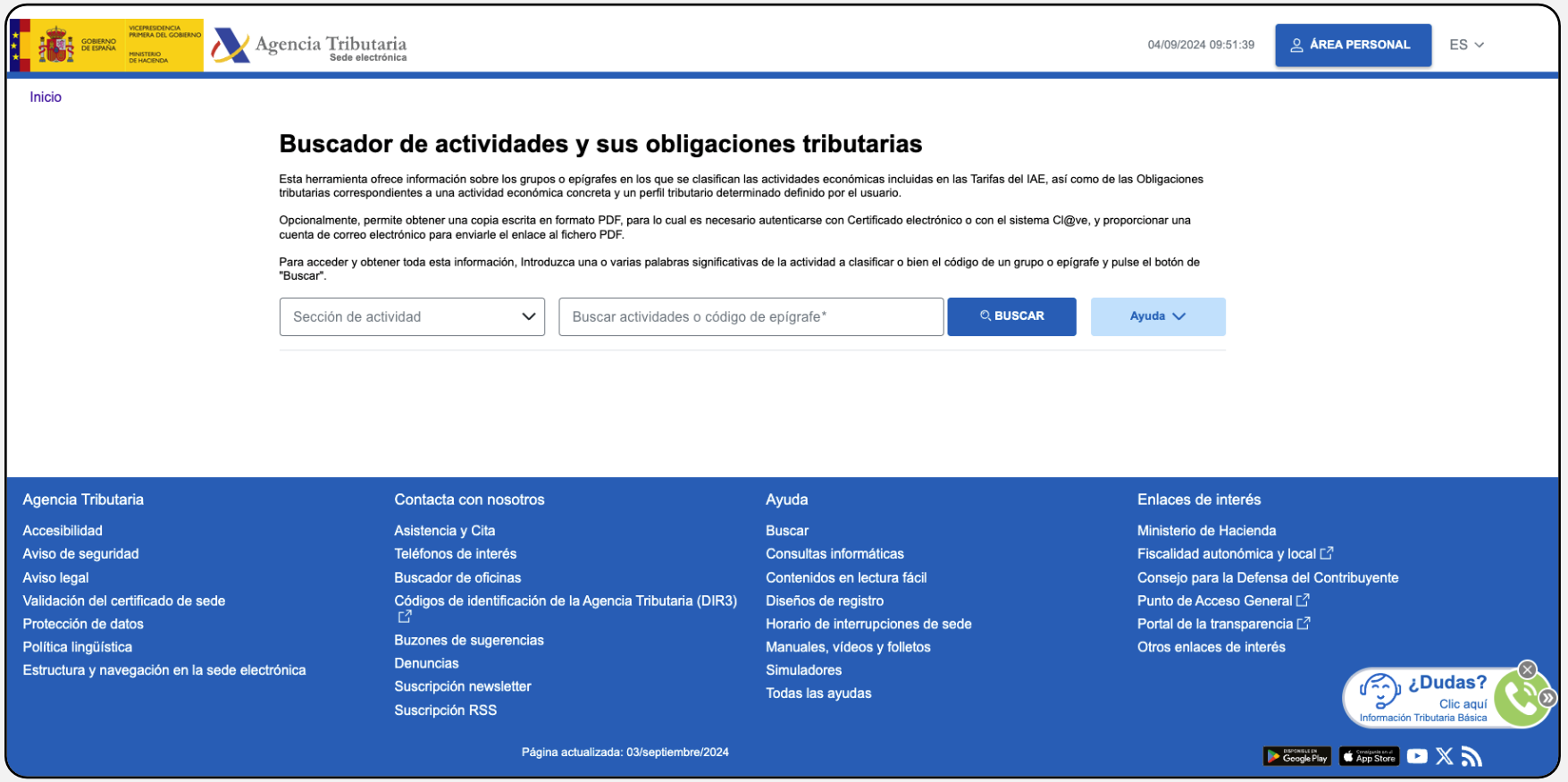
_ Dificultades para encontrar el trámite y las herramientas.
_ Enlaces y páginas que dirigen al mismo tema.
_ Los recursos de apoyo (vídeos, guías) están escondidos.
_ El espacio y tamaño de los botones es inadecuado.

Accesibilidad

_ Hay alternativas textuales repetidas.
_ Pérdida de información en el diseño *responsive*.
_ PDF con errores de accesibilidad.
_ Uso erróneo y confuso de los subrayados.
_ Falta de indicaciones para lectores de pantalla.

A. Buscador de actividades

El [Buscador de actividades]() es una herramienta muy útil y necesaria para conocer el código de clasificación nacional de actividades económicas (CNAE) y el código o epígrafe del impuesto de actividades económicas (IAE). Se necesita saber qué códigos están asignados a una actividad económica para completar el formulario de alta en la Seguridad Social.

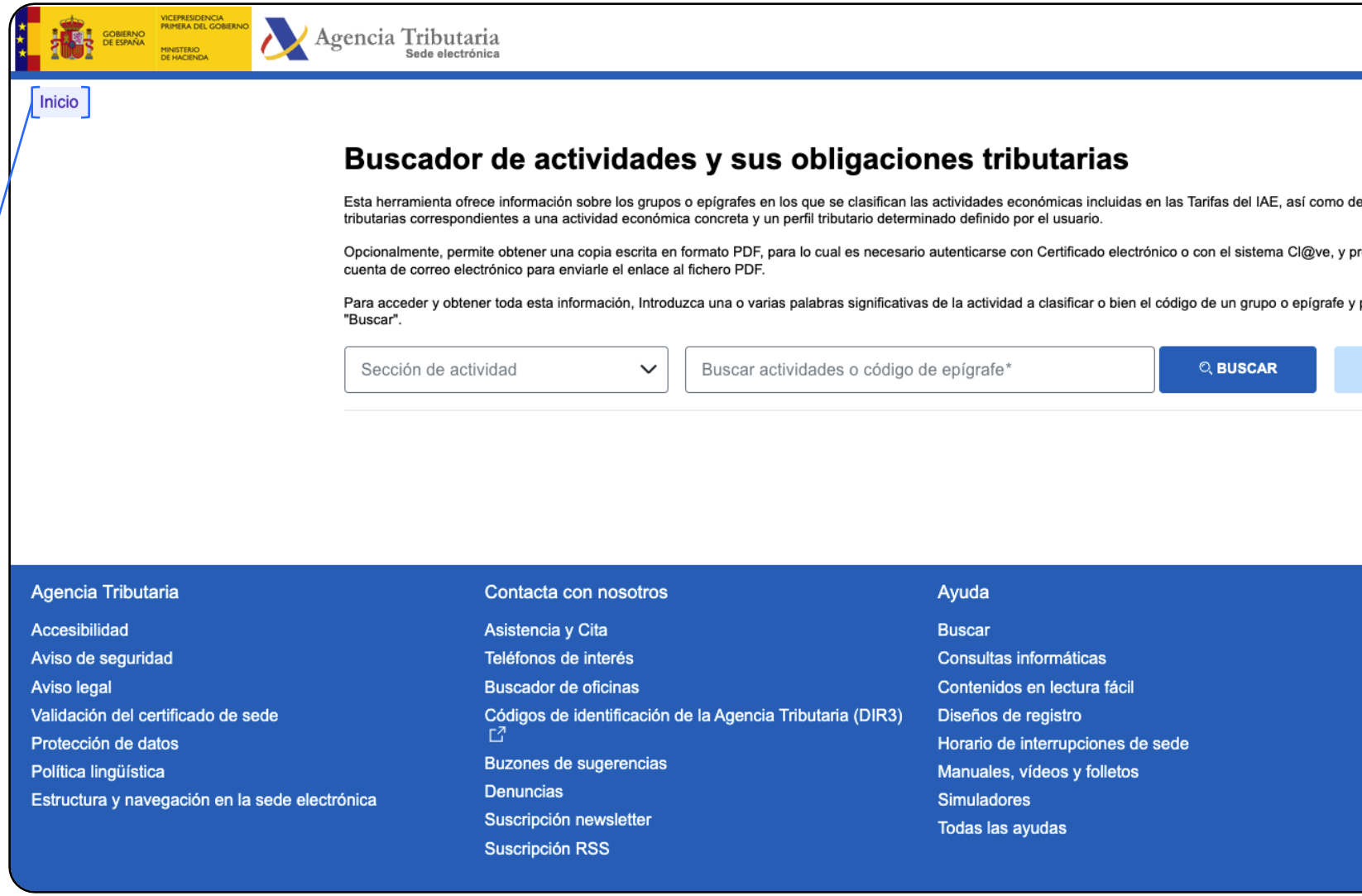


A. Buscador de actividades | **Usabilidad**

Herramientas útiles, pero difíciles de encontrar

Este Buscador lo encontramos enlazado en el formulario de la Seguridad Social, aparece en las primeras posiciones de Google y se vincula en la información previa del trámite de alta censal. Sin embargo, **encontrarlo desde la página de Inicio de la Agencia Tributaria y ubicarlo dentro de ella es muy difícil**.

La falta de una barra de navegación con migas de pan (*breadcrumbs*) impide que la persona usuaria se ubique dentro de la estructura del sitio.



A. Buscador de actividades **Diseño**

Sobrecarga visual y cognitiva

Los **tres errores gráficos más frecuentes y que más problemas de legibilidad** generan son:

- ✕ la falta de jerarquía visual
- ✕ los espacios en blanco inadecuados
- ✕ el excesivo ancho de párrafo

Aunque el diseño de esta página respeta pautas importantes, como el contraste de color, la ausencia de imágenes decorativas y tiende a la sencillez; **la apariencia desprende una sobrecarga visual** porque, en parte, descuida los tres aspectos gráficos mencionados.

El exceso de información conlleva una sobrecarga cognitiva y un mayor esfuerzo de comprensión. Es causado tanto por la cantidad de texto como por los componentes o resaltes visuales que lo acompañan: negritas, colores, interlineado, botones, espacios en blanco… La falta de equilibrio entre ambas cosas conduce a la sobrecarga visual.

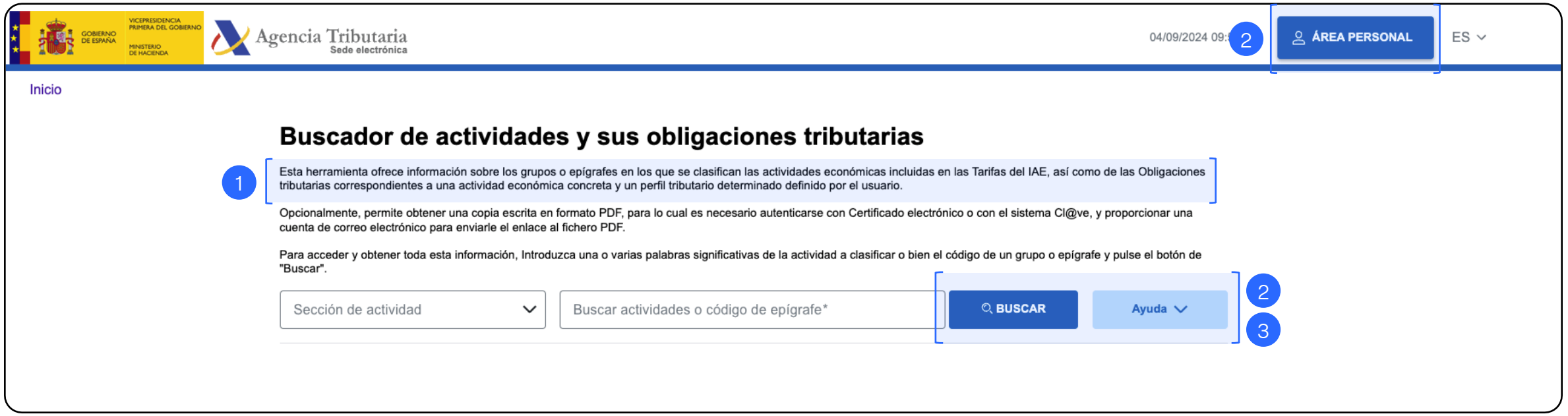
Una reducción del contenido aliviaría esta carga. Es importante asegurarse de que la cantidad de información que mostramos sea la necesaria.

A. Buscador de actividades | **Usabilidad y diseño**

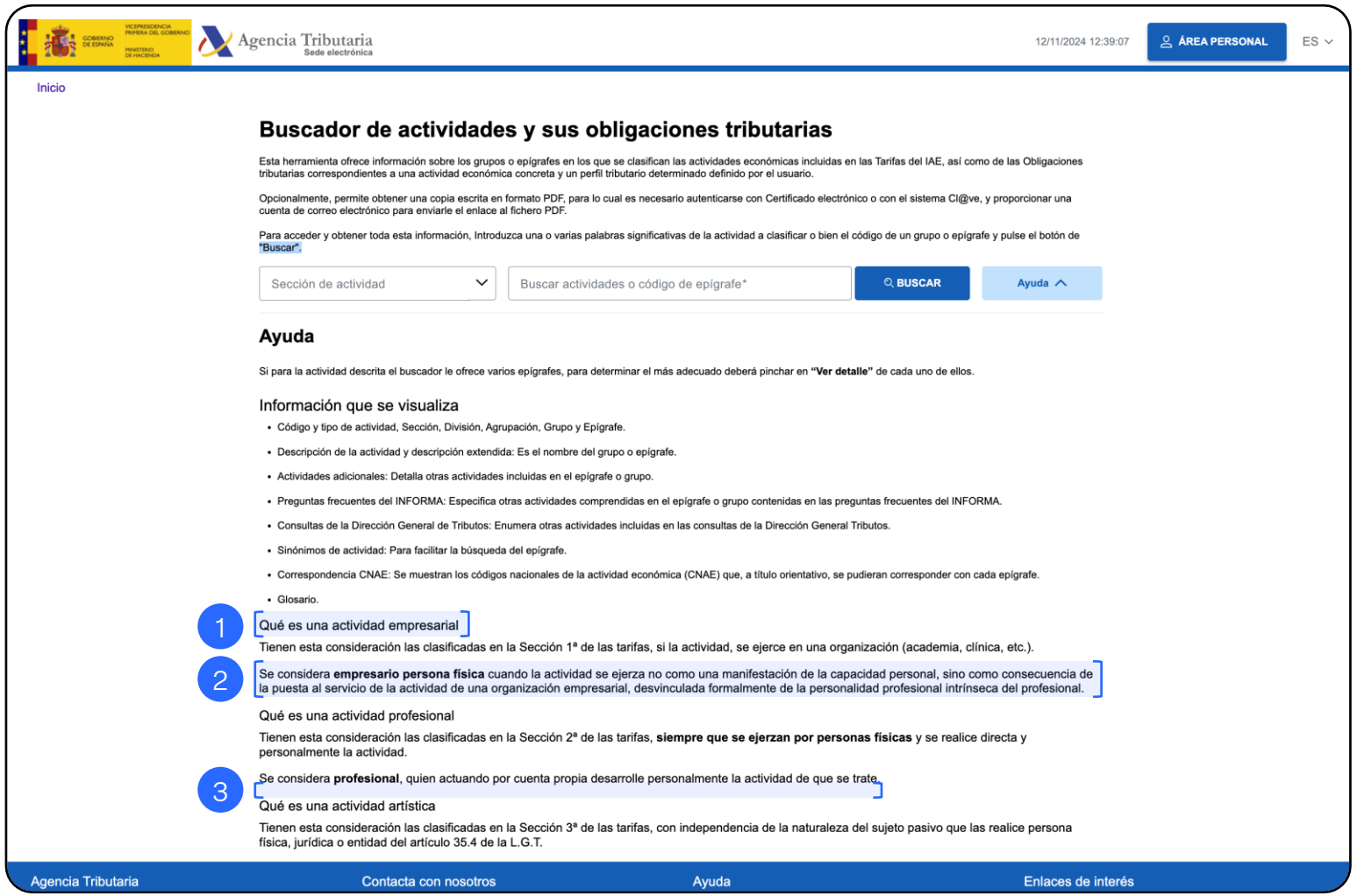
Primera vista del buscador

1. **El ancho de párrafo es excesivo**. Esto supone un obstáculo en la lectura y reduce la legibilidad.
2. Los espacios y el tamaño de los botones **no están equilibrados**. El lugar y el estilo de los iconos no son uniformes.
3. El botón de ayuda está compitiendo con el botón de búsqueda, este es de un azul más oscuro, por lo que aquel pasa desapercibido.

   En términos de diseño conductual, un elemento clave como **el botón de ayuda debe estar ubicado de manera prominente y previsible**.



A. Buscador de actividades | **Diseño**



Primera vista del buscador

1. La **jerarquía visual** de los subtítulos no se percibe y no se diferencia del cuerpo del texto.
2. De nuevo, el **ancho de párrafo es excesivo** y, además, hay dos tamaños de ancho de párrafo.
3. Los **espacios en blanco** son estrechos y no cumplen la función de organizar el contenido.

Primera vista del buscador

1. El componente usado para marcar “sí” o “no” es un interruptor (*toggle switch*). Sin embargo, este **no es su uso habitual**. En estos casos se suele usar un *radio button*.
2. Cuando las estrellas se muestran en amarillo **no cumplen con el contraste de color** (1,4:1) y el estado del foco no está diseñado de forma correcta. Con todo, el lector de pantallas anuncia *selección* de forma correcta, aunque un poco repetitiva.
3. Es recomendable **evitar la alineación en el centro** porque dificulta la lectura.
4. Los títulos de cada bloque *footer* **no tienen jerarquía, casi no se distinguen** de los componentes que engloban. Además, están muy pegados a la parte superior.
5. Es recomendable ubicar la indicación de *página actualizada* más cerca del contenido al que se refiere para que el usuario lo relacione por proximidad.

A. Buscador de actividades | **Usabilidad y diseño**

Lenguaje muy técnico y especializado

Es cierto que la materia del trámite y el contexto del trabajo autónomo es complejo y técnico. Sin embargo, hay que preguntarse si no hay otra manera de informar a la ciudadanía al respecto. Si, para entender este trámite, siempre va a ser necesario contratar a un profesional especializado o aprender con esfuerzo el registro formal que habla la Agencia Tributaria. Al buscar el IAE correspondiente encontramos expresiones como:

> Las **personas físicas** son sujetos pasivos del IAE **exentos del impuesto**, por todas sus actividades económicas no tienen que presentar declaración por el IAE.

> **Actividades adicionales:** Los sujetos pasivos clasificados en este grupo están facultados para la obtención, tratamiento, interpretación y difusión de informaciones o contenidos a través de cualquier medio escrito, oral, visual, digital o gráfico, así como para el asesoramiento y ejecución de planes de comunicación institucional o corporativa.

Debemos preguntarnos si no es posible explicar los trámites relacionados con el trabajo por cuenta propia mediante un lenguaje preciso y riguroso y, a la vez, claro.

> Las personas físicas que desarrollan **actividades profesionales** (Sección segunda del Impuesto de Actividades Económicas (IAE)), y *determinan su rendimiento neto por el* ***método de*** **estimación directa**, modalidad normal o simplificada, ***tendrán que cumplir las siguientes obligaciones:***
>
> ***Pago fraccionado***
>
> *Están obligados a retener el IRPF en sus facturas los autónomos que están dados de alta en un epígrafe de la sección segunda del Impuesto de Actividades Económicas (I.A.E).*

A. Buscador de actividades | **Usabilidad y diseño**

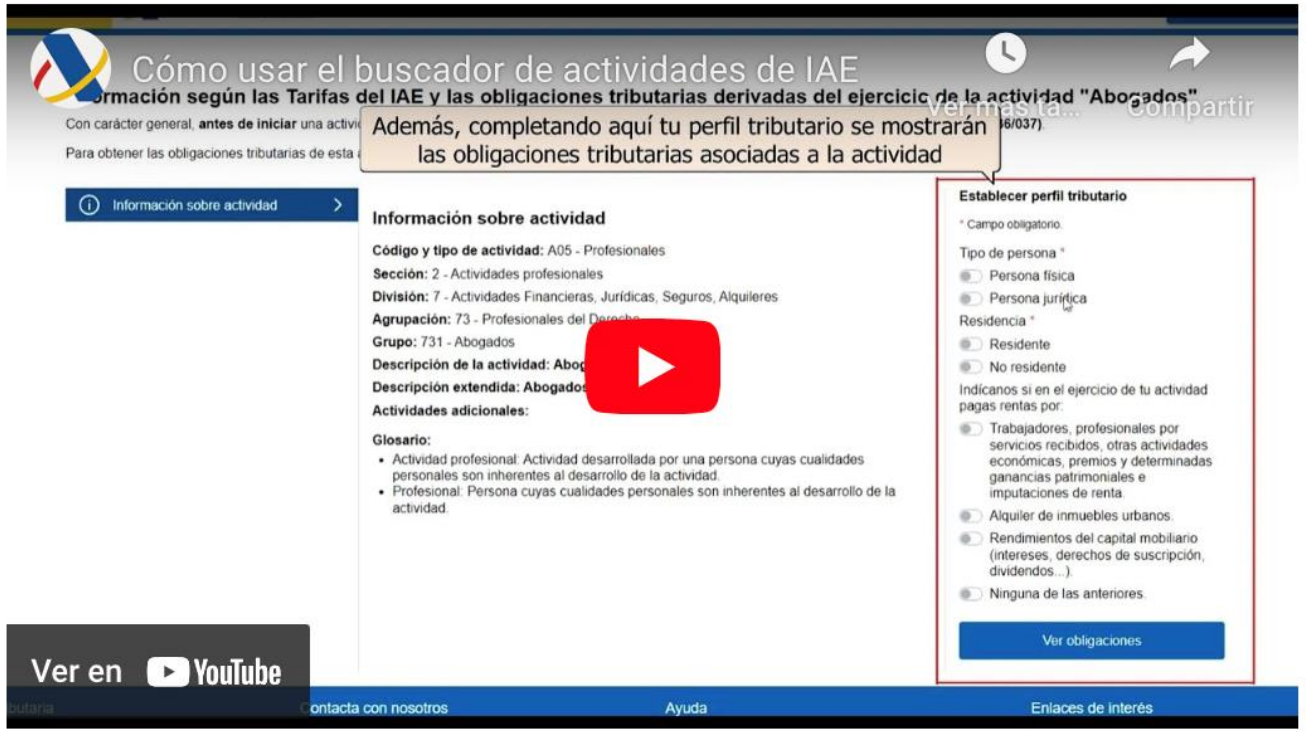
Más herramientas útiles, pero difíciles de encontrar

La Agencia Tributaria pone **a disposición del público recursos explicativos que, sin embargo, no enlaza** o relaciona con el contenido al que hacen referencia; por lo que, son difíciles de encontrar.

Por ejemplo, un vídeo que muestra cómo usar el Buscador de actividades, pero no está enlazado en el apartado Ayuda del Buscador o en Herramientas de asistencia virtual.

Vídeotutorial Cómo usar el buscador de actividades de IAE

Cómo usar el buscador de actividades de IAE:



A. Buscador de actividades

Propuesta

El Buscador de actividades es una herramienta y un paso cruciales en el trámite de alta como persona autónoma.

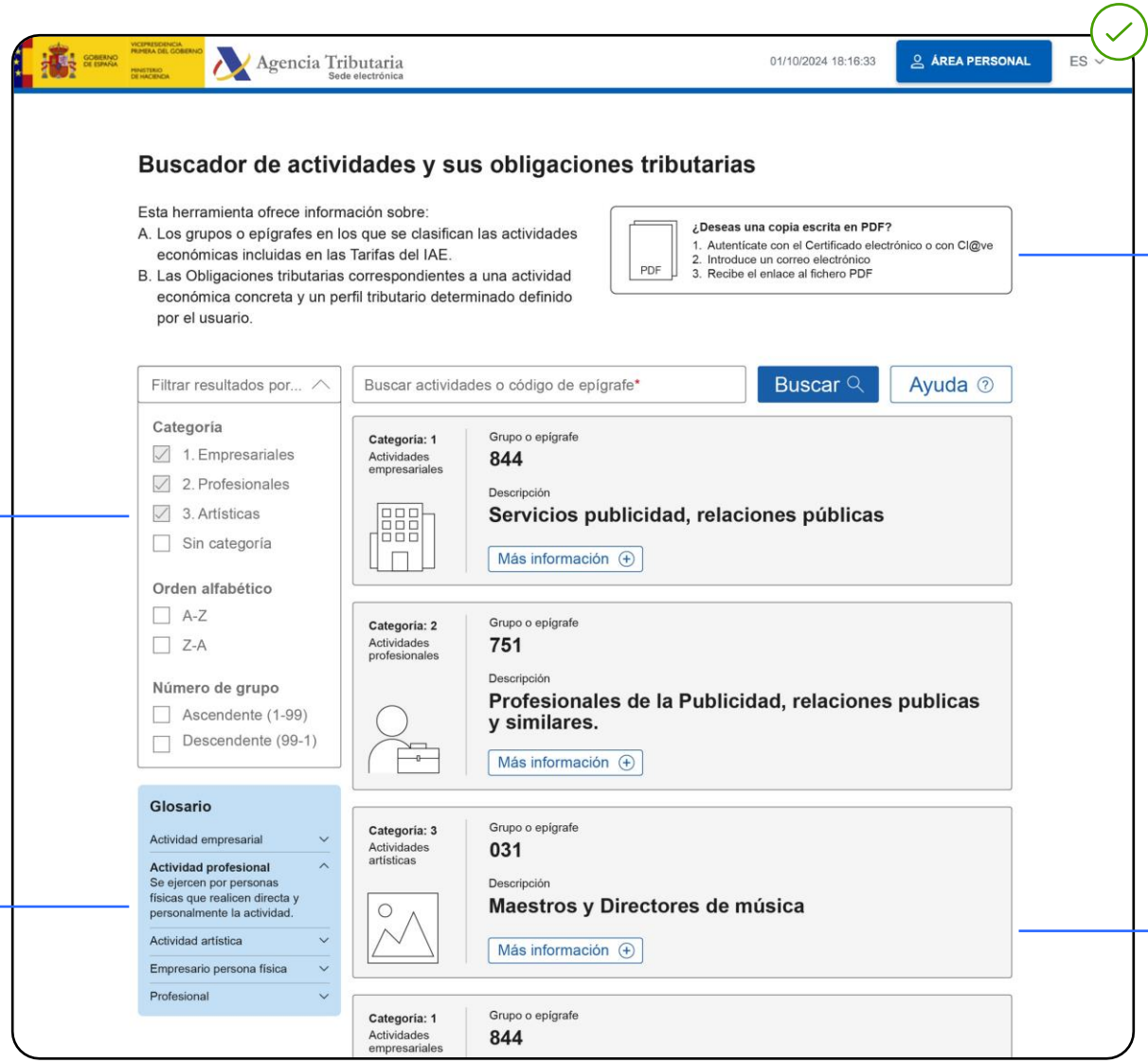
Como **la Comunicación Clara es una disciplina propositiva**, tiene entre sus objetivos proponer e idear soluciones innovadoras. En este informe **hemos trabajado en el diseño de un nuevo Buscador** y un sistema de códigos más sencillo y útil para las personas.

