



Máster en Innovación Comunicativa en las Organizaciones de la Universidad de La Laguna

Trabajo de Fin de Máster

**Calidad de Información en la Transparencia Local:
un Análisis de los Portales de los Ayuntamientos de Canarias**

**Alumna: Natalia del Castillo Ramos
Tutora: Vanessa Rodríguez Breijo**

**Curso académico
2020/2021**

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Marco teórico	8
2.1. Transparencia pública	8
2.2. Evaluación de portales de transparencia.....	10
2.2. Más allá de los índices de transparencia.....	15
2.3. Calidad de Información	19
2.4. Comunicación Clara	22
3. Objetivos, preguntas de investigación e hipótesis.....	27
4. Metodología	32
5. Resultados	38
6. Discusión de resultados.....	63
7. Propuestas de mejora.....	66
8. Conclusiones	68
9. Referencias bibliográficas	70

ANEXO 1. Cuestionario de análisis

ANEXO 2. Enlaces a los portales de transparencia analizados

Resumen

La transparencia municipal en el Archipiélago ha dado pasos importantes desde que está siendo objeto de control por parte del Comisionado de Transparencia a través de su Índice de Transparencia de Canarias. Sin embargo, no se puede hablar de transparencia si no se comunica, si no se llega de manera efectiva a la ciudadanía. La legislación vigente en esta materia en España establece que la información pública sujeta a publicidad activa debe estar disponible en un portal web de manera clara, estructurada y entendible para las personas interesadas. Para alcanzar una transparencia real en las administraciones es necesario avanzar en la adaptación de los contenidos de los portales de transparencia en base a los principios de usabilidad, accesibilidad, “encontrabilidad”, lenguaje claro y accesibilidad cognitiva, entre otros. Este estudio analiza en qué medida cumplen los portales de transparencia de los municipios de Canarias con estos principios, en términos de Calidad de Información y de Comunicación Clara. Entre los datos analizados se destaca que 16 de los portales municipales no tienen recursos visuales ni gráficos, ni buscador, y tampoco tienen la información publicada en *html*, en formatos reutilizables, ni fecha de actualización visible en más del 75% de los tipos de información. Los resultados obtenidos evidencian, por tanto, el largo camino que falta para conseguir que los contenidos de los portales se acerquen a la ciudadanía mediante el apoyo de herramientas de visualización de datos que adapten el lenguaje administrativo a un lenguaje ciudadano.

Palabras clave

Portales de transparencia municipales, publicidad activa, Calidad de Información, usabilidad, accesibilidad, Comunicación Clara

Abstract

Municipal transparency in the Archipelago has taken important steps since it is being controlled by the Commissioner of Transparency through the Canary Islands Transparency Index. However, we cannot speak about transparency if there is no communication, if the citizenship is not reached effectively. Current legislation on this matter in Spain establishes that public information subject to active advertising must be available on a web portal in a clear, structured and understandable way for interested persons. To achieve real transparency in the administrations, it is necessary to advance in the adaptation of the contents of the transparency portals based on the principles of usability, accessibility, “findability”, clear language and cognitive accessibility, among others. This study analyzes to what extent the transparency portals of the municipalities of the Canary Islands comply with these principles, in terms of Information Quality and Plain Language. Among the data analyzed, it stands out that 16 of the municipal portals do not have visual or graphic resources, or a search engine, and they do not have the information published in html, in reusable formats, or visible update date in more than 75% of the types of information. The results obtained show, therefore, the long way to get the contents of the portals closer to the public through the support of data visualization tools that adapt the administrative language to a citizen language.

Key words

Municipal transparency portals, active advertising, Information Quality, usability, accessibility, Plain Language

1. Introducción

Desde la creación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (2013) y las leyes autonómicas posteriores, se presupone que la ciudadanía tiene a su alcance toda la información pública necesaria para saber cómo se gestionan los recursos en las administraciones públicas y en las entidades privadas que trabajan también con recursos públicos. Esta información debe de estar, por un lado, publicada de manera digital, en lo que se ha denominado portal de transparencia, y por otro, a través de la solicitud de información pública ejercida a través del derecho de acceso. Así como la ley estatal de transparencia creó al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno con la finalidad de promover la transparencia, velar por el cumplimiento de la publicidad activa y salvaguardar el ejercicio del derecho de acceso, algunas leyes autonómicas de transparencia crearon órganos de control análogos al estatal con el mismo fin. En Canarias, la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de derecho de acceso a la información pública (2015), creó al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública para supervisar y controlar la manera en la que las entidades canarias cumplen con la ley, tanto en materia de publicidad activa como de derecho de acceso.

Este Comisionado de Transparencia lleva desde 2015 evaluando los portales de transparencia de Canarias para determinar en qué medida cumplen con sus obligaciones de publicidad activa. Esta evaluación anual ha supuesto una mejora evidente de dichos portales en cuanto a la publicación de la información sujeta a publicidad. Los resultados de las evaluaciones son publicados en los informes anuales (Comisionado de Transparencia, s.f.-a) y en ellos se aprecia una mejora significativa de las notas obtenidas año tras año. En lo que respecta a las 98 administraciones públicas canarias, la Comunidad Autónoma, 88 Ayuntamientos, 7 Cabildos y 2 Universidades; la nota media en el Índice de Transparencia de Canarias de 2016 era de un 3,14, y un año después, en 2017, alcanzó el 5,47. En 2018 la puntuación bajó unas décimas hasta el 5,36, pero en los últimos resultados publicados, correspondientes a 2019, la nota de las administraciones públicas del archipiélago llegó hasta el 6,68 de media (Comisionado de Transparencia, 18 de diciembre de 2020).

No obstante, este aumento de puntuación de los portales de transparencia en Canarias no está necesariamente relacionado con el acceso real de la ciudadanía a la información

publicada, en relación con la Calidad de Información y la Comunicación Clara de sus contenidos. La Calidad de Información responde a los principios basados en la usabilidad en el diseño web como son la accesibilidad, la facilidad de uso, la “encontrabilidad” y la reutilización, entre otros; mientras que la Comunicación Clara (escrito con mayúsculas por los autores) es una tendencia comunicativa basada en la sencillez, con el objetivo de que todas las personas puedan comprender la información de una manera directa, fácil de entender, transparente y eficaz (Prodigioso Volcán, 2020).

¿Realmente hay comunicación en los portales de transparencia o son meros cajones digitales de documentos indescifrables para la ciudadanía? Si la información sujeta a publicidad activa por las leyes de transparencia se publica en documentos escaneados y extensos, llenos de tecnicismos administrativos, sin ofrecer la posibilidad de reutilizar los datos, sin poder consultarse de manera directa en la web y sin elementos gráficos que faciliten el entendimiento de cifras complejas, en lugar de ser un ejercicio de transparencia y comunicación, se convierte en opacidad, porque la ciudadanía se encuentra con una información que no puede descifrar.

En este Trabajo de Fin de Máster se hace una revisión de los conceptos derivados de la Comunicación Clara y la Calidad de Información, para analizar, posteriormente, los portales de transparencia de los ayuntamientos de Canarias conforme a esos estándares o principios atribuidos. El objetivo es esclarecer en qué medida cumplen o no los portales de transparencia municipales del archipiélago canario con los requisitos necesarios para comunicar la información sujeta a publicidad activa de manera eficaz a las personas interesadas en conocer cómo se gestionan desde su ayuntamiento los recursos públicos del municipio.

Para ello, se ha realizado una investigación cuantitativa a través de la técnica del análisis de contenido, creando una ficha de análisis que permita la recopilación de los datos necesarios para obtener una serie de resultados cuantitativos y numéricos (Igartua y Humanes, 2004). Antes de empezar a recoger datos, se establecieron unos objetivos, unas preguntas de investigación y las hipótesis. Una vez recopilados los datos, se analizaron estadísticamente para poder responder a las preguntas planteadas y aceptar o rechazar las hipótesis en función de los resultados obtenidos. Tras haber contrastado los datos con la teoría consultada, se ofrecen propuestas de mejora y se llega a una serie de conclusiones.

El primer capítulo de este estudio es esta introducción, donde se resume el contenido del estudio. El segundo corresponde al marco teórico en el que se repasan las cuestiones que afectan a esta investigación como qué es la transparencia pública, cuáles son las evaluaciones de portales de transparencia y los índices que hay en España y el estado de la cuestión de las administraciones públicas municipales de Canarias en materia de publicidad activa. Además, se hace una revisión de los conceptos de Calidad de Información y Comunicación Clara, explicando los principios en los que se basará posteriormente la metodología. En el tercer apartado se definen los objetivos, las preguntas de investigación y las hipótesis a contrastar; y el cuarto capítulo corresponde a la explicación de la metodología. En el quinto se muestran los datos obtenidos de la investigación, y se analizan estadísticamente para sacar resultados; y ya en el sexto apartado se discuten dichos resultados relacionándolos con la teoría consultada. En el séptimo capítulo se ofrecen una serie de propuestas de mejora para incrementar la calidad de los contenidos publicados en los portales de transparencia de los ayuntamientos canarios. Por último, se plasman las conclusiones en el apartado octavo y en el noveno se relacionan las referencias bibliográficas consultadas y citadas en el estudio.

2. Marco teórico

2.1. Transparencia pública

Se entiende que un ente es transparente cuando permite ver los objetos con nitidez a través de él, cuando es claro, evidente y se comprende sin duda o ambigüedad (Real Academia Española, 2021). Por ende, si se traslada esta definición a la actividad pública, se intuye que una administración será transparente cuando permita que su gestión sea translúcida y la información acerca de esa gestión sea clara y comprensible para la ciudadanía.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (2013) establece que los sujetos obligados al cumplimiento de esta, “publicarán de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública” (artículo 5.1).

A los efectos de la ley análoga en Canarias, la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de derecho de acceso a la información pública (2015), se entiende por transparencia “la elaboración, actualización, difusión y puesta a disposición de cualquier persona, en una manera clara y entendible” la información derivada de la actividad pública de las entidades incluidas en su ámbito de aplicación y en el ejercicio de sus funciones (Ley 12/2014, 2015, artículo 5.a.).

Sin embargo, para Arena (1993) la transparencia administrativa es una metáfora porque la transparencia por definición es una propiedad física de los cuerpos. Por ello, cuando se habla de transparencia administrativa o transparencia pública se está expresando en realidad una idea de cómo *debe ser* la Administración.

El preámbulo de la ley estatal de transparencia recoge que solo cuando la actividad de los responsables públicos se expone a control y la ciudadanía puede tener acceso a conocer el proceso de toma de decisiones, el uso de los fondos públicos y qué criterios se sigue en las actuaciones de las instituciones se podrá hablar del comienzo de un proceso en el que los poderes públicos empiezan a responder ante una sociedad más crítica y exigente, y que demanda participación (Ley 19/2013, 2013).

Una forma de gobernar más cercana a los intereses y las necesidades de la población se alcanza cuando se consigue involucrar a la propia ciudadanía en el proceso de toma de

decisiones sobre la gestión pública y política y para esto es requisito fundamental el fomento de la transparencia en las administraciones públicas (Ardèvol et al., 2019).

La transparencia refuerza, por tanto, la legitimación democrática, porque mediante la visibilidad de la gestión política y administrativa, la ciudadanía y la opinión pública pueden contribuir a su mejora, ejercer su derecho al voto con conocimiento de causa y fomentar la construcción de una sociedad más participativa. Avanzar en la transparencia pública aumenta la democracia, al promulgar “el ejercicio de la soberanía popular no episódico (como sucede con el voto), sino cotidiano, constante, capaz de incidir directamente sobre los mecanismos de los que depende el funcionamiento, positiva o negativamente, y la calidad de la existencia de millones de personas” (Arena, 1993, p. 20).

Además, es esencial para la lucha anticorrupción, al hacer posible la exigencia de responsabilidades contribuye a respetar la legalidad por parte de los propios poderes públicos. Es cierto que las leyes de transparencia no son leyes anticorrupción, pero sirven de estímulo para la obtención de rigor y eficiencia en la acción administrativa, incentivando también la involucración de la ciudadanía en los quehaceres públicos (Fernández, 2018).

Por otro lado, la transparencia es un elemento necesario para la rendición de cuentas. Sin embargo, se debe dar la condición previa de que la información puesta a disposición de la ciudadanía en el ejercicio de la transparencia sea verídica, relevante y completa para que esa rendición de cuentas se haga efectiva (Ros, 2018).

En este sentido, como se recoge en Cotino (2003) y como se explica más adelante en este trabajo, dentro de la transparencia activa es imprescindible establecer un control sobre la accesibilidad y la calidad de la información que se hace pública, ya que el exceso de información puede ser tan peligroso como la inexistencia de esta y la ilegibilidad de los contenidos puede llevar a la opacidad. La sobreinformación puede parecer de primeras un aspecto positivo porque se entiende que hay mucha información publicada y disponible para su consulta, pero, sin embargo, el hecho de estar sobre- informados esconde graves problemas si no se puede conocer a qué tipo de información acceder y dónde encontrarla según los intereses de cada persona, debido “precisamente, al alto valor que tiene la información, tanto como poder o mercancía” (Ardèvol et al., 2019, p.116).

2.2. Evaluación de portales de transparencia

El físico y matemático William Thomson Kelvin dijo que “lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre” (Comisionado de Transparencia, 2019, p. 15).

Antes de la creación de la legislación española en materia de transparencia ya existía un control de la información que se publicaba en los sitios web de las administraciones públicas por parte de académicos y asociaciones en defensa de la transparencia como Transparencia Internacional España y el Mapa Infoparticipa (Sierra, 2018), con el objetivo de conocer en qué medida publicaban contenidos relevantes para la ciudadanía según los criterios e indicadores de cumplimiento propios de cada evaluación y entidad evaluadora. Pero es a partir de la aprobación de la estatal de transparencia (Ley 19/2013, 2013) y de las posteriores leyes autonómicas, cuando se ha establecido por imperativo legal el tipo de informaciones que deben publicarse en los sitios web de las entidades y, en consecuencia, se hizo aún más necesario de lo que ya era para el interés público, el control de su cumplimiento mediante sistemas de medición y evaluación.

Centrándonos en la transparencia municipal en la que se ha enfocado este estudio, ya existían plataformas que evaluaban el nivel de transparencia en las webs públicas de los ayuntamientos españoles previas a la legislación. Desde 2008, Transparencia Internacional en España creaba el ITA, una herramienta para medir el nivel de transparencia ante los ciudadanos y la sociedad de los Ayuntamientos españoles a través de un conjunto integrado de 80 indicadores (Transparencia Internacional España, s.f.).

Por otro lado, está el Mapa InfoParticipa, formado por equipos de investigación de diferentes universidades con coordinación desde la Universidad Autónoma de Barcelona, concebido en 2012 y que analizaba las webs de los ayuntamientos a través de una serie de indicadores con el objetivo de promover su mejora. El primer análisis se hizo a las webs de los 947 ayuntamientos de Cataluña y posteriormente, con la incorporación de investigadores de otras universidades, comenzó una primera oleada de evaluaciones a las webs de ayuntamientos de Madrid, Andalucía, Canarias, Aragón y Galicia, y también de las ciudades autónomas Ceuta y Melilla. En 2015 empezaron otra fase de evaluaciones, aumentando el número de indicadores hasta 52, adaptados ya a las leyes de transparencia. Entre 2013 y 2018, han evaluado más de 10.780 webs municipales en España y en el año

2019 también se han realizado evaluaciones con 48 indicadores y con una alta exigencia de calidad en las informaciones. (Mapa Infoparticipa, s.f.).

Asimismo, fue muy reconocido a nivel nacional el Ranking General de Ayuntamientos de España elaborado por Dynamic Transparency Index en el que se refleja el porcentaje de cumplimiento de las entidades conforme a 162 indicadores (Dyntra, s.f.-b). Se trata de una plataforma colaborativa que trabaja en la medición de la información pública y de la gestión del gobierno abierto en las organizaciones. Esta plataforma posibilita la evaluación del nivel de cumplimiento conforme a unos estándares reflejados en los índices Dyntra, desarrollados por un equipo de investigadores, actores sociales y administraciones públicas (Dyntra, s.f.-a).

Por otro lado, se encuentra el Barómetro de la Transparencia en España, creado por la Asociación Española de Acreditación de la Transparencia (ACREDITRA), que es un índice de transparencia diferente a los anteriores en tanto que no consiste en la evaluación de las webs públicas mediante indicadores, sino que se trata de un estudio de opinión de ámbito nacional en él se recoge la opinión de la ciudadanía con respecto a temas de interés relacionados con la transparencia (ACREDITRA, s.f.-a). El estudio se basa en la recogida de una muestra representativa de más de 1.400 encuestas repartidas por todas las comunidades autónomas. En su última edición, en 2016, los resultados arrojaron que el 75% de los encuestados tenían poca o ninguna confianza en la información que publican las administraciones y que para el 67% de los encuestados los portales de transparencia sirven poco o nada (ACREDITRA, s.f.-b).

Access Info, la Coalición Proacceso, la Fundación ciudadana CIVIO o la Fundación Compromiso y Transparencia son otras organizaciones clave en esta materia. Y como estos, hay muchos más ejemplos de académicos, investigadores, entidades, asociaciones y plataformas que evalúan y estudian los niveles de transparencia de gobiernos, administraciones y empresas públicas, así como los de las privadas.

Sobre los municipios de Canarias en concreto, en su estudio sobre transparencia y rendición de cuentas en las páginas webs de los ayuntamientos canarios de más de 20.000 habitantes, desarrollado dentro del Proyecto Infoparticipa, Carrascosa (2017) determinó que “los esfuerzos en la publicidad activa en los municipios canarios de más de 20.000 habitantes son desiguales (...) Sí parece existir una relación entre el mayor número de

habitantes (y, por tanto, de recursos económicos) y el mayor cumplimiento de los indicadores de transparencia” (p. 111). Además, de los resultados de la investigación se deduce que “la supuesta escasez de recursos económicos del municipio no puede servir de excusa para evadir el cumplimiento de las obligaciones de la ley” (Carrascosa, 2017, p. 112). En opinión de Piotrowski (2010), si bien el problema de los recursos limitados es real, algunos, en muchas ciudades utilizan esa falta de recursos como excusa para tener un gobierno cerrado. Mientras que, si la cultura de una administración es de apertura, los recursos pasan a ser una barrera mucho menor.

Desde la perspectiva oficial y tras la creación de las leyes de transparencia estatal y autonómicas, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) y la extinta Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) desarrollaron la Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia de la Actividad pública (MESTA). Este sistema tiene en cuenta un mapa de publicidad activa o mapa de obligaciones en el que se recogen todas las obligaciones de información que tiene cada organismo según la ley estatal y el resto de las obligaciones informativas que le sean de aplicación a cada entidad concreta. MESTA abarca tanto la publicidad activa como el derecho de acceso. Con respecto a la primera, el sistema de medición se basa principalmente en el Indicador de Cumplimiento en Publicidad Activa (ICPA). Para conocer las puntuaciones de este indicador, se mide cada información obligada y publicada conforme a los criterios de contenido, forma y actualización y los atributos de dicha información: accesibilidad, claridad, estructuración, y reutilización. Además, se valoran algunas cuestiones del soporte web que alberga el portal como accesibilidad, estructuración, lugar de publicación y disponibilidad de banner (Sierra, 2018). Lo más interesante de esta metodología desarrollada por el CTBG y la AEVAL, es que permite comparar las puntuaciones de todos los organismos independientemente de su forma jurídica y tamaño.

Sin embargo, y a pesar de que se trata de un sistema de evaluación muy completo, MESTA no se ha explotado de manera generalizada en todo el territorio español. Se usó en algunas mediciones fragmentadas llevadas a cabo por el CTBG, también fue usada en una experiencia piloto desarrollada por el Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia y ha sido la metodología en la que se ha basado el Índice de Transparencia de Canarias del Comisionado de Transparencia canario. El Sindic de Greuges de Cataluña

también confecciona anualmente un informe sobre la transparencia centrado en las entidades públicas de Cataluña, pero no se basa en el sistema MESTA (Sierra, 2018).

