

Accesibilidad en los Servidores de la Administración Pública

[Carlos Egea García](#)

Programas para Personas con Discapacidad
Dirección General de Política Social
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
Correo: carlos.egea@carm.es

CONTENIDO

[.INTRODUCCIÓN](#)

[.ESTRATEGIA DE TRABAJO](#)

[.EL ANÁLISIS](#)

[.LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS](#)

[.La accesibilidad](#)

[.Los contenidos](#)

[.El diseño](#)

[.El lenguaje](#)

[.ALGUNAS CONCLUSIONES](#)

[.ANEXO I - DIRECCIONES DE LAS PÁGINAS VISITADAS](#)

[.ANEXO II - INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS](#)

[.arriba](#)

Introducción

El contenido de este artículo fue presentado como ponencia, con la denominación "Administración Pública y Discapacidad", en las II Jornadas del Seminario de Iniciativas en Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR), celebrado en Madrid los días 11 y 12 de junio de 1998, bajo el patrocinio de Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía y con la coordinación de Emmanuelle Gutiérrez y Restrepo.

Desde aquí quiero dejar patente mi agradecimiento a dicha institución y a la persona que coordina el SIDAR por haber confiado en mí para la realización de este trabajo, así como a todos los que directa e indirectamente colaboraron en la realización del estudio con sus sugerencias, sus aportaciones y sus críticas (siempre constructivas), ellos saben quienes por lo que no voy a citar nombres.

Cuando Emmanuelle Gutiérrez me invita, en nombre del Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía, a presentar un trabajo sobre la presencia de la Administración Pública en la Red, nos encontrábamos en nuestra Dirección General inmersos en un proyecto cuyo contenido era muy próximo al de la intervención que me solicitaban. No fue por lo tanto difícil compaginar las tareas que ya habíamos comenzado con la preparación de este estudio. Pero, como suele ocurrir, cuando di comienzo a la estructura de este trabajo se fueron abriendo campos que antes no me había planteado, al tratarse de un campo nuevo y en evolución continua. Tuve, por lo tanto, que acotarlo, sino quería que se me escapara de las manos.

Así pues, terminé por definir la estrategia del siguiente modo:

[Índice](#)

Estrategia de trabajo

Naturalmente había que comenzar el trabajo con la "navegación" por diferentes páginas mantenidas por servidores de la Administración, en sus tres niveles: local, autonómico y estatal. En cada página se hacía una observación sistematizada, en función de una serie de parámetros, más o menos objetivos u objetivables. Estos parámetros de observación serían:

1.- Accesibilidad: para llevar a cabo esta observación se aplica el programa Bobby de CAST (Center for Applied Special Technology), en su versión 2.0 (posteriormente apareció la versión 2.01, que no aplicamos por mantener un criterio de uniformidad y debido a que los resultados no hubieran sido muy distintos a los obtenidos con la versión anterior).

2.- Contenidos: seguimos en este apartado las pautas marcadas por Tomás Saorín y Josefa Martínez, documentalistas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en su artículo "Contenidos y estrategias de diseño para Webs de la Administración Pública" (Novática nº 127), de los que tomamos los siguientes criterios:

2.1.- Imagen corporativa: estructura orgánica, normativa, símbolos, etc.

2.2.- Información sobre la institución: que sirve para que el ciudadano conozca mejor el Organismo correspondiente, así como las funciones que desempeña.

2.3.- Proceso informativo: sobre ayudas, premios, becas, subvenciones, oposiciones, tramites, etc.

2.4.- Estadísticas: con información actualizable y de acceso puntual.

2.5.- Elementos de difusión: campañas, publicaciones institucionales, directorios y guías y, particularmente, Boletines Oficiales.

2.6.- Atención al usuario: incluyendo buzones de sugerencias y reclamaciones y posibilitando la realización de determinados trámites a modo de "ventanilla única y electrónica".

2.7.- Información de recursos: particularmente los referidos a los servicios puestos a disposición de las personas con discapacidad y no sólo en el área de los servicios sociales (turismo, empleo, deportes, cultura, etc.).

2.8.- Otros apartados: presencia de buscadores, fecha de la última actualización de los contenidos e identificación de la persona o departamento encargados de mantener la información.

3.- Diseño: analizando la forma de presentar la información y el fondo (contenido) de ésta.

4.- Lenguaje: terminología utilizada, en función de una buena comprensión por parte del ciudadano, y particularmente aquella que se aplica a las personas con discapacidad, en su concordancia con la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

Con los resultados obtenidos de este análisis, expondré algunas conclusiones personales que pueden servir como elemento de reflexión y siempre con una intencionalidad totalmente constructiva.