A. Buscador de actividades | **Propuesta**

Un buscador más sencillo y útil

Incorporamos nuevas funcionalidades, como filtros para encontrar y navegar por la información.

Aglutinamos en un glosario el contenido que en el buscador actual aparece repetido en cada resultado de búsqueda.



El diseño de la información de cabecera es así más claro y esquemático. Usamos listas de apartados y pasos para destacar y explicar.

Mayor limpieza y coherencia visual en los botones, iconos y espacios en blanco.

A. Buscador de actividades | **Propuesta** ✓

Rediseño del footer

Rediseñamos el pie de la web para organizarlo y potenciar su claridad. Además, ofrecemos una alternativa más accesible para la valoración de la página.

- ✓ Corregimos el contraste de color de las estrellas de valoración.
- ✓ **Mejoramos la distribución de los elementos** del formulario para aprovechar el espacio. Además, añadimos un apartado de comentarios.
- ✓ **Distinguimos visualmente las jerarquías** de los títulos añadiendo iconos con un peso mayor.
- ✓ Reordenamos los apartados del *footer* por orden de prioridad.
- ✓ Transformamos los apartados de “buscar” y “suscripción *newsletter*” en un recuadro blanco para facilitar el acceso a la información y potenciar la suscripción al boletín.

A. Buscador de actividades | **Propuesta**

DESPUÉS

Código de actividad

1	-	0	4	1	a
Categoría		Sector	Grupo	Actividad	

Un sistema de códigos más fácil de entender

Proponemos una **nueva clasificación del código de actividad**. En vez de usar términos sinónimos como *división*, *agrupación* y *grupo* e incluir un decimal para *subepígrafes*, sugerimos:

_ Categoría, sector, grupo y actividad.

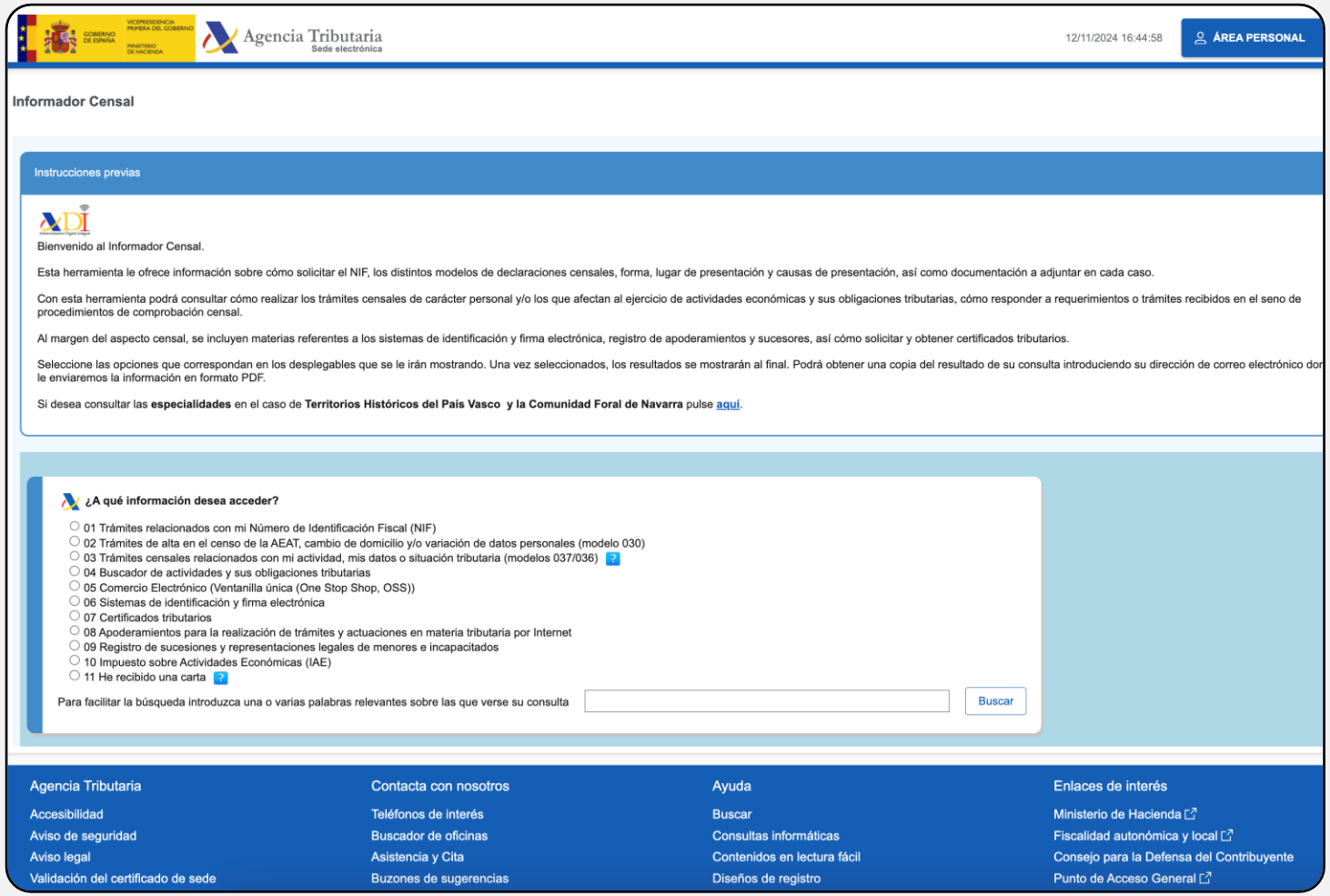
_ El uso de una letra.

B. Informador censal

El [informador censal](#) es una herramienta para orientar a las personas en su búsqueda de información. Está planteado como un árbol de preguntas, en función de la duda marcada, aparecerá una respuesta relacionada.

De nuevo, esta herramienta es una solución muy útil para aclarar dudas, pero debido al planteamiento del diseño de la información, interacción, usabilidad y al uso de un lenguaje técnico, el **manejo es complicado y fracasa en su objetivo de simplificar información compleja**.

Cuando el diseño no resuelve problemas, sino que los crea.



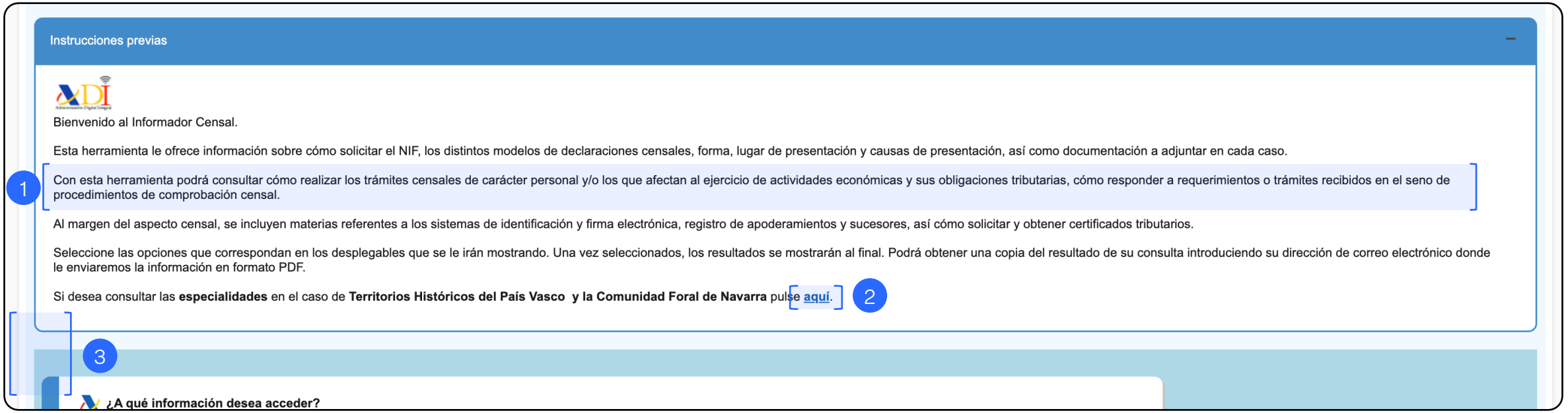
B. Informador censal | **Accesibilidad**

Primera vista del Informador

1. El **diseño de la información introductoria es plano**, lo que hace que el contenido pase totalmente desapercibido. Incluso resulta difícil de leer porque el ancho de párrafo es excesivo y los párrafos, en consecuencia, son muy cortos. Además, tampoco hay jerarquías visuales.

2. En el texto hay un error de accesibilidad: un hipervínculo enlazado a la palabra *aquí*. Se recomienda evitar esta práctica, ya que no anticipa ni aporta información de adónde dirige ese enlace.

3. Hay **cuatro colores de fondo sin una función en particular** y el texto está encuadrado. Esto lleva, de nuevo, a la sobrecarga visual.

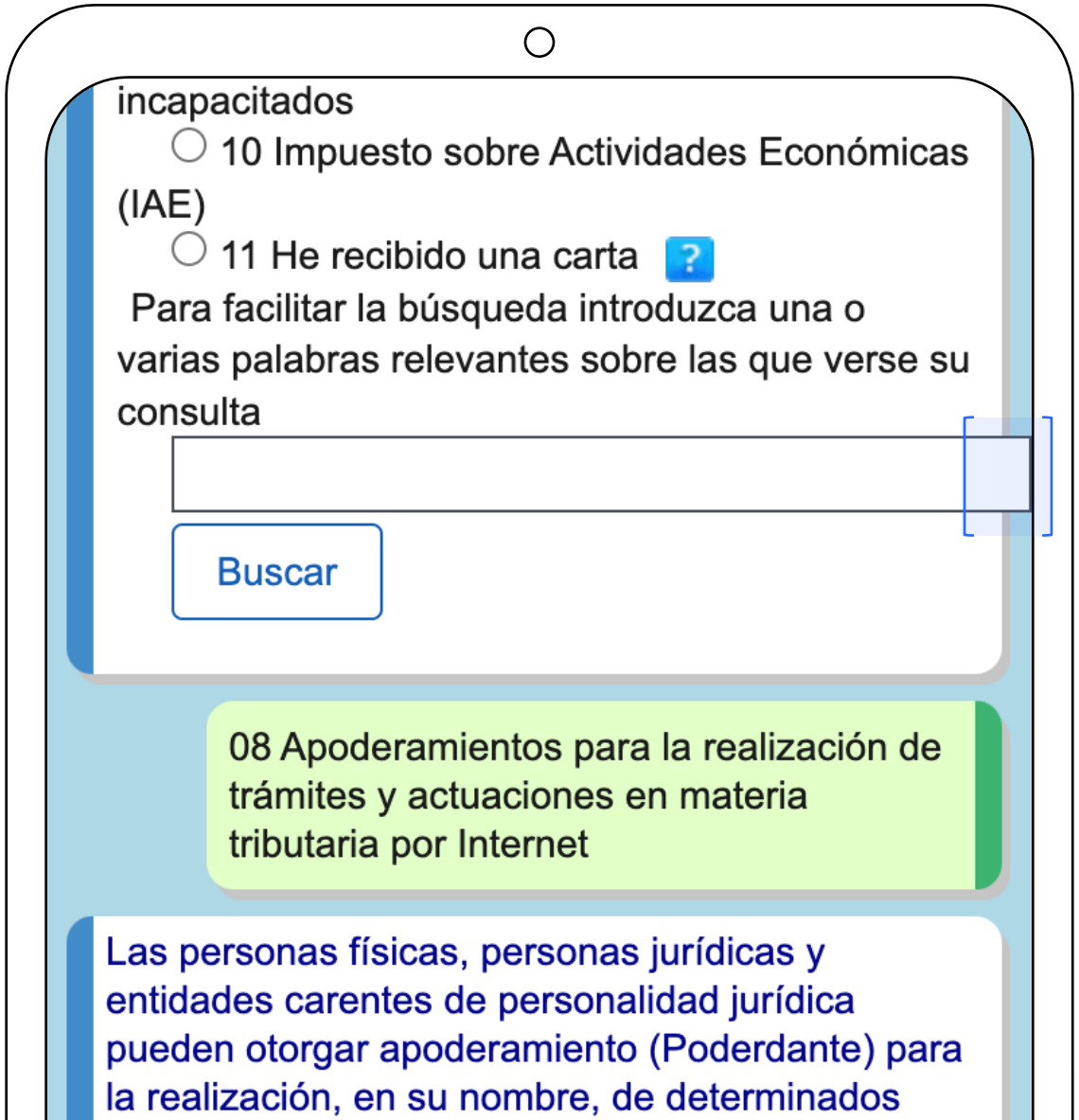


B. Informador censal | Usabilidad y diseño

Poco responsive

Esta forma de presentar la información (con las opciones a la izquierda, la selección a la derecha y la respuesta, de nuevo, a la izquierda) es **caótica y repetitiva**. Este diseño es ineficaz porque no solo añade elementos innecesarios, sino que también interrumpe el flujo natural del formulario.

Las opciones de respuesta **no están adaptadas correctamente al diseño responsivo**, lo que afecta a la legibilidad y la coherencia visual. Todas las preguntas comienzan con un sangrado que el resto del contenido no tiene, creando una desalineación visual. Este problema se agrava cuando las respuestas son extensas, ya que el inicio de cada línea no coincide con el principio de las preguntas y genera una apariencia desordenada.



B. Informador censal | **Lenguaje**

El lenguaje no es informativo

Al consultar la información del IAE, el lenguaje de las respuestas es técnico y dista de ser explicativo:

El **Impuesto sobre Actividades Económicas** es un tributo directo de carácter real, cuyo hecho imponible está constituido por el mero ejercicio, en territorio nacional, de actividades empresariales, profesionales o artísticas, se ejerzan o no en local determinado y se hallen o no especificadas en las tarifas del impuesto.

Fuente del texto:
Informador Censal

Si desea consultar las especialidades en el caso de Territorios Históricos del País Vasco y la Comunidad Foral de Navarra pulse aquí.

Las personas físicas están exentas del Impuesto sobre Actividades Económicas (**Modelo 840** .Impuesto sobre Actividades Económicas) [Artículo 82. Exenciones.1.c) del RDL 2/2004, de 5 de marzo)

Todo lo relativo a sus actividades económicas **deberá comunicarlo** a través de las declaraciones censales, **Modelos 036/037** .

Más información: Modelo 036 y 037

Acceda a Modelos 036 y 037. Censo de empresarios, profesionales y retenedores - Declaración censal de alta, modificación y baja y declaración censal simplificada.

Fuente del texto:
Informador Censal

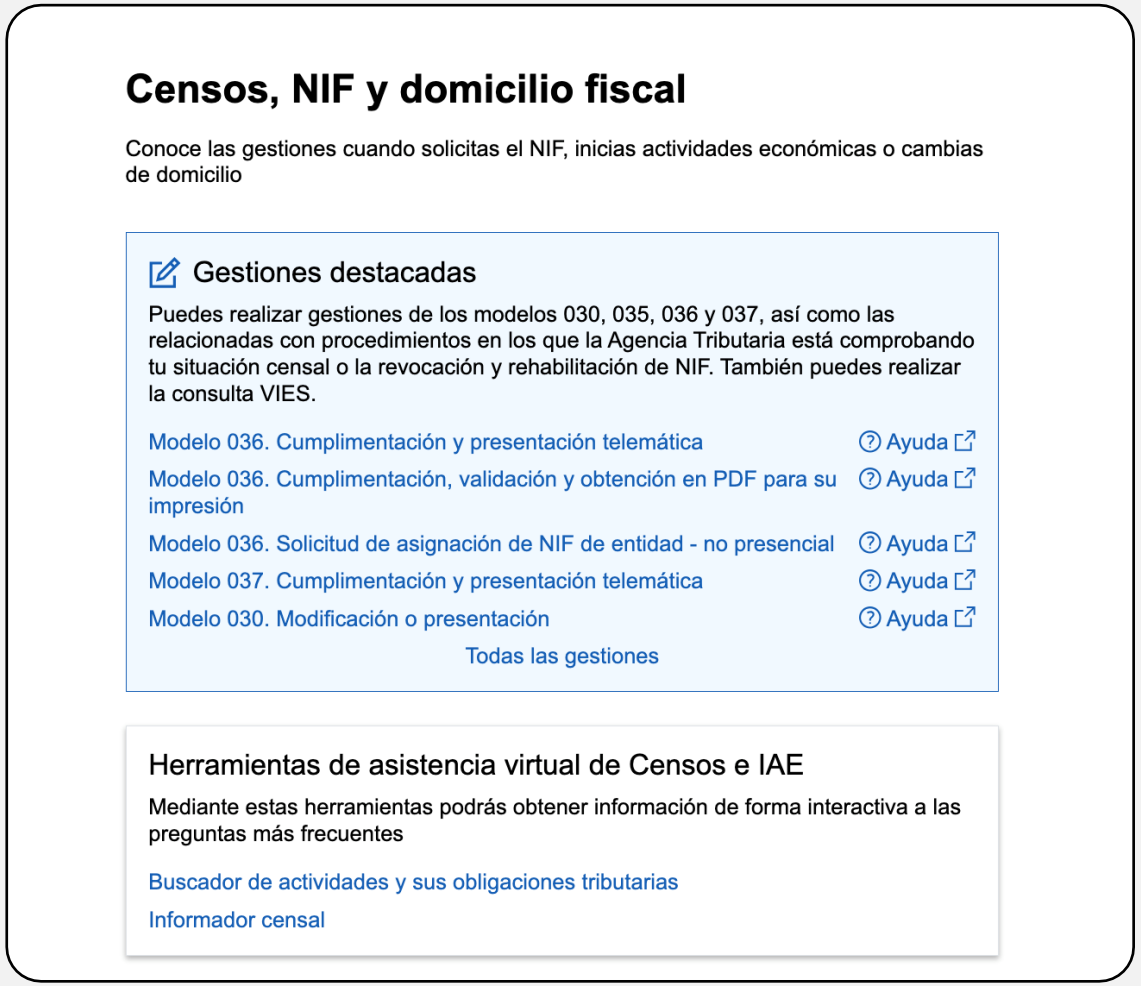
C. Modelo 036 y 037

El nombre del trámite para darse de alta en la Agencia Tributaria como trabajador autónomo es: Modelo 036 y 037. Censo de profesionales, empresarios y retenedores.

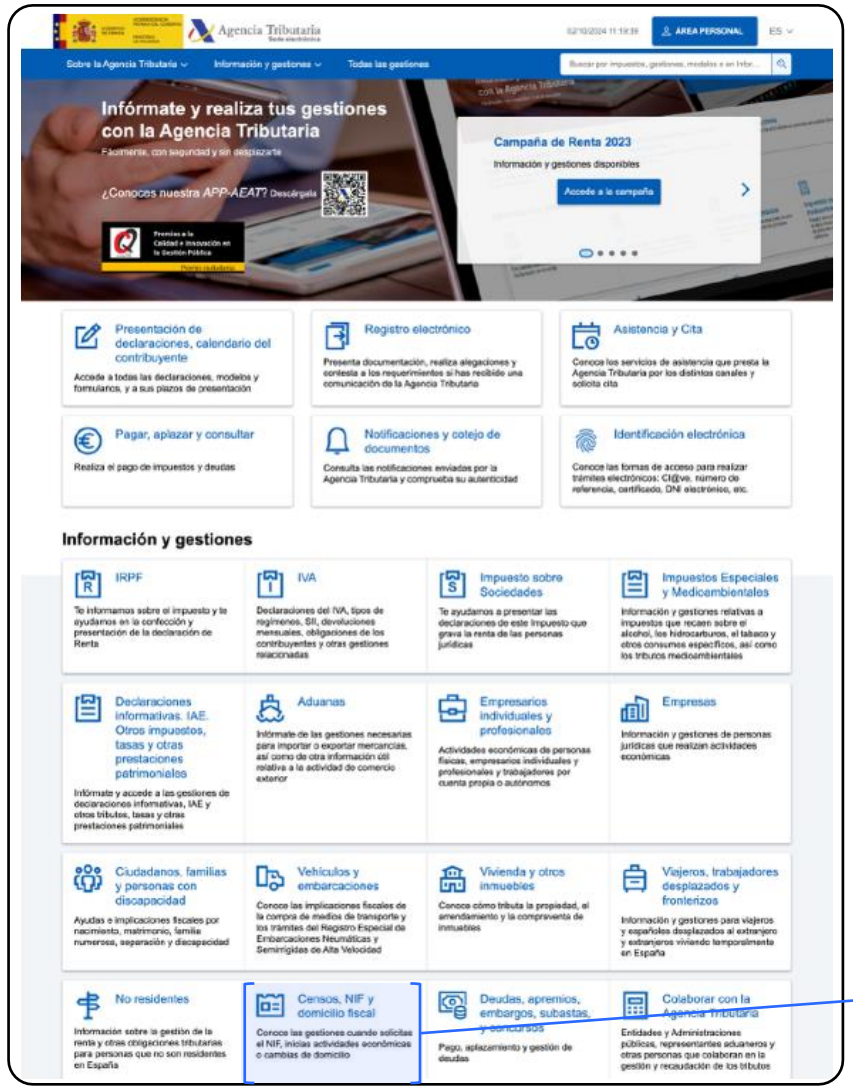
Cuando un nombre es poco común, o no anticipa el significado, la búsqueda de aquello que denomina se torna muy complicada.

El nombre de los productos, servicios o trámites cumple un papel capital en la claridad. Un nombre intuitivo se entiende y se recuerda con mayor facilidad. Esto ayuda cuando en un proceso nuevo una persona tiene que recordar conceptos que no conocía. También contribuirá a reconocer el nombre en un entorno en el que se presentan otros muchos trámites con nombres técnicos como en la página de inicio de una web.

¿Censo de profesionales, empresarios y retenedores es un nombre fácil de recordar?



C. Modelo 036 y 037



Encontrar el trámite

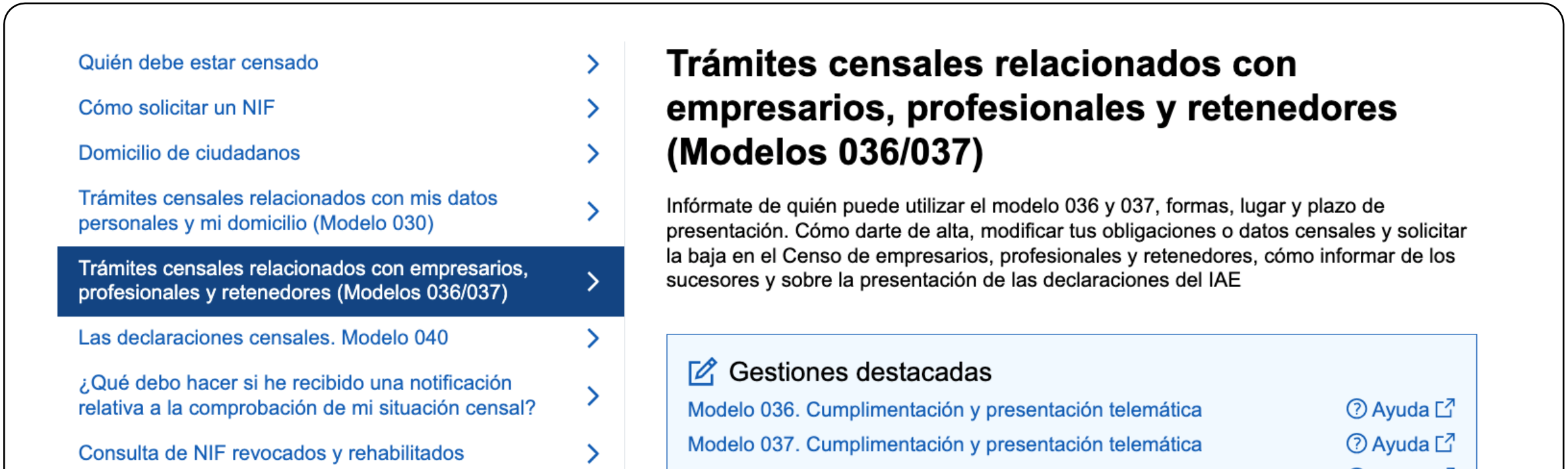
La página de inicio de la Agencia Tributaria contiene un gran volumen de información, por lo que puede ser **muy difícil encontrar el trámite de alta sin conocer el camino** o tener un vínculo directo a él. Si no se relaciona con la palabra *censo* la búsqueda será larga.

C. Modelo 036 y 037

Uno de los caminos es:

Inicio > Censos, NIF y domicilio fiscal > Trámites censales relacionados con empresarios, profesionales y retenedores (Modelos 036/037)

En este apartado se encuentra la información acerca del alta en la Agencia Tributaria y el acceso para presentar el trámite telemático.