Así, el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias es hasta ahora el único órgano de control de la transparencia en España que ha desarrollado un sistema de medición a partir del MESTA con el que lleva 5 años evaluando los portales de transparencia de todas las instituciones públicas de Canarias: el Índice de Transparencia de Canarias (ITCanarias) y su aplicación colaborativa de evaluación T-Canaria. El ITCanarias mide el grado de transparencia activa, obligatoria y voluntaria, de una entidad y se basa en cuatro indicadores: el Indicador de Cumplimiento de la Información Obligatoria (ICIO), el Indicador de Cumplimiento del Soporte web (ICS), el Indicador de Cumplimiento en Publicidad Activa (ICPA) y el Indicador de Transparencia Voluntaria (ITV). La suma de todos estos indicadores proporciona una nota del 1 al 10 a los portales de transparencia de las entidades evaluadas. Con esta metodología se aplican los mismos criterios de evaluación a todos los sujetos obligados por las leyes de transparencia, independientemente de su naturaleza jurídica, permitiendo poder hacer comparaciones entre diferentes entidades (Comisionado de Transparencia, s.f.-c).

Para llevar a cabo todo el proceso de evaluación, el Comisionado de Transparencia creó en 2017 la aplicación telemática T-Canaria, una herramienta alojada en su sede electrónica que permite la autoevaluación de cada institución y el posterior cálculo del Índice de Transparencia de Canarias (ITCanarias). Con la aplicación, los sujetos obligados cargan la información que solicita el Comisionado a través de tres cuestionarios: uno de información general, uno de derecho de acceso y uno de publicidad activa. Mientras las entidades rellenan esos cuestionarios, T-Canaria les va proporcionando unas puntuaciones conforme a su nivel de autoevaluación. Tras remitir finalmente los cuestionarios, el equipo del Comisionado procede a hacer una revisión de los datos, que concluye en la nota final del Índice de Transparencia de Canarias, calculada por un algoritmo que reduce la arbitrariedad de las puntuaciones (Comisionado de Transparencia, s.f.-c).

Por otro lado, para el cuestionario de publicidad activa, se utiliza el mapa de obligaciones configurado por el Comisionado de Transparencia donde se detallan todas las informaciones que deben publicar los sujetos obligados. Hay un mapa para cada tipo de sujeto obligado: Administración General de la Comunidad Autónoma, cabildo,

ayuntamiento, universidad, organismo público, fundación, consorcio, empresa pública, etc. (Comisionado de Transparencia, s.f.-b).

Los tipos de información recogidos en cada mapa son los que figuran en la sección 2ª de Información sujeta a publicación, del capítulo II de la ley canaria de transparencia, que se corresponden con los artículos 17 al 33 (Ley 12/2014, 2015):

- Artículo 17. Información institucional.
- Artículo 18. Información en materia organizativa.
- Artículo 19. Información relativa al personal de libre nombramiento.
- Artículo 20. Información en materia de empleo en el sector público.
- Artículo 21. Información en materia de retribuciones.
- Artículo 22. Información en materia normativa.
- Artículo 23. Información sobre los servicios y procedimientos.
- Artículo 24. Información económico-financiera.
- Artículo 25. Información del patrimonio.
- Artículo 26. Información de la planificación y programación.
- Artículo 27. Información de las obras públicas.
- Artículo 28. Información de los contratos.
- Artículo 29. Información de los convenios y encomiendas de gestión.
- Artículo 30. Información sobre concesión de servicios públicos.
- Artículo 31. Información de las ayudas y subvenciones.
- Artículo 32. Información en materia de ordenación del territorio.
- Artículo 33. Información estadística.

En su Informe Anual de Evaluación del Cumplimiento de la Ley 12/2014 en 2018, el Comisionado de Transparencia (2019) señalaba que la experiencia de los últimos años de evaluación de la transparencia en Canarias ha demostrado que este control “no solo es un acicate importante para que las entidades cumplan la ley, sino que también resulta ser una ayuda para ellas, ya que les permite autoevaluarse, ver dónde y de qué manera deben mejorar”. Además, se destaca que:

Los positivos efectos de la transparencia sobre los sistemas de gobierno y sobre su mayor o menor integridad y eficiencia se producen por el hecho de que la información esté permanentemente accesible en unos casos (portales de

transparencia de las páginas webs) y fácilmente accesible cuando se pida por derecho de acceso. El hecho de que los datos sean ahora potencialmente vistos con mucha más facilidad promueve mejores comportamientos y resultados públicos. La evaluación permite estimular esos efectos, mediante una recompensa o penalización reputacional a los mejores y a los peores cumplidores. (Comisionado de Transparencia, 2019, p. 9)

Según los resultados publicados en la web del Comisionado de la última evaluación, correspondiente a la información del ejercicio 2019, la mejoría de los portales de transparencia de los ayuntamientos sigue aumentando en relación con evaluaciones anteriores, pero todavía 25 de los 88 ayuntamientos sigue sin alcanzar el aprobado en el ITCanarias (Comisionado de Transparencia, 3 de diciembre de 2020).

En 2016, la media de las corporaciones locales en el Índice de Transparencia de Canarias era de apenas un 3,03, mientras que en 2017 ya superaba el aprobado con un 5,33. Al año siguiente, en 2018, la media bajó hasta el 5,16, debido, apunta el Comisionado de Transparencia, al hecho de haber incorporado ese año a sus entidades dependientes en el proceso de evaluación. Y ya en la última evaluación, el conjunto de ayuntamientos canarios obtuvo una media de 6,60, acercándose al notable.

De los datos publicados (Comisionado de Transparencia, 3 de diciembre de 2020), se destaca que 21 de los 88 portales de transparencia municipales se sitúan por encima del 9 en el ITCanarias de 2019 y seis de ellos alcanzaron un 10: Arrecife, La Frontera, Los Realejos, Santa Cruz de Tenerife, Santiago del Teide y Tegui. Sin embargo, de los 25 ayuntamientos que suspenden, 12 de ellos están aún por debajo de los 3 puntos: Barlovento, La Oliva, Betancuria, Ingenio, La Aldea de San Nicolás, Tinajo, Agaete, Valsequillo, San Bartolomé, Breña Alta, San Andrés y Sauces y Puntallana (Comisionado de Transparencia, 3 de diciembre de 2020).

2.2. Más allá de los índices de transparencia

Estos resultados del ITCanarias demuestran el creciente interés de las administraciones públicas locales por cumplir con las obligaciones de publicidad activa que les encomiendan las leyes de transparencia y por mejorar su posición en el *ranking* del

Comisionado de Transparencia de Canarias, pero parece ser que esto no va necesariamente relacionado con el interés por informar de manera efectiva a la ciudadanía sobre su gestión de los recursos y fondos públicos municipales.

A la hora de acceder a consultar información en el portal de transparencia, las personas con un nivel educativo y cultural medio se encuentran con documentos poco accesibles y datos incomprensibles, aun siendo usuarias habituales de las nuevas tecnologías (García y Mata, 2017).

Para obtener una buena calificación en los diversos *rankings* de transparencia, se ha convertido en actividad imprescindible de los departamentos o de las personas encargadas de transparencia en la institución almacenar grandes cantidades de datos y documentos en los portales de transparencia municipales, porque no han entendido que el hecho de publicar grandes cantidades de información no asegura que la población esté bien informada sobre la actividad pública (Camacho, 2017). En este sentido, en Prodigioso Volcán (2020) se considera que las administraciones se están preocupando por ser más transparentes, algo que está relacionado más con el cumplimiento de la normativa legal que con la voluntad de tener una Comunicación Clara y eficaz con la ciudadanía (Prodigioso Volcán, 2020).

La ley estatal de transparencia recoge que la información sujeta a la publicidad activa será publicada en portales de transparencia alojados en páginas web o sedes electrónicas de forma “clara, estructurada y entendible para los interesados” y “se establecerán los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada, así como su identificación y localización” (Ley 19/2013, 2013, artículo 5.4. En la ley canaria se especifica también que los sujetos obligados deben “d) Adoptar las medidas de gestión de la información que hagan fácilmente accesible su localización y divulgación, así como la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada” y que deben “e) Publicar la información sujeta a la obligación de transparencia de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados” (Ley 12/2014, 2015, artículo 7).

Sin embargo, las tecnologías de la información y la comunicación no van a conseguir por sí mismas que una administración pública pase de la opacidad a la transparencia. En esta tarea, más importante que la tecnología son los cambios culturales, organizativos,

estructurales y normativos, además de un cambio de actitud en la propia sociedad (Fundación Telefónica, 2013).

Así como Ardèvol et al. (2019) señalan que se requiere un esfuerzo por parte de las administraciones públicas en la implantación de rutinas de comunicación que se alejen de la propaganda y que representen a todas las partes implicadas en el debate democrático, empezando principalmente por la ciudadanía; con las rutinas del proceso de la transparencia este cambio de rutinas es también indiscutible en la reducción de la opacidad.

Según Villoria (2015), la existencia de portales de transparencia es positiva, así como la existencia de datos publicados en ellos, aunque no sean del todo claros, pero una política de transparencia exige mucho más que portales que no se consultan y datos que no se comprenden. El camino es largo y los retos por superar cuantiosos.

Cumplir con las obligaciones de publicidad activa constituye, sin duda, un paso adelante en la mejora de las políticas públicas, pero la transparencia no tiene límite de máximos. De esta manera, si la transparencia se limita a la publicación que se demanda desde los índices de transparencia y *rankings*, pero no ahonda en aspectos cualitativos ni de organización, ni se trabaja para la adquisición de esa cultura de la transparencia corporativa en los ayuntamientos, “no se podrá afirmar que se trata de entidades transparentes” (Delgado, 2015).

La cultura administrativa es otro aspecto que incide de manera global en materia de transparencia municipal, en la que las personas que dirigen, gestionan y trabajan en las administraciones públicas y sus personalidades cobran un papel importante. Generalmente, las personas que están en el poder o al frente de las instituciones tienden a considerar que la información pública es de su propiedad y no de la ciudadanía, por lo que presentan reticencias a la hora de hacer accesibles los documentos al público (Meijer, 2013). Aunque pueda parecer algo superfluo, las personalidades de las personas en posiciones de liderazgo o en puestos administrativos altos, como en las jefaturas de servicio o las secretarías municipales, afectan al nivel de transparencia de la entidad. Sostiene Piotrowski (2010) que un administrador o un superior con un espíritu de apertura favorecerá una cultura administrativa más transparente.

La información proporcionada por los responsables públicos tiene y debe de contribuir al ejercicio del derecho a la participación y el seguimiento de la gestión que estos realizan por parte de la ciudadanía (Rodríguez et al., 2014).

En la Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica (ECOSOC) sobre Administración pública y participación ciudadana llevada a cabo por el Instituto Canario de Estadística (ISTAC) en 2018, el 65,87% de la población canaria consultada no tenía conocimiento de la existencia de los portales de transparencia. Del 34,13% que sí conocía la existencia de los portales, solo un 17% lo había consultado alguna vez (ISTAC, 2018).

Ante las evidencias demoscópicas sobre el uso y conocimiento de los portales de transparencia, es preciso que las administraciones públicas hagan un esfuerzo de comunicación, más allá del mero cumplimiento de las leyes. Camacho (2017) considera que cumplir con las obligaciones legales es un paso importante, pero que, para alcanzar la verdadera transparencia, se debe avanzar primero en la voluntad de transformación de las instituciones. Y un requisito fundamental para esa transformación institucional pasa por la comunicación.

En este sentido, es importante incidir no solo en la divulgación y la formación en transparencia, sino también en medidas más profundas “como campañas de sensibilización, inclusión de materias o líneas transversales curriculares en Educación Primaria y Secundaria, o campañas de publicidad institucional de alto impacto, yendo más allá de las redes sociales, como por ejemplo la televisión” (Camacho, 24 de septiembre de 2019). Otro reto es asegurar que la información sea accesible, en el sentido de ser clara y comprensible por la mayoría de la población. No obstante, reelaborar una información para que sea más fácil de entender para el público general no puede ni debe reemplazar que la misma información esté disponible en su formato original, ya que es esencial para la integridad de los datos y por tanto para que exista una transparencia real. (Darbishire, 2010). Y, por otro lado, es cierto que se debe de abogar por el uso de formatos reutilizables y datos en abierto, pero eso no debe entrar en conflicto con que la información esté disponible de manera directa y clara en el sitio web. Ambas posibilidades de ofrecer la información pueden y deben convivir.

En el último estudio de Prodigioso Volcán (2020a) sobre Comunicación Clara en las administraciones públicas, 11 de los 20 expertos y técnicos entrevistados coinciden en

que la página web de la administración en la que trabajan no es atractiva desde el punto de vista visual, ofreciendo pocos recursos gráficos como infografías, vídeos e iconografía. Asimismo, señala el informe que la Comunicación Clara es una tendencia comunicativa que alcanza sus objetivos con una correcta usabilidad y legibilidad, consiguiendo que la experiencia de lectura no solo sea sencilla, sino también eficaz.

Por consiguiente, para que las informaciones que se publican en las webs y portales de transparencia de las administraciones públicas, y concretamente de los consistorios, tengan una mayor repercusión en la ciudadanía, se requiere facilitar la “producción, difusión y disponibilidad de información, teniendo presente que su disposición sin criterios de objetividad, exigibilidad y calidad, no conducen a transparentar la gestión pública” (Belloso y Primera, 2015, p. 420).

2.3. Calidad de Información

Para garantizar una transparencia real, la información de publicidad activa y el resto del contenido publicado en los portales debe seguir una serie de principios o criterios relacionados con la Calidad de Información. Esta tiene que ver no solo con una Comunicación Clara, sino también con un diseño web orientado a las personas, que cumpla con los requisitos enumerados en el informe sobre las TIC y el gobierno abierto elaborado por la Fundación Telefónica en 2013:

- Garantizar la completitud de los datos, con el mayor nivel de granularidad posible y excluyendo únicamente la información sensible.
- Proporcionar datos primarios, recopilados en la fuente de la información y sin tratamiento previo, sin excluir que se les añada “conocimiento” adicional.
- Actualizar los datos con la frecuencia suficiente como para mantener su valor.
- Garantizar la accesibilidad de los datos, para cualquier usuario y propósito sin discriminación.
- Proporcionar los datos en formatos abiertos, que no sean controlados por ninguna entidad en exclusiva y con capacidad de ser procesados

automáticamente, proporcionando acceso directo a los datos y estructuras que lo faciliten.

- Ofrecer los datos con licencias no restrictivas, con datos no sujetos a *copyright*, patentes u otras restricciones, más allá de las lógicas por motivos de privacidad o seguridad. (Fundación Telefónica, 2013, p. 55)

Gorla et al. (2010) consideran que la Calidad de Información se divide en dos amplias categorías, como son el contenido de la información y el formato de la información. El primero calcula la relevancia, exactitud e integridad de la información que se ofrece al usuario, mientras que el segundo mide el estilo de presentación de la información y si esta se proporciona en un formato fácil de entender.

De la Calidad de Información en los sitios web hay multitud de principios o criterios definidos por expertos de referencia en la materia. A continuación, se recogen los más importantes para este trabajo de investigación:

- Usabilidad: “La ISO (1998) define usabilidad como el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos” (Hassan, 2006). Belloso y Primera (2015) indican que la usabilidad es la facilidad de uso de un producto o servicio y tiene en relación con las máquinas y las personas. Por otro lado, señalan que la usabilidad estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible, y la mejor forma de hacerlo es centrando el diseño en el usuario. Para que un diseño sea usable debe funcionar correctamente, ser accesible y tener una buena arquitectura de información (Hassan, 2006).
- Accesibilidad: las entidades se regirán por el “principio de accesibilidad, en virtud del cual la información se proporcionará por medios o en formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos” (Ley 12/2014, artículo 6.d). Hassan (2006) indica que se trata de un atributo de calidad que se refiere a la posibilidad de que la página web sea usada por el mayor número de personas posible, sin que a ello afecten las limitaciones que pueda tener el usuario o el entorno web. Así, señala que la accesibilidad hace referencia a la posibilidad de acceder a algo, por

lo que si una persona no puede hacerlo sentirá frustración. Al respecto, el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, recoge lo siguiente:

Se entiende por accesibilidad el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores. (Artículo 1.2)

- *Findability* o “encontrabilidad”: la información divulgada de forma proactiva en Internet o en otros formatos y canales de comunicación, debe organizarse para que sea fácil de encontrar (Darbishire, 2010). Explica Hassan (2006) que la arquitectura de la información web está vinculada con el objetivo de la recuperación de información, por lo que este principio hace referencia a la capacidad de adaptación de la arquitectura de la página web para facilitarle al usuario encontrar lo que busca. “Una correcta organización de contenidos facilitará la actividad de recuperar información en términos de eficacia y eficiencia, aspectos higiénicos de la usabilidad” (p. 246).
- Reutilización: El artículo 6.f de Ley 12/2014 (2015) establece que las entidades se regirán por el “principio de reutilización, en virtud del cual se promoverá que la información sea publicada en formatos que permitan su reutilización, de acuerdo con la legislación aplicable en materia de reutilización de la información del sector público”. La ley sobre reutilización de la información del sector público señala que las administraciones y organismos públicos facilitarán sus documentos en los formatos preexistentes, pero también:

... procurarán, siempre que ello sea posible y apropiado, proporcionarlos en formato abierto y legible por máquina conforme a lo previsto en el apartado anterior y conjuntamente con sus metadatos, con los niveles más elevados de precisión y desagregación. (Ley 37/2007, 2007, artículo 5.2)

En Fundación Telefónica (2013) se recoge, con respecto a esto, que la información debe ser puesta a disposición de las personas interesadas en formatos que permitan

su reutilización por lo que se debe permitir acceder a los datos brutos en diversos formatos que puedan ser procesados por tercero.

Se entiende por datos abiertos “aquellos que cualquiera es libre de utilizar, reutilizar y redistribuir, con el único límite, en su caso, del requisito de atribución de su fuente o reconocimiento de su autoría” (Ley 37/2007, 2007, anexo). Los datos abiertos y la reutilización de la información son indispensables para un gobierno abierto y transparente, y deben reunir las condiciones de acceso libre, abierto y gratuito (González-Limón y Rodríguez-Ramos, 2019).

Los niveles de calidad de los datos abiertos se explican a partir de las cinco estrellas de Berners-Lee que se recogen en la siguiente tabla elaborada a partir de la de Abella et al. (2018):

Estrellas	Significado
*	Los datos están disponibles en la web independientemente de su formato. Suelen ser los documentos en formato .PDF editables o escaneados o .JPG. Inconvenientes: dificultad para extraer los datos del documento.
**	Los datos están disponibles en un formato estructurado, pero se requiere un software propietario para extraer los datos. Son formatos como .DOC y .XLS
***	Los datos están publicados en un formato estructurado no propietario, que se puede abrir con cualquier software. Formatos tipo .CSV, .ODT o .ODS
****	Los datos, además de ser estructurados se identifican mediante URIs de manera que son interpretables por las máquinas y son exportables a formatos .XML, .HTML y .JSON, entre otros.
*****	Los datos están vinculados a otros por lo que están contextualizados y además son exportables a cualquier variedad de formatos. Se puede acceder a los datos a través de hipervínculos a diferentes localizaciones.

Tabla 1. Nivel de los datos según las cinco estrellas de Berners-lee.

Fuente: elaboración propia, adaptada de Abella et al. (2018).

2.4. Comunicación Clara

La Calidad de Información está estrechamente relacionada con la Comunicación Clara (escrito en mayúsculas por los autores). Y esta última es una tendencia comunicativa basada en la sencillez. Es “transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía” (Prodigioso Volcán (2020b, p. 7). Dentro de la

Comunicación Clara confluyen multitud de conceptos como el lenguaje claro, la lectura fácil o el lenguaje ciudadano. Este último está enfocado a que las administraciones y empresas públicas enuncien mensajes claros y sencillos para que la gente pueda entenderlos bien (Prodigioso Volcán, 2020b).

Un documento está escrito en lenguaje claro “si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información” (International Plain Language Federation, s.f.).

Diferentes asociaciones a nivel internacional se dedican a la promoción y defensa del lenguaje claro y de la lectura fácil para construir sociedades y administraciones más democráticas y accesibles a todas las personas. Se trata de instrumentos que no solo facilitan la comprensión de entornos y mensajes, sino que favorecen el acceso eficaz a la información y, por tanto, incrementan la transparencia.

El hecho de que la información sea accesible no garantiza que los datos sean visibles de manera adecuada y que el comportamiento de los poderes públicos sea el correcto. “Por eso, la transparencia requiere dar un paso más que el ofrecimiento de datos, informes y estadísticas, requiere que quién gobierna además de dar esos datos los ponga a disposición de todos de forma inteligible” (García y Mata, 2017, p. 220).