[Indice](#)

El análisis

El primer paso era elegir que sitios en la WWW serían visitados, intentando abarcar todo el espectro propuesto, pero con la limitación que imponía el tiempo para la realización de este trabajo. Tampoco podríamos hacer un estudio exhaustivo de este sector, que por su propia evolución, es costosa la compilación de todo lo existente (dejamos aquí abierta la puerta a la realización de un estudio de campo de mayor dimensión, con tiempo suficiente y con unos objetivos precisados de una forma consensuada, y análisis diacrónicos que permitan ver la evolución que se produce).

Opté por ponerme en la piel de un ciudadano que se aproxima por vez primera a este nuevo campo de la información que es Internet y trata de obtener información sobre recursos administrativos en la Web. La puerta de entrada a esta información me pareció que debería estar en el Ministerio para las Administraciones Públicas (<http://www.map.es>) y desde allí ir haciendo un recorrido con cierta lógica. Este recorrido debería abarcar Organismos de nivel nacional (por supuesto, visitando los más interesantes para una persona con discapacidad), los de nivel autonómico y local (tanto municipal

como provincial), además de otros Organismos públicos de particular relevancia, como son las universidades.

El total de sitios seleccionados fueron veintiseis, cuyas direcciones pueden encontrarse en el anexo. Está claro que no son todos los que están (en la actualidad deben haber más de mil direcciones de servidores de la Administración Pública Española en la Web), pero los estudiados tienen la relevancia suficiente para hacer útil su análisis de cara a la extracción de conclusiones válidas y propuestas viables. Asumo, por principio, que el itinerario de búsqueda de otra persona no tenga porque coincidir con las realizadas en este trabajo, pero considero que este aspecto no resta credibilidad al método de trabajo empleado.

[Indice](#)

Los resultados del análisis

Expuesta la metodología empleada comenzaremos a dar una visión global de los resultados obtenidos, destacando de estos los aspectos más relevantes obtenidos en el análisis. He optado por una visión genérica ya que someter todos y cada uno de los pasos dados en la realización del trabajo, hubieran hecho a éste algo aburrido y repetitivo. En cualquier caso, están disponibles los resultados parciales de cada visita.

[Indice](#)

La accesibilidad

Para verificar la accesibilidad a las páginas Web seleccionadas, hemos utilizado el programa Bobby 2.0. Se trata de un programa que, tomando como referencia las pautas marcadas por la W3C (World Wide Web Consortium) a través de su grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative), valida las páginas Web en referencia a los criterios marcados por estas pautas determinando sus "problemas" (barreras presentes en la página graduadas en orden al impacto que suponen en el posible usuario con limitaciones), proponiendo las soluciones que, en caso de aplicarse, posibilitarían su validación. También determina su compatibilidad con distintos navegadores y versiones del lenguaje HTML, de forma opcional.

Hecho por americanos y pensado para la lengua inglesa, con este programa no se han realizado estudios estructurados para comprobar su validez con nuestra lengua. Pese a lo cual hemos considerado que su aplicabilidad era suficiente como para poder ser utilizado en el análisis de la accesibilidad de este trabajo. Invitamos a este Seminario y, particularmente, a los profesionales de la programación para que se impulse la producción de un programa de estas características en nuestro idioma.

La accesibilidad es el elemento que más podía preocuparnos y los resultados no nos alejan de esa preocupación. Con la aplicación del programa Bobby 2.0 no hubo ninguna página que consiguiera la aprobación para usar el logotipo de accesibilidad. Cabe destacar que la mayoría de las páginas precisarían adaptaciones muy pequeñas para conseguir la aprobación. Lo más llamativo quizá sea el que la página de IMSERSO dedicada a la discapacidad y la más concreta del CEAPAT (no olvidemos que su cometido de centro de ayudas técnicas le obligaría a un tratamiento mejor de la accesibilidad) presenten problemas de acceso, como es la utilización de "frames" (término de difícil traducción, cuyo significado sería "marcos", entendiéndose por estos las diferentes partes en las que se subdivide la pantalla de visualización y que funcionan de forma autónoma).

El problema que más se repite es la no utilización de "títulos" alternativos a los enlaces de imagen. Problema que se plantea principalmente por la utilización de los modernos programas de diseño de páginas Web (sobre todo el Front Page de Microsoft), que no tienen automatizada la inclusión de estos "títulos", que deberá realizar el diseñador de forma manual en el formato HTML.

Junto a este problema, el más repetido es la no inclusión de "sumarios" que definan la estructura y el propósito de las tablas incluidas. Al igual que el anterior, este problema es debido fundamentalmente a la no automatización de este proceso en los programas de diseño.