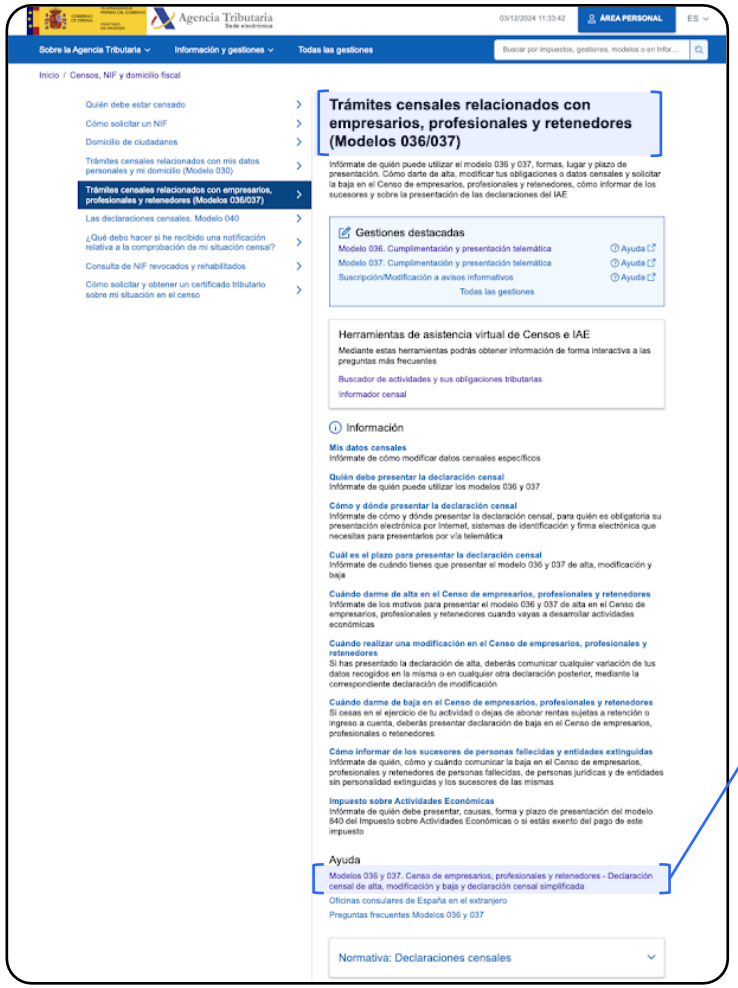
C. Modelo 036 y 037

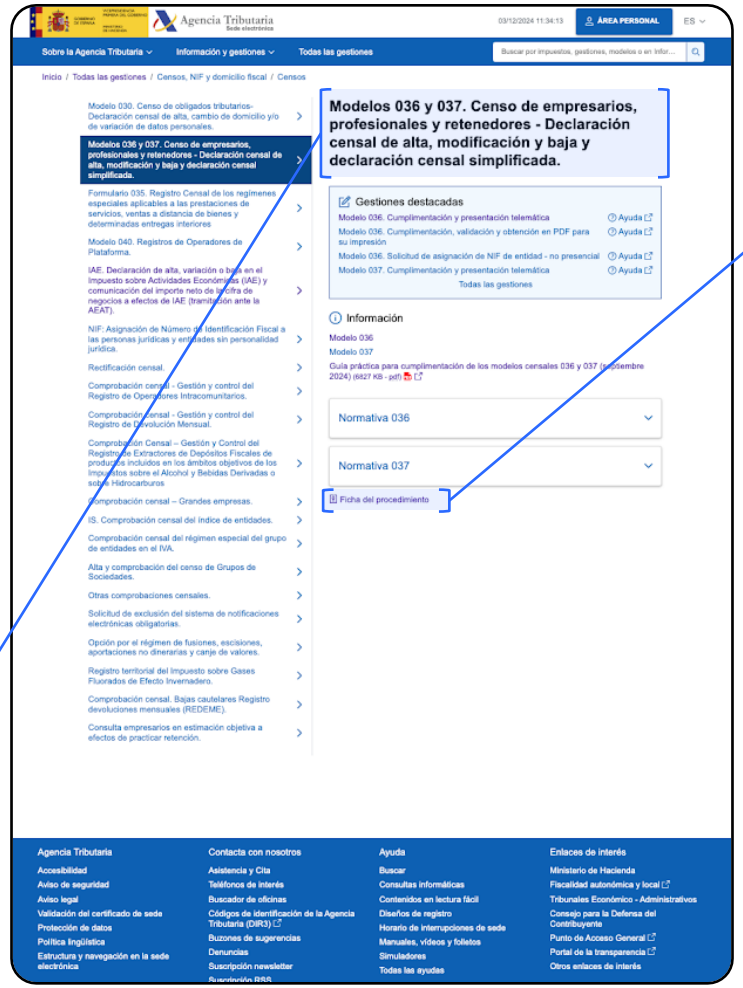
Sin embargo, en este apartado hay **varios problemas**:

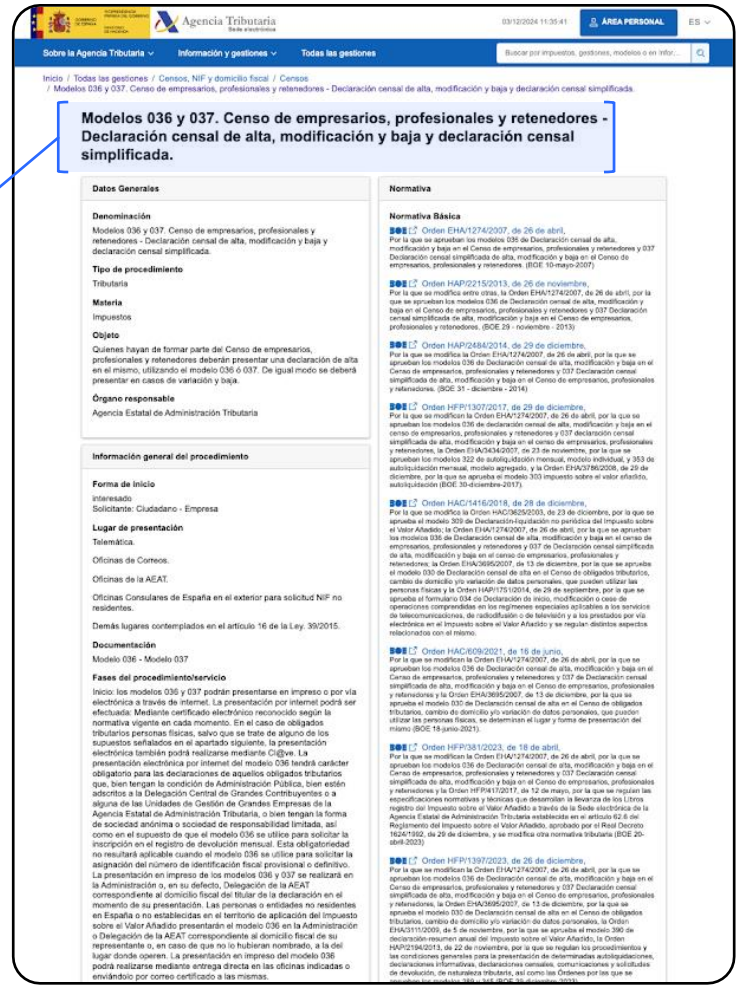
1. **Enlaces que dirigen a páginas y guías sobre el mismo tema.**
2. **Sobrecarga visual.**
3. **Dificultad para acceder al trámite online.**
4. **Diseño de la información y lenguaje confusos.**

C. Modelo 036 y 037 | **Problema 1**

1. Enlaces que dirigen a páginas y guías sobre el mismo tema:







C. Modelo 036 y 037 | **Problema 1**

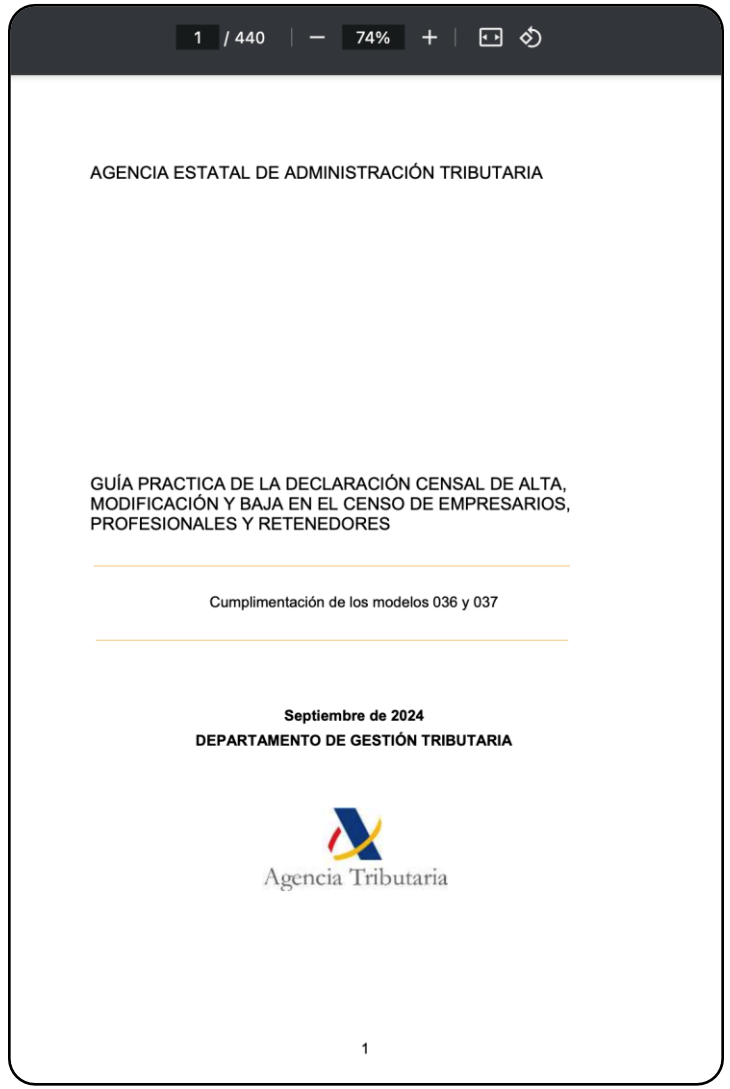
Hay un enlace dirige a una guía para completar los formularios 036 y 037 que contiene 440 páginas. Esta guía explica información valiosa para entender y conocer el porqué del alta en Hacienda y qué son los censos. Sin embargo, **de nuevo, esta información está escondida y escrita de forma distante y técnica**:

Información

Modelo 036

Modelo 037

Guía práctica para cumplimentación de los modelos censales 036 y 037 (septiembre 2024) (6827 KB - pdf)

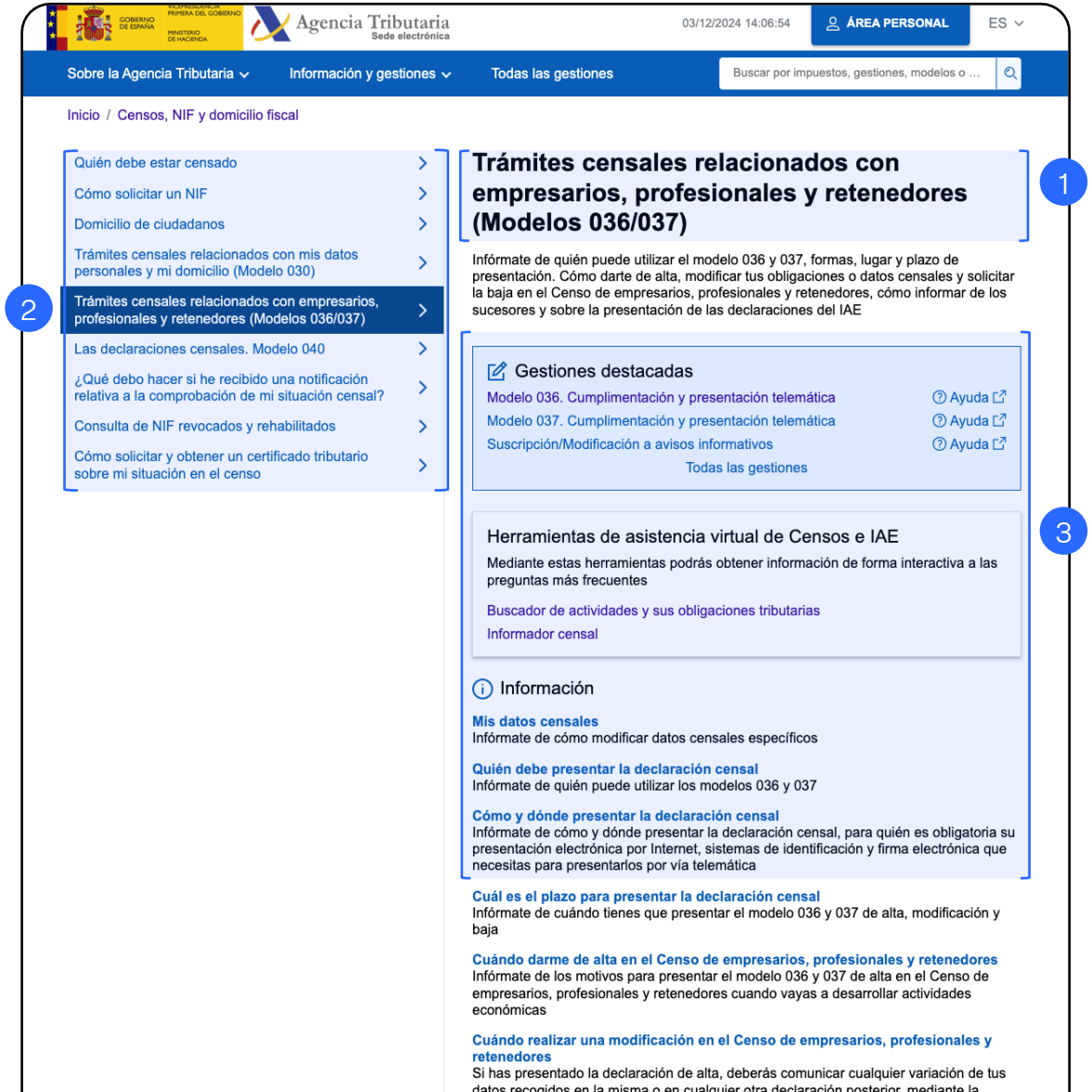


«Siguiendo la costumbre tradicional de la Agencia Tributaria, que publica anualmente manuales prácticos para ayudar al cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de los impuestos que gestiona y de otros aspectos que pueden hacerlo necesario, se publica esta guía de ayuda para la cumplimentación de las declaraciones censales que deben presentar los obligados tributarios incluidos en el censo de empresarios, profesionales y retenedores.»

C. Modelo 036 y 037 | **Problema 2**

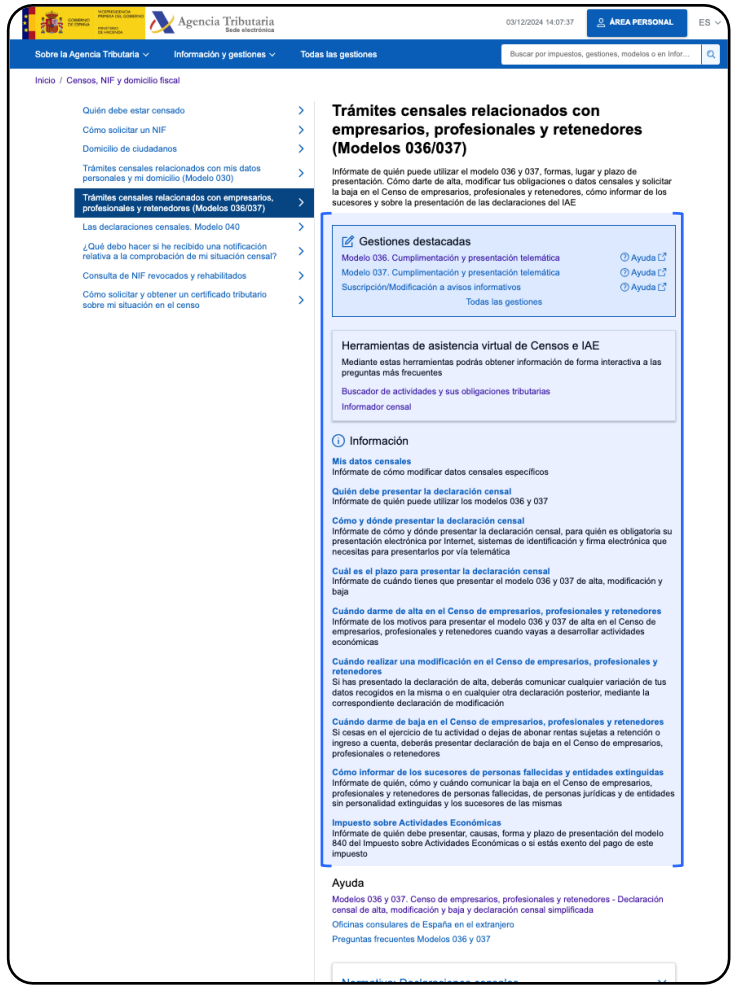
2. Sobrecarga visual:

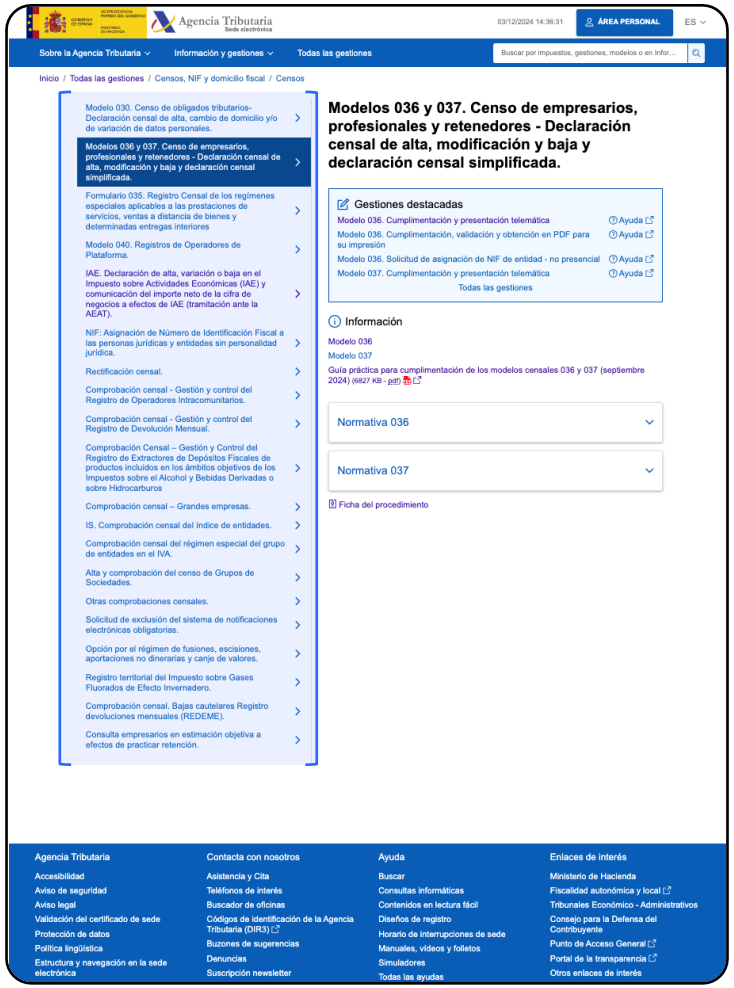
1. Este **título** está bien diferenciado del resto de la página, ayuda a identificar rápidamente de qué trata. No obstante, conviene destacarlo para garantizar que siempre sea lo primero que se vea sin distracciones.
2. El **menú interior lateral**, aunque necesario para la navegación dentro de la página, ocupa un espacio excesivo. Esto reduce el área visible del contenido principal y crea una fricción innecesaria en la navegación.
3. La **presentación de los enlaces** es desigual e inconsistente: unos se alinean a la izquierda, otros en el centro y otros a la derecha; no tienen una jerarquía visual clara, por lo que su función e importancia no se percibe; unos aparecen dentro de cajas, otros fuera; el espacio en blanco es insuficiente.

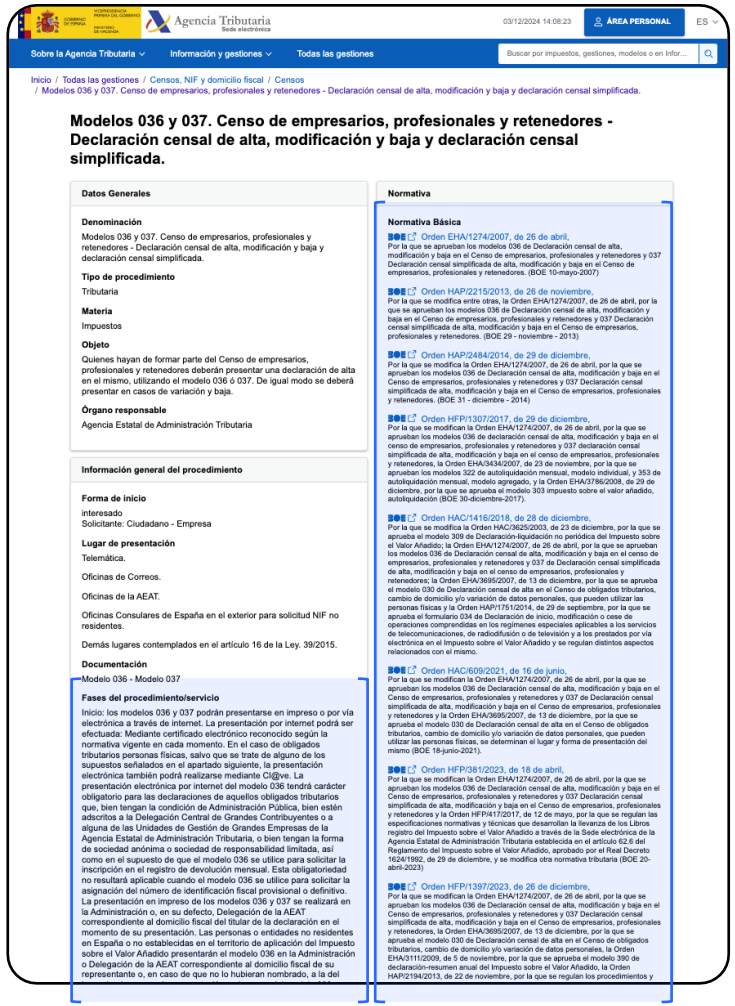


C. Modelo 036 y 037 | **Problema 2**

Ejemplos de sobrecarga visual en las siguientes páginas:





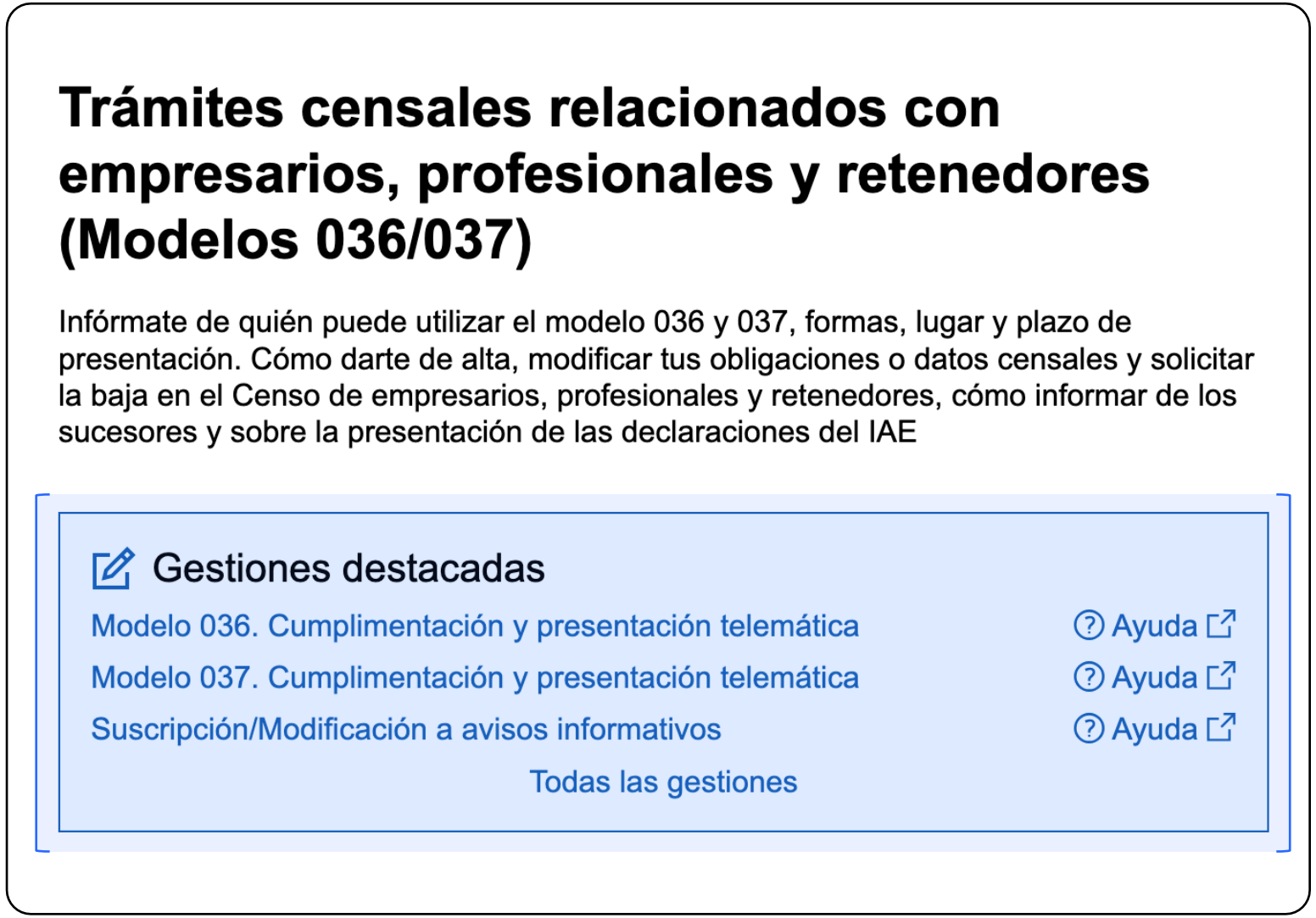


C. Modelo 036 y 037 | Problema 3

3. Dificultad para acceder al trámite online:

Los botones y enlaces no son lo mismo. En este caso, **las personas buscan un botón en el que comenzar el trámite** o que dé acceso a él. Sin embargo, solo encuentran enlaces que no saben de antemano exactamente a dónde le dirigen.

Lo que parecen “simples” errores pueden desubicar y obligar a una navegación de “idas y venidas”.



4. Diseño de la información y lenguaje confusos:

Otra de las consecuencias de la sobrecarga visual y una insuficiente usabilidad de la web es la **presunción de complejidad**. Si la primera impresión que transmite una web es de sobrecarga visual, el texto se abordará de manera condicionada, presumiendo que la información es compleja y difícil de entender.