En su propósito original el lenguaje claro fue ante todo un medio para abrir contenidos expertos a la gente común, por ejemplo, proporcionando a las personas sin formación jurídica o médica acceso a los respectivos documentos de comunicación experta, traduciendo, de alguna manera, del lenguaje técnico al lenguaje más cotidiano (Maaß, 2020).

La mejora de la comprensión sin lugar a duda fomenta la accesibilidad a los servicios públicos. Sin embargo, aunque se ha avanzado algo en la accesibilidad relacionada con el sitio web, en el Instituto Lectura Fácil (2017) se manifiesta que en el terreno de la accesibilidad cognitiva queda mucho por hacer. “El 30% de la población tiene dificultades de comprensión y aún hay poca sensibilización para que esas personas dispongan de información y entornos accesibles” (p. 17).

En la guía sobre accesibilidad cognitiva, lectura fácil y lenguaje claro en las administraciones públicas locales, el Instituto Lectura Fácil y la FEMP (2017) indican que la información accesible a nivel cognitivo es aquella que:

- Reduce la necesidad de la memoria para recordarla.
- Utiliza el mayor número de formatos posibles para ofrecer la información: texto, gráfico, audio, etc.
- Reduce la necesidad de la persona destinataria de la información de utilizar habilidades organizativas complejas.
- Presenta la información en el nivel de lectura que se aproxima al nivel de comprensión del receptor.
- Facilita los procesos de orientación espacial (orienta a las personas para encontrar un destino).
- Utiliza la señalética y la señalización.
- Fomenta los espacios accesibles. (p. 6)

En materia de transparencia y publicidad activa, es imprescindible que la información que se publica en los portales o se ofrece a la ciudadanía por cualquier vía, sea comprensible y para ello debe de estar en un formato claro, sencillo y accesible. La lectura fácil es una herramienta necesaria para presentar la información a la ciudadanía dando respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos y lograr así una administración abierta (García y Mata, 2017).

Hacer que la comunicación sea accesible y comprensible para la ciudadanía es todo un reto, pero también una ventaja. Si las personas del municipio pueden acceder de manera efectiva a la información publicada en las webs y en los portales de transparencia, esto se traduce en un mayor índice de transparencia y democracia, en ciudadanía contenta con sus instituciones, además de ahorrarles tiempo y esfuerzo en su relación comunicativa con la administración.

En este sentido, las TIC pueden ayudar en la estimulación del interés y la participación de la ciudadanía, pero para ello es indispensable que tanto políticos como responsables y comunicadores públicos modifiquen las rutinas habituales en las instituciones para poder ser capaces de aplicar criterios y procedimientos que conviertan los datos en informaciones inteligibles para la gran mayoría de la población (Rodríguez et al, 2014).

La ordenanza de transparencia de la Federación Española de Municipios y Provincias señala a este respecto que:

La información se publicará de manera clara y estructurada, y fácil de entender, utilizando un lenguaje accesible. Si por la naturaleza o el contenido de la información, esta resultase compleja por su lenguaje técnico, se realizará una versión específica y más sencilla para su publicación. (FEMP, 2014, artículo 14, p. 13)

Un sistema adecuado de transparencia requiere una simplificación de las normas y procedimientos, porque si no es así, la información difícilmente podrá ser clara, estructurada y entendible (Villoria, 2015). Y Según Camacho (2017), para garantizar el acceso efectivo a la información municipal, es relevante que se hagan textos adaptados para la web, que interpreten las informaciones que más interesan a la ciudadanía o que más dificultad de entendimiento generan. Estas adaptaciones utilizarán un lenguaje claro, divulgativo y comprensible para la mayoría de la sociedad, sobre todo para aquella parte de la población que no está familiarizada con el lenguaje de la administración. Siempre sin perder el rigor y la veracidad de la información.

La lectura fácil y el lenguaje claro son parte del campo más amplio de la comunicación accesible, en tanto que permiten acceder al contenido a las personas con diferentes grados de dificultad en la comunicación y el entendimiento. Pero para adaptar la información, primero se debe analizar el tipo de barreras a las que se enfrentan las personas o grupos con determinados tipos de discapacidad cognitiva. Así, para hacer accesible la comunicación pública, esas barreras que bloquean el acceso a un determinado tipo de contenido tienen que ser eliminadas (Maaß, 2020). Es imprescindible, en este aspecto, tener en cuenta al público al que se dirige cada organización. Para ello, se debe conocer también si se está ante públicos no expertos o ante públicos más especializados.

Atendiendo a esto, sería recomendable que cada administración pública, en este caso, cada consistorio, estudie cuáles son las características de su población con respecto al nivel de estudios y los diferentes grados de discapacidad cognitiva que se puedan conocer

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

de las personas del municipio; con el fin último de poder adaptar a sus diferentes públicos los contenidos e informaciones de sus diversas herramientas de comunicación con la ciudadanía, entre ellas, los portales de transparencia.

En definitiva, la Comunicación Clara no es solamente la elaboración de textos inteligibles para la ciudadanía, sino que “implica una reorientación comunicativa de todas las áreas” (Prodigioso Volcán, 2020b, p. 24).

3. Objetivos, preguntas de investigación e hipótesis

Una vez realizada la necesaria lectura de los autores expertos en la materia y repasado los diferentes conceptos que afectan o están relacionados directa o indirectamente con el objeto de estudio de este Trabajo de Fin de Máster, se procede a definir los objetivos, las preguntas de investigación y las hipótesis planteadas.

Este trabajo se centra en el análisis de los portales de transparencia de los municipios de Canarias desde el punto de vista de la facilidad de uso y la calidad de la información que contienen. El objetivo principal de esta investigación es conocer si estos portales cumplen con los principios de Calidad de Información desarrollados en el marco teórico. Esclarecer, de esta manera, si el cumplimiento de las leyes de transparencia en materia de publicidad activa de los municipios canarios está relacionado o no con la accesibilidad y usabilidad para la ciudadanía.

Para ello, se ha de analizar el estado de dichos portales de transparencia, navegando por sus apartados o categorías de información para determinar si responden a las hipótesis y preguntas de investigación planteadas a continuación.

Las preguntas de investigación de este estudio buscan, por tanto, descubrir la forma en la que los portales de transparencia comunican de manera clara, es decir, el modo en el que los contenidos de cada tipo de información se han adaptado para que la ciudadanía pueda consumirlos más fácilmente. Como se ha recogido de los diversos autores citados en este estudio, la adaptación de los contenidos de transparencia es prácticamente inexistente. No obstante, tras este análisis de los portales de transparencia de Canarias se arrojarán resultados más reveladores al respecto de estas cuestiones:

1. ¿Tiene el portal de transparencia la información estructurada según los tipos de información sujeta a publicidad activa de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de derecho de acceso a la información pública? El Comisionado de Transparencia de Canarias ha recomendado a los sujetos obligados por la ley canaria que estructuren u organicen los portales de transparencia según por categorías, siguiendo los tipos de información de publicidad activa de dicha ley, con el objetivo no solo de facilitar la autoevaluación y revisión de las obligaciones de transparencia en el ITCanarias, sino, y lo más importante, de consolidar una

misma estructura que ayude a la persona interesada a localizar la misma información en cualquier portal de transparencia.

2. ¿Tienen los portales de transparencia de los municipios canarios una herramienta de búsqueda o buscador operativo? Esta cuestión está relacionada con el término *findability* o “encontrabilidad” definido en el punto 2.3. En García (2010), sobre las pautas de accesibilidad cognitiva en la web, señalan que es importante un buen sistema de búsqueda porque hay estudios de usuarios que demuestran que las personas mayores o con alguna dificultad en el acceso y uso de la tecnología van directamente a usar el buscador para localizar la información antes que navegar por los numerosos apartados o menús que puede contener una web.

3. ¿Tienen los portales de transparencia de los municipios canarios elementos audiovisuales y de visualización de datos como imágenes, vídeos, infografías o gráficos? Resulta útil, para Camacho (2017), “la inclusión de gráficos, mapas, diagramas, tablas, infográficos y vídeos para sintetizar y explicar procesos e informaciones complejas en poco espacio y de manera muy visual y atractiva” (p. 159).

4. ¿Publican los ayuntamientos información sobre actualización de los contenidos del portal de transparencia en la sección de noticias o actualidad de su página web? Esta cuestión está relacionada con el vínculo que debería de existir entre los responsables de la comunicación y los responsables de transparencia de una entidad. Establecer una adecuada política de comunicación, es según Camacho (2017) la mejor manera para transmitir la transparencia de una administración en todos sus estamentos.

5. ¿Tienen los portales de transparencia municipales la información sujeta a publicidad activa directamente publicada en *html* en más de un 75% de los tipos de información? Es importante que el usuario pueda leer la información que busca de manera fácil, clara y directamente desde la página en la que se encuentra. Por ello, es necesario que la información en los portales de transparencia esté publicada directamente en lenguaje *html*, independientemente de que pueda luego ampliar la información con documentos adjuntos o de que, para cumplir con el

principio de reutilización, se le ofrezca la posibilidad de descargar ese contenido en diversos formatos. Esto significa que al menos, la información de los portales de transparencia debe cumplir con el primer nivel (*) en la escala de calidad de datos abiertos de la tabla 1.

6. ¿Tienen los portales de transparencia municipales la información sujeta a publicidad activa disponible en formatos reutilizables en más de un 75% de los tipos de información? No debe haber restricciones al acceso a los datos por parte de las personas interesadas, permitiendo que estas puedan “utilizarlos, procesarlos y redistribuirlos, sin interferencias debidas a patentes, *copyrights* o cualquier otro mecanismo de control” (Villoria, 2015, p. 1994). Para esta cuestión y en base a los niveles de reutilización de los datos señalados en el apartado 2.3 (tabla 1), se considera que los portales tienen información disponible en formatos reutilizables cuando están en formatos que no sean .PDF o imagen. Es decir, cuando en la carpeta o apartado de cada tipo de información haya documentos en formatos como .XLS, .DOC, .ODT, .ODS, .CSV y demás formatos estructurados no propietarios y legibles por las máquinas, se entenderá que ese tipo de información está disponible en formatos reutilizables.

7. ¿Tienen los portales de transparencia municipales la fecha de última actualización de la información publicada en más de un 75% de los tipos de información? La información publicada debe de estar actualizada de forma continua, indicando la fecha en la que se actualizó por última vez, y si fuera posible, la fecha en la que se volverá a actualizar ese contenido (Camacho, 2017). Esta cuestión es muy relevante para las personas interesadas en conocer un dato, ya que si no figura la fecha en la que se publicó o actualizó esa información es imposible situarla en un contexto o en un periodo determinado. Que no figure la fecha es además un factor que puede influir en que la administración no se preocupe de actualizar las informaciones, al desconocer la persona interesada si un documento es de hace 10 años o del trimestre pasado. Estando la fecha visible en todos los apartados del portal de transparencia favorece que la información se actualice con cierta frecuencia, o al menos, de año en año, cuando comienza el periodo de evaluación del Comisionado de Transparencia de Canarias.

8. ¿Mantienen los portales de transparencia municipales la información sujeta a publicidad activa de años anteriores, a modo de histórico, en más de un 75% de los tipos de información? En la ordenanza de transparencia elaborada por la FEMP (2014) se indica que la información publicada debe ser objeto de actualización de acuerdo con las características y las posibilidades técnicas de la entidad. Pero, “en todo caso, se adoptarán las medidas oportunas para garantizar que en el mismo lugar en el que se publica la información pública se mantenga la información que deja de ser actual” (artículos 15.3 y 15.4, p. 13). Las personas interesadas en un determinado dato deben poder saber cómo era dicho dato en años anteriores para establecer una comparación y saber, por ejemplo, si un presupuesto o un gasto ha subido o bajado conforme han pasado los años.

9. ¿Tienen los portales de transparencia municipales un espacio donde se facilita el entendimiento de la información de impuestos/cuentas/presupuestos con elementos de visualización de datos? La información económica en las administraciones públicas es de las más importantes en materia de transparencia ya que informa sobre cómo se gestiona el dinero público. No obstante, esta información suele ser altamente ilegible para la gran mayoría de la población que no tenga formación financiera. Por eso, “traducir” tanta cantidad de datos económicos con elementos gráficos, que faciliten la comprensión a la persona interesada en conocer cuánto gasta su ayuntamiento, cuánto ingresa o en qué se invierte el dinero de los impuestos recaudados es muy necesario. Según se explica en Camacho (2017), los instrumentos de visualización de datos, como gráficos y diagramas, son instrumentos muy útiles a la hora de comunicar información económico- financiera ya que facilitan la comprensión de contenidos muy técnicos y engorrosos.

Estas preguntas se han establecido con el fin de verificar o refutar las hipótesis planteadas acerca de la adaptación o no de los contenidos de los portales de transparencia municipales analizados conforme a los principios de Calidad de Información. Las hipótesis son las siguientes:

H1. Los ayuntamientos canarios de menos de 50.000 habitantes no han realizado una adaptación de las informaciones y contenidos de sus portales de transparencia, con elementos audiovisuales o de visualización de datos para hacerlos más claros, comprensibles y accesibles a la ciudadanía.

H2. Los portales de transparencia de los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes tienen más contenidos audiovisuales y de visualización de datos que los ayuntamientos menores.

H3. La mayoría de los portales de transparencia municipales no mantienen un histórico de la información que permita a la ciudadanía comparar los datos actuales con los de años pasados.

H4. La mayoría de los contenidos de los portales de transparencia de los municipios de Canarias no son claros ni accesibles conforme a los principios de Calidad de Información desarrollados en el marco teórico y reflejados en las preguntas de investigación: usabilidad, accesibilidad, “encontrabilidad” y reutilización.

4. Metodología

Para realizar la investigación, se ha utilizado la técnica de análisis de contenido cuantitativo en la que se tomaron como objeto de análisis los portales de transparencia municipales de Canarias. De esta manera, se procedió a examinar los portales de transparencia de los 88 ayuntamientos del archipiélago canario: 31 de la isla de Tenerife, 21 de Gran Canaria, 14 de La Palma, 7 de Lanzarote, 6 de La Gomera, 6 de Fuerteventura y 3 de El Hierro. Asimismo, se ha tenido en cuenta la cifra de población, obtenida de las Cifras Oficiales de Población (ISTAC, 2021), la isla y la provincia de pertenencia de cada municipio con el fin de poder ampliar la explotación de los resultados. Atendiendo a la hipótesis H2 de que los ayuntamientos con mayor población tienen más posibilidad de adaptar los contenidos de sus portales de transparencia conforme a los principios de Calidad de Información desarrollados anteriormente, porque se entiende que disponen de más recursos que aquellos de menor cifra poblacional. El número de habitantes es bastante dispar en entre los municipios canarios. Son 9 los municipios que tienen más de 50.000 habitantes, ordenados de mayor a menor población: Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna, Telde, Arona, Santa Lucía de Tirajana, Arrecife, San Bartolomé de Tirajana y Granadilla de Abona. Entre los 50.000 y 20.000 habitantes hay 21 municipios, 31 tienen entre 5.000 y 20.000 habitantes y 27 ayuntamientos no alcanzan los 5.000 habitantes.

A continuación, se muestra una tabla con la cifra poblacional por ayuntamientos, ordenada de mayor a menor población y separados por franjas de color según el tamaño: más de 50.000 habitantes (lila), entre 20.000 y 50.000 habitantes (naranja), entre 5.000 y 20.000 habitantes (azul) y menos de 5.000 habitantes (gris):

Ayuntamientos de Canarias	Población (hab.)
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	381.223
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	209.194
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	158.911
Ayuntamiento de Telde	102.791
Ayuntamiento de Arona	82.777
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	74.602
Ayuntamiento de Arrecife	64.645
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	53.397
Ayuntamiento de Granadilla de Abona	51.233
Ayuntamiento de Adeje	49.030

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos de Canarias	Población (hab.)
Ayuntamiento de La Orotava	42.187
Ayuntamiento de Puerto del Rosario	41.808
Ayuntamiento de Arucas	38.334
Ayuntamiento de Los Realejos	36.727
Ayuntamiento de Agüimes	31.914
Ayuntamiento de Ingenio	31.694
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	30.492
Ayuntamiento de Candelaria	28.383
Ayuntamiento de La Oliva	27.234
Ayuntamiento de Gáldar	24.370
Ayuntamiento de Tacoronte	24.201
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	23.316
Ayuntamiento de Tegüise	22.703
Ayuntamiento de Guía de Isora	21.796
Ayuntamiento de San Miguel de Abona	21.621
Ayuntamiento de Pájara	21.349
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	20.760
Ayuntamiento de Güímar	20.662
Ayuntamiento de Tías	20.628
Ayuntamiento de Mogán	20.487
Ayuntamiento de San Bartolomé	19.099
Ayuntamiento de Santa Brígida	18.394
Ayuntamiento de El Rosario	17.496
Ayuntamiento de Yaiza	17.040
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	15.695
Ayuntamiento de Tuineje	15.596
Ayuntamiento de Santa Úrsula	14.953
Ayuntamiento de Santa María de Guía	13.897
Ayuntamiento de Antigua	12.972
Ayuntamiento de Teror	12.522
Ayuntamiento de Tegueste	11.287
Ayuntamiento de Santiago del Teide	11.281
Ayuntamiento de Valsequillo	9.377
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	9.258
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	9.158
Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo	9.059
Ayuntamiento de El Sauzal	8.940
Ayuntamiento de Arico	8.111
Ayuntamiento de Moya	7.746
Ayuntamiento de El Paso	7.623
Ayuntamiento de Vega de San Mateo	7.569
Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás	7.508
Ayuntamiento de Firgas	7.438
Ayuntamiento de Breña Alta	7.247

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos de Canarias	Población (hab.)
Ayuntamiento de Tinajo	6.434
Ayuntamiento de Breña Baja	5.821
Ayuntamiento de Agaete	5.599
Ayuntamiento de Arafo	5.593
Ayuntamiento de La Guancha	5.540
Ayuntamiento de Haría	5.263
Ayuntamiento de Valverde	5.069
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	4.873
Ayuntamiento de Garachico	4.869
Ayuntamiento de Villa de Mazo	4.859
Ayuntamiento de Buenavista del Norte	4.786
Ayuntamiento de Los Silos	4.743
Ayuntamiento de Valle Gran Rey	4.630
Ayuntamiento de Tazacorte	4.601
Ayuntamiento de La Frontera	4.184
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	4.182
Ayuntamiento de Valleseco	3.727
Ayuntamiento de Vallehermoso	2.879
Ayuntamiento de El Tanque	2.852
Ayuntamiento de Fasnia	2.818
Ayuntamiento de Puntallana	2.553
Ayuntamiento de Tijarafe	2.507
Ayuntamiento de Puntagorda	2.203
Ayuntamiento de Alajeró	2.026
Ayuntamiento de Barlovento	1.926
Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro	1.894
Ayuntamiento de Tejeda	1.883
Ayuntamiento de Hermigua	1.775
Ayuntamiento de Fuencaliente	1.751
Ayuntamiento de Garafía	1.730
Ayuntamiento de Vilaflor	1.715
Ayuntamiento de Agulo	1.110
Ayuntamiento de Artenara	1.049
Ayuntamiento de Betancuria	773

Tabla 2. Número de habitantes por ayuntamientos.

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, se ha clasificado a los portales según la empresa que los desarrolló. En este sentido, consta para este estudio que los ayuntamientos de Canarias han desarrollado sus portales con las siguientes entidades según el tipo de alojamiento:

- Con portal alojado en sede electrónica: esPublico y Galileo.

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

- Con portal alojado en el sitio web: T-Systems, Dyntra, SmartGov, Inventia, ATMDOS, Gobierno de España y recursos propios de cada ayuntamiento.