El más importante de los problemas encontrados es el de la existencia de "frames" en el diseño de las páginas (en la mayoría de los casos sin alternativa para la visualización desde navegadores que no posean la capacidad de mostrar los "frames"). Estos "frames" son perfectamente comparables con los escalones en la accesibilidad al medio físico: cuantos más existan más dificultades se encontrarán.

Otros problemas que se han detectado a causa de la inclusión de contadores, marquesinas o fecha automática, elementos que ofrecen dificultades para su visualización en navegadores especiales (fundamentalmente los empleados por personas con limitaciones visuales).

Llama la atención el que haya encontrado en dos páginas un problema de tan fácil resolución como el de la inclusión de texto alternativo a la imagen insertada, tarea esta que si tienen automatizada los programas de diseño.

Por último reseñaré el hecho de que ninguna de las páginas visitada tuviera una alternativa de "sólo texto", más llamativo si tenemos en consideración que muchas de ellas contienen versiones en otros idiomas (no sólo nacionales). Podemos catalogar de descortesía (por no decir desconsideración) este hecho, que esperamos tenga una pronta solución.

Pese a lo alarmante del resultado (ninguna página aprobada), no quisiera proyectar una imagen alarmista, ya que me parece que la resolución de la problemática detectada no es tan difícil de solventar. Lo que parece algo más complicado es alcanzar un nivel de conciencia entre los diseñadores de este tipo de páginas de cara a que la accesibilidad (aunque sea en sus mínimos) entre dentro de los parámetros empleados a la hora de proyectar el trabajo en la Web.

[Indice](#)

Los contenidos

En este apartado del trabajo iremos viendo cada uno de los puntos propuestos en el punto dos de la estrategia de trabajo y expondré los resultados de una forma genérica, si bien en algún caso se baje a la casuística concreta:

Imagen corporativa

Es el contenido mejor tratado en todas las páginas, sobre todo en lo referente a los símbolos (escudos, banderas logotipos...). Pero en la mayoría de las ocasiones hay un olvido recurrente a las referencias sobre la normativa vigente o la estructura orgánica administrativa. Esta última es una información de interés, sobre todo si pretendemos que el ciudadano tenga una relación con la Administración ágil (que sepa a donde ir y que plantear). Los mensajes institucionales de bienvenida abundan, pero en su contenido no existen pistas sobre lo que se pretende ofrecer con las páginas institucionales.

Información sobre la institución:

Aquí debería incluirse información sobre la localización física de las dependencias, identificación, fines, contenidos, estructura, etc.; comunicados de prensa; agenda de actividades; información especializada sobre los departamentos que componen el Organismo en cuestión. Su tratamiento es muy dispar, aunque, en general, suficiente. Lo que si he detectado es la falta de actualización de esta información, apareciendo datos desfasados, incluso la presencia de cargos públicos que ya no son ostentados por las personas a las que se atribuye. Posiblemente este problema se deba a lo novedoso del medio y la falta de costumbre de utilizarlo como una forma de presentar información actualizada (se sigue dando prioridad a la presencias en otros medios más tradicionales: prensa, radio, televisión, folletos, etc.), no existiendo la costumbre de encargarse de mantener la información de la Web como un trabajo constante. Es probable que esto se solucione con la generalización en el uso de este recurso (de hecho aquellos Organismos con más calado en ese elemento - INE, Agencia Tributaria... - presentan una información más actualizada, mientras que otros se lo plantean como una simple presencia corporativa).

Proceso informativo:

Probablemente sea el elemento que los ciudadanos buscan con más interés (becas, subvenciones, ayudas, ofertas de empleo...). Por contra, y pese a que ha mejorado mucho en los últimos tiempos, su escasez, poca actualización y contenido pobre (que se trata de resolver remitiendo a las convocatorias aparecidas en boletines oficiales) es nota predominante. Aquí también detectamos la poca importancia que se da a este elemento como medio de difusión, utilizándose mayoritariamente sistemas tradicionales. La aparición de software especializado para el mantenimiento de bases de datos, puede producir un salto cualitativo en este apartado, pero requerirá la dedicación de personal especializado, que en la actualidad la Administración no emplea para estos cometidos.

Estadísticas

Si dejamos a un lado los Organismos que específicamente se dedican a estos menesteres (el INE particularmente), nos encontramos con un contenido escaso y muy poco actualizado. En algunos casos llega a ser particularmente llamativo, ya que suscita dudas sobre la seriedad de los datos aportados. Como ejemplo valga la información sobre centros que aparece en las páginas sobre discapacidad de IMSERSO. No sólo está obsoleta (año 1995), sino que para su fecha es errónea. Parece que los encargados de introducir este tipo de información no tienen en cuenta la posibilidad de que los visitantes que acceden a esa información la puedan utilizar como base de estudios o trabajos, que requieren una seriedad que no parece encontrarse en la información presentada.