Cuando, además, el texto carece de un diseño de la información y el lenguaje es técnico, seco y distante, se crea un gran abatimiento.

Fases del procedimiento/servicio

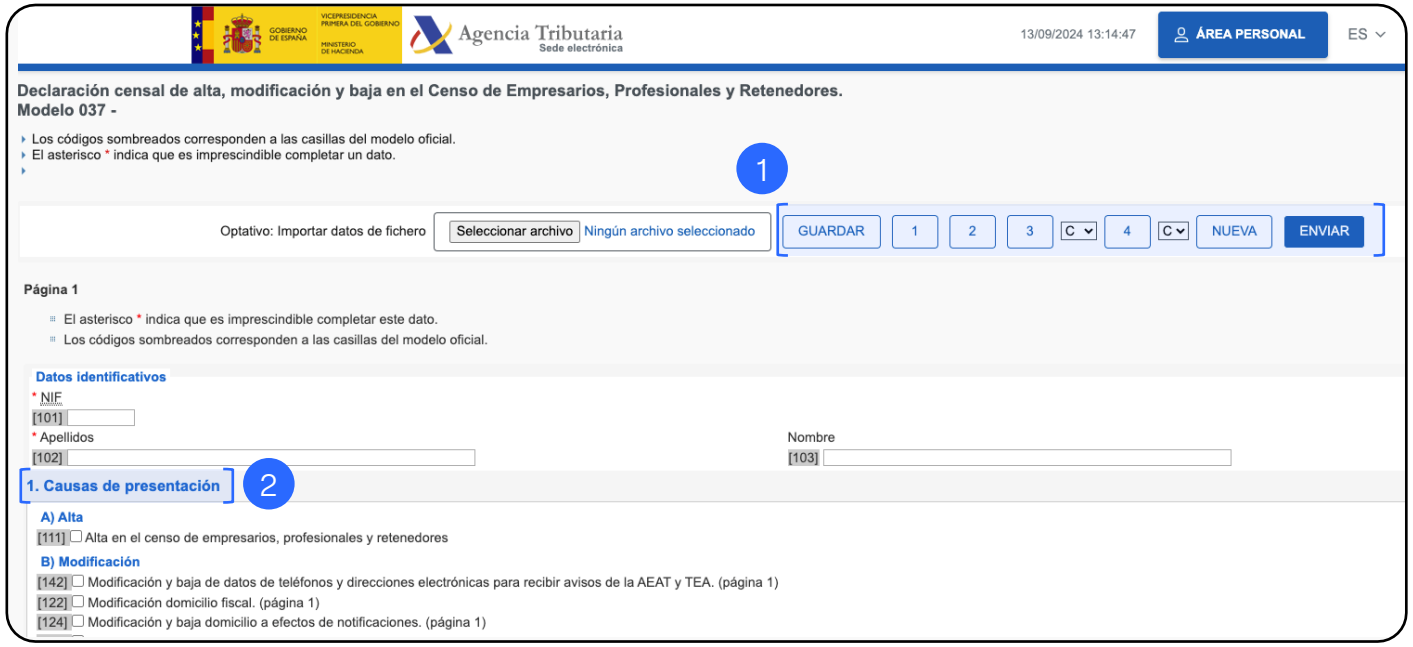
Inicio: los modelos 036 y 037 podrán presentarse en impreso o por vía electrónica a través de internet. La presentación por internet podrá ser efectuada: Mediante certificado electrónico reconocido según la normativa vigente en cada momento. En el caso de obligados tributarios personas físicas, salvo que se trate de alguno de los supuestos señalados en el apartado siguiente, la presentación electrónica también podrá realizarse mediante Cl@ve. La presentación electrónica por internet del modelo 036 tendrá carácter obligatorio para las declaraciones de aquellos obligados tributarios que, bien tengan la condición de Administración Pública, bien estén adscritos a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes o a alguna de las Unidades de Gestión de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, o bien tengan la forma de sociedad anónima o sociedad de responsabilidad limitada, así como en el supuesto de que el modelo 036 se utilice para solicitar la inscripción en el registro de devolución mensual. Esta obligatoriedad no resultará aplicable cuando el modelo 036 se utilice para solicitar la asignación del número de identificación fiscal provisional o definitivo. La presentación en impreso de los modelos 036 y 037 se realizará en la Administración o, en su defecto, Delegación de la AEAT correspondiente al domicilio fiscal del titular de la declaración en el momento de su presentación. Las personas o entidades no residentes en España o no establecidas en el territorio de aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido presentarán el modelo 036 en la Administración o Delegación de la AEAT correspondiente al domicilio fiscal de su representante o, en caso de que no lo hubieran nombrado, a la del lugar donde operen. La presentación en impreso del modelo 036 podrá realizarse mediante

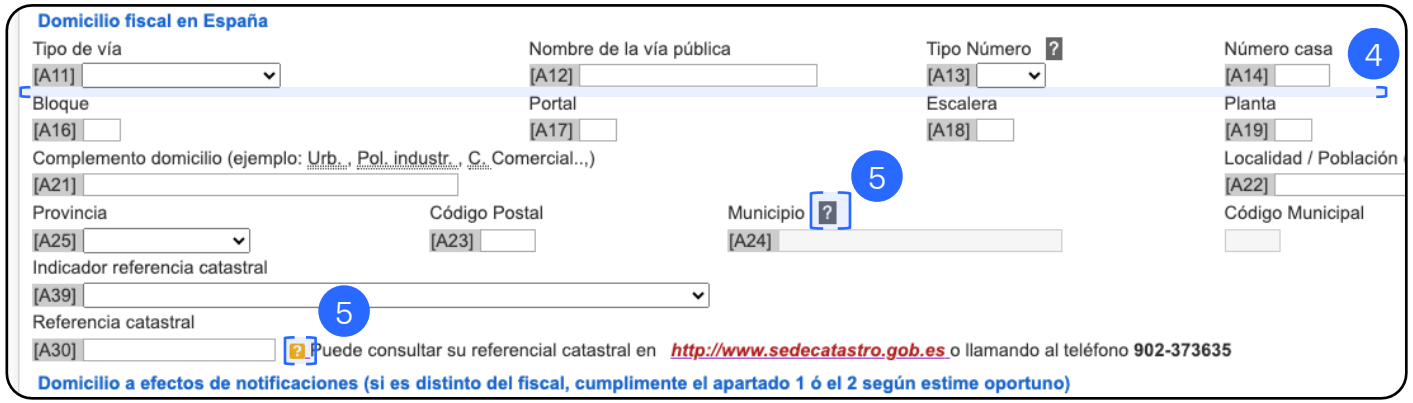
El trámite

Una vez consultada y conocida la información previa al trámite, llega el propio formulario. En función de su complejidad, la cantidad de datos solicitados es mayor y su dificultad también. Por ello, **cuanto más complejo sea un trámite mayor debería ser la claridad** de su presentación.

C. Modelo 036 y 037 | **El trámite**

1. La forma en la que el formulario muestra su número de páginas es confusa y **produce incertidumbre**.
2. De nuevo, **la jerarquía visual es escasa**. Los títulos solo se diferencian mediante el color y el uso de la negrita.
3. Hay **problemas de accesibilidad**, como los campos del formulario sin etiquetas asociadas a nivel de código, falta de adaptación al aumentar a 400 %, no hay descripción de los apartados de ayuda y no anuncia errores al enviar el formulario.
4. El formulario presenta demasiados campos en un espacio muy reducido: unos muy juntos y otros muy separados porque no están alineados mediante una retícula. Esto genera una **sobrecarga visual** y **dificulta la lectura**.
5. Hay una **incoherencia visual en los iconos de ayuda**: unos son grises y otros naranjas, pero todos tienen el símbolo de la interrogación.





C. Modelo 036 y 037 | **El trámite**

El formulario **no se adapta correctamente en los dispositivos móviles**, lo que obliga a hacer *scroll* horizontal para ver todo el contenido. Esto es un gran problema de usabilidad, ya que el formulario debería estar completamente adaptado a móviles.

LA AYUDA

El Kit Digital

El Kit Digital

El Kit Digital es un **programa de ayudas que el Gobierno lanzó a finales de 2021** para apoyar el proceso de digitalización de las pequeñas empresas —de hasta 50 empleados— o personas que trabajan como autónomas, y facilitarles que logren una mayor implantación y madurez digital.

Es una convocatoria de subvenciones, abierta hasta el **31 de diciembre de 2025**, que permite solicitar un bono o cheque digital de entre **3.000 y 12.000 euros** para invertir en servicios digitales básicos.

Este tipo de servicios puede ir desde la creación de una página web para una empresa o la gestión de las redes sociales de un negocio, hasta también herramientas más avanzadas, como un programa de facturación, gestión de clientes, ciberseguridad, etc.

Ayudas en el camino del emprendimiento.

¿Qué es el Kit Digital y cómo funciona?

Principal problema: difícil acceso a la información

Una vez más, acceder a la información oficial —que debería ser el primer paso y el más sencillo— se antoja complicado. **En una primera búsqueda aparecen tres webs** del Gobierno de España sobre el Kit Digital. Además de otras webs de empresas privadas que ofrecen servicios adscritos a esta convocatoria y que en ocasiones están mejor posicionadas que las oficiales.

La Moncloa — Web de la Moncloa

Acelera pyme — Programa AceleraPyme

red.es — Sede electrónica Red.es

¿Qué es el Kit Digital y cómo funciona?

Pese a que desde las webs oficiales como la de La Moncloa o AceleraPyme se insiste en que solicitar el Kit Digital "es muy sencillo", como para no quedarse sin él, **cuesta entender qué es, cómo funciona y cómo se solicita**. Apelar constantemente a la "sencillez" de un trámite que luego no es tan sencillo puede conducir precisamente a la frustración de las personas solicitantes, hacer que se sientan poco capacitadas y, en última instancia, desistan de completar el trámite.

La información que ofrecen estas webs no es clara (a menudo con referencias a textos legales o bases reguladoras), tampoco está siempre actualizada (es frecuente encontrar referencias a convocatorias pasadas), tiene un lenguaje muy técnico y no explica los pasos a seguir ni qué documentación es necesaria.

A. Buscar la información
Web de La Moncloa

B. Encontrar una pista
Programa AceleraPyme

C. Gestionar el trámite
Sede electrónica Red.es

A. Web de La Moncloa

Esta **web**, iniciativa del Gobierno de España y gestionada por Red.es, es uno de los primeros resultados en los que obtenemos información sobre el Kit Digital y ofrece información básica.

Sin embargo:

- ✕ no incluye la solicitud,
- ✕ toda la información se organiza mediante enlaces a otras páginas,
- ✕ es muy poco intuitiva,
- ✕ explica el trámite en cuatro puntos, pero no los detalla.

En la web ofrecen la opción de seleccionar las lenguas cooficiales, pero al hacerlo solo cambia el idioma del menú y del texto en algunas estructuras, pero no el contenido principal.

A. Web de La Moncloa | **Accesibilidad**

Poco accesible, exceso de enlaces y confusión

1. **Imágenes con texto incrustado:** de nuevo esta mala praxis, las imágenes que contienen texto no son accesibles y dificultan la lectura. Lo idóneo sería una tabla con la información en texto.
2. **Abundancia de textos legales y enlaces:** aunque la disposición del diseño es aparentemente clara, es el único lugar en el que están los enlaces que conducen al trámite. Sin embargo, están al lado de textos legales, resoluciones y modificaciones que abruman y dificultan encontrar la información relevante.

¿A cuánto asciende la ayuda?

Con la ayuda del Kit Digital podrás contar con un mínimo de 3.000 euros y hasta 29.000 euros para invertir en la digitalización de tu empresa, en función del segmento al que pertenezca.

1

Ayudas Kit Digital

SEGMENTOS DE BENEFICIARIOS	IMPORTE BONO DIGITAL
SEGMENTO I Pequeñas empresas de entre **10** y menos de **50** empleados	**12.000 €**
SEGMENTO II Pequeñas empresas o Microempresas de entre **3** y menos de **10** empleados	**6.000 €**
SEGMENTO III Pequeñas empresas o Microempresas de entre **0** y menos de **3** empleados y personas en situación de autoempleo	**3.000 €**
SEGMENTO IV Medianas empresas de entre **50** y menos de **100** empleados	**25.000 €**
SEGMENTO V Medianas empresas de entre **100** y menos de **250** empleados	**29.000 €**

Fuente: Plataforma Acelera pyme, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Más información

2

Bases reguladoras para la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de desempleo (BOE 29 de diciembre de 2021)

Tercera modificación de la orden de las bases reguladoras (11/05/2024)

Segunda modificación de la orden de las bases reguladoras (07/07/2023)

Primera modificación de la orden de las bases reguladoras (26/07/2022)

Kit Digital: Acelera pyme

Red.es

Plataforma de tramitación del Programa Kit Digital

A. Web de La Moncloa | **Diseño**

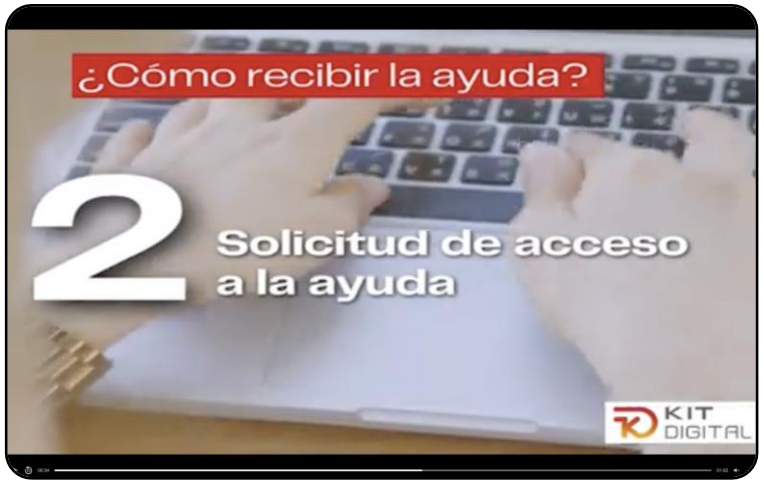
Vídeos explicativos, sí; pero no así

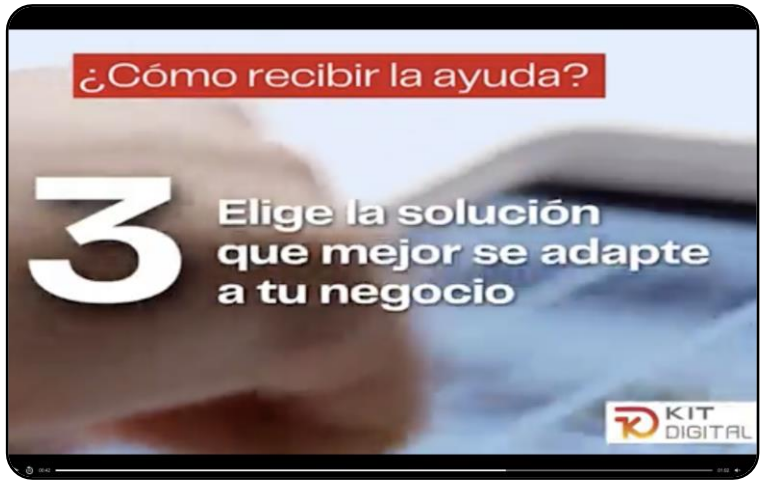
La web de La Moncloa incluye un vídeo aparentemente explicativo del trámite para solicitar el Kit Digital.

Explicar el trámite en vídeo puede ser una gran ayuda, pero:

- ✕ no se detalla el trámite,
- ✕ no se incluyen capturas de pantalla (solo imágenes de recurso),
- ✕ no se muestra un "paso a paso" sobre el procedimiento,
- ✕ no se indican las webs a las que dirigirse.

Vídeos con información muy vaga y poco precisa.





Entonces, ¿cómo consigo el Kit Digital?

Tras revisar la información contenida en diferentes páginas oficiales, **ninguna de ellas ofrece una guía paso a paso** o unas indicaciones claras de cómo solicitar el Kit Digitales, qué pasos previos son necesarios, cómo se concede y cómo se gestiona después.

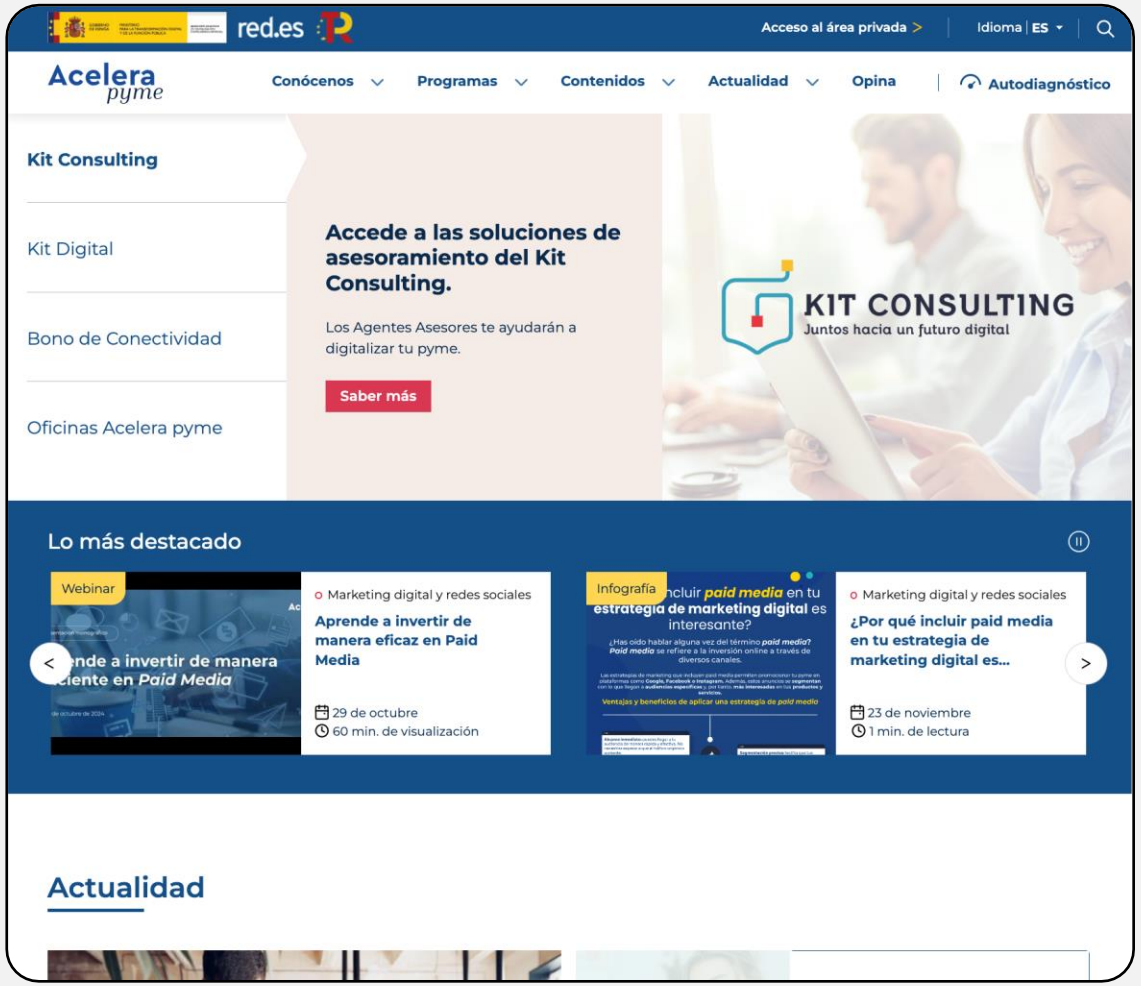
Un pequeño resumen sería:

1. Registrarse y darse de alta en la plataforma AceleraPyme.
2. Realizar un test de diagnóstico digital para descubrir el grado de digitalización del negocio.
3. Consultar el catálogo de soluciones digitales disponibles en cada caso.
4. Presenta la solicitud de ayuda del Kit Digital en la sede electrónica de Red.es.
5. Evaluación del caso y concesión de la ayuda si se cumplen los requisitos.
6. Acceder al catálogo de "Agentes Digitalizadores adheridos". Las empresas encargadas de prestar servicios y aportar las soluciones digitales incluidas en el Kit Digital.
7. Escoger un Agente Digitalizador, contactar y confirmar su disponibilidad.
8. Firmar un acuerdo con el agente digitalizador.
9. Gestionar el bono digital con el Agente Digitalizador elegido en la web Red.es.
10. Justificar la ayuda en el portal Red.es.

B. Programa AceleraPyme

El portal de AceleraPyme utiliza un lenguaje más accesible y amigable, la web tiene un diseño limpio y está dividida por bloques, títulos en forma de preguntas y destacados con puntos relevantes, lo cual ayuda a ubicarse mejor con la información. Con todo, la información es insuficiente y hay un exceso de enlaces que obligan a abrir muchas páginas sin saber qué es más importante.

Tiene varios vídeos, algunos más publicitarios, aunque otros verdaderamente incluyen instrucciones sobre el proceso de solicitud (aunque no pantallazos del propio proceso).



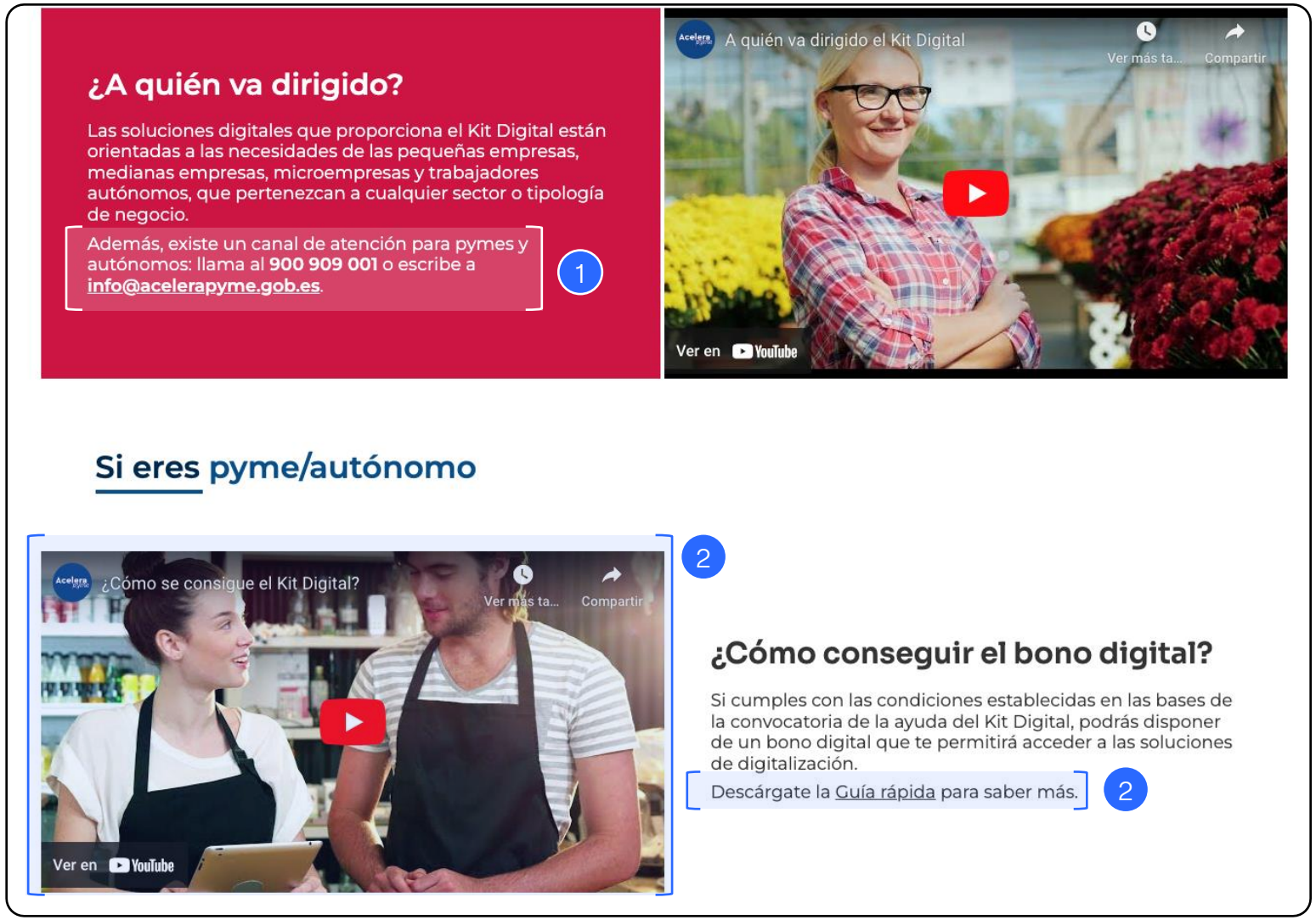
En general, la web es clara, pero la información es insuficiente y hay un exceso de enlaces.

B. Programa AceleraPyme | Lenguaje

Fallos

1. **Inicio complejo:** incluyen en una lista todo lo burocrático: bases reguladoras, anuncio de adhesión, convocatorias. Pero sin explicar en qué consiste cada asunto, qué hay en cada documento y por qué es importante.
2. **Vídeo promocional, sin información útil:** el primer vídeo debería incluir ya información útil para las personas solicitantes.

B. Programa AceleraPyme | **Usabilidad y diseño**



Aciertos

1. **Teléfono de atención y contacto por correo electrónico:** algo esencial que facilita el acompañamiento en este tipo de procesos es poder tener un teléfono de atención y un correo electrónico al que dirigirse.
2. **Vídeo explicativo y guía rápida:** cuenta con contenidos accesibles, complementarios y que aportan información.

B. Programa AceleraPyme | Diseño

Guía rápida en PDF sobre qué es y cómo tramitar el Kit Digital

Es un documento sencillo en cuatro páginas, contiene información muy básica y tampoco aclara en profundidad cómo realizar todo el proceso.

B. Programa AceleraPyme | Usabilidad y diseño

Diagnóstico de digitalización

Diseño sencillo, coherente y eficaz:

La disposición de los elementos es clara, sencilla y coherente, con destacados de colores, botones y el tiempo aproximado de cada tarea.