Conociendo esto, se podrá obtener datos sobre si influye o no en la calidad de la información de los portales la empresa que creó el portal y la plataforma donde se aloja, siendo esta sede electrónica o página web. En la siguiente tabla se puede observar que el 77% de los ayuntamientos ha puesto en manos de dos empresas como esPublico y Galileo el desarrollo de sus portales de transparencia (42 portales creados por esPublico y 26 por Galileo). Los portales desarrollados por estas dos empresas están alojados en sede electrónica, mientras que el resto de los portales, los 20 restantes, están desarrollados por otras entidades o con recursos propios de la corporación (12) y alojados en sitios web en lugar de en sedes electrónicas.

esPublico (41 portales)	Galileo (27 portales)
Ayuntamiento de Antigua	Ayuntamiento de Adeje
Ayuntamiento de Arico	Ayuntamiento de Agulo
Ayuntamiento de Artenara	Ayuntamiento de Alajeró
Ayuntamiento de Arucas	Ayuntamiento de Arafo
Ayuntamiento de Barlovento	Ayuntamiento de Candelaria
Ayuntamiento de Betancuria	Ayuntamiento de El Paso
Ayuntamiento de Breña Alta	Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro
Ayuntamiento de Breña Baja	Ayuntamiento de Garachico
Ayuntamiento de Buenavista del Norte	Ayuntamiento de Guía de Isora
Ayuntamiento de El Rosario	Ayuntamiento de Haría
Ayuntamiento de El Sauzal	Ayuntamiento de La Frontera
Ayuntamiento de El Tanque	Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo
Ayuntamiento de Fasnia	Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane
Ayuntamiento de Firgas	Ayuntamiento de San Bartolomé
Ayuntamiento de Fuencaliente	Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
Ayuntamiento de Gáldar	Ayuntamiento de San Juan de la Rambla
Ayuntamiento de Garafía	Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera
Ayuntamiento de Güímar	Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma
Ayuntamiento de Ingenio	Ayuntamiento de Santa Úrsula
Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás	Ayuntamiento de Santiago del Teide
Ayuntamiento de La Guancha	Ayuntamiento de Tacoronte
Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo	Ayuntamiento de Tegueste
Ayuntamiento de La Orotava	Ayuntamiento de Teguipe
Ayuntamiento de Los Silos	Ayuntamiento de Tuineje
Ayuntamiento de Moya	Ayuntamiento de Valle Gran Rey
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	Ayuntamiento de Vallehermoso
Ayuntamiento de Puntallana	Ayuntamiento de Valleseco
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	Recursos propios (12 portales)
Ayuntamiento de San Miguel de Abona	Ayuntamiento de Agaete

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamiento de Santa María de Guía	Ayuntamiento de Arona
Ayuntamiento de Tazacorte	Ayuntamiento de Arrecife
Ayuntamiento de Tejeda	Ayuntamiento de Hermigua
Ayuntamiento de Teror	Ayuntamiento de La Oliva
Ayuntamiento de Tijarafe	Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
Ayuntamiento de Tinajo	Ayuntamiento de Los Realejos
Ayuntamiento de Valsequillo	Ayuntamiento de Puntagorda
Ayuntamiento de Valverde	Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna
Ayuntamiento de Vega de San Mateo	Ayuntamiento de Santa Brígida
Ayuntamiento de Vilaflor	Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
Ayuntamiento de Villa de Mazo	Ayuntamiento de Tías
Ayuntamiento de Yaiza	T-Systems (2 portales)
Dyntra (2 portales)	Ayuntamiento de Granadilla de Abona
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Ayuntamiento de Icod de los Vinos
Ayuntamiento de Telde	ATM DOS (1 portal)
Inventia (1 portal)	Ayuntamiento de Pájara
Ayuntamiento de Agüimes	Gobierno de España (1 portal)
SmartGov (1 portal)	Ayuntamiento de Puerto del Rosario
Ayuntamiento de Mogán	

Tabla 3. Entidades desarrolladoras de los portales de transparencia municipales.

Fuente: elaboración propia.

El procedimiento de análisis se detalla a continuación. Se ha entrado uno por uno en los portales de transparencia municipales y se ha navegado por sus diferentes secciones, repitiendo el mismo proceso de observación, basado en la respuesta a 12 preguntas y otras 6 cuestiones derivadas de las preguntas principales, recogidas en la ficha de análisis que figura en el anexo 1. Para responder a la pregunta sobre si hay información sobre los portales de transparencia en la sección de noticias, se han revisado también todas las páginas webs de los ayuntamientos analizados y comprobado si había alguna entrada referente a transparencia en el apartado de noticias o actualidad en los últimos tres meses.

Para responder a las preguntas en las que se ha puesto el requisito de que los portales de transparencia cumplan con el ítem en cuestión en más de un 75% de los tipos de información, entendiendo que un porcentaje inferior de cumplimiento no alcanza el nivel de calidad de información adecuado, se toman como referencia los 17 tipos de información de publicidad activa que figuran en la ley canaria como información sujeta a publicación en los portales de transparencia: Institucional, Organizativa, Personal de libre nombramiento, Empleo en el sector público, Retribuciones, Normativa, Servicios y procedimientos, Económico-financiera, Patrimonio, Planes y programas, Obras públicas,

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Contratos, Convenios y encomiendas de gestión, Concesiones de servicios públicos, Ayudas y subvenciones, Ordenación del territorio y Estadística.

Por tanto, para alcanzar el 75%, los portales de los ayuntamientos analizados deberán tener la información en *html*, formatos reutilizables, fecha de actualización e información de los años anteriores en al menos 13 tipos de información.

5. Resultados

Antes de proceder a plasmar los resultados de la investigación, es importante reseñar que los datos obtenidos corresponden a 87 ayuntamientos y no a 88, como pretendía este estudio. Esto se debe a que, en el periodo de análisis, y tras varios intentos en días diferentes, el portal de transparencia del Ayuntamiento de Guía de Isora permanecía inoperativo, impidiendo así poder examinarlo.

Una vez tenido esto en cuenta, se procede a reflejar los resultados obtenidos de la recopilación de los datos de los 87 portales de transparencia municipales de Canarias que se pudieron consultar.

En primer lugar, se comienza dando respuesta las preguntas de investigación planteadas en el apartado 3 según los datos recogidos en análisis.

1. ¿Tiene el portal de transparencia la información estructurada según los tipos de información de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de derecho de acceso a la información pública? 66 portales sí están estructurados, el 76%, mientras que 21 no (24%). El alto porcentaje de cumplimiento en esta cuestión podría deberse a la insistencia del Comisionado de Transparencia de Canarias a los sujetos obligados durante los últimos años para que todos los portales de transparencia sigan una misma estructura, reconocible fácilmente por la ciudadanía.

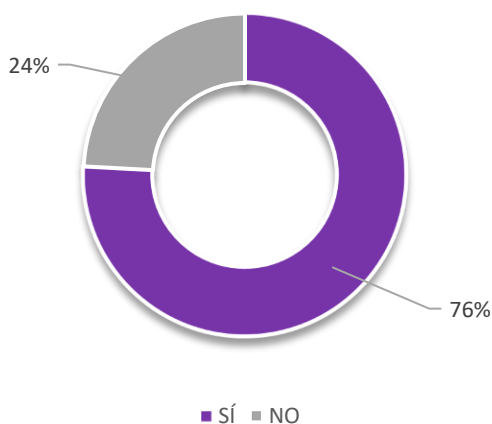


Gráfico 1. Uso en el portal de la estructura propuesta según los tipos de información de la ley canaria.

Fuente: elaboración propia.

Por franjas de población, se puede observar en el siguiente gráfico que de los municipios con más de 50.000 habitantes solo 1 no tiene la estructura según los tipos de información de la ley canaria. Se trata en este caso del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana. De los ayuntamientos de entre 20.000 y 50.000 habitantes, 3 de ellos no siguen esta estructura: Puerto del Rosario, La Oliva e Icod de los Vinos. Los portales de los municipios de entre 5.000 y 20.000 habitantes que no tienen el portal estructurado son 7, entre ellos Yaiza y Antigua con más de 12.000 habitantes. El mayor número de portales sin estructurar conforme a la ley canaria se encuentra entre los municipios de menos de 5.000 habitantes, siendo 10 los que no cumplen este requisito.

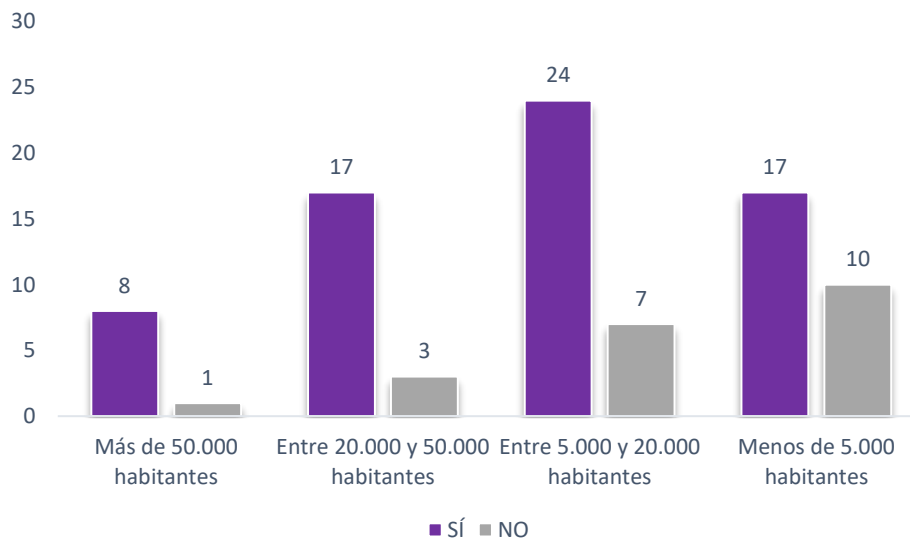


Gráfico 2. Uso en el portal de la estructura propuesta según los tipos de información de la ley canaria, por franjas de población.

Fuente: elaboración propia.

Analizando esta primera cuestión según la entidad desarrolladora del portal, se puede ver en el gráfico 3 que todos los portales desarrollados por Galileo, SmartGov, Inventia y ATMDOS están estructurados siguiendo la recomendación del Comisionado de Transparencia. De los portales de esPublico, el 63,4% están estructurados por la ley canaria (26 portales) y el resto no (15 portales). La mayoría también de los portales desarrollados con recursos propios del ayuntamiento siguen la estructura, 9 de ellos, mientras que 3 no. T-Systems y Dyntra tienen cada uno un portal estructurado y un portal sin estructurar. Y finalmente, el portal desarrollado por Gobierno de España y correspondiente a

Puerto del Rosario no está estructurado conforme a los tipos de información de la Ley 12/2014 de transparencia de Canarias.

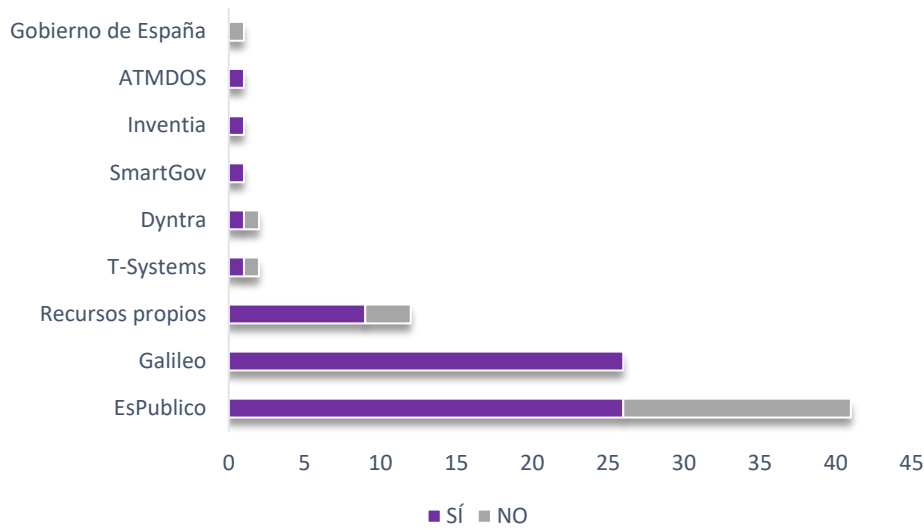


Gráfico 3. Uso en el portal de la estructura propuesta según los tipos de información de la ley canaria, por entidad desarrolladora.

Fuente: elaboración propia.

2. ¿Tienen los portales de transparencia de los municipios canarios una herramienta de búsqueda o buscador operativo? 35 de los portales analizados sí integran un buscador que da resultados (40%), mientras que otros 5 (6%) tienen buscador, pero no devuelve resultados efectivos en la búsqueda. El 54% restante corresponde a 47 portales que no tienen un buscador, lo que imposibilita llegar de manera directa a la información que se quiere ver o leer, teniendo que navegar por todo el portal y suponiendo un gran obstáculo para las personas que no están familiarizadas con un portal de transparencia.

Clasificando los datos por empresa desarrolladora, destaca de manera considerable que ninguno de los 41 portales de transparencia desarrollados por esPublico tienen buscador. Al contrario que los desarrollados por Galileo, ya que todos tienen buscador, 25 de ellos funcionan correctamente y 1 no es operativo. De los desarrollados por T-Systems, Inventia y ATMDOS, ningún portal tiene integrado un sistema de búsqueda para facilitar la tarea a las personas interesadas.

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

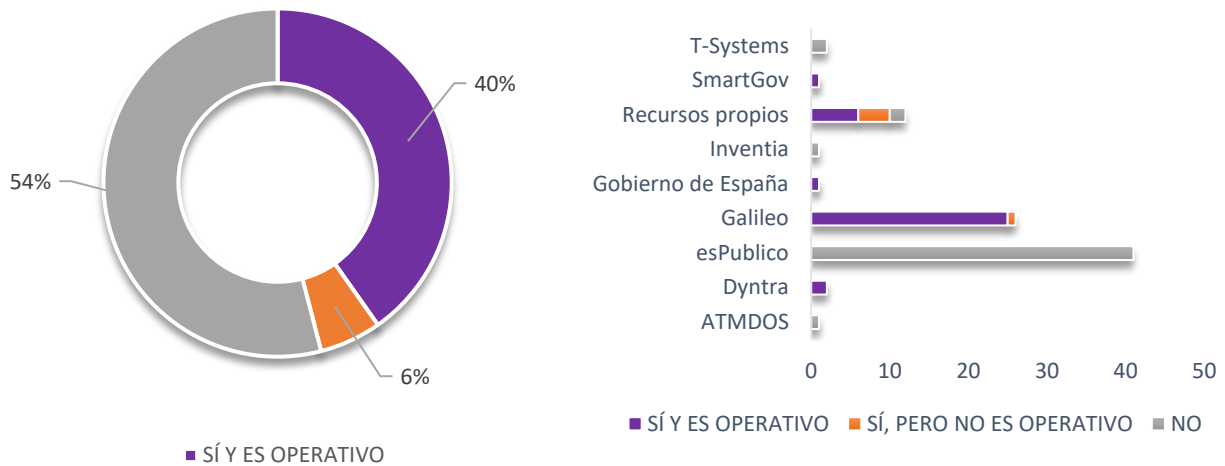


Gráfico 4 y 5. Uso de una herramienta de búsqueda integrada en el portal de transparencia, por entidad desarrolladora

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los portales que tienen buscador según la franja de población municipal (gráfico 6), de los ayuntamientos con más de 50.000 habitantes todos los portales tienen buscador operativo salvo el de menor población de esta franja, Granadilla de Abona, que no tiene buscador. En la franja de población de entre 20.000 y 50.000 habitantes, destacan 10 portales que no tienen buscador, 5 de ellos correspondientes a ayuntamientos de más de 30.000 personas. El 61,3% de los municipios con entre 5.000 y 20.000 habitantes (19) no tienen un buscador integrado en sus portales de transparencia. Y de los portales de ayuntamientos con menos de 5.000 personas, son 17 los que no tienen una herramienta de búsqueda.

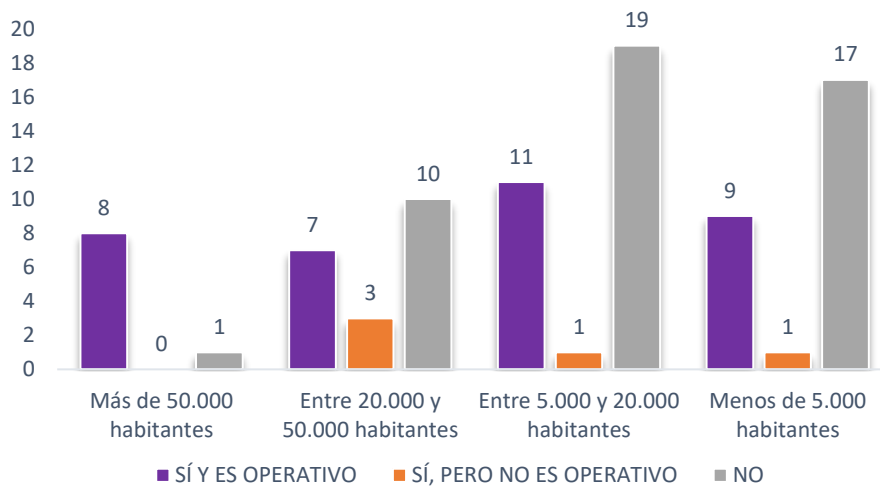
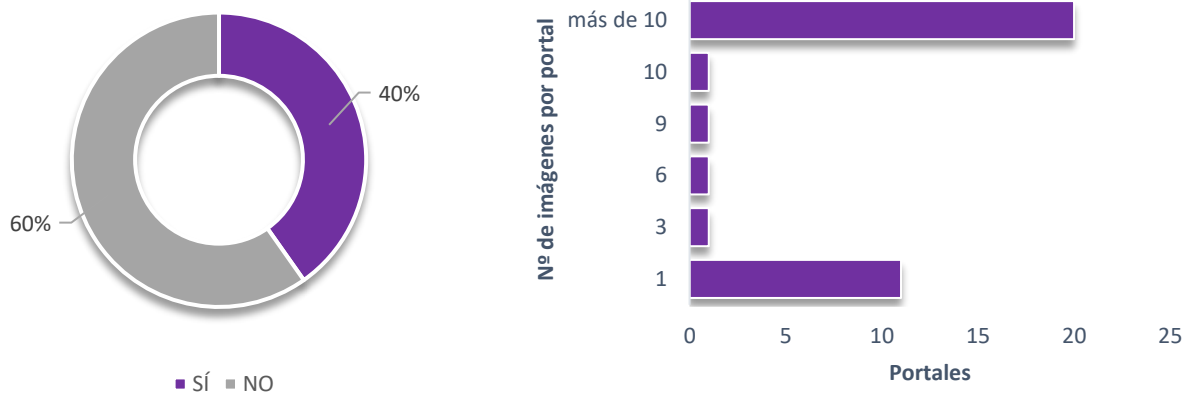


Gráfico 6. Uso de una herramienta de búsqueda integrada en el portal de transparencia, por franja de población

Fuente: elaboración propia.

3. ¿Tienen los portales de transparencia de los municipios canarios elementos audiovisuales y de visualización de datos como imágenes, vídeos, infografías o gráficos?

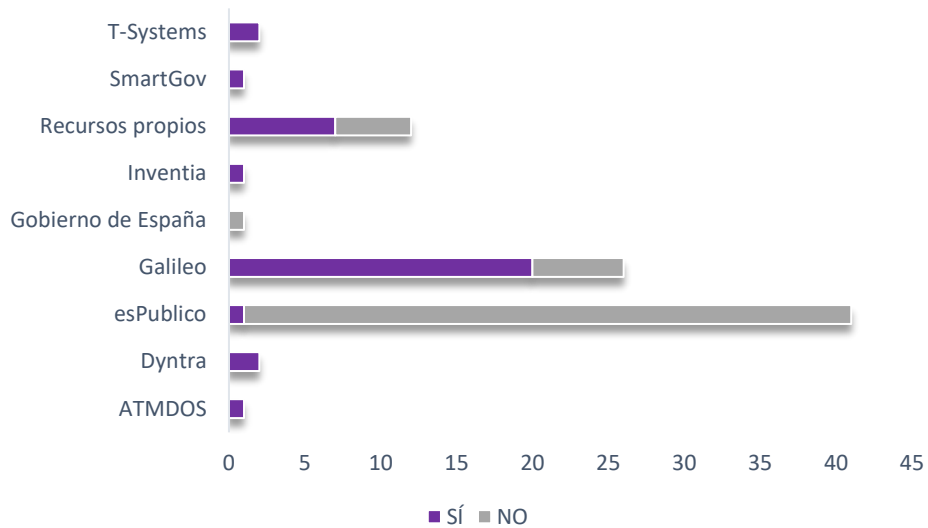
- Imágenes: La mayoría de los portales, 52 de 87, es decir, el 60%, no contiene imágenes, mientras que 35 (el 40%) sí tiene. De esos 35 que sí tienen, 20 tienen más de 10 imágenes, 11 tienen una sola imagen, 1 tiene 3 imágenes, otro tiene 6 imágenes, otro 9 y otro 10. Las imágenes predominantes son del tipo de información institucional, fotos de los miembros de la corporación y algunas pocas fotos del municipio. La otra categoría de imágenes más publicadas es relativa a la información organizativa, concretamente sobre los organigramas de la corporación.