De otro lado, la presentación de datos se realiza de forma general por procedimientos cerrados y no mediante procedimientos interactivos, que posibiliten al visitante obtener una información filtrada en función de sus necesidades. Aquí se plantea la misma alternativa que en el apartado anterior con la utilización de programas especializados en la explotación de bases de datos, vía Internet, que aunque ya se encuentran en el mercado suelen ser caros y requieren de un personal especializado, del que raramente se dispone.

Elementos de difusión

Los recursos que la Administración dedica a este apartado por medios tradicionales (folletos, carteles, guías, publicaciones...), es considerable, por lo que su rentabilización sería un objetivo a plantearse con cierta seriedad. Muchos de los folletos que se editan (en soporte papel) suelen contener una información mutable, cuando no caducable. Ello sería suficiente para que la implantación en Internet estuviera suficientemente justificada. Es cierto que aparece mucha de esta información en las páginas visitadas y que, cada vez más, se le da un tratamiento mejor. Pero como toda información renovable, queda en manos del olvido, produciendo un efecto no deseado, ya que si la desinformación es peligrosa, la mala información es peor. Particular relevancia tiene la presencia de la información de los Boletines Oficiales, que si bien aparecen en la mayoría de los casos, no se hace al contenido total de los mismos. Esto tiene gran importancia, ya que se trata de una información que vincula al usuario (se trata de normas de obligado cumplimiento o informaciones de interés general). El que no se pueda acceder al texto completo de los Boletines no me parece justificado, ya que se cuenta con el soporte (los textos tratados son de fácil introducción en páginas Web) y su mera utilización interna (por el propio personal de la Administración implicada) justificaría la inversión. Por otro lado, encontramos que en algunos casos las referencias aparecen con retraso, ya que no se hace un mantenimiento permanente de esta información que se genera de forma diaria.

Atención al usuario

Este apartado había suscitado un particular interés, ya que, desde mi punto de vista, se trata de un contenido que de cara a aquellas personas que tienen algún tipo de limitación, la explotación de esta posibilidad es un medio de acercamiento de la Administración al ciudadano. Pero mi expectativa no ha recibido la respuesta esperada. En aquellos casos donde se da la posibilidad al visitante de dirigir mensajes (sin que se haga una referencia explícita a procedimientos de reclamación o sugerencia) se hace mediante un mecanismo que no nos parece el más útil. Me refiero al empleo del correo electrónico como medio de comunicación. En algunos casos el emisor desconoce completamente a "donde" llegará su mensaje y en otros sabe que el receptor del mismo es alguien completamente ajeno a su reclamación o sugerencia. La posibilidad de inclusión de formularios interactivos y expresamente dedicados a un proceso de reclamación o sugerencia sería deseable como un ingrediente fundamental. Si analizamos la posibilidad de realizar algún tipo de trámite administrativo mediante la utilización de un procedimiento que hoy por hoy goza de suficientes garantías técnicas, vemos que brilla por su

ausencia. No parece haber llegado el momento de utilizar esa deseada "ventanilla electrónica", y quede constancia de que no se trata de una imposibilidad técnica, sino, posiblemente, por la falta de elementos humanos que dediquen su quehacer administrativo a la atención por este novedoso medio.

Información de recursos

Este apartado es de los que mejor tratamiento reciben en general. Evidentemente son las informaciones genéricas las que abundan. La información turística y cultural es la que recibe un mejor tratamiento, que en algunos casos llega a ser muy interesante. Pero adolece de información complementaria sobre la posibilidad de acceso a estos recursos por personas que tienen algún tipo de limitación. No parece ser este un contenido que importe a las Administraciones o bien piensan que es un colectivo de personas pequeño y poco interesado en esas cuestiones. En cuanto a los recursos específicos destinados a las personas con discapacidad (nos referimos a centros de atención especializados), he encontrado bastantes referencias. No podría dar un suspenso en este apartado, pero el aprobado se lo llevan raspado. Lo habitual es que dejen en manos de un contacto posterior (telefónico o por carta) la ampliación de la información sobre el recurso. Sería interesante que alguna información sobre como solicitar plaza, tipo de tramites a realizar, etc., apareciera directamente en la página.