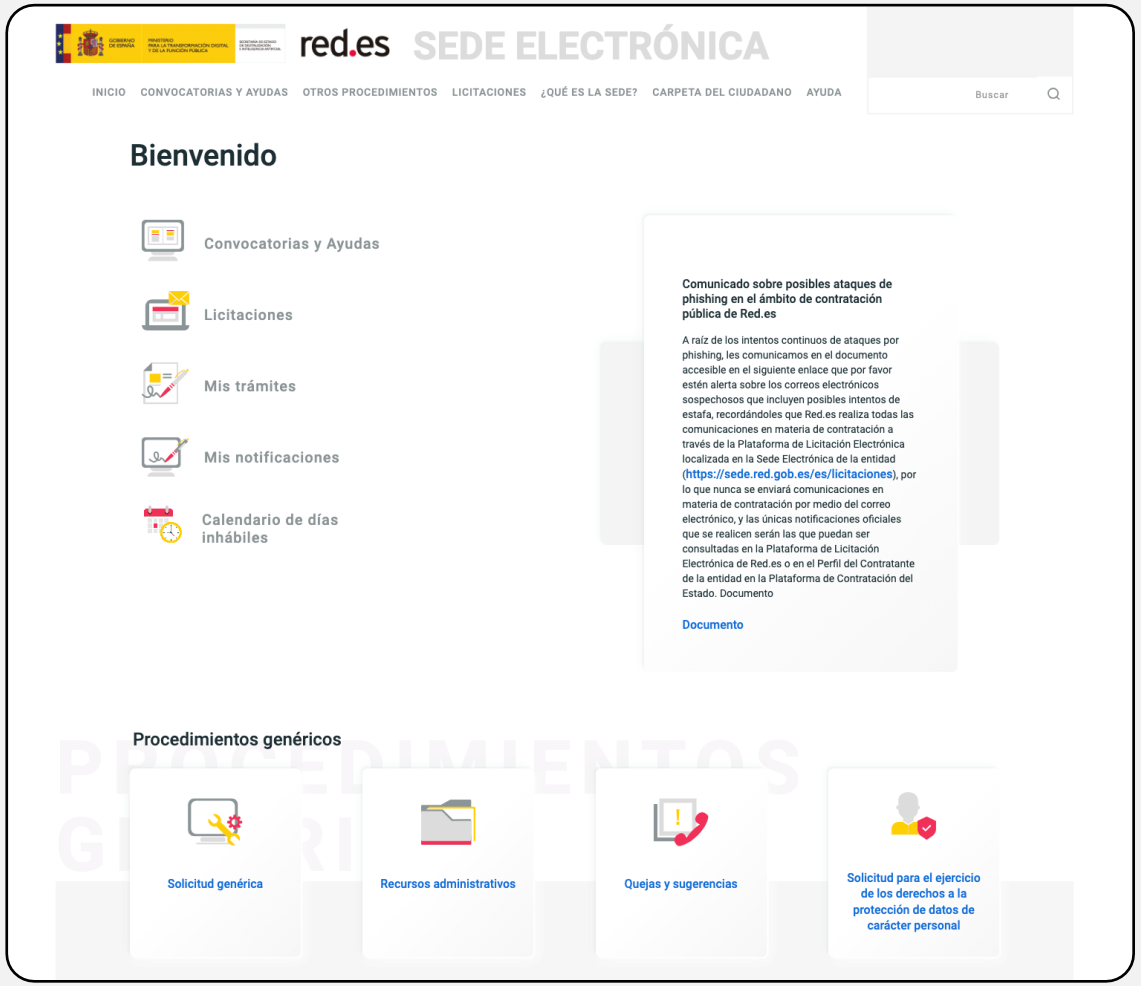
Fácil registro:

El registro en la web de AceleraPyme es fácil, no requiere autenticación y pide datos sencillos y comunes.

C. Sede electrónica Red.es

Tanto la [sede electrónica de Red.es] como la [plataforma para la tramitación del Kit Digital] son ejemplos de **web poco accesibles** —no cumplen con la mayoría de los estándares—.

- ✕ La información se dispone en formato sábana,
- ✕ abunda un lenguaje oscuro, repleto de tecnicismos,
- ✕ párrafos y frases largas acompañadas de un abuso de textos legales reproducidos íntegramente,
- ✕ un tono distante.



La sede electrónica de Red.es es un ejemplo de web poco accesible.

C. Sede electrónica Red.es | **Lenguaje**

Lenguaje oscuro

En la web de Red.es el acceso al trámite de las ayudas del Kit Digital se llama:

«Convocatoria de las ayudas destinadas a la digitalización de las comunidades de bienes, sociedades civiles con objeto mercantil, sociedades civiles profesionales y explotaciones agrarias de titularidad compartida (entre 0 y menos de 50 empleados)»

C. Sede electrónica Red.es | **Diseño y lenguaje**

Gestionar la concesión del Kit Digital

Diseño muy deficiente e ilegible:

La plataforma para la tramitación del Kit Digital es ilegible (tipo de letra pequeño, disposición en dos columnas y sin destacados), además el diseño es muy deficiente: es una página con texto plano que incluye la información para dos trámites diferentes, los enlaces están marcados en un tono rosáceo muy difícil de distinguir.

KIT DIGITAL | KIT CONSULTING — ESPACIO BENEFICIARIO

Inicio | Gestión bonos | Acuerdos | Tramitación de Acuerdos | Buzón | Mis representaciones

¡BIENVENIDA/O A LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN PARA LOS PROGRAMAS KIT DIGITAL Y KIT CONSULTING!

En esta Plataforma podrás encontrar toda la información relativa a tu bono, tanto digital como de asesoramiento, y a los Acuerdos que elabores, ya sean del programa Kit Digital como Kit Consulting. Podrás navegar por las distintas secciones haciendo clic en las opciones de menú de la barra superior (*Inicio, Gestión Agente Digitalizador, Acuerdos, Buzón, Mis representaciones*).

KIT DIGITAL

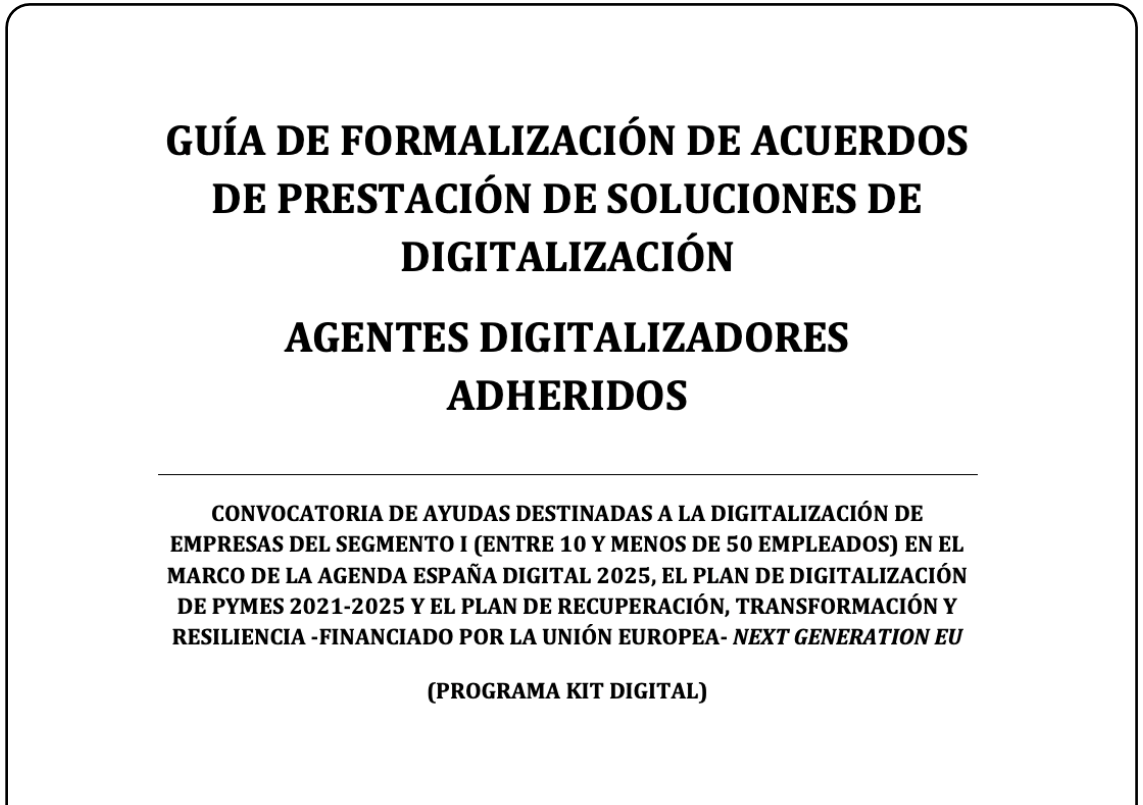
- *¿Cómo ver el estado de mi bono?* Accede a la sección "Gestión Bonos" y, en el desplegable, pulsa sobre "Estado y saldo".
- *¿Cómo darme de alta si soy un representante legal o voluntario?* Accede a la sección "Gestión Bonos" y, en el desplegable, pulsa sobre "Alta como representante". Rellena los datos del Beneficiario y selecciona la opción a la que pertenezcas.
- *¿Cómo ver el estado de mis Acuerdos?* Accede a la sección "Acuerdos Kit Digital" y, en el desplegable, pulsa sobre aquello que quieras consultar: "En elaboración", "Firmados" o "Cancelados".
- *¿Cómo ver las notificaciones y/o comunicaciones, aunque me lleguen vía correo electrónico?* Accede a la sección "Buzón" y, en el desplegable, pulsa sobre la opción deseada. En el apartado "Notificaciones" veremos aquellas notificaciones que afecten directamente al Beneficiario y, en el apartado "Comunicaciones", aquellas, que, aun no requiriendo una acción por parte del Beneficiario, afectan a alguno de los Acuerdos en los que participa.
- *¿Cómo editar mi usuario?* Accede a la sección "Mis Representaciones", pulsa

KIT CONSULTING

- *¿Cómo ver el estado de mi bono?* Accede a la sección "Gestión Bonos" y, en el desplegable, pulsa sobre "Estado y saldo".
- *¿Cómo darme de alta si soy un representante legal o voluntario?* Accede a la sección "Gestión Bonos" y, en el desplegable, pulsa sobre "Alta como representante". Rellena los datos del Beneficiario y selecciona la opción a la que pertenezcas.
- *¿Cómo ver el estado de mis Acuerdos?* Accede a la sección "Acuerdos Kit Consulting" y, en el desplegable, pulsa sobre aquello que quieras consultar: "En elaboración", "Firmados" o "Cancelados".
- *¿Cómo ver las notificaciones y/o comunicaciones, aunque me lleguen vía correo electrónico?* Accede a la sección "Buzón" y, en el desplegable, pulsa sobre la opción deseada. En el apartado "Notificaciones" veremos aquellas notificaciones que afecten directamente al Beneficiario y, en el apartado "Comunicaciones", aquellas, que, aun no requiriendo una acción por parte del Beneficiario, afectan a alguno de los Acuerdos en los que participa.
- *¿Cómo editar mi usuario?* Accede a la sección "Mis Representaciones", pulsa

Guías en PDF largas y con lenguaje burocrático:

Aunque la guía incluye capturas de pantalla e información paso a paso, está escrita con lenguaje burocrático (párrafos enteros copiados de resoluciones) y son largas (28 páginas).



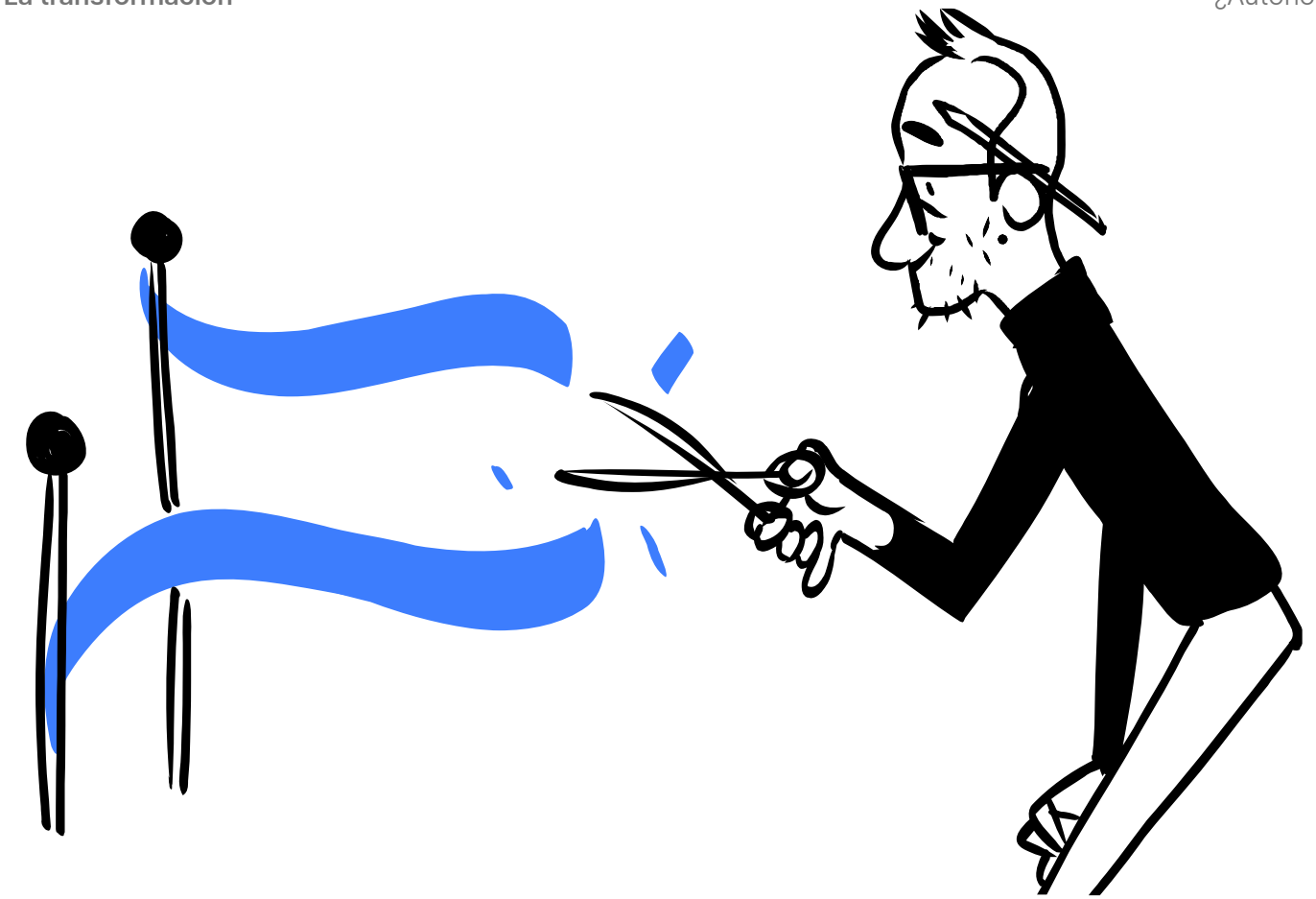
GUÍA DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE PRESTACIÓN DE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN

AGENTES DIGITALIZADORES ADHERIDOS

CONVOCATORIA DE AYUDAS DESTINADAS A LA DIGITALIZACIÓN DE EMPRESAS DEL SEGMENTO I (ENTRE 10 Y MENOS DE 50 EMPLEADOS) EN EL MARCO DE LA AGENDA ESPAÑA DIGITAL 2025, EL PLAN DE DIGITALIZACIÓN DE PYMES 2021-2025 Y EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA -FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA- *NEXT GENERATION EU*

(PROGRAMA KIT DIGITAL)

Abrir
un local



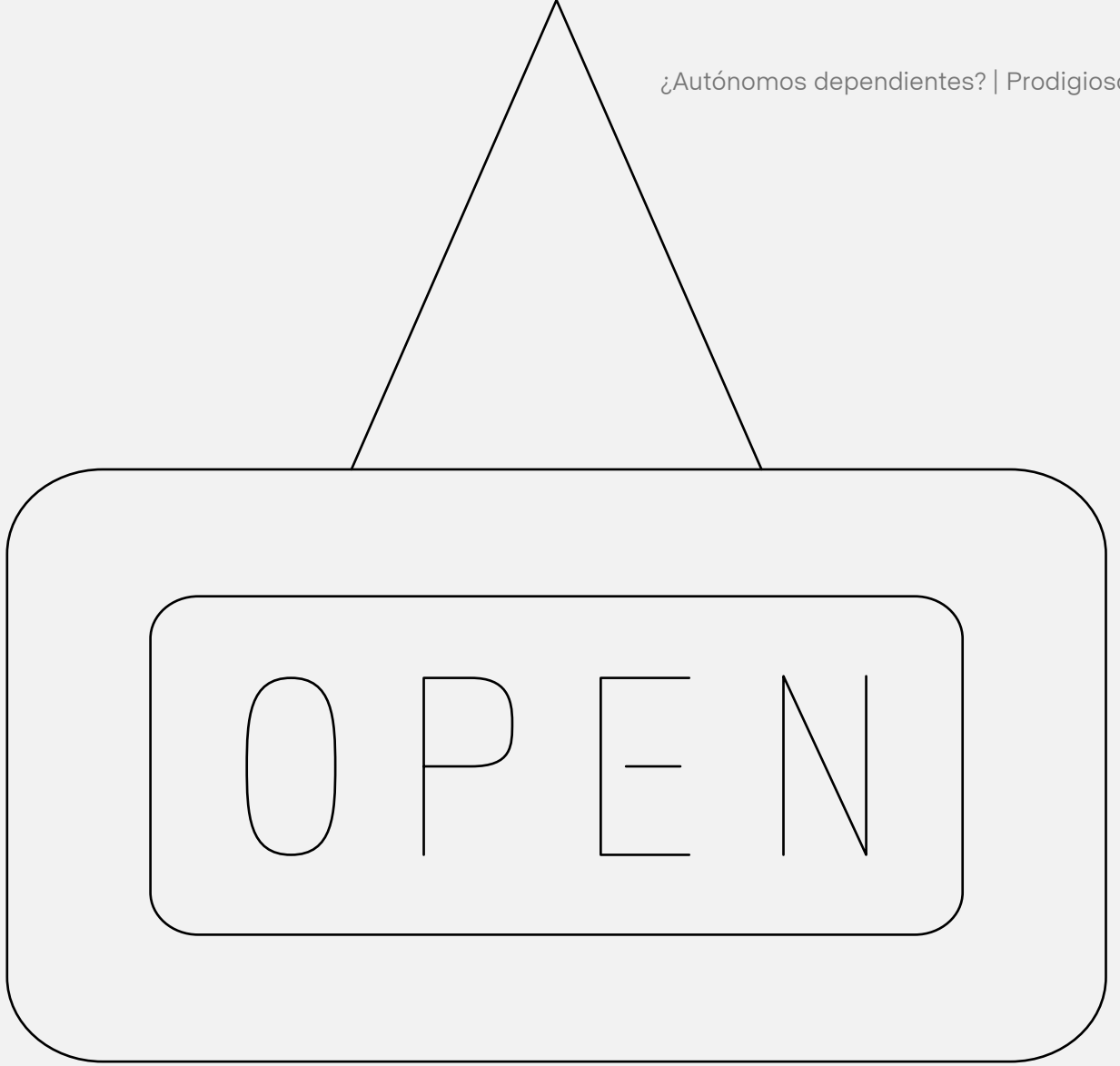
LA TRANSFORMACIÓN

Abrir un local

Aunque en una sociedad cada vez más digital tener un local o una oficina no es imprescindible para muchas actividades profesionales, es cierto que hay **un gran número de negocios que requieren establecerse físicamente** en un lugar: abrir un punto de venta, una oficina, un taller o un espacio donde recibir clientes.

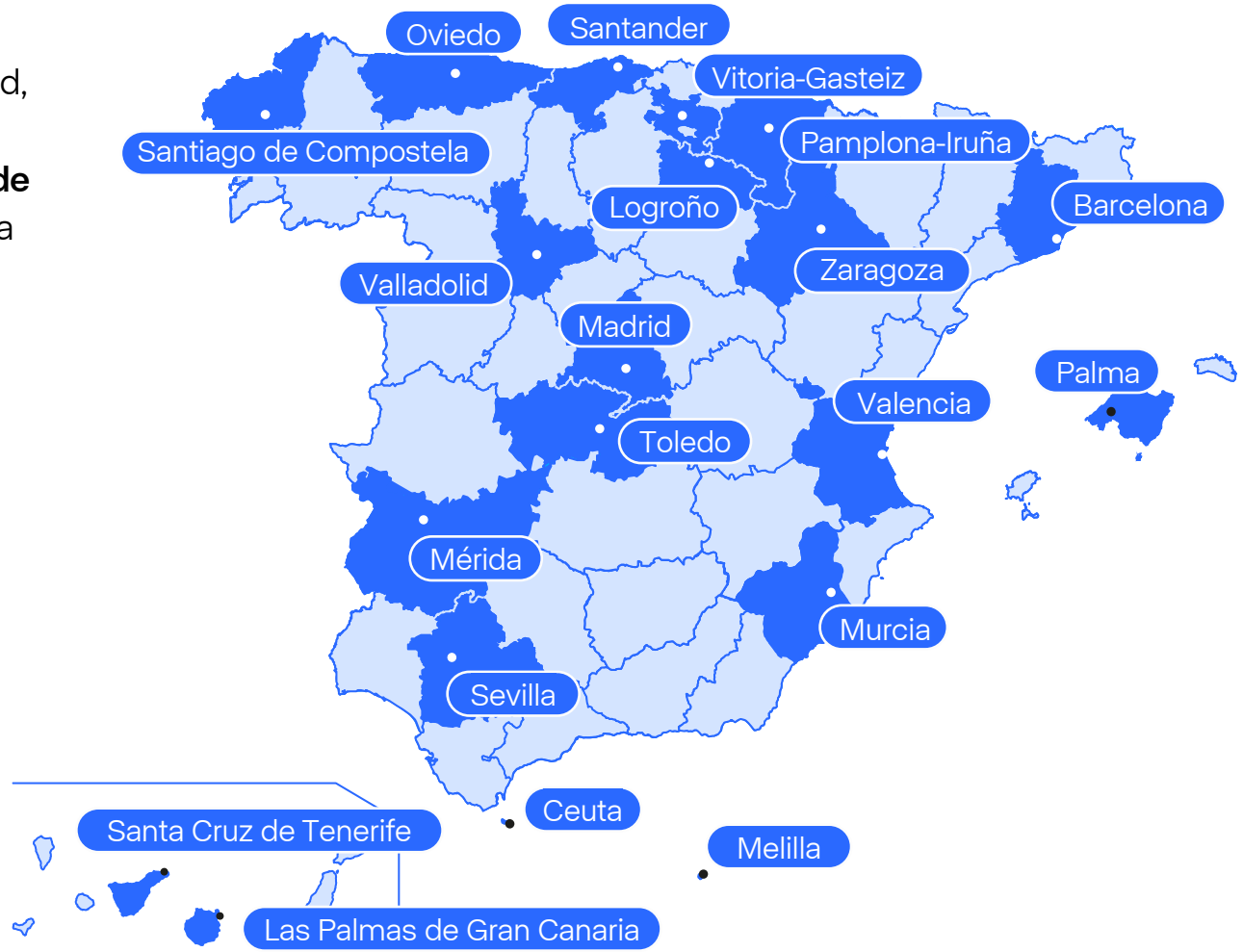
Para lograrlo, el primer trámite y, aparentemente el más ágil, es la **Declaración responsable de obras o actividades**.

Esta declaración se solicita en el municipio en el que estará ubicado el local y permite el inicio inmediato (sin licencia de apertura) de las actividades económicas que no implican riesgos para el medio ambiente o la salud de las personas.



¿Qué es la Declaración responsable de obras o actividades?

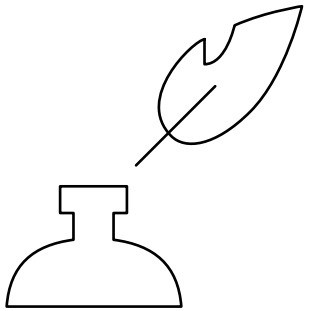
Esta Declaración fue impulsada mediante normativas europeas para simplificar los procedimientos administrativos. Aporta agilidad, pero exige documentación que acredite el cumplimiento de las ordenanzas municipales. **Una documentación detallada que puede llegar a ser compleja** y que depende de cada ayuntamiento y de la naturaleza del negocio o actividad que se va a desarrollar.