Gráficos 7 y 8. Uso de imágenes en los portales de transparencia, por cantidad

Fuente: elaboración propia.

Con respecto al uso de imágenes en los portales de transparencia según la entidad que los desarrolló, destaca de nuevo el caso de los portales de esPublico, ya que solo un portal tiene imágenes. Todos los portales de T-Systems, SmartGov, Inventia, Dyntra y ATMDOS tienen al menos una imagen entre sus contenidos.

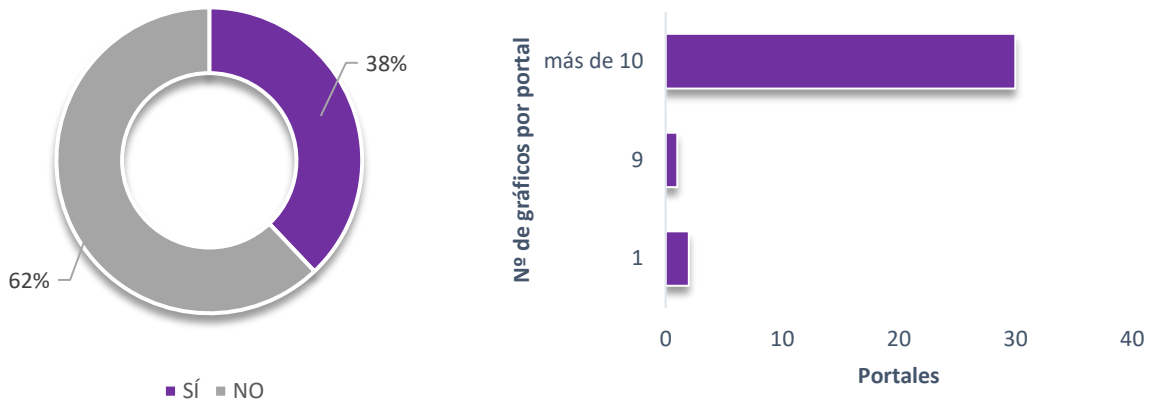


Gráficos 9. Uso de imágenes en los portales de transparencia, por entidad desarrolladora.

Fuente: elaboración propia.

- Infografías y vídeos: se agrupan estos dos ítems porque ningún portal de transparencia, de los 87 analizados, tiene este tipo de elementos visuales. Lo que evidencia el camino que queda todavía por recorrer en los ayuntamientos para que la adaptación de los contenidos de publicidad activa a este tipo de formatos, tan presentes en la sociedad digital actual, sea una realidad.
- Gráficos: con respecto a los elementos de representación de datos, solo 33, un 38% de los portales, los usan; mientras que 54 no lo hacen (el 62%). Además, de los 33 que sí tienen gráficos para explicar de manera más visual los contenidos relativos, especialmente, a presupuestos e indicadores económico-financieros, 30 tienen más de 10 gráficos, 1 tiene 9 y otros 2 tienen 1 solo gráfico. Que la mayoría de los portales con gráficos tenga más de diez es debido a que usan plataformas de visualización de los datos presupuestarios y económicos que se explican más adelante (principalmente la herramienta de información presupuestaria de Galileo, pero también otras como GOBIERTO, SIELOCAL y ¿Dónde van mis impuestos? de CIVIO). La otra información que más se facilita en los gráficos, después de la económico-financiera, es la de los tipos de contratos.

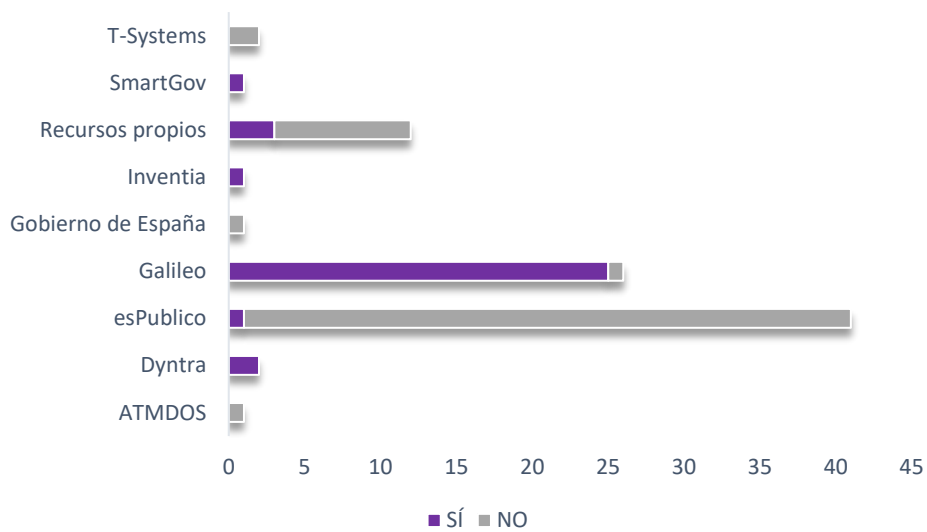
CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL



Gráficos 10 y 11. Uso de gráficos en los portales de transparencia, por cantidad.

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al uso de gráficos por entidad desarrolladora del portal, se puede extraer de los datos recopilados, que son los de Galileo, sin duda, los que han apostado más por el uso de este recurso de visualización de datos, concretamente se trata de los indicadores de información presupuestaria y económico-financiera. Galileo ofrece esta herramienta en su modelo de portal de transparencia para que los ayuntamientos reflejen de manera más clara la información en esta materia. Entre los portales que no usan gráficos destacan los desarrollados por T-Systems, Gobierno de España, ATMDOS y prácticamente todos los alojados en la sede electrónica de esPublico.



Gráficos 12. Uso de gráficos en los portales de transparencia, por entidad desarrolladora.

Fuente: elaboración propia.

Hay solo 27 portales de transparencia que tienen tanto imágenes como gráficos entre sus contenidos.

Si se analiza el uso de imágenes y gráficos por franja poblacional, se observa que, en los portales de municipios de más de 50.000 habitantes, solo hay uno, correspondiente a Santa Cruz de Tenerife, que no usa ninguna imagen. Con respecto a los gráficos, 4 de los 9 municipios mayores no los integran en su portal: Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna, Arona y Granadilla de Abona. En la franja de habitantes de entre 20.000 y 50.000, el uso de imágenes está repartido, 10 portales usan al menos una y otro 10 no usan ninguna. Mientras que 7 de estos municipios incorpora gráficos en sus portales y 13 no. Por otro lado, de los ayuntamientos con entre 5.000 y 20.000 habitantes está más claro el poco uso tanto de imágenes como de gráficos: 10 portales tienen imágenes, pero 21 no; y 12 tienen al menos un gráfico mientras que 19 no. Finalmente, en los de menos de 5.000 habitantes pasa lo mismo, la mayoría no utiliza recursos visuales o gráficos para acompañar la información: 7 portales tienen imágenes y 20 no; y mientras que 9 sí usan gráficos, los 18 restantes no lo hacen.

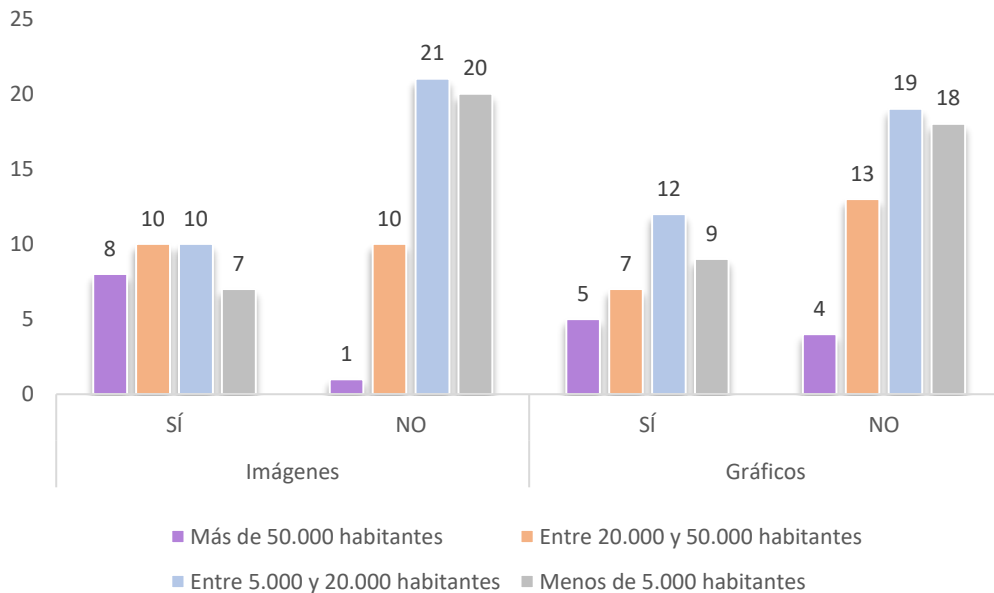


Gráfico 13. Uso de imágenes y gráficos en los portales, por franja de población.

Fuente: elaboración propia.

En resumen, los portales de transparencia, en su mayoría, no acompañan la información de elementos visuales, por lo que se puede extraer la conclusión de que los portales de transparencia municipales en Canarias aún tienen mucho margen de mejora en la adaptación o acompañamiento de los contenidos a través de herramientas que hacen más atractiva la información.

4. ¿Publican los ayuntamientos información sobre actualización de los contenidos del portal de transparencia en la sección de noticias o actualidad de su página web? 28 de los 87 ayuntamientos analizados (el 32%) han publicado información sobre el portal de transparencia en la sección de noticias de la página web corporativa en el último trimestre, mientras que, en el resto, 59 ayuntamientos (el 68%) no se ha encontrado noticias referentes al portal de transparencia en los últimos tres meses. Cabe destacar que todas las informaciones encontradas en los 28 ayuntamientos que sí informan al respecto son sobre las puntuaciones obtenidas en la evaluación del Índice de Transparencia de Canarias sobre el ejercicio 2019.

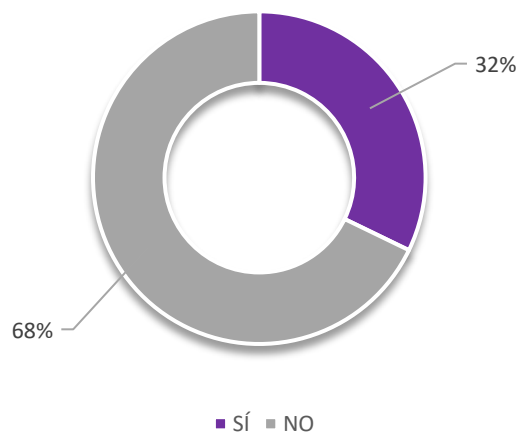
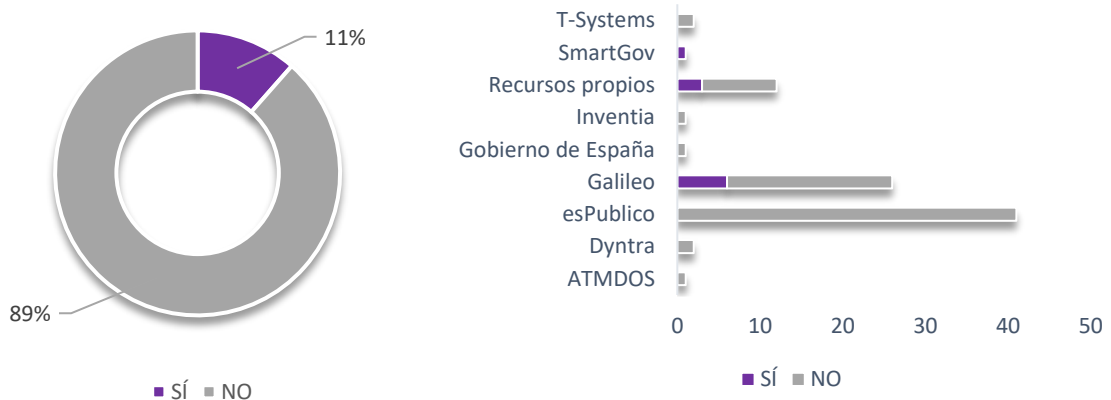


Gráfico 14. Presencia de información sobre el portal de transparencia en la sección de noticias de la web corporativa.

Fuente: elaboración propia.

Cabe destacar que los 28 ayuntamientos que publicaban alguna noticia sobre el portal, concretamente sobre su nota en el ITCanarias 2019, obtuvieron una nota superior al 5 en la última evaluación del Comisionado de Transparencia.

5. ¿Tienen los portales de transparencia municipales la información sujeta a publicidad activa directamente publicada en *html* en más de un 75% de los tipos de información? Solamente 10 portales de transparencia (11%) tienen la información publicada directamente en formato web en más de un 75% de las categorías de información, los 77 restantes (89%) no. En esta cuestión, cabe destacar que solo algunos de los portales desarrollados por SmartGov, Galileo y recursos propios tienen la mayor parte de su información publicada directamente en la web. El caso más reseñable es el de los portales desarrollados por esPublico, puesto que la forma en la que está construida el portal dentro de la sede electrónica no da la posibilidad de escribir nada directamente, solo pueden crearse carpetas en las que subir archivos o poner enlaces. Esto es un obstáculo importante a la hora de poder hacer un portal adaptado a la accesibilidad y la usabilidad. El hecho de que la persona interesada no pueda leer directamente la información en la web y tenga que descargar documentos de entre los muchos que hay publicados para descubrir si en alguno de ellos está la información que busca puede suponer frustración y abandono de la búsqueda.



Gráficos 15 y 16. Información publicada directamente en *html* en más del 75% de los tipos de información, por entidad desarrolladora

Fuente: elaboración propia.

Si bien es cierto que solo un 11% de los portales publica la información de manera directa en el portal en más de un 75% de los tipos de información, 24 de ellos sí que lo hace en al menos un 50%. Los ayuntamientos que más se acercan a tener

toda la información publicada directamente en sus portales de transparencia son Candelaria, La Frontera, Las Palmas de Gran Canaria, Tacoronte y Santa Cruz de Tenerife.

Pueden observarse en la siguiente tabla la cantidad de tipos de información que sí están en *html* por cada ayuntamiento. Los 44 ayuntamientos que no figuran en la lista no tenían ninguna información publicada directamente en *html*, la mayoría de ellos desarrollados por esPublico, como se comentó anteriormente.

Ayuntamientos	Empresa desarrolladora del portal	N.º de tipos de información en html
Ayuntamiento de Candelaria	Galileo	16
Ayuntamiento de La Frontera	Galileo	15
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	Recursos propios	15
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	Recursos propios	14
Ayuntamiento de Tacoronte	Galileo	14
Ayuntamiento de Arrecife	Recursos propios	13
Ayuntamiento de Haría	Galileo	13
Ayuntamiento de Mogán	SmartGov	13
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Galileo	13
Ayuntamiento de Tegüise	Galileo	13
Ayuntamiento de Hermigua	Recursos propios	12
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	Galileo	12
Ayuntamiento de Santa Brígida	Recursos propios	12
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	Galileo	12
Ayuntamiento de Agüimes	Inventia	11
Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro	Galileo	11
Ayuntamiento de Pájara	ATMDOS	11
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	Recursos propios	11
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	Galileo	11
Ayuntamiento de Santiago del Teide	Galileo	11
Ayuntamiento de El Paso	Galileo	10
Ayuntamiento de Granadilla de Abona	T-Systems	9
Ayuntamiento de San Bartolomé	Galileo	9
Ayuntamiento de Vallehermoso	Galileo	9
Ayuntamiento de Agulo	Galileo	8
Ayuntamiento de Arafo	Galileo	8
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	Galileo	8
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Dyntra	8
Ayuntamiento de Adeje	Galileo	7
Ayuntamiento de Alajeró	Galileo	7
Ayuntamiento de Garachico	Galileo	7

Ayuntamientos	Empresa desarrolladora del portal	N.º de tipos de información en html
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	Galileo	7
Ayuntamiento de Telde	Dyntra	7
Ayuntamiento de Tías	Recursos propios	7
Ayuntamiento de El Sauzal	EsPublico	6
Ayuntamiento de Tuineje	Galileo	6
Ayuntamiento de Valle Gran Rey	Galileo	6
Ayuntamiento de Arona	Recursos propios	4
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	T-Systems	2
Ayuntamiento de Puerto del Rosario	Gobierno de España	2
Ayuntamiento de Tegueste	Galileo	2
Ayuntamiento de Los Realejos	Recursos propios	1
Ayuntamiento de Santa Úrsula	Galileo	1

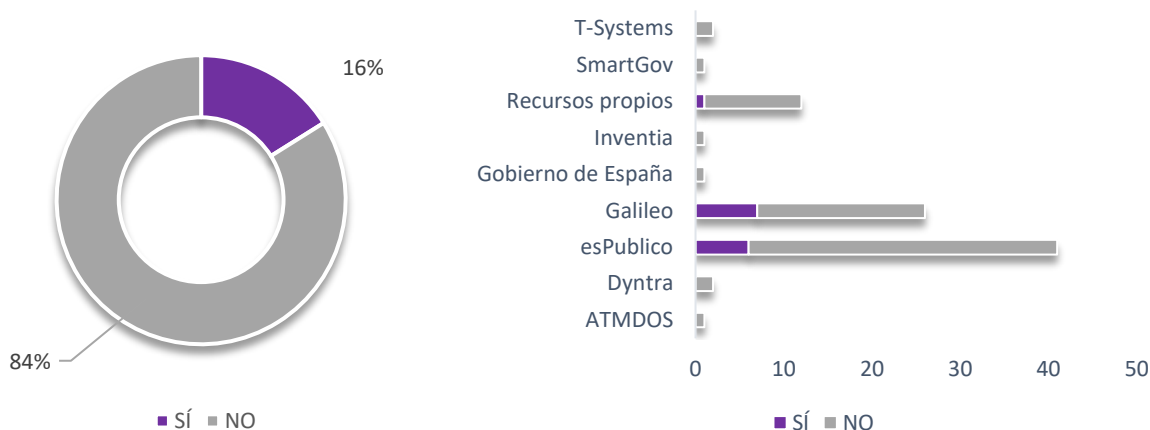
Tabla 4. Número de tipos de información publicados en html por ayuntamiento

Fuente: elaboración propia.

6. ¿Tienen los portales de transparencia municipales la información sujeta a publicidad activa disponible en formatos reutilizables en más de un 75% de los tipos de información? Hay solamente 14 portales (16%) que tienen la información disponible en formatos reutilizables en más del 75% de las categorías de información. Esto quiere decir que solo en 14 portales, tienen 13 o más tipos de información que contienen documentos descargables en formatos como .XLS, .DOC, .ODT y .ODS. El otro 84%, 73 portales, o no tienen formatos reutilizables o no alcanzan el baremo del 75%.

Por entidad desarrolladora, solamente los portales de Galileo, esPublico y los de recursos propios tienen información disponible en formatos reutilizables en más del 75% de las informaciones. Todavía hay bastantes reticencias desde las administraciones públicas por “abrir” la información a la ciudadanía. Si ya es una ardua tarea conseguir que publiquen la información que les obliga la ley, más difícil aún es conseguir que no solo la publiquen, sino que también ofrezcan la posibilidad de que las personas interesadas y las máquinas puedan procesarla y trabajar con ella.

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL



Gráficos 17 y 18. Información disponible en formatos reutilizables en más del 75% de los tipos de información, por entidad desarrolladora

Fuente: elaboración propia.

Los portales de transparencia de los ayuntamientos de La Orotava y Los Realejos tienen información en formatos reutilizables en todas las categorías. 26 portales de transparencia superan el umbral del 50%.