En este informe analizamos una muestra de las declaraciones responsables de actividades comerciales en 20 municipios españoles:

- las 18 capitales administrativas de comunidades autónomas (las Islas Canarias poseen dos capitales administrativas, Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife),
- las dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

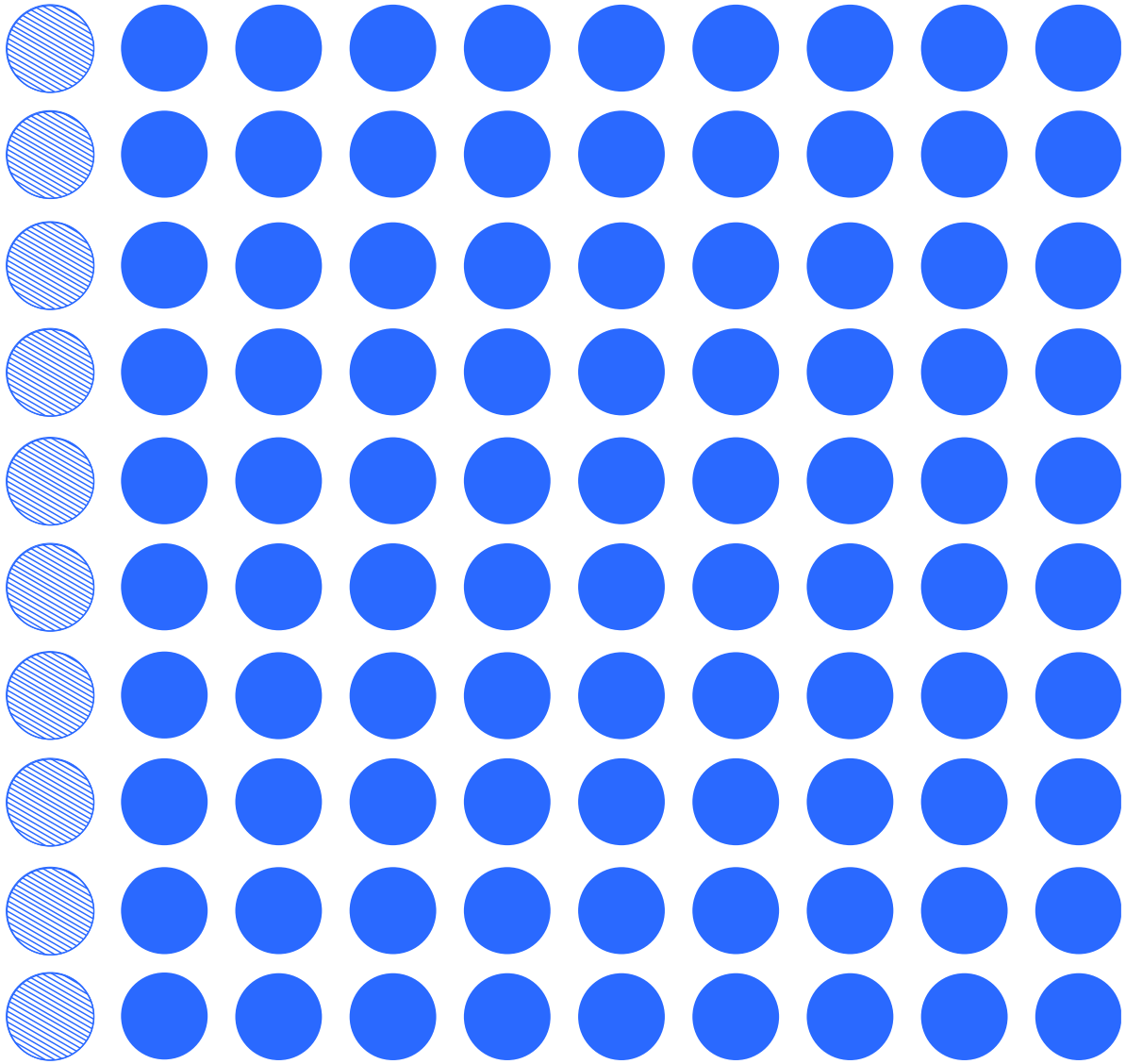
Principales problemas



90 %

de las webs de los ayuntamientos siguen abusando de tecnicismos —que no aclaran ni reformulan— en sus comunicaciones.

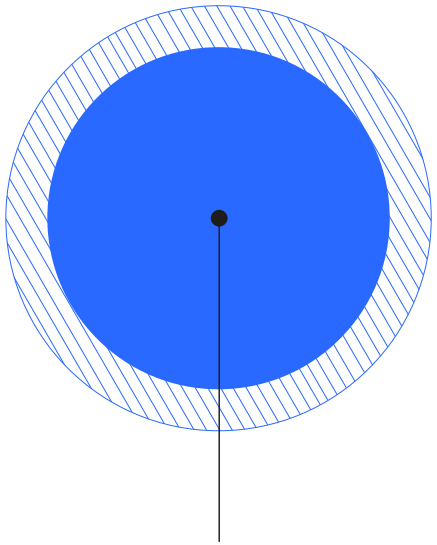
La **mitad** de ellas tampoco explican siglas o abreviaturas cuando aparecen por primera vez.



Problemas

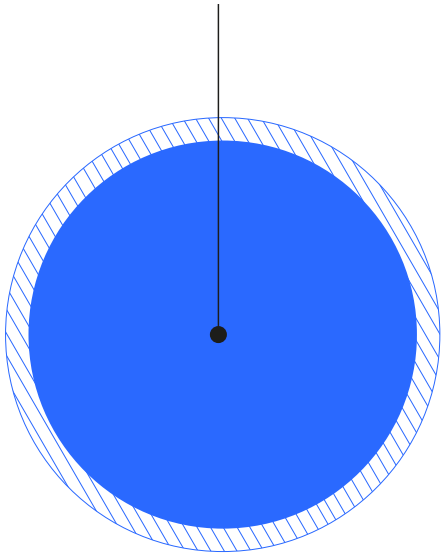
80 %

no usan un tono conversacional. Emplean, por lo general, un tono distante y ni siquiera mantienen con coherencia el trato de usted o de tú.



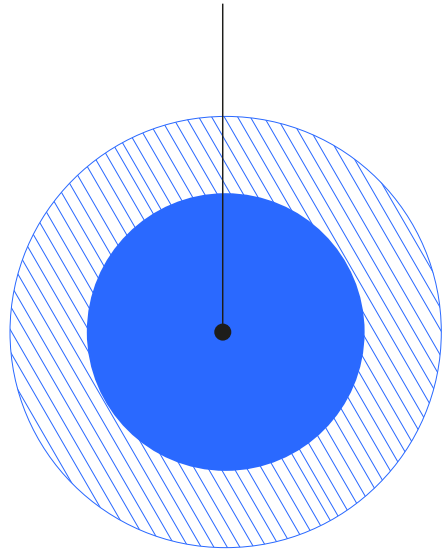
50 %

de los textos evaluados no siguen estructuras sencillas (de sujeto, verbo y complemento) y, por el contrario, abundan las subordinadas complejas.

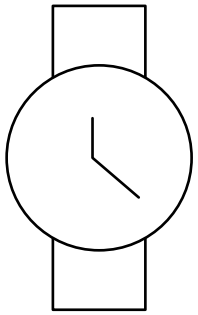


70 %

de los ayuntamientos no hacen uso del lenguaje inclusivo.

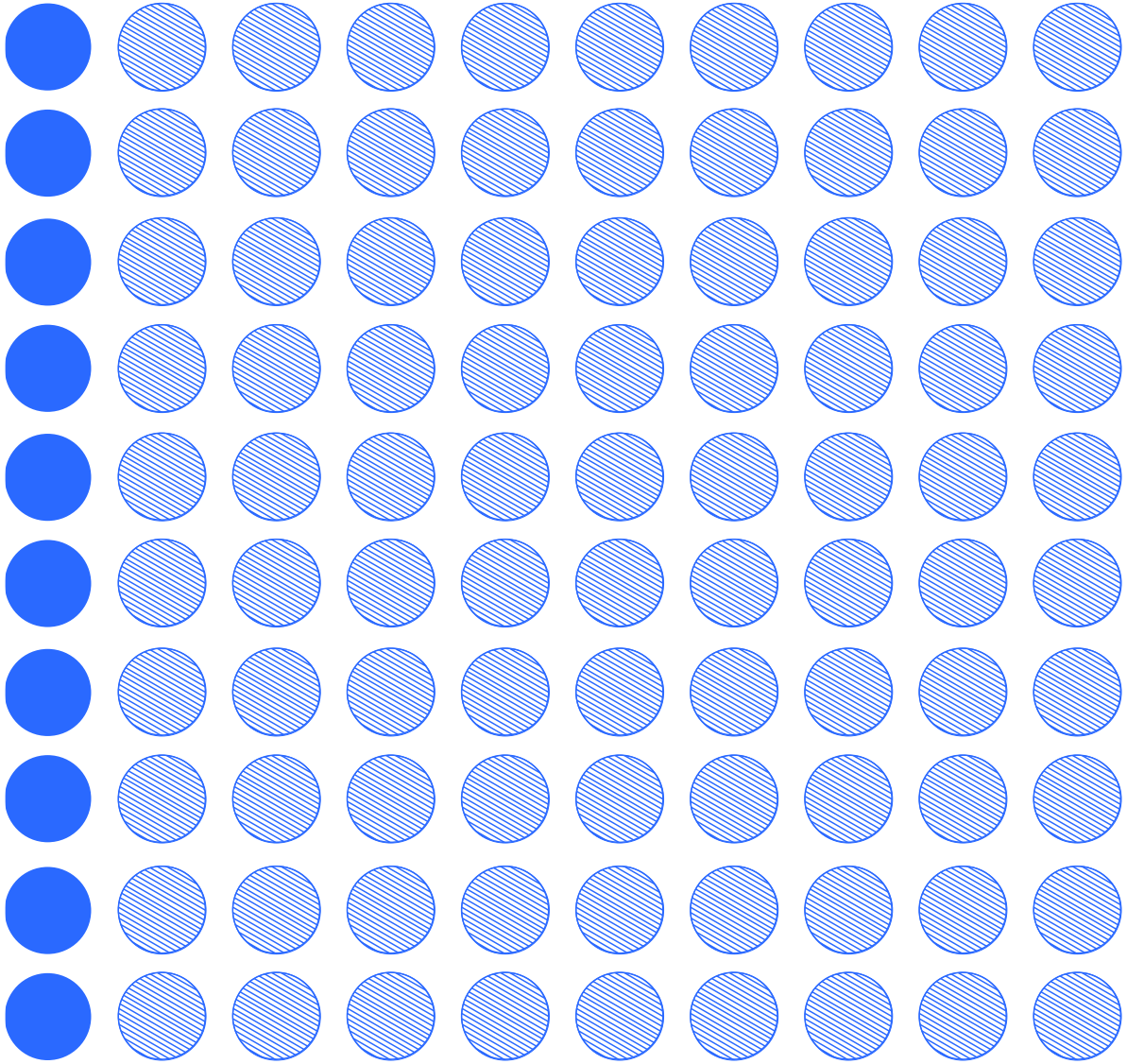


Problemas



10 %

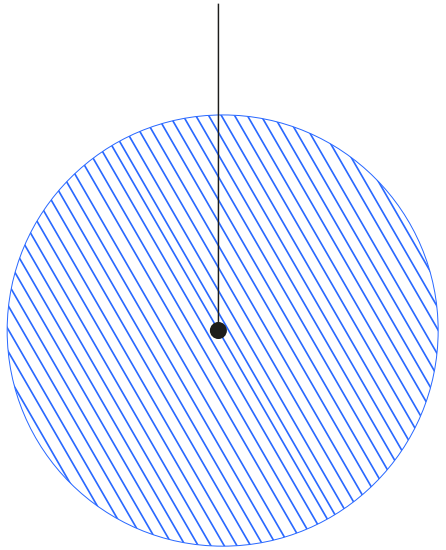
de las webs municipales incluyen la fecha de la última actualización, por lo tanto, en la inmensa mayoría no es posible saber si esos trámites están actualizados.

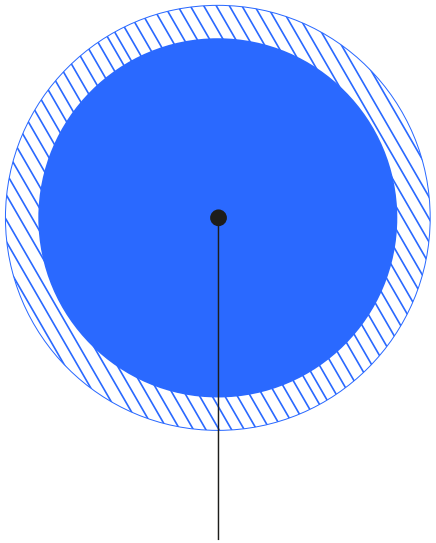


Problemas

0 %

de las webs analizadas indican el tiempo estimado de lectura o de realización del trámite.



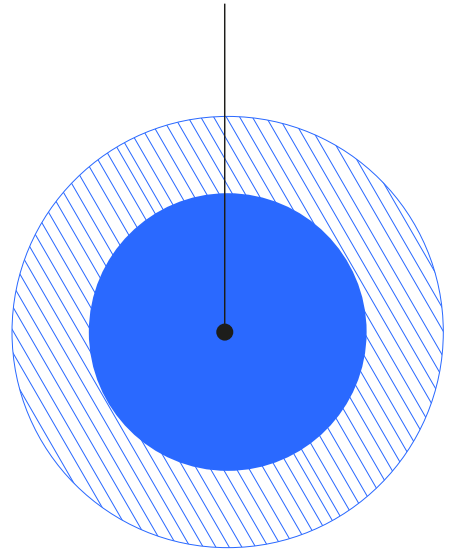


75 %

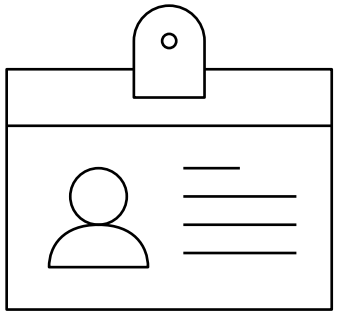
ni siquiera usan índices de contenido cuando los textos son extensos.

80 %

no ofrecen una opción de búsqueda avanzada.



Problemas



La mayoría

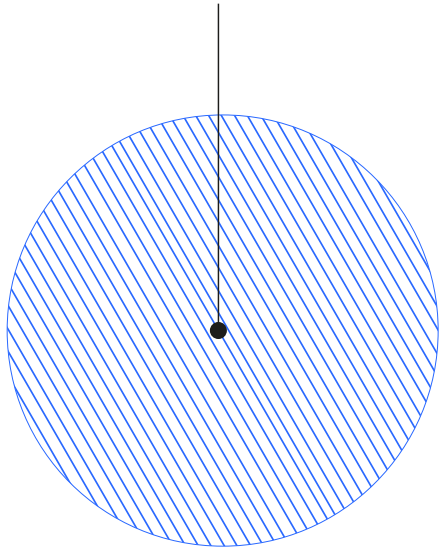
de las webs analizadas presentan algún tipo de problema con el acceso o identificación de las personas usuarias.

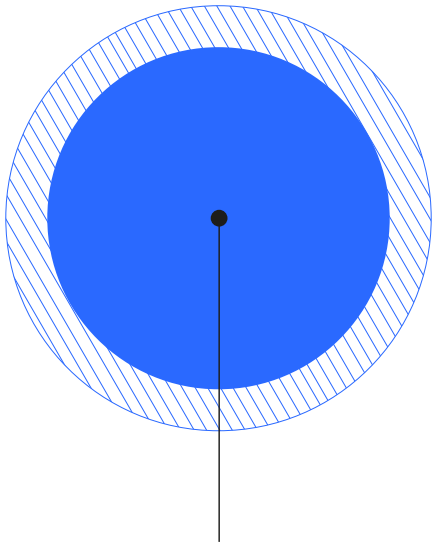
No hay unidad en las herramientas que se pueden usar para esa identificación: firma electrónica, sistema Cl@ve, PIN temporal, tarjetas ciudadanas locales de cada municipio, etc.

Problemas

0 %

usan complementos de vídeo o audio para explicar y complementar la información.



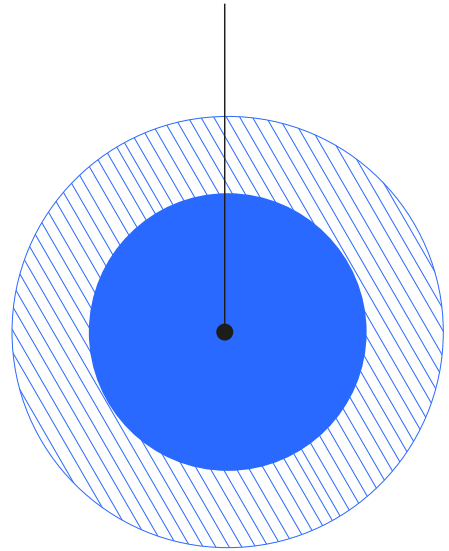


70 %

de los portales digitales de los ayuntamientos no avisan de la apertura de nuevas ventanas emergentes.

50 %

de las webs públicas no ofrecen textos alternativos a las imágenes, ni siquiera las describen para facilitar el acceso a personas con discapacidad visual.



Matriz de claridad global

20 páginas webs
68 parámetros

Sí cumple

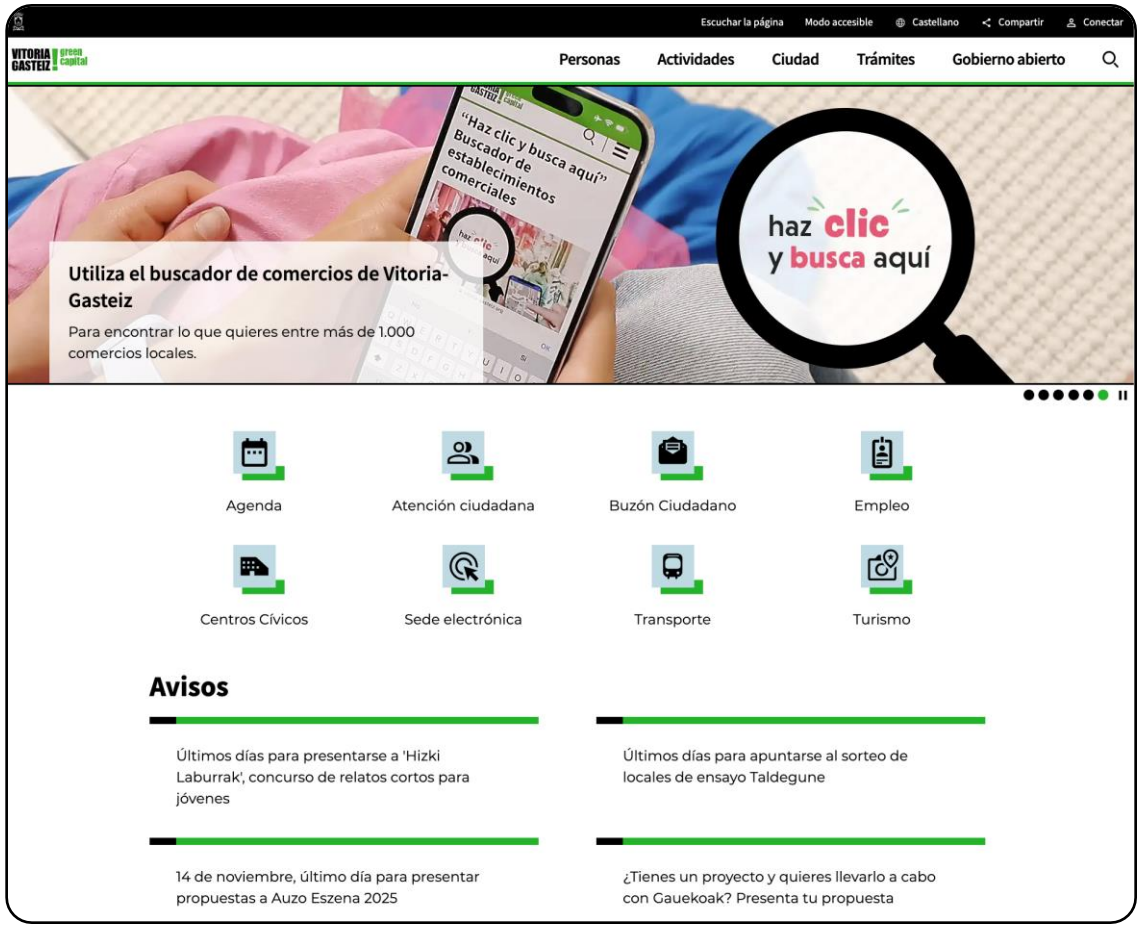
No cumple

Algunos ejemplos

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- ✓ Es una de las webs municipales que mejor puntuación obtiene en este trámite (76,45 puntos sobre 100).
- ✓ El **lenguaje es sencillo y cercano**, aunque hay algunos tecnicismos que podrían evitarse. Con todo, sigue sin ser coherente en el trato a las personas usuarias, alternando entre usted y tú.
- ✓ **El diseño, la estructura del contenido, la distinción por bloques y el índice** ayudan a ubicarse y navegar en la web y facilitan entender con más claridad los trámites.
- ✓ **Incluyen vídeos explicativos** sobre cómo realizar el registro o presentar documentos, lo cual es útil y **muy bueno a nivel de accesibilidad.**



Ejemplos

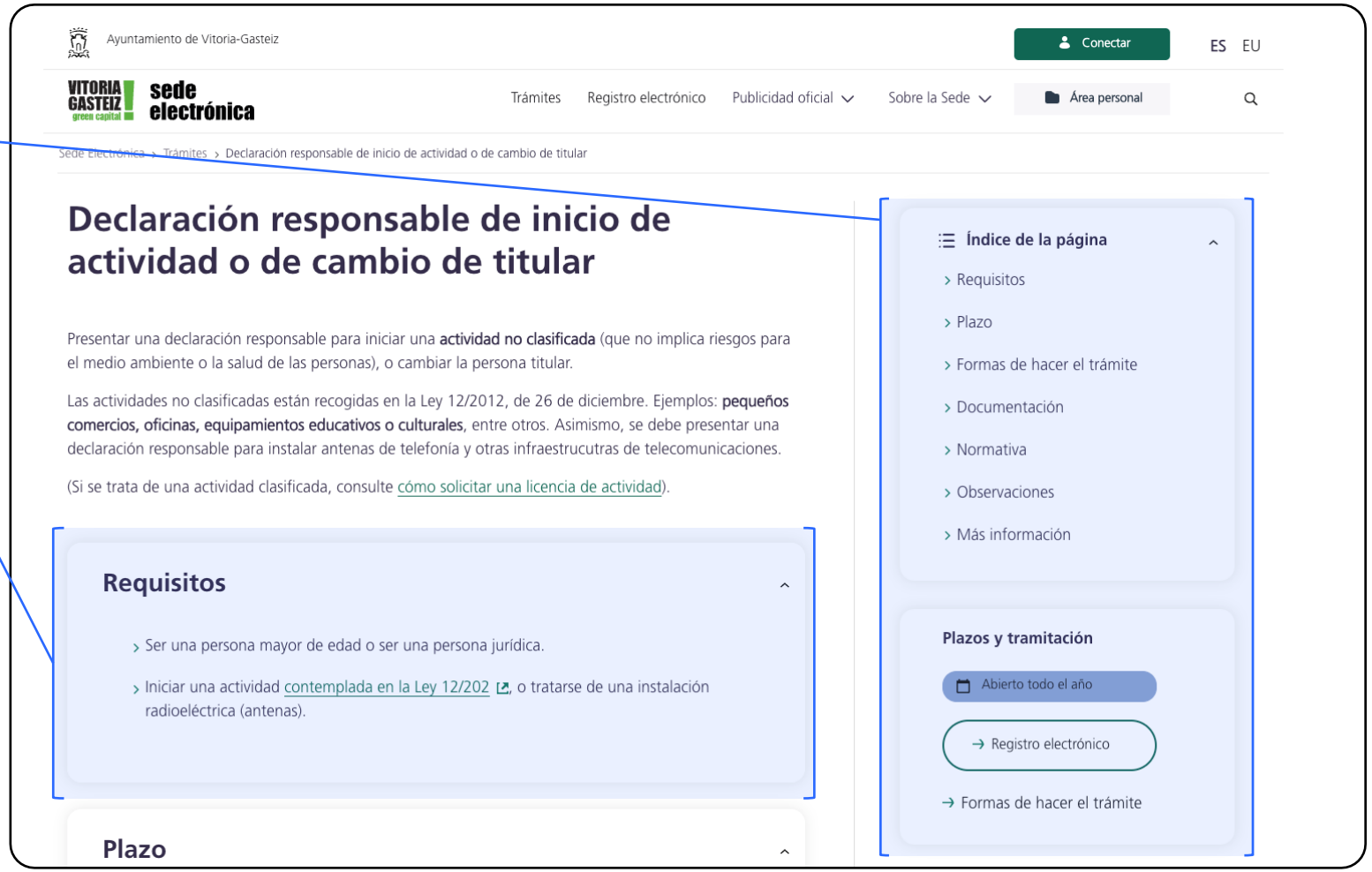
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

✓ Buen diseño y estructura:

El acceso al trámite es claro y tiene la información necesaria bien organizada: requisitos, plazos, formas del trámite, documentación y legislación.

✓ Navegación, índice y plazos:

Muy buen recurso para ver de un vistazo dónde estamos y ver la información más relevante resaltada.



Ejemplos

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Observaciones

- **Actividades nuevas prohibidas:** hay que tener en cuenta que está prohibido, por normativa municipal, iniciar algunas nuevas actividades.
- **Cambios de uso:** cuando se trate de un cambio de uso (por ejemplo, de comercio a oficinas), el local deberá disponer de itinerario accesible. Si no dispone de él, deberá presentar la Declaración Responsable de Obras y habilitarlo.
- **Durante las obras:** se debe colocar la copia sellada de forma visible en el lugar y durante el tiempo que duren las obras. En cualquier momento el Ayuntamiento puede realizar una visita de inspección.
- La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe, o la no presentación ante la Administración Municipal de la documentación requerida, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades, penales, civiles o administrativas a que hubiere lugar.

Observaciones:

El bloque de observaciones ofrece información importante y podría ocupar una posición más relevante, al menos, por encima del bloque de legislación.