En la siguiente tabla figuran todos los ayuntamientos que tienen al menos un tipo de información en formato reutilizable. Los 33 restantes no tenían ningún documento disponible en este tipo de formatos:

Ayuntamientos	Empresa desarrolladora del portal	N.º de tipos de información en formatos reutilizables
Ayuntamiento de Los Realejos	Recursos propios	17
Ayuntamiento de La Orotava	EsPublico	17
Ayuntamiento de Candelaria	Galileo	16
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Galileo	16
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	Galileo	16
Ayuntamiento de Fasnia	EsPublico	15
Ayuntamiento de Tacoronte	Galileo	14
Ayuntamiento de Teguiuse	Galileo	14
Ayuntamiento de Arico	EsPublico	14
Ayuntamiento de Santiago del Teide	Galileo	13
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	Galileo	13
Ayuntamiento de El Sauzal	EsPublico	13
Ayuntamiento de Santa María de Guía	EsPublico	13
Ayuntamiento de Valsequillo	EsPublico	13

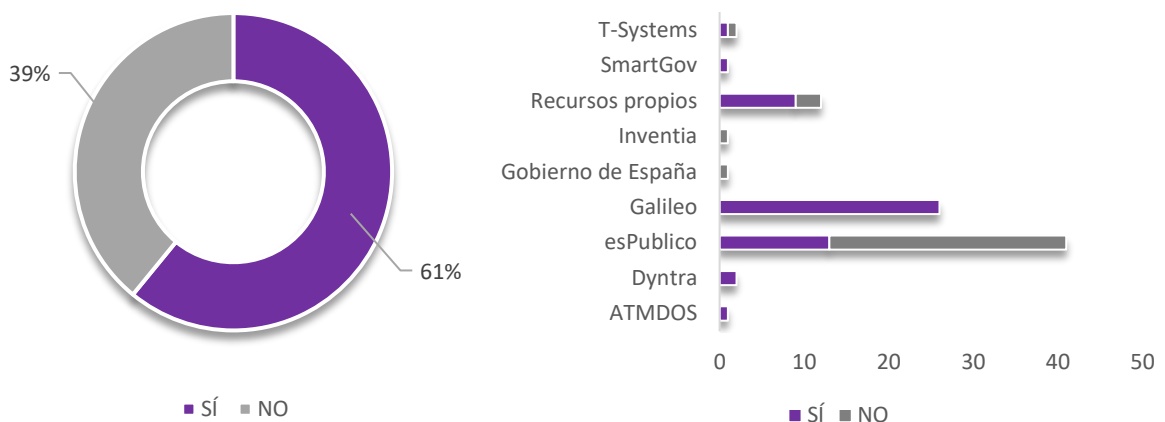
CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos	Empresa desarrolladora del portal	N.º de tipos de información en formatos reutilizables
Ayuntamiento de Mogán	SmartGov	12
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	Galileo	12
Ayuntamiento de Buenavista del Norte	EsPublico	12
Ayuntamiento de Vilaflor	EsPublico	12
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	Recursos propios	11
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	Recursos propios	10
Ayuntamiento de Arrecife	Recursos propios	10
Ayuntamiento de Hermigua	Recursos propios	10
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Dyntra	10
Ayuntamiento de Teror	EsPublico	10
Ayuntamiento de Granadilla de Abona	T-Systems	9
Ayuntamiento de Adeje	Galileo	9
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	EsPublico	7
Ayuntamiento de San Miguel de Abona	EsPublico	7
Ayuntamiento de San Bartolomé	Galileo	6
Ayuntamiento de Moya	EsPublico	6
Ayuntamiento de Yaiza	EsPublico	5
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	Galileo	4
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	Galileo	4
Ayuntamiento de Tegueste	Galileo	4
Ayuntamiento de Garafía	EsPublico	4
Ayuntamiento de Valverde	EsPublico	4
Ayuntamiento de Santa Brígida	Recursos propios	3
Ayuntamiento de El Paso	Galileo	3
Ayuntamiento de Arucas	EsPublico	3
Ayuntamiento de El Rosario	EsPublico	3
Ayuntamiento de Güímar	EsPublico	3
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	Recursos propios	2
Ayuntamiento de Haría	Galileo	2
Ayuntamiento de Arafo	Galileo	2
Ayuntamiento de Garachico	Galileo	2
Ayuntamiento de Telde	Dyntra	2
Ayuntamiento de Arona	Recursos propios	2
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	T-Systems	2
Ayuntamiento de Vega de San Mateo	EsPublico	2
Ayuntamiento de Villa de Mazo	EsPublico	2
Ayuntamiento de Agüimes	Inventia	1
Ayuntamiento de Santa Úrsula	Galileo	1
Ayuntamiento de Breña Baja	EsPublico	1
Ayuntamiento de Valleseco	Galileo	1

Tabla 5. Número de tipos de información disponibles en formato reutilizable por ayuntamiento

Fuente: elaboración propia.

7. ¿Tienen los portales de transparencia municipales la fecha de última actualización de la información publicada en más de un 75% de los tipos de información? En esta ocasión gana el sí, ya que 53 portales (el 61%) tienen en más del 75% de las informaciones la fecha de última actualización. Los 34 portales restantes (39%) no tienen la fecha de los contenidos visible en el apartado correspondiente en la mayoría de los casos. Todos los portales de Galileo, SmartGov, Dyntra y ATMDOS tienen la fecha de actualización en más del 75% de los tipos de información.



Gráficos 19 y 20. Fecha de última actualización en más de un 75% de los tipos de información, por entidad desarrolladora

Fuente: elaboración propia.

En la tabla siguiente se puede observar que 48 portales de transparencia tienen la fecha de actualización en todas las categorías de información. Los 28 ayuntamientos que no figuran en la lista no tenían ninguna fecha de actualización visible en el portal de transparencia.

Ayuntamientos	Entidad desarrolladora	N.º de tipos de información con fecha de actualización
Ayuntamiento de Los Realejos	Recursos propios	17
Ayuntamiento de La Orotava	EsPublico	17
Ayuntamiento de Candelaria	Galileo	17
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Galileo	17
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	Galileo	17
Ayuntamiento de Fasnia	EsPublico	17

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos	Entidad desarrolladora	N.º de tipos de información con fecha de actualización
Ayuntamiento de Tacoronte	Galileo	17
Ayuntamiento de Teguiise	Galileo	17
Ayuntamiento de Arico	EsPublico	17
Ayuntamiento de Santiago del Teide	Galileo	17
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	Galileo	17
Ayuntamiento de El Sauzal	EsPublico	17
Ayuntamiento de Mogán	SmartGov	17
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	Galileo	17
Ayuntamiento de Buenavista del Norte	EsPublico	17
Ayuntamiento de Vilaflor	EsPublico	17
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Arrecife	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Hermigua	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Granadilla de Abona	T-Systems	17
Ayuntamiento de Adeje	Galileo	17
Ayuntamiento de San Miguel de Abona	EsPublico	17
Ayuntamiento de San Bartolomé	Galileo	17
Ayuntamiento de Yaiza	EsPublico	17
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	Galileo	17
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	Galileo	17
Ayuntamiento de Tegueste	Galileo	17
Ayuntamiento de El Paso	Galileo	17
Ayuntamiento de Arucas	EsPublico	17
Ayuntamiento de El Rosario	EsPublico	17
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Haría	Galileo	17
Ayuntamiento de Arafo	Galileo	17
Ayuntamiento de Garachico	Galileo	17
Ayuntamiento de Arona	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Vega de San Mateo	EsPublico	17
Ayuntamiento de Santa Úrsula	Galileo	17
Ayuntamiento de Valleseco	Galileo	17
Ayuntamiento de La Frontera	Galileo	17
Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro	Galileo	17
Ayuntamiento de Vallehermoso	Galileo	17
Ayuntamiento de Agulo	Galileo	17
Ayuntamiento de Alajeró	Galileo	17
Ayuntamiento de Tías	Recursos propios	17
Ayuntamiento de Tuineje	Galileo	17
Ayuntamiento de Valle Gran Rey	Galileo	17
Ayuntamiento de Los Silos	EsPublico	17

Ayuntamientos	Entidad desarrolladora	N.º de tipos de información con fecha de actualización
Ayuntamiento de Santa María de Guía	EsPublico	16
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Dyntra	16
Ayuntamiento de Santa Brígida	Recursos propios	16
Ayuntamiento de Telde	Dyntra	16
Ayuntamiento de Pájara	ATMDOS	15
Ayuntamiento de Teror	EsPublico	14
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	EsPublico	11
Ayuntamiento de Valsequillo	EsPublico	10
Ayuntamiento de Gáldar	EsPublico	5
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	T-Systems	4
Ayuntamiento de Agüimes	Inventia	3

Tabla 6. Número de tipos de información con fecha de actualización por ayuntamiento

Fuente: elaboración propia.

8. ¿Mantienen los portales de transparencia municipales la información sujeta a publicidad activa de años anteriores, a modo de histórico, en más de un 75% de los tipos de información? Ninguno de los 87 portales de transparencia analizados mantiene la información de años anteriores en más del 75% de los tipos de información. Los consejos y comisionados de transparencia y los expertos en la materia han manifestado la necesidad de incluir una regulación al respecto en el reglamento de transparencia que está por llegar o la posible modificación de la ley. Para garantizar a la ciudadanía el acceso completo a la información es primordial que puedan tener a su disposición informaciones de años anteriores, con las que poder trazar la evolución que ha sufrido determinada gestión. La práctica habitual en las administraciones públicas, acomoda la mayoría a actualizar el portal solo cuando empieza el periodo de evaluación del Comisionado de Transparencia, es cargar las informaciones del ejercicio objeto de evaluación y borrar los contenidos del ejercicio anterior. También ocurre igual cuando cambia el equipo de gobierno al frente de la corporación.

Si bien es cierto que ningún portal alcanza ese 75% estimado, como se puede comprobar en la siguiente tabla, los portales de los ayuntamientos de Arucas, Santa Cruz de Tenerife, Teguiise, Arona y San Bartolomé al menos sí superan el 50%.

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos	Entidad desarrolladora	N.º de tipos de información con histórico
Ayuntamiento de Teguiise	Galileo	11
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	Recursos propios	11
Ayuntamiento de Arucas	EsPublico	11
Ayuntamiento de Arona	Recursos propios	10
Ayuntamiento de San Bartolomé	Galileo	9
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	Recursos propios	8
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	Recursos propios	8
Ayuntamiento de Haría	Galileo	8
Ayuntamiento de La Frontera	Galileo	8
Ayuntamiento de Agulo	Galileo	8
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Dyntra	8
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	Galileo	7
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	Galileo	7
Ayuntamiento de Yaiza	EsPublico	7
Ayuntamiento de Vallehermoso	Galileo	7
Ayuntamiento de Gáldar	EsPublico	7
Ayuntamiento de La Orotava	EsPublico	6
Ayuntamiento de Candelaria	Galileo	6
Ayuntamiento de Fasnia	EsPublico	6
Ayuntamiento de Santiago del Teide	Galileo	6
Ayuntamiento de Arrecife	Recursos propios	6
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	Galileo	6
Ayuntamiento de Santa María de Guía	EsPublico	6
Ayuntamiento de Santa Brígida	Recursos propios	6
Ayuntamiento de Mogán	SmartGov	5
Ayuntamiento de Buenavista del Norte	EsPublico	5
Ayuntamiento de El Rosario	EsPublico	5
Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro	Galileo	5
Ayuntamiento de Alajeró	Galileo	5
Ayuntamiento de Pájara	ATMDOS	5
Ayuntamiento de Teror	EsPublico	5
Ayuntamiento de Valverde	EsPublico	5
Ayuntamiento de Güímar	EsPublico	5
Ayuntamiento de El Tanque	EsPublico	5
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Galileo	4
Ayuntamiento de Tacoronte	Galileo	4
Ayuntamiento de Vilafior	EsPublico	4
Ayuntamiento de Hermigua	Recursos propios	4
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	Galileo	4
Ayuntamiento de Tegueste	Galileo	4
Ayuntamiento de Tuineje	Galileo	4
Ayuntamiento de Telde	Dyntra	4

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos	Entidad desarrolladora	N.º de tipos de información con histórico
Ayuntamiento de Garafía	EsPublico	4
Ayuntamiento de Tejeda	EsPublico	4
Ayuntamiento de Tijarafe	EsPublico	4
Ayuntamiento de Los Realejos	Recursos propios	3
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	Galileo	3
Ayuntamiento de Granadilla de Abona	T-Systems	3
Ayuntamiento de San Miguel de Abona	EsPublico	3
Ayuntamiento de El Paso	Galileo	3
Ayuntamiento de Garachico	Galileo	3
Ayuntamiento de Santa Úrsula	Galileo	3
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	T-Systems	3
Ayuntamiento de Antigua	EsPublico	3
Ayuntamiento de Firgas	EsPublico	3
Ayuntamiento de Tazacorte	EsPublico	3
Ayuntamiento de Arico	EsPublico	2
Ayuntamiento de El Sauzal	EsPublico	2
Ayuntamiento de Adeje	Galileo	2
Ayuntamiento de Arafo	Galileo	2
Ayuntamiento de Vega de San Mateo	EsPublico	2
Ayuntamiento de Agüimes	Inventia	2
Ayuntamiento de Villa de Mazo	EsPublico	2
Ayuntamiento de Breña Alta	EsPublico	2
Ayuntamiento de Ingenio	EsPublico	2
Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás	EsPublico	2
Ayuntamiento de Puntallana	EsPublico	2
Ayuntamiento de Valleseco	Galileo	1
Ayuntamiento de Tías	Recursos propios	1
Ayuntamiento de Valle Gran Rey	Galileo	1
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	EsPublico	1
Ayuntamiento de Breña Baja	EsPublico	1
Ayuntamiento de Puerto del Rosario	Gobierno de España	1
Ayuntamiento de Agaete	Recursos propios	1
Ayuntamiento de La Oliva	Recursos propios	1
Ayuntamiento de Puntagorda	Recursos propios	1
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	EsPublico	1

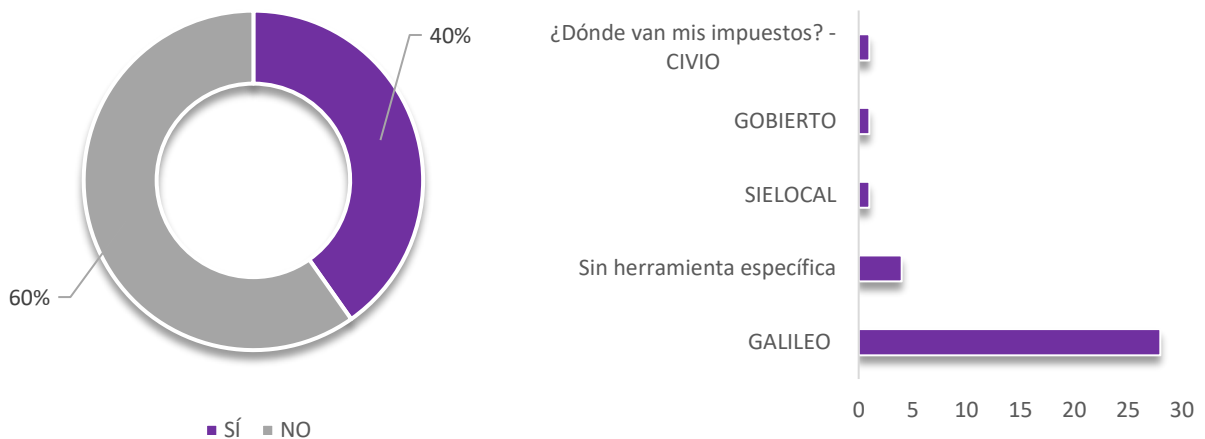
Tabla 7. Número de tipos de información que conservan un histórico por ayuntamiento

Fuente: elaboración propia.

9. ¿Tienen los portales de transparencia municipales un espacio donde se facilita el entendimiento de la información de impuestos/cuentas/presupuestos con elementos de visualización de datos? En el 40% de los portales analizados, sí. Sin

embargo, el 60% correspondiente a 52 portales de transparencia no dispone de la información sobre impuestos o presupuestos con visualización de datos. Los portales que sí disponen de un espacio donde se explica este tipo de información económico-financiera, lo hacen en su mayoría (28 de ellos) a través de la propia posibilidad que ofrece Galileo en su modelo de portal de transparencia. Dentro del portal de transparencia de la sede electrónica desarrollada por esta empresa, los ayuntamientos tienen la opción de volcar sus datos económicos y presupuestarios en un apartado específico preparado especialmente para la visualización de datos.

Otros 4 portales no utilizan una herramienta específica, es decir, que en el propio apartado donde tienen la información presupuestaria, la acompañan elementos de visualización de datos. Y los otros tres usan herramientas o plataformas externas como GOBIERTO, SIELOCAL, y la plataforma ¿Dónde van mis impuestos? desarrollada por CIVIO.



Gráficos 21 y 22. Uso de herramientas de visualización de datos para informar de presupuestos/cuentas/impuestos, por plataforma usada

Fuente: elaboración propia.

La herramienta de GOBIERTO, usada por el Ayuntamiento de Santa Brígida no está embebida dentro del portal de la entidad, sino que en este hay un enlace a la plataforma con el filtro de los datos de Santa Brígida. Con esta herramienta de visualización de datos, los municipios pueden analizar y comparar sus presupuestos y mejorar la información que ofrecen a la ciudadanía, entre otras funcionalidades (Gobierno Presupuestos Municipales, s.f.).

Por otro lado, el Ayuntamiento de Icod de los Vinos enlaza desde su portal a la información de sus presupuestos que se encuentran publicados en la herramienta de visualización de datos económicos de SIELOCAL, llamada Punto Inteligente de Transparencia Económica. SIELOCAL, desarrollada por varias entidades pertenecientes al Grupo Maggioli entre las que se encuentra Galileo, ofrece una variedad de herramientas enfocadas a la visualización y reutilización de datos para ayudar a las entidades a alcanzar un buen nivel de transparencia (Sielocal Transparencia Económica, s.f.).

Y, por último, el Ayuntamiento de Arona permite la visualización de sus datos económicos a través de la plataforma ¿Dónde van mis impuestos? desarrollada por CIVIO, donde se muestra una evolución de los gastos e ingresos de las entidades. La herramienta extrae la información presupuestaria y los convierte en datos abiertos y visualizables en formato web (Dónde van mis impuestos, s.f.)

AYUNTAMIENTO	Plataforma para visualización de información de presupuestos/cuentas/impuestos
Ayuntamiento de Adeje	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Agulo	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Alajeró	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Arafo	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Arona	¿Dónde van mis impuestos? -CIVIO
Ayuntamiento de Candelaria	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de El Paso	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de El Sauzal	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Fasnia	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Garachico	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Haría	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	SIELOCAL
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Mogán	Sin herramienta específica
Ayuntamiento de San Bartolomé	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de San Miguel de Abona	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	Información presupuestaria GALILEO

AYUNTAMIENTO	Plataforma para visualización de información de presupuestos/cuentas/impuestos
Ayuntamiento de Santa Brígida	GOBIERTO
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	Sin herramienta específica
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Sin herramienta específica
Ayuntamiento de Santa Úrsula	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Santiago del Teide	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Tacoronte	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Tegueste	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Teguiise	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Telde	Sin herramienta específica
Ayuntamiento de Tuineje	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Valle Gran Rey	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Vallehermoso	Información presupuestaria GALILEO
Ayuntamiento de Valleseco	Información presupuestaria GALILEO

Tabla 8. Herramientas o plataformas usadas para la visualización de información económica por ayuntamientos

Fuente: elaboración propia.

Una vez respondidas las preguntas de investigación con los datos obtenidos del análisis de los 87 portales de transparencia municipales, se procede a hacer algunas valoraciones de los resultados a partir de las cifras poblacionales y de la isla a la que pertenecen los portales de los ayuntamientos observados. También se comprobará si las puntuaciones en el ITCanarias 2019 influyen o no en la facilidad de uso y la calidad de la información publicada.

A nivel general, hay solo cuatro ayuntamientos cuyo portal de transparencia alcanza el mayor nivel de calidad de información, en tanto que tienen el portal de transparencia estructurado según la ley canaria, tienen una herramienta de búsqueda operativa, tienen imágenes y gráficos, y tienen la información publicada en *html*, en formatos reutilizables y la fecha de actualización visible en más del 75% de los tipos de información. Estos son: Candelaria, Tacoronte, Teguiise y San Juan de la Rambla. La nota de estos cuatro municipios en el ITCanarias 2019 es superior al 9,5. Tres de ellos pertenecen a Tenerife y uno a Gran Canaria. No obstante, la población de estos municipios no supera los 30.000 habitantes, y uno de ellos ni siquiera supera los 5.000 habitantes, por lo que se entiende que el nivel de calidad de información de los portales no está estrechamente relacionado

con el tamaño del municipio. Todos están alojados en la sede electrónica desarrollada por Galileo.

Ayuntamientos que cumplen con más ítems	Isla	Población (hab.)	Empresa desarrolladora del portal	ITCanarias 2019
Ayuntamiento de Candelaria	Tenerife	28383	Galileo	9,64
Ayuntamiento de Tacoronte	Tenerife	24201	Galileo	9,55
Ayuntamiento de Teguiise	Lanzarote	22703	Galileo	10
Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Tenerife	4873	Galileo	9,62

Tabla 9. Ayuntamientos que superan el mayor número de ítems analizados, ordenados por población

Fuente: elaboración propia.

En el extremo contrario, nos encontramos con 16 portales de transparencia, que no alcanzarían un mínimo de facilidad de uso y calidad de información, ya que no cumplen con ninguno de los requisitos planteados en esta investigación: no tienen una herramienta de búsqueda operativa, no tienen imágenes ni gráficos, y tampoco tienen la información publicada en *html*, en formatos reutilizables y la fecha de actualización visible en más del 75% de los tipos de información. En esta lista, al contrario que en la anterior, los portales sí pertenecen todos a municipios pequeños, de menos de 13.000 habitantes. Por islas, se encuentran en esta situación 10 portales de La Palma, 3 de Gran Canaria, 2 de Fuerteventura y 1 de Lanzarote. Con respecto a las notas en el Índice de Transparencia de Canarias, solamente Tinajo había obtenido más de un notable, sin embargo, no alcanza el nivel de calidad de información recomendado en este estudio. El resto de los portales se sitúan por debajo del 5 en el ITCanarias y nueve de ellos no llega al 3. Barlovento ni siquiera llega al 1. Además, 14 de estos portales están desarrollados en sede electrónica de esPublico y dos por recursos propios.

Ayuntamientos que no cumplen con los ítems requeridos	Isla	Población (hab.)	Entidad desarrolladora	ITCanarias 2019
Ayuntamiento de Antigua	Fuerteventura	12972	EsPublico	3,09
Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás	Gran Canaria	7508	EsPublico	2,27
Ayuntamiento de Breña Alta	La Palma	7247	EsPublico	2,61
Ayuntamiento de Tinajo	Lanzarote	6434	EsPublico	7,16
Ayuntamiento de Breña Baja	La Palma	5821	EsPublico	3,12
Ayuntamiento de Agaete	Gran Canaria	5599	Recursos propios	2,47
Ayuntamiento de Tazacorte	La Palma	4601	EsPublico	3,73
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	La Palma	4182	EsPublico	2,55
Ayuntamiento de Puntallana	La Palma	2553	EsPublico	2,62

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamientos que no cumplen con los ítems requeridos	Isla	Población (hab.)	Entidad desarrolladora	ITCanarias 2019
Ayuntamiento de Tijarafe	La Palma	2507	EsPublico	2,33
Ayuntamiento de Puntagorda	La Palma	2203	Recursos propios	2,79
Ayuntamiento de Barlovento	La Palma	1926	EsPublico	0,75
Ayuntamiento de Fuencaliente	La Palma	1751	EsPublico	3,04
Ayuntamiento de Garafía	La Palma	1730	EsPublico	4,38
Ayuntamiento de Artenara	Gran Canaria	1049	EsPublico	3,31
Ayuntamiento de Betancuria	Fuerteventura	773	EsPublico	2,26

Tabla 10. Ayuntamientos que no cumplen con ninguno de los requisitos, ordenados por población

Fuente: elaboración propia.

De los municipios de más de 50.000 habitantes, se puede observar en la siguiente tabla que ninguno tiene todos los requisitos destacados en el informe para alcanzar un buen nivel de transparencia con respecto a la usabilidad y la calidad de información de sus portales. Menos Santa Lucía de Tirajana, todos tienen el portal de transparencia estructurado según la ley canaria. Todos tienen buscador operativo salvo Granadilla de Abona y todos tienen alguna imagen menos Santa Cruz de Tenerife. Con respecto a los gráficos, Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna, Arona y Granadilla no los usan en sus portales de transparencia. Por otro lado, solo tres ayuntamientos (Las Palmas de Gran Canaria, San Cristóbal de La Laguna y San Bartolomé de Tirajana) tienen la información publicada directamente e en *html* en más del 75% de los casos y solo San Bartolomé de Tirajana tiene la información disponible en formatos reutilizables en más del 75% de los tipos de información. La fecha de actualización sí está visible en todos los portales de transparencia en más del 75% de las categorías.

AYUNTAMIENTO	Población (hab.)	Entidad desarrolladora	ITCanarias 2019	Estructura Ley 12/2014	Buscador operativo	Imágenes	Gráficos	Información en html	Formatos reutilizables	Fecha de actualización
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	381223	Recursos propios	9,93	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	209194	Recursos propios	10	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	NO	SÍ
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	158911	Recursos propios	8,3	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	SÍ

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

AYUNTAMIENTO	Población (hab.)	Entidad desarrolladora	ITCanarias 2019	Estructura Ley 12/2014	Buscador operativo	Imágenes	Gráficos	Información en html	Formatos reutilizables	Fecha de actualización
Ayuntamiento de Telde	102791	Dyntra	5,42	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ
Ayuntamiento de Arona	82777	Recursos propios	7,24	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	SÍ
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	74602	Dyntra	7,59	NO	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ
Ayuntamiento de Arrecife	64645	Recursos propios	10	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	53397	Galileo	9,15	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ
Ayuntamiento de Granadilla de Abona	51233	T-Systems	9,69	SÍ	NO	SÍ	NO	NO	NO	SÍ

Tabla 11. Cumplimiento de los portales de los municipios de más de 50.000 habitantes, ordenados por población

Fuente: elaboración propia.

6. Discusión de resultados

En este estudio se ha analizado la calidad de la información de los portales de transparencia de los municipios de Canarias a través de la creación de una ficha de análisis conforme a los principios y criterios desarrollados por los diferentes autores consultados: usabilidad, accesibilidad, “encontrabilidad” y reutilización. Con los datos obtenidos tras la investigación de 87 portales de transparencia municipales, hay información suficiente para comprobar si las hipótesis planteadas en el apartado 3 pueden aceptarse o si por el contrario deben refutarse porque no se cumplen.

H1. Los ayuntamientos de Canarias no han realizado una adaptación de las informaciones y contenidos de sus portales de transparencia, con elementos audiovisuales o de visualización de datos para hacerlos más claros, comprensibles y accesibles a la ciudadanía. SE ACEPTA. Los resultados demuestran que esta hipótesis es cierta. Ningún portal analizado tiene infografías o vídeos y el uso de las imágenes y gráficos no alcanza el 50%. Solamente 35 portales tienen imágenes y 33 usan gráficos.

Como recogía Camacho (2017) la inclusión de elementos gráficos y visuales es útil para sintetizar y explicar las informaciones complejas en poco espacio y de manera más sencilla de entender y más atractiva para el usuario. La documentación administrativa y económico- financiera en sus formatos originales son incomprensibles para una persona con un nivel cultural medio y bajo, por lo que, aunque se pretenda ser transparente publicando estos documentos, realmente se traduce en opacidad porque resulta imposible de descifrar para las personas interesadas. En este sentido y conforme a los resultados, la población canaria con interés en informarse acerca de la actividad pública, al no facilitarse los datos con este tipo de elementos de visualización, podría no estar entendiendo cómo se gestiona desde su ayuntamiento el dinero público o qué tipo de decisiones se han tomado en cada área de gobierno. Lo que se traduce en una población desinformada y sin herramientas que le ayuden a aumentar su participación en la actividad pública y política.

H2. Los portales de transparencia de los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes tienen más contenidos audiovisuales y de visualización de datos que los ayuntamientos menores. SE RECHAZA. No hay evidencias suficientes en la

investigación que demuestren que los ayuntamientos mayores tienen mayor calidad de información en sus portales de transparencia. De hecho, los portales que cumplen con todos los requisitos de este estudio (salvo el uso de infografías y vídeos y disponer de un histórico de la información, que ninguno de los 87 portales cumple) son los de cuatro ayuntamientos menores de 30.000 habitantes. Los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes no cumplen con todos los ítems requeridos, a pesar de presuponerse que disponen de más recursos para desarrollar mejores portales de transparencia que los menores.

En este aspecto, hay que destacar, que es más determinante la cultura de transparencia de cada institución y la postura de apertura o de opacidad que tengan sus responsables que el tamaño del municipio en relación con la cantidad de habitantes o del presupuesto que maneja. Véase por ejemplo el caso del Ayuntamiento de San Juan de la Rambla que, con menos de 5.000 habitantes, es uno de los municipios que cumple con prácticamente todos los requisitos de esta investigación y obtuvo un sobresaliente en el ITCanarias 2019.

H3. Los portales de transparencia analizados no mantienen un histórico de la información que permita a la ciudadanía comparar los datos actuales con los de años pasados. SE ACEPTA. En la observación de los portales de transparencia se pudo comprobar que ningún portal mantenía la información de años anteriores en más de un 75% de los tipos de información. De los que sí tenían alguna información de años anteriores, solo 5 portales llegaban al 50%.

Como se explicó en el apartado 3, la información publicada en los portales de transparencia debe ser objeto de actualización periódica y también se debe de garantizar que se mantenga en el mismo apartado la información que deja de ser actual (FEMP, 2014, artículos 15.3 y 15.4). Las personas interesadas en conocer la trazabilidad de una política pública, de una subvención o de un presupuesto de su ayuntamiento tienen que poder hacerlo para garantizar una transparencia real. Si la información de años anteriores se borra, aunque no sea intencionadamente, se podría llegar a entender que la entidad no quiere que se conozca cómo era esa misma información en años anteriores. Otra práctica habitual en esta cuestión es borrar del portal de transparencia toda la información correspondiente al equipo de gobierno anterior. Algo que, de no ser así, permitiría poder comparar las

gestiones municipales de los diferentes partidos o personas al frente de cada corporación por legislaturas, una actividad imprescindible para garantizar no solo la transparencia sino también la democracia y el buen gobierno. Y que, asimismo, permitiría que la ciudadanía ejerciera su derecho al voto con los argumentos suficientes como para votar en una u otra dirección.

H4. Los contenidos de los portales de transparencia de los municipios de Canarias no son claros ni accesibles conforme a los principios de Calidad de Información y Comunicación Clara. SE ACEPTA. Los resultados de esta investigación sacan a la luz que queda mucho camino por recorrer para alcanzar un buen nivel de Calidad de Información y Comunicación Clara en el ámbito de la transparencia municipal canaria.

Para alcanzar la transparencia que se presupone que deben de tener todas las administraciones públicas, es crucial la forma en la que se presenta la información sujeta a publicidad activa por parte de las leyes de transparencia. De poco sirve la disposición de enormes cantidades de documentos e informaciones en los portales si no se hace un esfuerzo por adaptar los contenidos a las necesidades de sus potenciales interesados. Esto es, sencillez y claridad para la ciudadanía con un nivel cultural medio que tiene interés por saber cómo funciona su ayuntamiento y disponibilidad de la información en formatos que permitan la explotación de los datos a las personas con intereses profesionales o económicos.

Un aspecto reseñable a raíz de los datos de la investigación es que los portales de transparencia alojados en un sitio web o en sede electrónica del formato ofrecido por Galileo son más flexibles a la hora de cumplir con los requisitos de calidad y claridad que los alojados en sede electrónica con un formato como el que ofrece esPublico. Esto se debe a que el formato de esPublico no permite la redacción en *html* ni la incrustación de elementos gráficos o audiovisuales. Lo cual supone un obstáculo a la accesibilidad tanto web como cognitiva. Si la persona interesada no puede ver directamente lo que busca en la página en la que está, sino que tiene que descargar documentos para encontrar en cuál de ellos está lo que busca, la tarea puede ser ardua y provocar frustración y abandono de la búsqueda.

7. Propuestas de mejora

Los portales de transparencia han supuesto un avance en la apuesta por la transparencia y la lucha contra la opacidad y la corrupción. Pero la simple creación de estos no basta para lograr una ciudadanía informada y conocedora de la gestión de los recursos públicos. Se ha puesto de manifiesto por parte de expertos en la materia, algunos de ellos citados en este estudio, el amplio margen de mejora que tienen los portales de transparencia en la adaptación de sus contenidos para que la ciudadanía pueda acceder a ellos de forma directa, fácil y clara. A continuación, se enumeran 10 propuestas de mejora:

1. Apostar por un portal de transparencia que comunique, contribuyendo a un mayor acercamiento entre administración y ciudadanía.
2. Dotar al departamento de transparencia de medios, tiempo y personal suficientes para lograr mantener en el tiempo un portal actualizado, accesible y comprensible. Además, es recomendable que sea un departamento interdisciplinar.
3. Involucrar a todos los departamentos en las tareas de transparencia. De esta manera la transparencia será responsabilidad de todos, favoreciendo una mayor apuesta por tener un portal de transparencia excelente.
4. El departamento de comunicación debe formar parte de la cultura de la transparencia de la organización y trabajar juntamente con el departamento de transparencia., puesto que son los profesionales de la comunicación los que por definición tienen las habilidades necesarias para comunicar eficazmente la información a la ciudadanía. Los comunicadores son los más adecuados para la divulgación de la transparencia de las administraciones públicas.
5. Impulsar el uso de la Comunicación Clara en la organización para hacer que la información de los portales de transparencia sea comprensible para la ciudadanía. Esto pasa por hacer una revisión de la documentación compleja para filtrarla a la ciudadanía utilizando el lenguaje fácil y ciudadano.
6. Incluir recursos que permitan comprender mejor la compleja información administrativa, financiera o jurídica. Para ello, es imprescindible la inclusión de imágenes, gráficos, mapas, infografías y vídeos que sintetizen y expliquen los procesos e informaciones de una manera visual y atractiva.

7. Diseñar el portal de transparencia pensando en las personas que lo utilizan y en la imagen que la entidad quiere transmitir.
8. Alojarse el portal de transparencia en un sitio web que sea flexible a la hora de incorporar elementos y recursos que complementen la información. Las sedes electrónicas como la que ofrece esPublico, por ejemplo, no favorecen el desarrollo de portales de transparencia con el mínimo de Calidad de Información exigible.
9. Invertir en acercar la cultura de la transparencia a la ciudadanía con campañas de sensibilización y divulgación de la transparencia para potenciar el uso de los portales de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
10. Crear canales de comunicación en los propios portales de transparencia para consultar a la ciudadanía y generar una retroalimentación con propuestas que enriquezcan los portales, no solo en las informaciones sujetas a publicidad activa por las leyes de transparencia, sino también con la publicación de aquellas informaciones que más demanden conocer.

8. Conclusiones

Los portales de transparencia, desde su creación, han servido como alojamiento de archivos o base de datos que acumulan informaciones sujetas a publicidad activa por la legislación vigente en materia de transparencia, cumpliendo así con los diversos indicadores de evaluación y de medición de la transparencia de las entidades activistas y de algún organismo oficial como el Comisionado de Transparencia de Canarias. Pero este estudio ha demostrado que queda mucho margen de mejora, no en que esté la información publicada, que ya en la mayoría de los casos lo está, sino en que esa información se acerque a la ciudadanía mediante una Comunicación Clara y el apoyo de herramientas de visualización de datos que traduzcan el lenguaje administrativo, jurídico y financiero a un lenguaje ciudadano.

La transparencia atañe sin duda al buen gobierno e impulsa la mejora de la gestión pública y política, pero es también indispensable para la democracia, pues solo una ciudadanía que pueda hacer un seguimiento de esa gestión y que esté bien informada sobre la actividad pública podrá ejercer su voto de manera totalmente consciente y argumentada, premiando o penalizando al equipo de gobierno según su buena o mala gestión de los recursos en la legislatura anterior.

Es indudable la complejidad y el esfuerzo que requiere para las administraciones públicas el desarrollo y el mantenimiento de un portal de transparencia. Pero tal esfuerzo habrá sido en vano si la información publicada no resulta útil porque no es accesible o inteligible para la gran mayoría de la sociedad o porque se trata de datos que no pueden verificarse y por tanto no generan confianza (Martínez, 2015).

Actualmente, los portales de transparencia municipales siguen comunicando, y sin comunicación no hay transparencia real. Los resultados de esta investigación son reveladores sobre el grado de Calidad de Información de los portales de transparencia de los ayuntamientos de Canarias y probablemente sean extrapolables al resto de administraciones públicas. Es necesaria una apuesta seria por la transparencia y eso pasa en primer lugar por la voluntad de las personas que trabajan en las administraciones. Una vez haya voluntad, el resto de los pasos se pueden conseguir sin tantos esfuerzos como se puede presuponer desde una visión externa. Tanto es así, que los datos de este análisis reflejan que, mientras los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes aún no cumplen con todos los criterios de Calidad de Información establecidos en la investigación, hay

cuatro municipios con menos de 30.000 habitantes, y uno de ellos con menos de 5.000 habitantes, que sí alcanzan la mayoría exigible para un portal de transparencia más accesible y comprensible para la ciudadanía.

La transparencia activa de las administraciones públicas en la actualidad se basa lamentablemente en el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa que figuran en las leyes de transparencia y en obtener una mejor puntuación en las clasificaciones de las evaluaciones de transparencia. Sin embargo, este esfuerzo por ser el mejor no va relacionado con ser realmente transparentes para/con la ciudadanía. Es cierto que hay un desconocimiento casi total de la existencia de los portales de transparencia en la sociedad, pero aquellas personas que sí tienen conocimiento de su derecho a estar informadas sobre la actividad pública se encuentran con portales de transparencia opacos, con informaciones y documentos difíciles de comprender.

Un avance en la adaptación de los contenidos pasa irremediablemente por la integración en los departamentos de transparencia de profesionales de disciplinas como la comunicación, la filología, la informática y la pedagogía, entre otras. De esta manera, se garantizaría que los portales de transparencia no solo sirvan de alojamiento de infinidad de documentos, sino que comuniquen de manera clara y se enriquezcan con elementos gráficos y audiovisuales, ayudando a la ciudadanía a entender la información que actualmente es incomprensible para la gran mayoría. Para ello, es importante apostar cada vez más por acompañar la información con imágenes, infografías, gráficos y vídeos, que la información pueda leerse directamente y con un lenguaje claro en la web; que además se pueda descargar en formatos abiertos que permitan reutilizar los datos; que el portal tenga un buscador que permita ir directamente a lo que se quiere consultar y que esté estructurado y organizado, que esté visible la fecha de actualización de cada sección y que la información además de estar actualizada, también contenga un histórico con los datos de años anteriores.

En definitiva, los municipios de Canarias han hecho un esfuerzo notorio en general por situarse en una buena posición dentro de la clasificación anual del Índice de Transparencia de Canarias desarrollado por el Comisionado de Transparencia de Canarias, pero este esfuerzo no se traduce en un trabajo en pro de la Calidad de Información y la Comunicación Clara de los departamentos de transparencia. Principios imprescindibles para lograr unas administraciones públicas transparentes, claras y cercanas.