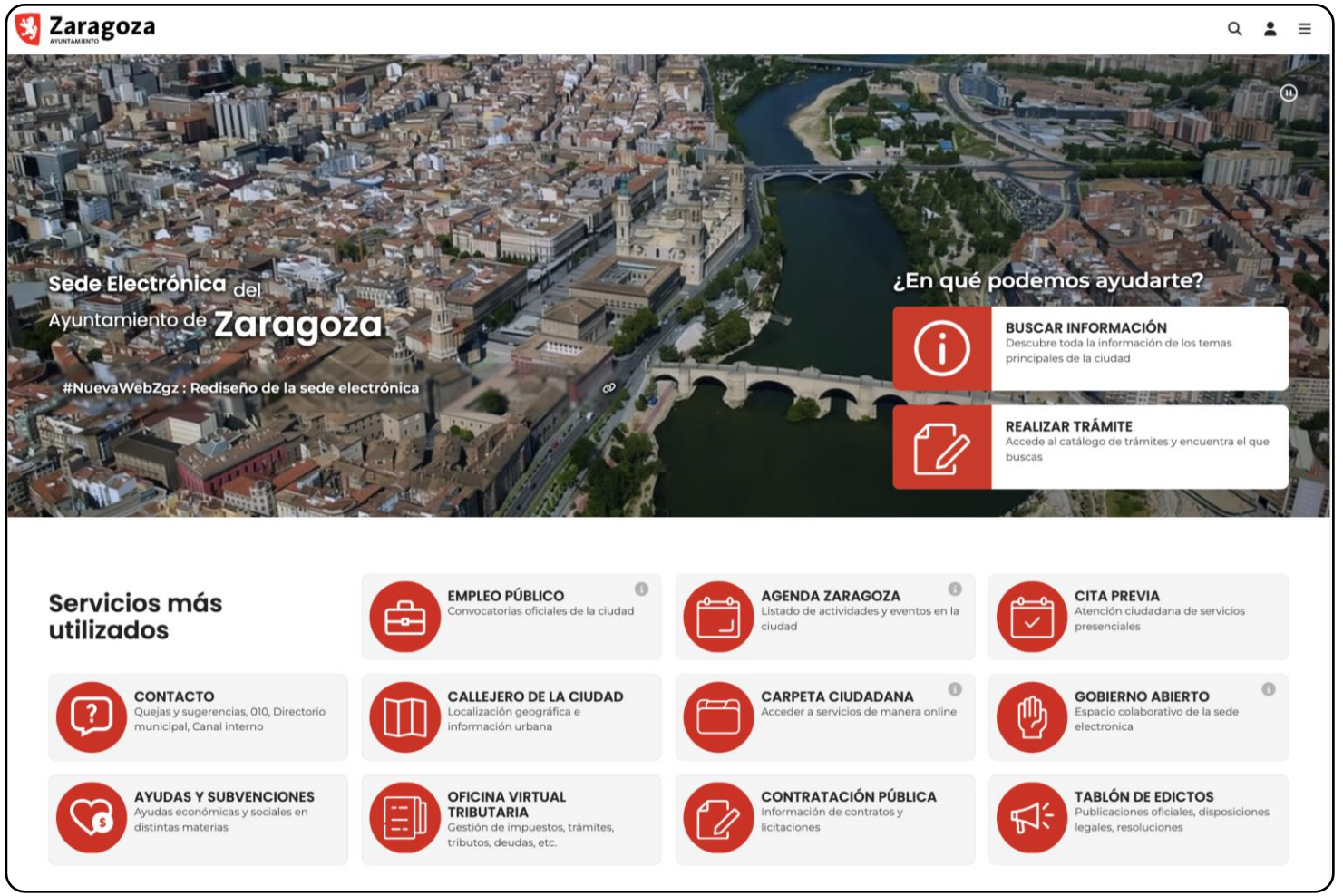
Ejemplos

Ayuntamiento de Zaragoza

Web del Ayuntamiento de Zaragoza

- ✓ La página cuenta con muchas buenas prácticas a nivel de accesibilidad (aunque debería mejorar la ratio de contraste del color rojo corporativo).
- ✓ Adjuntan un manual con el paso a paso del trámite con un lenguaje mucho más claro que el que emplean en la información previa del trámite. El tono es, en general, conversacional.

No queda clara cuál es la documentación necesaria y deriva a otra web donde lo explican. El apartado “Impresos relacionados” recoge un listado de documentos, pero no explican para qué se necesita cada uno ni en qué caso.



Problemas que hemos identificado

En el otro extremo de los resultados estarían los **ayuntamientos que más necesitan mejorar la claridad de este trámite**.

Aquellos en los que:

- ✕ el lenguaje no es claro,
- ✕ se abusa de tecnicismos, frases largas, uso de gerundios o de un trato impersonal.

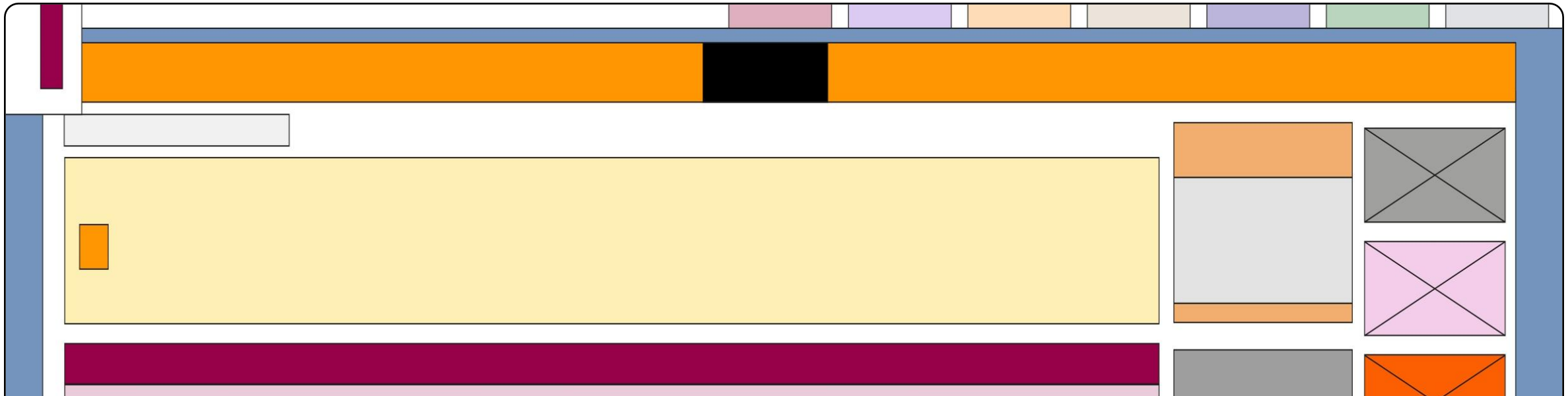
Hay ayuntamientos que abusan de las letras mayúsculas y tienen faltas de ortografía.

Problemas

Es también frecuente encontrar diseños de la información con una letra demasiado pequeña y un exceso de colores, menús, cuadros de información... y webs en las que el subrayado se emplea para destacar palabras y no para marcar enlaces.

En algunos ayuntamientos la propia navegación por el trámite se hace harto complicada. Hay casos en los que para realizar el trámite es imprescindible iniciar sesión y completar datos personales; pero una vez iniciada la sesión se ha de regresar a la página anterior para iniciar el trámite y, entonces, salta un aviso de error que advierte al usuario/a de que está **identificado con un sistema que no es válido para hacer el trámite**.

Añadimos un ejemplo (que hemos simplificado para preservar la identidad de este ayuntamiento) de un diseño abigarrado, con letra pequeña y numerosas cajas de colores.



Propuesta

Textos clarificados

Incluimos una alternativa de algunos contenidos en lenguaje claro.

Texto original n.º 1:

«Tiene la consideración de apertura aún sin desarrollarse aquellas actividades sirvan de auxilio o complemento para las mismas, o tengan relación con ellas en forma que les proporcionen beneficios o aprovechamientos, como, por ejemplo, sedes sociales, agencias, delegaciones o sucursales de entidades jurídicas, escritorios, oficinas, despachos o estudios».

Fuente del texto:
Ciudad Autónoma de Melilla

Texto n.º 1 clarificado:

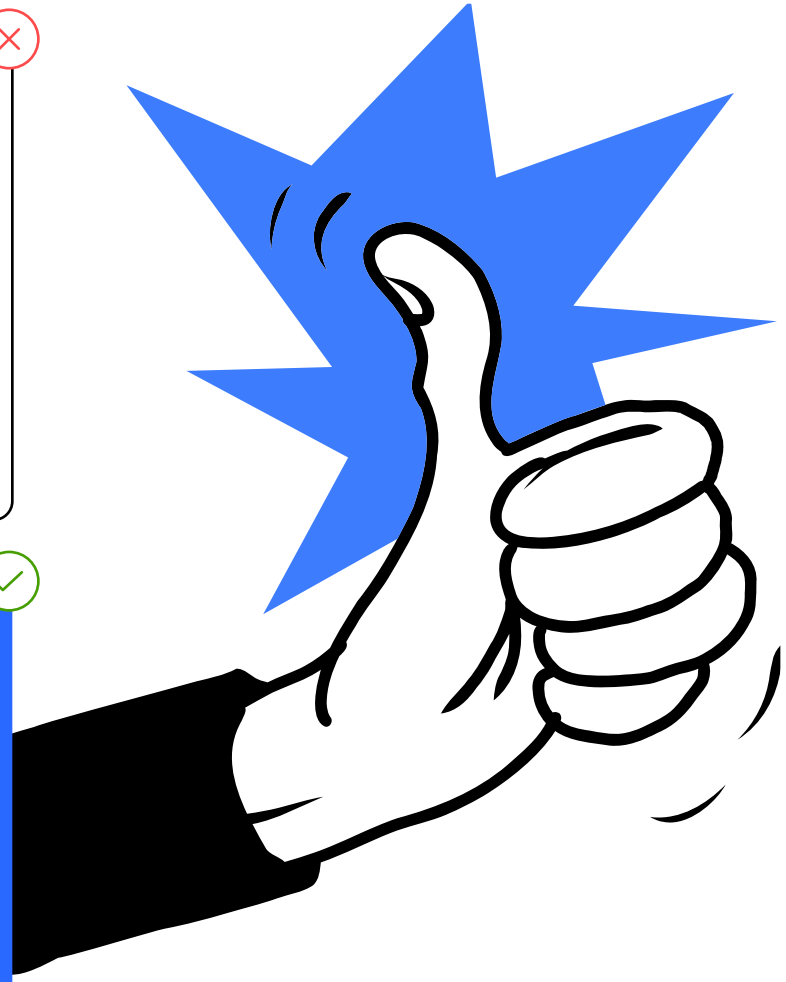
«Consideramos como “apertura aún sin desarrollarse” aquellas actividades que sirvan de apoyo o complemento, o que estén relacionadas de manera que generen beneficios. Por ejemplo, sedes sociales, agencias, delegaciones, sucursales de entidades jurídicas, escritorios, oficinas, despachos o estudios».

Propuesta

Texto original n.º 2:

«Sin perjuicio de lo anterior, en plazo de 15 días hábiles desde la fecha de presentación de la comunicación previa, el Ayuntamiento podrá efectuar requerimiento de ampliación de la información solicitada, interrumpiendo el cómputo del plazo».

Fuente del texto:
Ayuntamiento de Toledo



Texto n.º 2 clarificado:

«Aunque se haya presentado la comunicación previa, el Ayuntamiento podrá solicitar más información dentro de los 15 días hábiles contados desde esa fecha. Este requerimiento interrumpirá el plazo».

LA RECOMPENSA

La Tarifa Cero

La Tarifa Cero

Una vez superadas las pruebas para convertirse en trabajador o trabajadora autónoma, los gobiernos de algunas comunidades autónomas ofrecen un pequeño "respiro": la Tarifa Cero.

Una ayuda económica durante 24 meses para sufragar el 100 % del coste de la cuota de la Seguridad Social, dirigida a personas que emprenden por primera vez.

Pero al igual que en todos los pasos de este largo viaje del emprendimiento, es muy importante acceder a las bases y leer bien los requisitos de cada convocatoria en particular, ya que **cada comunidad autónoma cuenta con sus propios reglamentos** y no se ofrecen las mismas bonificaciones ni prestaciones.

Por el momento, las comunidades autónomas en las que es posible solicitar esta ayuda son:

_ Andalucía

_ Islas Baleares

_ Islas Canarias

_ Cantabria

_ Castilla y León

_ Castilla La Mancha

_ Extremadura

_ Galicia

_ Madrid

_ Murcia

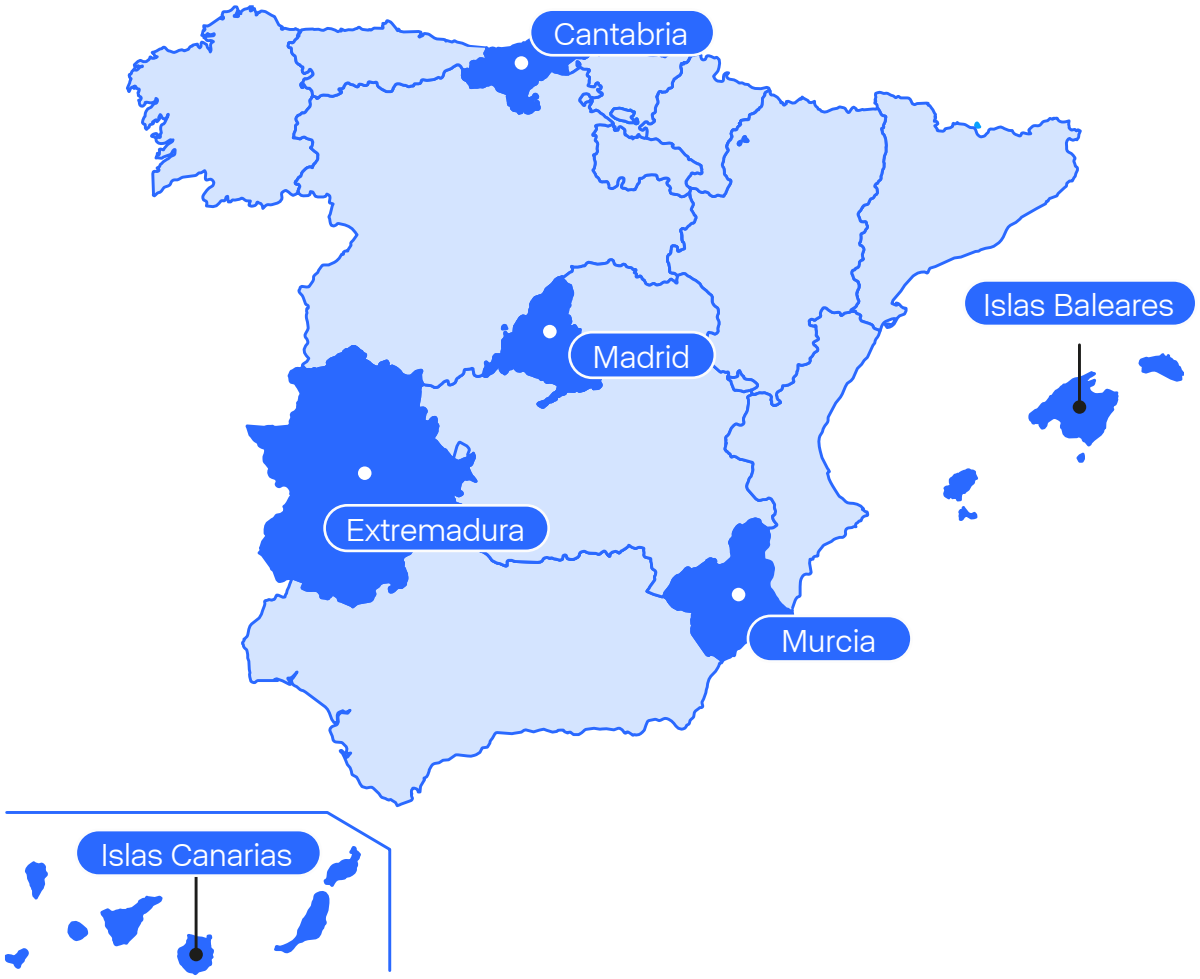
Las comunidades de Aragón y La Rioja han anunciado que implementarán estas ayudas.

¿Cuáles son los requisitos de la Tarifa Cero?

Comunes:

- ✓ No haber estado de alta como autónomo en los dos últimos años.
- ✓ No ser trabajador autónomo colaborador (tipo de contrato en el que se es dependiente de un solo cliente) o en régimen de pluriactividad (tener además un trabajo asalariado que complementa la actividad).
- ✓ Estar al día de las obligaciones fiscales con Hacienda y la Seguridad Social.
- ✓ El domicilio de la actividad económica/comercial debe estar situado en la comunidad autónoma donde se solicita la ayuda.
- ✓ Estar dado de alta como autónomo en **el RETA (Régimen Especial de Trabajadores Autónomos)** y ser beneficiario de la tarifa plana.
- ✓ La bonificación se podrá mantener un segundo año si los ingresos no superan el Salario Mínimo Interprofesional.

¿Cuáles son los requisitos de la Tarifa Cero?



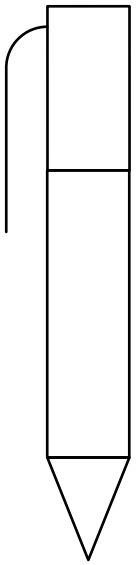
Específicos:

- ✓ **Cantabria, Extremadura, Madrid y Murcia** ofrecen la Tarifa Cero también a mujeres que han cesado su actividad por nacimiento de hijo, adopción, acogimiento o tutela y que vuelven a realizar una actividad por cuenta propia, en los dos años siguientes a la fecha del cese.
- ✓ **Cantabria y Madrid**, además amplían esta cobertura a las personas **cuidadoras de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave**.
- ✓ **Islas Baleares ofrece esta bonificación también durante el tercer** año de actividad, aunque solo para el 50 % de la cuota.
- ✓ Las ayudas en **Islas Canarias** tienen carácter retroactivo y, para solicitarlas en 2024, la actividad como autónomo tiene que haberse iniciado en 2023.
- ✓ **Extremadura** ofrece especialmente estas ayudas a personas desempleadas que se incorporen como trabajadores/as autónomas y a jóvenes menores de 36 años desempleados.

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje | Usabilidad | Diseño | Accesibilidad

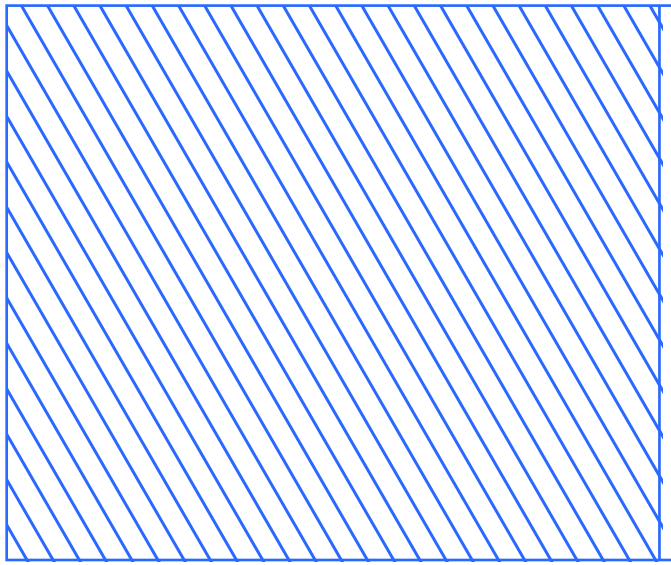
Lenguaje muy poco claro:



100 %

de las diez webs analizadas:

- ✕ abusan de tecnicismos,
- ✕ incluyen demasiadas referencias a textos legales que dificultan la lectura,
- ✕ abundan en frases largas.



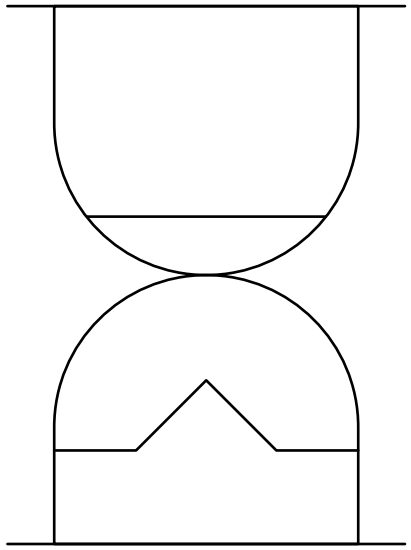
50 %

hay faltas de ortografía o puntuación. Tampoco hacen un uso adecuado de las negritas, las cursivas y otros resaltes tipográficos.

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje | Usabilidad | Diseño | Accesibilidad

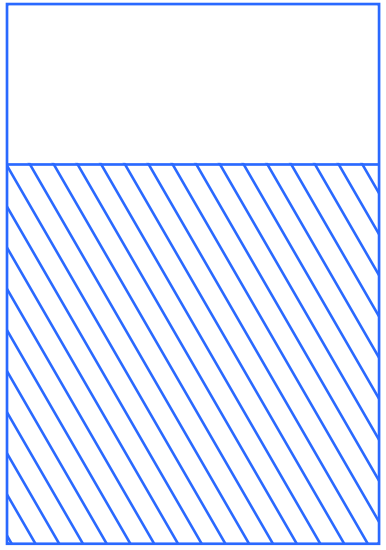
Exceso de información y demasiados pasos:



100 %

de las webs analizadas:

- ✕ tienen un exceso de información que no facilita la comprensión;
- ✕ carecen de un indicador de tiempo estimado de lectura, no hay una barra de navegación que indique el avance.



70 %

de ellas es necesario hacer más de cuatro clics en enlaces hasta llegar al trámite en concreto.

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje | Usabilidad | Diseño | Accesibilidad

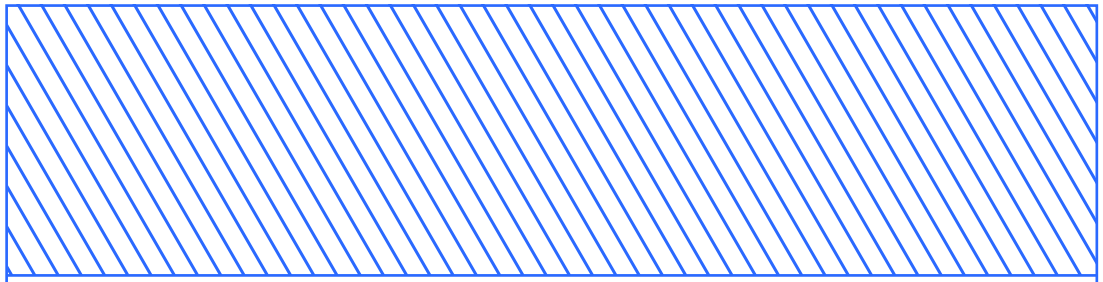
Falta de jerarquía y coherencia:

Aa

En términos generales hay un uso adecuado de las tipografías:

- ✓ buen tamaño,
- ✓ espaciado,
- ✓ adecuación.

- ✗ Faltan espacios en blanco para descansar la vista.
- ✗ No hay un uso coherente de las imágenes que acompañan a los textos.

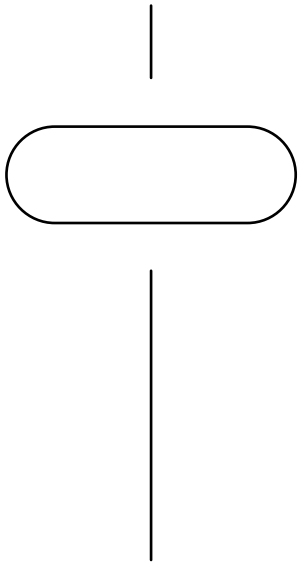


50 % carecen de una jerarquía clara de contenidos.

Vista general. Los 4 pilares

Lenguaje | Usabilidad | Diseño | Accesibilidad

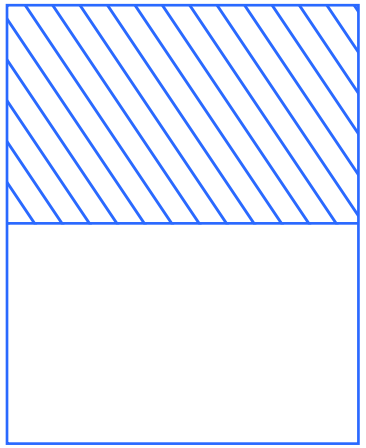
Muy desigual:



100 %

Todas las webs analizadas permiten modificar aspectos básicos:

- ✓ ampliar el tamaño de los textos,
- ✓ una buena ratio de contraste de color,
- ✓ descripciones de imágenes,
- ✓ ver el contenido en horizontal o vertical.



50 %

La mitad no tienen el menú principal a la vista en todo momento, tampoco advierte de la apertura de ventanas emergentes.

70 %

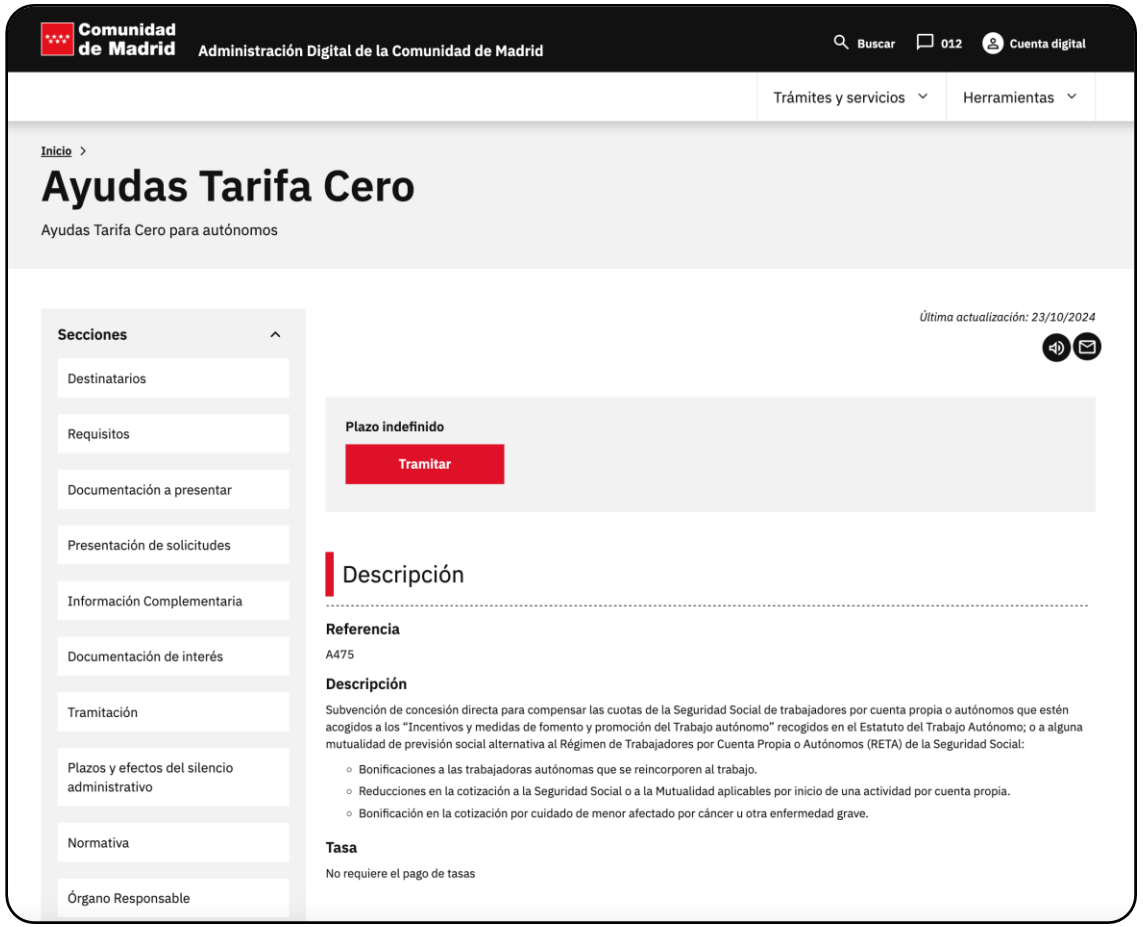
no identifican correctamente aquellos enlaces que son archivos descargables.