9. Referencias bibliográficas

- ABELLA, A., ORTIZ-DE-URBINA-CRIADO, M. Y DE-PABLOS-HEREDERO, C. (2018). Indicadores de calidad de datos abiertos: el caso del portal de datos abiertos de Barcelona. *El profesional de la información*, 27(2), 375-382. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.mar.16>
- ARDÈVOL, A., TOLEDANO, S. Y TRENTA, M. (2019): *Opinión pública en democracia. De la información a la participación en la era digital*. Cuadernos Artesanos de Comunicación, 164. Sociedad Latina de Comunicación Social. <http://www.cuadernosartesanos.org/2019/cac164.pdf>
- ARENA, G. (1993). Transparencia Administrativa y Democracia. *Revista Vasca de Administración Pública*, 37, 9-20. <https://apps.euskadi.eus/z16-a5app2/es/t59auUdaWar/R2/t59auEjemplares/page>
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ACREDITACIÓN DE LA TRANSPARENCIA [ACREDITRA]. (s.f.-a). *Barómetro de la Transparencia de España*. <https://acreditra.com/bte/>
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ACREDITACIÓN DE LA TRANSPARENCIA [ACREDITRA]. (s.f.-b). *Estudios y publicaciones: Barómetro de la Transparencia de España*. <http://acreditra.com/barometro-de-la-transparencia-de-espana-2016/>
- BELLOSO, N. Y PRIMERA, N. (2015). Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías. *Telos*, 17(3), 418-437. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99342682004>
- CAMACHO, I. (2017). No hay transparencia sin comunicación: hacia un sitio web municipal que comunique. En L. M. Romero y R. Mancinas-Chávez. (eds.), *Comunicación institucional y cambio social. Claves para la comprensión de los factores relacionales de la comunicación estratégica y el nuevo ecosistema comunicacional* (pp. 139-163). Sevilla: Egregius
- CAMACHO, R. (24 de septiembre de 2019). *Los cuatro retos actuales de la transparencia*. Compromiso Empresarial. <https://www.compromisoempresarial.com/transparencia/2019/09/los-cuatro-retos-actuales-de-la-transparencia/>

- CAMACHO, R. (29 de octubre de 2019). *Lenguaje claro y lectura fácil: las palabras precisas para la transparencia y el buen gobierno*. Compromiso Empresarial. <https://www.compromisoempresarial.com/transparencia/2019/10/lenguaje-claro-y-lectura-facil-las-palabras-precisas-para-la-transparencia-y-el-buen-gobierno/>
- CARRASCOSA, L. (2017). Transparencia y rendición de cuentas en las páginas webs de los ayuntamientos canarios de más de 20.000 habitantes. *Revista española de la transparencia*, 5, 94-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312521>
- COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (s.f.-a). *Informes*. Recuperado de: <https://transparenciacanarias.org/informes/>
- COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (s.f.-b). *Mapa de obligaciones*. <https://transparenciacanarias.org/evaluacion/mapa-de-obligaciones/>
- COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (s.f.-c). *Método de Cálculo del ITCanarias*. <https://transparenciacanarias.org/evaluacion/metodologia/>
- COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (2018). RESOLUCIÓN de 22 de diciembre de 2017, por la que se aprueba la aplicación telemática sobre el Índice de Transparencia de Canarias (ITCanarias) para el autodiagnóstico de la transparencia institucional y el cumplimiento de las obligaciones de información al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública en materia de transparencia. *Boletín Oficial de Canarias*, 2 (32), 362-363, de 3 de enero de 2018. <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2018/002/001.html>
- COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (2019). Informe anual de Evaluación del Cumplimiento de la Ley 12/2014, de Transparencia de Canarias 2018. <https://transparenciacanarias.org/wp-content/uploads/2019/11/Informe-2018.pdf>
- COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (3 de diciembre de 2020). *Todavía 25 de los 88 ayuntamientos no alcanzan el aprobado de 5 puntos en el Índice ITCanarias 2019*. <https://transparenciacanarias.org/todavia-25-de-los-88-ayuntamientos-no-alcanzan-el-aprobado-de-5-puntos/>

COMISIONADO DE TRANSPARENCIA DE CANARIAS. (18 de diciembre de 2020). *La transparencia pasa de 3,14 puntos en 2016 a los 6,46 en 2019*. <https://transparenciacanarias.org/la-transparencia-pasa-de-314-puntos-en-2016-a-los-646-en-2019/>

COTINO, L. (2003). *Teoría y realidad de la transparencia pública en Europa*. [Trabajo de investigación]. [https://www.academia.edu/196576/ Teor%C3%ADa y realidad de la transparencia p%C3%BAblica en Europa](https://www.academia.edu/196576/Teor%C3%ADa_y_realidad_de_la_transparencia_p%C3%BAblica_en_Europa)

DARBISHIRE, H. (2010). *Proactive Transparency: The Future of the Right to Information?* World Bank Institute. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:167914345>

DELGADO, F. (2015). Sistema de medición y transparencia en los ayuntamientos. *Revista española de la transparencia*, 0, 12-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6131183>

DYNAMIC TRANSPARENCY INDEX [DYNTRA]. (s.f.-a). *¿Qué es Dyntra?* <https://www.dyntra.org/que-es-dyntra/>

DYNAMIC TRANSPARENCY INDEX [DYNTRA]. (s.f.-b). *Ranking General de Ayuntamientos de España*. <https://www.dyntra.org/indices/ayuntamientos-de-espana/ranking-general-ayuntamientos-espana/>

DÓNDE VAN MIS IMPUESTOS. (s.f.). *Metodología*. <https://dondevanmisimpuestos.es/metodologia>

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS [FEMP]. (2014). Ordenanza Tipo de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización. <https://bit.ly/2OosvdC>

FERNÁNDEZ, S. (2018). La transparencia pública: Pasado, presente y futuro. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 58, 213-243. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6519747>

FUNDACIÓN TELEFÓNICA. (2013). Las TIC en el Gobierno abierto: Transparencia, participación y colaboración (Informe 27). Editorial Ariel. <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/211/>

- GARCÍA, A. Y MATA, B. (2017). La transparencia en la administración: ciencia ficción o realidad. *Revista española de la transparencia*, 5, 74-77.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312519>
- GARCÍA, J. V. Y MARTÍN, J. (2017). La transparencia municipal en España: análisis de los factores que más influyen en el grado de transparencia. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1148-1164.
<http://www.revistalatinacs.org/072paper/1212/62es.html>
- GARCÍA, O. (2010). Pautas de accesibilidad cognitiva web. Plena Inclusión Madrid.
<https://plenainclusionmadrid.org/recursos/pautas-accesibilidad-cognitiva-web/>
- GOBIERNO PRESUPUESTOS MUNICIPALES. (s.f.). *Servicios*.
<https://presupuestos.gobierno.es/about#municipalities>
- GONZÁLEZ-LIMÓN, M. Y RODRÍGUEZ-RAMOS, A. (2019). Revisión del cumplimiento de los Datos Abiertos por los Ayuntamientos españoles en la iniciativa Aporta. *Revista Española de Documentación Científica*, 42 (4), e247.
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1053>
- GORLA, N., SOMERS, T. M. Y WONG, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, 207–228. <https://bit.ly/387rAVW>
- HASSAN, Y. (2006). Factores del diseño web orientado a la satisfacción y no-frustración de uso. *Revista Española de Documentación Científica*, 29 (2), 239-257.
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/291>
- IGARTUA, J. J. Y HUMANES, M. L. (2004). El método científico aplicado a la investigación en comunicación social. *Portal de la Comunicación del INCOM. Aula abierta*.
https://www.researchgate.net/publication/237584442_El_metodo_cientifico_aplicado_a_la_investigacion_en_comunicacion_social
- INSTITUTO CANARIO DE ESTADÍSTICA [ISTAC]. (2018). Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica: Módulo: Administración Pública y participación ciudadana. 2018.
<http://www.gobiernodecanarias.org/istac/estadisticas/administracionpublica/administracionpublica/entes-medios-actividad/C00086A.html>

INSTITUTO CANARIO DE ESTADÍSTICA [ISTAC]. (2021). *Cifras Oficiales de Población / Series anuales. Municipios por islas de Canarias. 2000-2020.* <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/menu.do?uripub=urn:uuid:febb02fd-d4fd-4e6d-bed4-0496d4a95f88>

INSTITUTO LECTURA FÁCIL Y FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS [FEMP]. (2017). *Accesibilidad Cognitiva, Lectura Fácil y Lenguaje Claro en la Administración Pública Local.* Ediciones RODIO. <https://bit.ly/3kpuIBB>

INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION. (s.f.). *Plain Language Definitions.* <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

LEY 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. (2007). *Boletín Oficial del Estado*, 276, de 17 de noviembre de 2007. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-19814>

LEY 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (2013). *Boletín Oficial del Estado*, 295, de 10 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>

LEY 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública. (2015). *Boletín Oficial del Estado*, 32, de 6 de febrero de 2015. <https://www.boe.es/eli/es-cn/l/2014/12/26/12/con>

LEY 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias. (2015). *Boletín Oficial del Estado*, 101, de 28 de abril de 2015. <https://www.boe.es/eli/es-cn/l/2015/04/01/7/con>

MAAB, C. (2020). *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus. Balancing Comprehensibility and Acceptability.* Frank & Timme. <https://bit.ly/3bF9knS>

MAPA INFOPARTICIPA. (s.f.). *Qué hacemos.* <https://www.mapainfoparticipa.com/index/home/6>

MARTÍNEZ, D. (2015). Evaluación de los aspectos de usabilidad y reutilización de la información en el Portal de la Transparencia de España. *Cuadernos de Gestión de Información*, 5, 36-52. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/232211>

- MEIJER, A. (2013). Understanding the Complex Dynamics of Transparency. *Public Admin Rev*, 73, 429-439. <https://doi.org/10.1111/puar.12032>
- PIOTROWSKI, S. J. (2010). The operationalization of municipal transparency: Primary administrative functions and intervening factors. *Transparencia Y privacidad*, 1(1), 1-31. <https://bit.ly/2OqNIn3>
- PRODIGIOSO VOLCÁN. (2020a). El Derecho a entender. Guía de Comunicación Clara. <https://comunicacionclara.com/docs/guia-comunicacion-clara-prodigioso-volcan.pdf>
- PRODIGIOSO VOLCÁN. (2020b). ¿Habla claro la Administración Pública?: Estudio preliminar sobre el estado del lenguaje administrativo en España. Comunicación Clara. <https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA [RAE]. (2021). Transparente. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 11 de marzo 2021, de: <https://dle.rae.es/transparente?m=form>
- REAL DECRETO 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. (2018). *Boletín Oficial del Estado*, 227, de 19 de septiembre de 2018. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112/con>
- RODRÍGUEZ, V., ÁLVAREZ, A. Y MORENO, A. (2014). Relaciones Públicas para la participación ciudadana en el seguimiento y la evaluación de la gestión de los principales gobiernos locales de Aragón. El empleo de la web en la administración de los recursos colectivos. En M. C. Carretón y K. Matilla (Coords.), *La Conducta Interactiva de los Públicos para las Relaciones Eficaces*. Universidad San Jorge, AIRP y DIRCOM. <http://airrpp.org/wp-content/uploads/2014/05/Libro-1-AIRP-Zaragoza-2013.pdf>
- ROS, J. L. (2018). La evaluación de la transparencia en España a debate metodológico: mesta e índices de transparencia internacional. *Revista internacional de transparencia e integridad*, 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6410096>

SILOCAL TRANSPARENCIA ECONÓMICA. (s.f.). <http://www.sielocal.com/Default.aspx>

SIERRA, J. (2018). Mediciones y premios de transparencia. *Revista española de la transparencia*, 7, 71-97.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6957881>

TRANSPARENCIA INTERNACIONAL ESPAÑA. (s.f.). *Objetivos y características básicas (ITA) 2008*. <https://transparencia.org.es/objetivos-y-caracteristicas-basicas-ita-2008/>

VILLORIA, M. (2015). El largo camino hacia la transparencia en los Ayuntamientos españoles. *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados*, 18, 1983-2001.
<https://bit.ly/3kRkNVq>

ANEXO 1

Cuestionario de análisis

ISLA
AYUNTAMIENTO

Población
Empresa desarrolladora del portal
Nota en ITCanarias 2019
URL del portal de transparencia

1. ¿Tiene el portal de transparencia la información estructurada según los tipos de información de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de derecho de acceso a la información pública?

SÍ | NO

2. ¿Tiene el portal de Transparencia una herramienta de búsqueda?

SÍ Y ES OPERATIVA | SÍ, PERO NO ES OPERATIVA | NO

3. ¿Cuántas infografías hay en el portal de transparencia?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MÁS DE 10

3.1. ¿Sobre qué tipo de información es la infografía?

No tiene
Institucional
Organizativa
Personal de libre nombramiento
Empleo en el sector público
Retribuciones
Normativa
Servicios y procedimientos
Económico-financiera
Patrimonio
Planes y programas
Obras públicas
Contratos
Convenios y encomiendas de gestión
Concesiones de servicios públicos
Ayudas y subvenciones
Ordenación del territorio
Estadística

4. ¿Cuántas imágenes hay en el portal de transparencia?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MÁS DE 10

4.1. ¿Sobre qué tipo de información es la imagen?

No tiene
Institucional
Organizativa
Personal de libre nombramiento

Empleo en el sector público
Retribuciones
Normativa
Servicios y procedimientos
Económico-financiera
Patrimonio
Planes y programas
Obras públicas
Contratos
Convenios y encomiendas de gestión
Concesiones de servicios públicos
Ayudas y subvenciones
Ordenación del territorio
Estadística

5. ¿Cuántos vídeos hay en el portal de transparencia?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MÁS DE 10

5.1. ¿Sobre qué tipo de información es el vídeo?

No tiene
Institucional
Organizativa
Personal de libre nombramiento
Empleo en el sector público
Retribuciones
Normativa
Servicios y procedimientos
Económico-financiera
Patrimonio
Planes y programas
Obras públicas
Contratos
Convenios y encomiendas de gestión
Concesiones de servicios públicos
Ayudas y subvenciones
Ordenación del territorio
Estadística

6. ¿Cuántos gráficos hay en el portal de transparencia?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | MÁS DE 10

6.1. ¿Sobre qué tipo de información es el gráfico?

No tiene
Institucional
Organizativa
Personal de libre nombramiento
Empleo en el sector público
Retribuciones
Normativa
Servicios y procedimientos

Económico-financiera
Patrimonio
Planes y programas
Obras públicas
Contratos
Convenios y encomiendas de gestión
Concesiones de servicios públicos
Ayudas y subvenciones
Ordenación del territorio
Estadística

7. ¿Tiene el portal de transparencia la información publicada directamente en *html* en más de un 75% de los tipos de información?

SÍ | NO

8. ¿Tiene el portal de transparencia la opción de descargar la información en formatos reutilizables en más de un 75% de los tipos de información?

SÍ | NO

9. ¿Se informa en el apartado de noticias/actualidad de la web de las novedades o actualizaciones del portal de transparencia entre el último mes y los tres meses previos a esta evaluación?

SÍ | NO

9.1. ¿Sobre qué cuestión del portal de transparencia son las noticias publicadas en el apartado de noticias/actualidad de las webs?

Respuesta libre

10. ¿Se facilita el entendimiento de la información de impuestos/cuentas/presupuestos con elementos de visualización de datos?

SÍ | NO

10.1. ¿Qué herramienta o plataforma se utiliza?

Respuesta libre

11. ¿Está visible en el portal de transparencia la fecha de última actualización del contenido en más de un 75% de los tipos de información?

SÍ | NO

12. ¿Mantiene el portal de transparencia la información de años anteriores en más de un 75% de los tipos de información?

SÍ | NO

ANEXO 2

Enlaces a los portales de transparencia de los ayuntamientos de Canarias

Ayuntamiento de Adeje: <https://transparencia.adeje.es/>

Ayuntamiento de Agaete: <https://agaete.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Agüimes: <https://aguimes.es/transparencia/>

Ayuntamiento de Agulo: <https://eadmin.agulo.org/transparencia>

Ayuntamiento de Alajeró: <https://sedelectronica.ayuntamientoalajero.es/transparencia>

Ayuntamiento de Antigua: <https://antigua.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Arafo: <https://sede.arafo.es/transparencia>

Ayuntamiento de Arico: <https://ayuntamientodearico.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Arona: <https://www.aronas.org/Transparencia>

Ayuntamiento de Arrecife: <https://www.arrecife.es/transparencia>

Ayuntamiento de Artenara: <https://artenara.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Arucas: <https://arucas.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Barlovento: <https://barlovento.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Betancuria: <https://betancuria.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Breña Alta: <https://brenaalta.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Breña Baja: <https://bbaja.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Buenavista del Norte:
<https://buenavistadelnorte.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Candelaria: <https://sedelectronica.candelaria.es/transparencia>

Ayuntamiento de El Paso: <https://sede.elpaso.es/transparencia>:

Ayuntamiento de El Pinar de El Hierro:
<https://transparencia.aytoelpinar.org/transparencia/indice/IT18>

Ayuntamiento de El Rosario: <https://elrosario.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de El Sauzal: <https://eadmin.elsauzal.es/transparencia>

Ayuntamiento de El Tanque: <https://eltanque.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Fasnia:
<https://ayuntamientodefania.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Firgas: <https://firgas.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Fuencaliente:
<https://fuencalientedelapalma.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Gáldar: <http://galdar.sedelectronica.es/transparency/>

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamiento de Garachico: <https://eadmin.garachico.es/transparencia>

Ayuntamiento de Garafía: <https://garafia.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Granadilla de Abona:

https://sede.granadilladeabona.es/portal/transparencia/se_principal1.jsp?languag e=es&codResi=1

Ayuntamiento de Guía de Isora <https://sede.guiadeisora.es/transparencia> (Inoperativo en el periodo de la investigación)

Ayuntamiento de Güímar: <https://guimar.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Haría: <https://sede.ayuntamientodeharia.com/transparencia>

Ayuntamiento de Hermigua: <https://transparencia.villadehermigua.com/>

Ayuntamiento de Icod de los Vinos: <https://sede.icoddelosvinos.es/portal/transparencia>

Ayuntamiento de Ingenio: <http://transparencia.ingenio.es/>

Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás:

<https://laaldeadesannicolas.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de La Frontera: <https://sede.aytofrontera.org/transparencia>

Ayuntamiento de La Guancha: <https://laguancha.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo:

<https://matanceros.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de La Oliva: <https://laoliva.es/transparencia/>

Ayuntamiento de La Orotava: <https://www.laorotava.es/es/transparencia/>

Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo:

<https://sede.lavictoriadeacentejo.es/transparencia>

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria:

<https://www.laspalmasgc.es/es/transparencia/>

Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: <https://eadmin.aridane.org/transparencia>

Ayuntamiento de Los Realejos:

<https://losrealejos.es/ayuntamiento/portal-de-transparencia/ayuntamiento-de-los-realejos/>

Ayuntamiento de Los Silos: <https://lossilos.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Mogán: <https://transparencia.mogan.es/>

Ayuntamiento de Moya: <https://moya.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Pájara: <https://portaltransparencia.pajara.es/portal>

Ayuntamiento de Puerto de la Cruz:

<https://puertodelacruz.sedelectronica.es/transparency/>

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamiento de Puerto del Rosario <https://puertodelrosario.transparencialocal.gob.es/>

Ayuntamiento de Puntagorda <https://puntagorda.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Puntallana <https://puntallana.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de San Andrés y Sauces:

<https://sanandresysauces.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de San Bartolomé: <https://eadmin.sanbartolome.es/transparencia>

Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana:

<https://eadmin.maspalomas.com/transparencia>

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna:

<https://www.aytolalaguna.es/transparencia/>

Ayuntamiento de San Juan de la Rambla:

<https://sede.sanjuandelarambla.es/transparencia>

Ayuntamiento de San Miguel de Abona:

<https://aytosanmigueldeabona.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera:

<https://www.eadmin.sansebastiangomera.org/transparencia#>

Ayuntamiento de Santa Brígida:

<http://www.santabrigida.es/transparencia-indice-de-contenidos/>

Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma:

<https://sede.santacruzdelapalma.es/transparencia/indice/GCAN>

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife:

<https://www.santacruzdetenerife.es/gobiernoabierto/transparencia/>

Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: <https://transparencia.santaluciagc.com/>

Ayuntamiento de Santa María de Guía:

<https://santamariadeguia.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Santa Úrsula: <https://sede.santaursula.es/transparencia>

Ayuntamiento de Santiago del Teide: <https://sede.santiagodelteide.es/transparencia>

Ayuntamiento de Tacoronte: <https://sede.tacoronte.es/transparencia/indice/IT18>

Ayuntamiento de Tazacorte: <https://tazacorte.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Tegueste: <https://sede.teguste.es/transparencia>

Ayuntamiento de Teguiise: <https://sede.teguise.es/transparencia>

Ayuntamiento de Tejeda: <https://tejeda.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Telde: <http://transparencia.telde.es>

Ayuntamiento de Teror: <https://teror.sedelectronica.es/transparency/>

CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LA TRANSPARENCIA LOCAL

Ayuntamiento de Tías: <https://www.ayuntamientodetias.es/portal-transparencia/>

Ayuntamiento de Tíjarafe: <https://tijarafe.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Tinajo: <https://tinajo.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Tuineje: <https://sede.tuineje.es/transparencia/>

Ayuntamiento de Valle Gran Rey: <https://sede.vallegranrey.es/transparencia>

Ayuntamiento de Vallehermoso: <https://eadmin.vallehermosoweb.es/transparencia>

Ayuntamiento de Valleseco: <https://sede.valleseco.es/transparencia>

Ayuntamiento de Valsequillo:

<https://valsequillodegrancanaria.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Valverde: <https://aytovalverde.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Vega de San Mateo:

<https://vegadesanmateo.sedelectronica.es/transparency/>

Ayuntamiento de Vilaflor: <https://vilaflordehasna.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Villa de Mazo: <https://villademazo.sedelectronica.es/transparency>

Ayuntamiento de Yaiza: <https://yaiza.sedelectronica.es/transparency>