Algunos ejemplos de distintas webs

Comunidad de Madrid

[Ayudas Tarifa Cero de la Comunidad de Madrid]

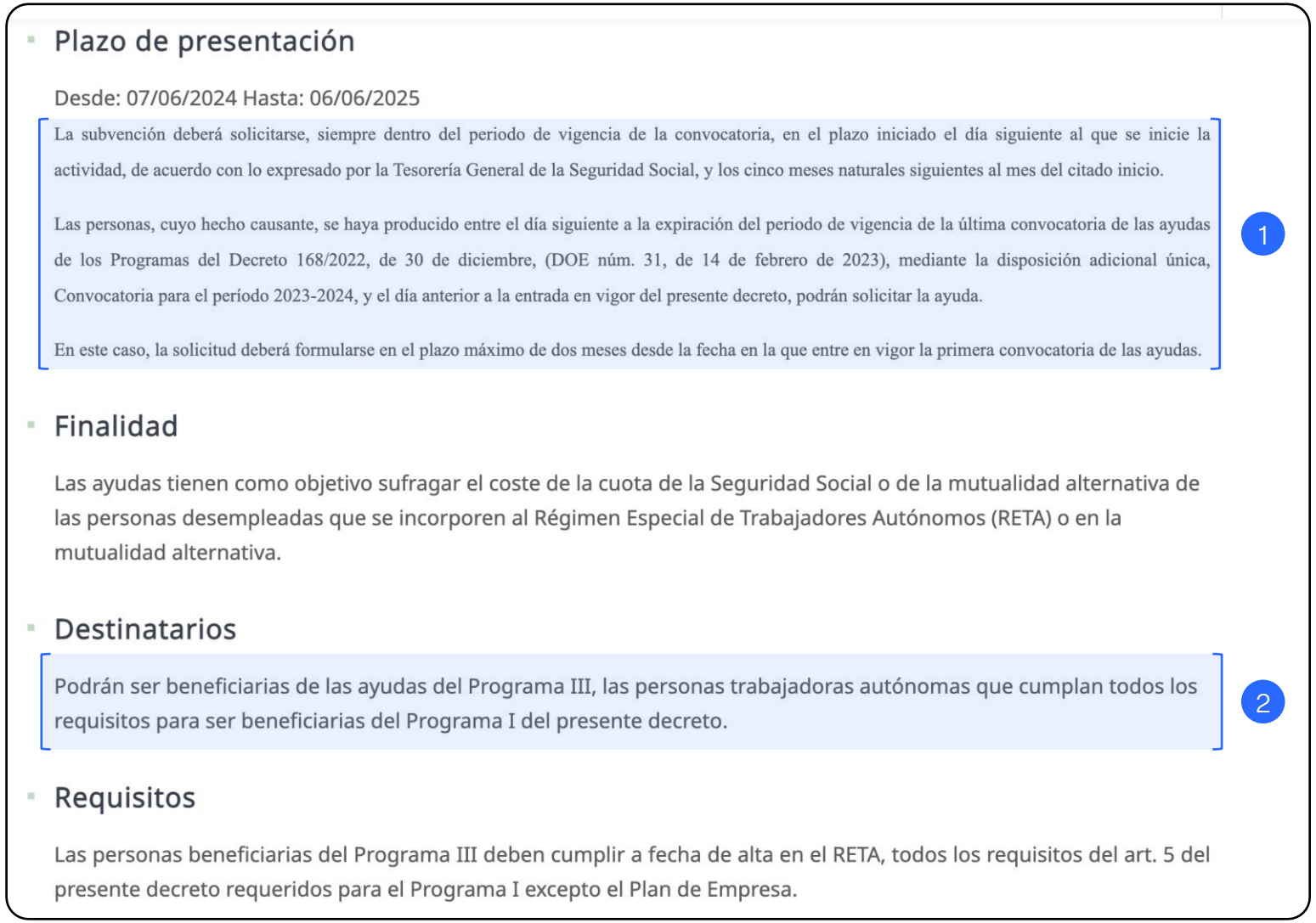
- ✓ Información bien estructurada, diseño claro y con apartados bien señalizados.
- ✓ Incluye un botón para tramitar *online*.
- ✓ Antes de comenzar el trámite, se especifican todos los documentos que son necesarios.
- ✓ Aunque el lenguaje puede ser más claro, se ha hecho un esfuerzo por simplificar la información.
- ✓ Incluye un apartado final con la normativa vigente, pero queda al margen de la información principal para no agobiar o saturar de información.



Ejemplos

Junta de Extremadura

1. Aunque se indica que el plazo de presentación es hasta junio de 2025, no hay forma de entender cuándo deberá solicitarse la ayuda conforme al inicio de actividad.
2. Tampoco es posible saber quiénes son las personas destinatarias de esta ayuda, ya que se hace referencia constantemente al decreto 168/2022. Así, la única forma de conocerlo es acudir a ese decreto y enfrentarse a un texto legal difícil de comprender.



Plazo de presentación

Desde: 07/06/2024 Hasta: 06/06/2025

La subvención deberá solicitarse, siempre dentro del periodo de vigencia de la convocatoria, en el plazo iniciado el día siguiente al que se inicie la actividad, de acuerdo con lo expresado por la Tesorería General de la Seguridad Social, y los cinco meses naturales siguientes al mes del citado inicio.

Las personas, cuyo hecho causante, se haya producido entre el día siguiente a la expiración del periodo de vigencia de la última convocatoria de las ayudas de los Programas del Decreto 168/2022, de 30 de diciembre, (DOE núm. 31, de 14 de febrero de 2023), mediante la disposición adicional única, Convocatoria para el período 2023-2024, y el día anterior a la entrada en vigor del presente decreto, podrán solicitar la ayuda.

En este caso, la solicitud deberá formularse en el plazo máximo de dos meses desde la fecha en la que entre en vigor la primera convocatoria de las ayudas.

1

Finalidad

Las ayudas tienen como objetivo sufragar el coste de la cuota de la Seguridad Social o de la mutualidad alternativa de las personas desempleadas que se incorporen al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) o en la mutualidad alternativa.

Destinatarios

Podrán ser beneficiarias de las ayudas del Programa III, las personas trabajadoras autónomas que cumplan todos los requisitos para ser beneficiarias del Programa I del presente decreto.

2

Requisitos

Las personas beneficiarias del Programa III deben cumplir a fecha de alta en el RETA, todos los requisitos del art. 5 del presente decreto requeridos para el Programa I excepto el Plan de Empresa.

Ejemplos

Problemas comunes

✓ Ambas webs tienen los **contenidos bien estructurados**, separados por bloques de preguntas o con títulos indicativos.

✕ A pesar de esta buena práctica de diseño de la información, los párrafos muy largos y anchos, el lenguaje muy oscuro y en algunos apartados se limitan a adjuntar documentos en los que se explican más partes del proceso. Esto lleva más tiempo y complica tener toda la información disponible para acceder al trámite.

✕ No aparece un botón en el que indiquen dónde iniciar el trámite. En teoría es donde pone “Justificación”.

Propuesta

Textos clarificados

Incluimos una alternativa de algunos contenidos en lenguaje claro.

Texto original n.º 1:

Plazo de presentación:
Desde: 07/06/2024 Hasta: 06/06/2025

La subvención deberá solicitarse, siempre dentro del periodo de vigencia de la convocatoria, en el plazo iniciado el día siguiente al que se inicie la actividad, de acuerdo con lo expresado por la Tesorería General de la Seguridad Social, y los cinco meses naturales siguientes al mes del citado inicio.

La solicitud para el Programa V se realizará de manera simultánea al Programa I, en el apartado del anexo de solicitud habilitado al efecto. Las personas, cuyo hecho causante, se haya producido entre el día siguiente a la expiración del periodo de vigencia de la última convocatoria de las ayudas de los Programas del Decreto 168/2022, de 30 de diciembre, (DOE núm. 31, de 14 de febrero de 2023), mediante la disposición adicional única, Convocatoria para el período 2023-2024, y el día anterior a la entrada en vigor del presente decreto, podrán solicitar la ayuda. En este caso, la solicitud deberá formularse en el plazo máximo de dos meses desde la fecha en la que entre en vigor la primera convocatoria de las ayudas.

Fuente del texto:
Web trámites subvenciones Cuota Cero de Junta de Extremadura

Propuesta

Texto n.º 1 clarificado:

Plazo de presentación: del 7 de junio de 2024 al 6 de junio de 2025.

La subvención puede solicitarse desde el día siguiente al inicio de la actividad y hasta cinco meses naturales después, según quede reflejado por la Tesorería General de la Seguridad Social.

- **Solicitud de las ayudas:** debe presentarse a través de la sede electrónica de la Junta de Extremadura, mediante el formulario oficial disponible.
- **Ampliación de las ayudas (Programa V):** aquellas personas que ya recibieron ayudas durante el primer año y necesitan apoyo para seguir en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) durante 12 meses adicionales deben realizar su solicitud en el anexo que hay habilitado dentro de la solicitud general del Programa I, utilizando el formulario oficial.
- **Solicitudes retroactivas:** las personas que hayan comenzado su actividad como trabajadoras autónomas entre el 15 de febrero de 2024 y el 6 junio de 2024, es decir, aquellos meses en los que no estaba convocada ninguna ayuda; pueden solicitar igualmente la bonificación de la cuota con efectos retroactivos. En este caso, deberán realizar su solicitud durante los dos primeros meses de la nueva convocatoria, esto es antes del 7 de agosto de 2024.

Propuesta

Texto original n.º 2:

Subvenciones para financiar las cuotas de cotización a la Seguridad Social devengadas por las personas trabajadoras por cuenta propia o autónomas, incluidas en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos o, en el grupo primero de cotización del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, que hayan estado acogidas a la reducción prevista en los apartados 1 y 2 del artículo 38 ter de la Ley 20/2007, de 11 de julio, y a la bonificación prevista en el artículo 38 bis de dicha Ley, siempre que hayan completado el periodo continuado de duración en situación de alta como persona trabajadora autónoma previsto en el artículo 6.1 para tener derecho a la concesión de la subvención.

Fuente del texto:
Web trámites subvenciones Cuota Cero de Junta de Andalucía

Texto n.º 2 clarificado:

Con el fin de fomentar el empleo autónomo en Andalucía, se convocan durante el año 2024 ayudas directas para que trabajadores/as autónomos puedan cubrir y financiar los pagos de sus cuotas de la Seguridad Social, ya sea en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos o en el Régimen Especial de Trabajadores del Mar.

Estas ayudas están disponibles para aquellas personas que hayan disfrutado de las reducciones o bonificaciones previstas en la Ley 20/2007, que ofrecen una cuota reducida durante los primeros doce meses de alta como autónomo, y hayan estado dados de alta además todo el periodo continuado.

Propuesta

Texto original n.º 3:

Podrán solicitar las líneas 1, 2 y 4:

a) Las personas físicas establecidas como trabajadoras autónomas, que realicen de forma habitual, personal, directa, por cuenta propia y fuera del ámbito de dirección y organización de otra, una actividad económica y profesional a título lucrativo, den o no ocupación a trabajadores por cuenta en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

b) Las personas físicas, que, cumpliendo los requisitos dispuestos en el apartado anterior, formen parte y se encuentren integradas en comunidades de bienes, sociedades civiles y entidades sin personalidad jurídica, siempre que lo soliciten a título personal y su actividad económica no sea la mera administración de bienes o masas patrimoniales.

c) Las personas físicas, que cumpliendo los requisitos previstos en el primer punto, constituyan sociedades limitadas unipersonales, cuando aquellas desarrollen su actividad en las mismas.

Podrán solicitar la línea 3: Los familiares colaboradores de las personas trabajadoras autónomas, entendiéndose por tales, el cónyuge o persona con análoga relación afectiva y de convivencia, ascendiente o descendiente por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive y, en su caso, por adopción, que se incorporen al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, o a la Mutualidad de Previsión Social del colegio profesional correspondiente y colaboren con ellos mediante la realización de trabajos en la actividad de que se trate.

Fuente del texto:
Web trámites subvenciones Cuota Cero de Junta de Castilla la Mancha

Propuesta

Texto n.º 3 clarificado:

¿Quiénes pueden solicitar las ayudas?

- **Líneas de ayudas 1, 2 y 4:**
  - Autónomos que trabajen por cuenta propia en Castilla-La Mancha, con o sin empleados.
  - Miembros de comunidades de bienes, sociedades civiles o entidades sin personalidad jurídica, siempre que la actividad no sea solo administrar bienes.
  - Autónomos que formen sociedades limitadas unipersonales y trabajen en ellas.

- **Línea de ayudas N.º 3:**
  - Familiares de autónomos (cónyuge, ascendientes, descendientes, etc.) que colaboren en la actividad y se den de alta como autónomos o en la mutualidad de su profesión.

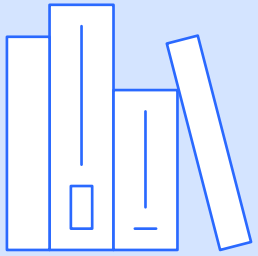
Conclusiones

04

En resumen

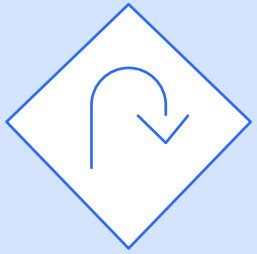
1. Ruido, confusión y duplicidades

2. Sobra información y faltan datos

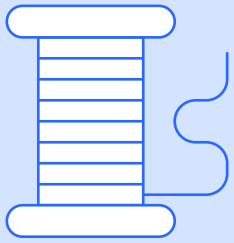


3. Lenguaje poco claro

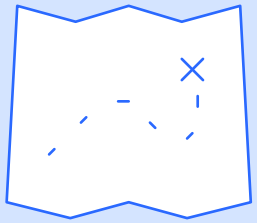
4. Incertidumbre en el proceso



5. Tan difícil como parece



6. La paradoja del autónomo sin autonomía



1. Ruido, confusión y duplicidades

Una persona deberá consultar hasta 11 páginas webs oficiales para completar unos 4 o 5 trámites.

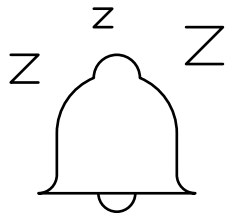
Este estudio ha comprobado que hay un **evidente problema de ruido, sobreabundancia y dispersión de la información** e, incluso, duplicidades.

Además, hay que sumar que nuestras administraciones no siempre tienen las webs mejor posicionadas en los buscadores. Una gran cantidad de asesorías, consultorías y empresas privadas que ofrecen sus servicios de gestión copan los primeros resultados de búsqueda.

Claros ejemplos de esto son la **Seguridad Social que cuenta con hasta cuatro sitios webs oficiales** o la solicitud del Kit Digital, que también tiene tres páginas webs informativas, pero en ambos casos, los respectivos trámites solo pueden hacerse en una de las webs.

2. Sobra información y faltan datos

En todos los niveles de administración (estatal, autonómica y local) hay información desfasada, que directamente podría suprimirse.



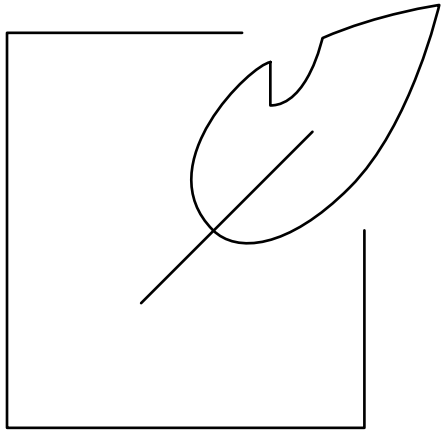
El 75 % de los trámites analizados **no indican en ninguna parte la fecha de la última actualización**. Esto genera confusión ya que no es posible saber si la información que se ofrece es reciente, corresponde a la última convocatoria, o si está conforme a la legislación vigente.

Se han encontrado textos con **referencias temporales futuras, cuando los eventos a los que se refiere ya han pasado**. En la propia web de información de la Seguridad Social se dice que el trámite de alta puede realizarse de forma presencial, cuando, desde 2018, es obligatorio hacerlo telemáticamente.

El propio volumen de información que tienen algunas webs, como la de la Agencia Tributaria, **juega en su contra**. Hace que encontrar los datos, sin conocer el camino exacto en la navegación o contar con un vínculo directo, sea dificilísimo. Un 56 % de las webs analizadas incurren en este problema

3. Lenguaje poco claro

El 93 % de las webs analizadas —tanto de la administración pública del estado, las comunidades autónomas, así como de los ayuntamientos— siguen abusando de tecnicismos, jerga administrativa y referencias a textos legales, y ni siquiera explican, reformulan o dan información sobre esos tecnicismos



Un problema especialmente grave son los nombres poco intuitivos que se emplean para denominar a los trámites y los procesos. Un 46 % de los sitios webs analizados presentan este inconveniente.

Algunos ejemplos son:

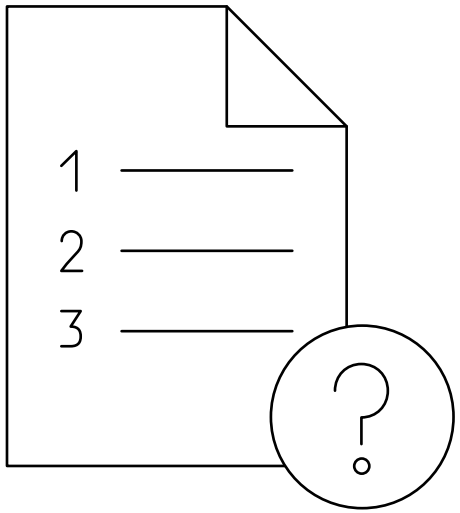
«Censo de profesionales, empresarios y retenedores»

«Convocatoria de las ayudas destinadas a la digitalización de las comunidades de bienes, sociedades civiles con objeto mercantil, sociedades civiles profesionales y explotaciones agrarias»

«Materiales deducibles fungibles y no fungibles»

4. Incertidumbre en el proceso

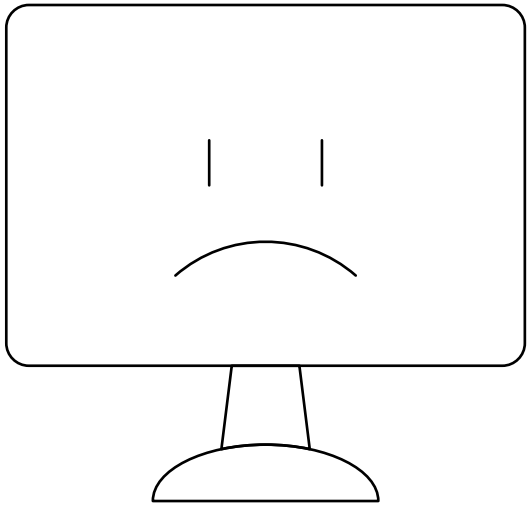
En el 69 % de los casos, las webs analizadas no explican los pasos en que consiste el trámite a realizar antes de comenzarlo.



Tan **solo un 7 % de las webs utilizan materiales de apoyo como vídeos (o audio)** para complementar la información principal. De igual manera, solo un 13 % ofrecen una guía o un manual que acompañe a las personas usuarias durante el proceso.

La mayoría de los procesos *online* de las administraciones públicas —salvo contadas excepciones como el alta de autónomo en la Seguridad Social— no permiten interrumpir y reanudar el trámite, guardar la solicitud a medio tramitar y retomar el proceso pasado un tiempo. Además, ninguna de las webs analizadas informa del tiempo que deberá destinarse a completar el trámite en concreto que se va a realizar o el tiempo de lectura estimado.

5. Tan difícil como parece



Si una página web con un exceso de información y un lenguaje complicado se diseña con una sobrecarga visual y una insuficiente accesibilidad, la presunción de complejidad se dispara y disuade a las personas usuarias. Se crea ansiedad y la sensación de no ser capaz de entender la información.

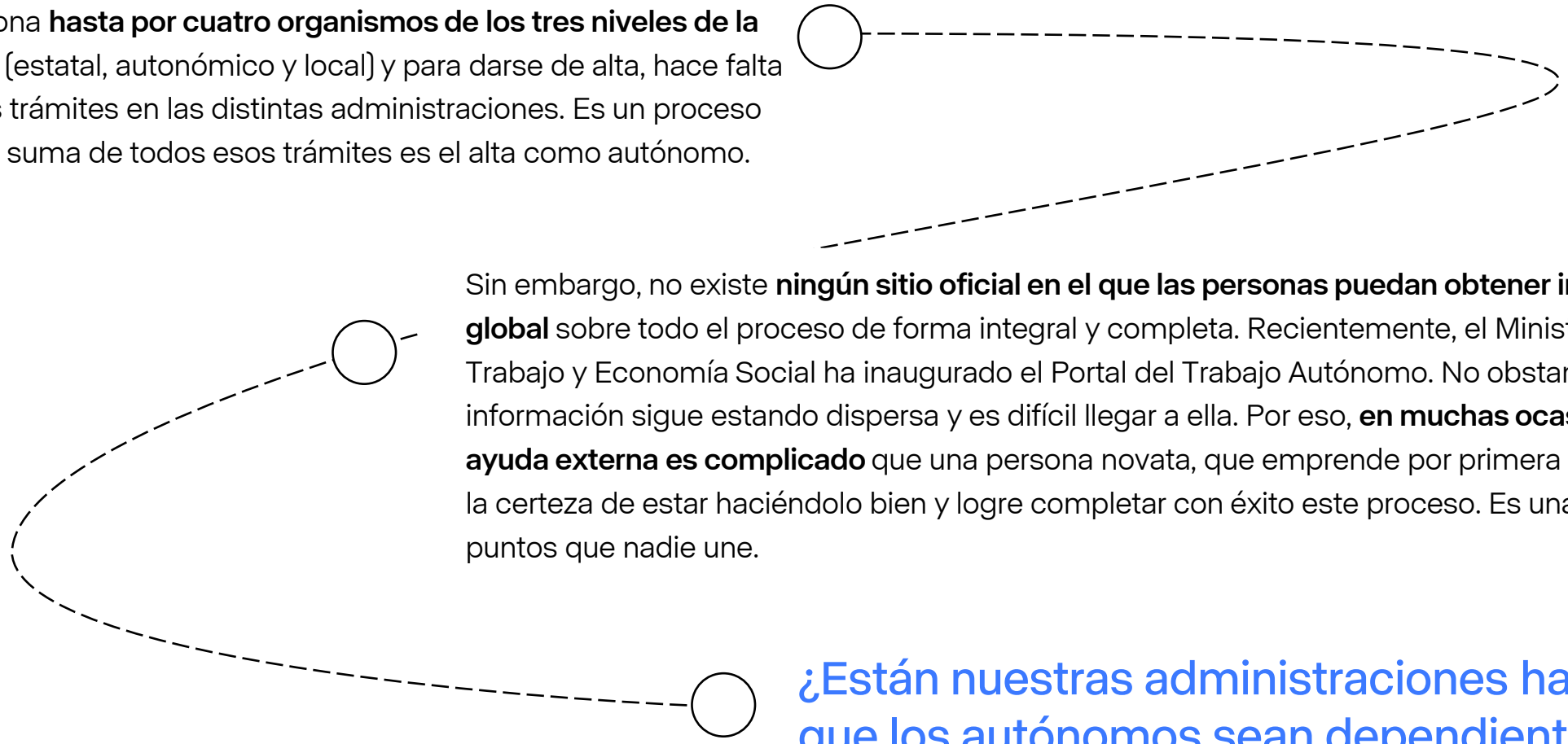
Darse de alta como autónomo es un proceso, que debe seguir un paso a paso, y ninguna de las webs analizadas sigue un diseño instruccional.

Un 60 % presentan la información con textos planos, sin una arquitectura de la información, ni jerarquías que ayuden a entender la importancia de cada dato.

Por el contrario, un tercio de ellas abusa de recursos gráficos que ni siquiera se emplean adecuadamente y que solo contribuyen a generar confusión.

6. La paradoja del autónomo sin autonomía

Darse de alta como autónomo implica seguir una serie de trámites que llevan a la persona **hasta por cuatro organismos de los tres niveles de la administración** (estatal, autonómico y local) y para darse de alta, hace falta completar esos trámites en las distintas administraciones. Es un proceso convergente, la suma de todos esos trámites es el alta como autónomo.



Sin embargo, no existe **ningún sitio oficial en el que las personas puedan obtener información global** sobre todo el proceso de forma integral y completa. Recientemente, el Ministerio de Trabajo y Economía Social ha inaugurado el Portal del Trabajo Autónomo. No obstante, la información sigue estando dispersa y es difícil llegar a ella. Por eso, **en muchas ocasiones, sin ayuda externa es complicado** que una persona novata, que emprende por primera vez, tenga la certeza de estar haciéndolo bien y logre completar con éxito este proceso. Es una línea de puntos que nadie une.

¿Están nuestras administraciones haciendo que los autónomos sean dependientes?

Quiénes somos

En Prodigioso Volcán impulsamos la Comunicación Clara porque creemos en el derecho a entender de las personas. Creamos formas prodigiosas de comunicar para que marcas, organizaciones y administraciones públicas cumplan sus objetivos, desarrollen nuevos negocios y afronten de forma eficaz sus procesos de transformación mediante una comunicación clara, ética y responsable.

Somos una compañía de transformación, con ADN periodístico, que ofrece soluciones innovadoras para la comunicación que exige el futuro. Fundada en 2011, en la actualidad está presente en Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Bilbao y México.

En 2024, hemos obtenido la certificación B Corp que distingue a empresas con altos estándares sociales y ambientales, transparencia pública y responsabilidad legal.

Prodigioso Volcán

losdelvolcan@prodigiosovolcan.com

+34 910 519 849
Escorial 17, bajo local
28004 Madrid

+ 34 937 97 66 17
Carrer de Buenos Aires, 6
08029 Barcelona

Prodigioso Volcán