Otros apartados

Junto con toda la información que se analiza en los puntos anteriores, hemos valorado la existencia de "buscadores", que habitualmente existen en casi todas las páginas visitadas. En general se trata de un contenido muy habitual y al que los usuarios nos estamos acostumbrando cada vez más. Los resultados obtenidos en las búsquedas que he realizado han sido aceptables, aunque en algunos casos he encontrado ciertas dificultades, que no se si atribuir a la ausencia de información buscada o al mal planteamiento del buscador (me inclino más por la primera opción. En cualquier caso hay que tener en cuenta que los buscadores no siempre ofrecen las características de accesibilidad que requieren las personas con limitaciones específicas (visuales o motrices).

Otro contenido que analicé es la información sobre la última actualización de la información contenida en la página. Esta información no aparece en bastantes de las páginas visitadas, extremo que parece muy útil, ya que ello supone para el visitante ubicarse en el tiempo de cara a la información que desea obtener.

Por último, también valoré entre los contenidos la existencia de información sobre que persona o departamento es el encargado de mantener la información de la página. Habitualmente no queda claramente expresado, aunque si que suele darse la posibilidad de dirigirse por correo electrónico a "alguien" que recibirá nuestras observaciones, pero en la mayoría de los casos no sabemos de quien se trata.

En resumen y de forma general, los resultados obtenidos son malos, aunque no todos los contenidos están en un mismo nivel de satisfacción.

Indice

El diseño

Ya lo dice el refrán: "sobre gustos no hay nada escrito". No pretendo en este trabajo valorar el diseño como un elemento artístico, sino que el enfoque que pretendo es más bien práctico.

También hay que tener en cuenta que este extremo enlaza con el de la accesibilidad, ya que muchos de los "retoques" estéticos dificultan el acceso a la información.

En líneas generales, y sin entrar en aspectos técnicos sobre la programación de los elementos utilizados, el diseño es uno de los apartados que despierta una mayor preocupación (recuerdo ahora que dentro de los contenidos uno de los puntos que recibe mejor trato es el de la imagen corporativa). Ahora bien, el diseño por el que se inclinan algunas páginas incluye los fatídicos "frames", que ya hemos apuntado como un elemento obstaculizador. También el gusto por incluir "marquesinas" y "contadores de visitas" se convierte en nuevos obstáculos a superar por los navegadores especiales. Otro punto a tener en cuenta son los fondos coloreados o con dibujos, que la gran mayoría utiliza y no todos con acierto, ya que incluso en navegadores comúnmente utilizados (fundamentalmente Explorer

de Microsoft y el Navigator de Netscape) presentan problemas en la visualización (esto se puede deber a la guerra comercial entre ambas casas que propicia cierta falta de compatibilidad entre los diseños pensados para uno u otro navegador).

En cualquier caso, me ha parecido que la proporción "fondo/forma" resulta aceptable, incluso en algunos casos he podido constatar que se ha dado más importancia al contenido que a la forma de presentarlo (pero no olvidemos que en general los contenidos han salido mal parados).

[Indice](#)

El lenguaje

Cabría aquí hacer una consideración previa. No todo el mundo accede hoy en día a la información que aparece en la Red. Los requerimientos que esta exige no están al alcance de todos, aunque cada día esta más extendido el uso de este procedimiento. Sólo en uno de cada cinco hogares españoles existe un ordenador y de estos no llega a la cuarta parte los que disponen de acceso a Internet (y aun así estos datos extraídos de revistas especializadas en informática me suenan algo pretenciosos). En cualquier caso, la persona que accede a la Red cuenta con un nivel formativo suficiente y se le supone un cierto manejo de la terminología informática.

Sentado este principio, observo que el lenguaje se adapta bastante bien al tipo de usuario que visita las páginas. Pero existe un pequeño reparo: la utilización de terminología administrativa, que no tiene porque suponerse en el visitante externo. Este aspecto no sería relevante si estuviéramos hablando de Intranets de la propia Administración, pero cuando nos dirigimos al ciudadano en general deberíamos cuidar la inclusión de determinados términos (por ejemplo: "incurso", "evacuar informe", "infrascrito", etc.) que se solventarían con pequeñas aclaraciones o explicaciones anexas. La verdad es que son pocos los tropiezos encontrados, y fundamentalmente se deben a la costumbre de manejar esta terminología las personas que introducen la información.

La terminología concreta aplicada al mundo de la discapacidad queda en buen lugar. Máxime si consideramos que ésta se encuentra en permanente evolución y entre los mismos profesionales del campo de la discapacidad tenemos nuestras desavenencias al respecto. En cualquier caso, no he encontrado términos claramente inapropiados o usados de forma evidentemente incorrecta. Podría, incluso, añadir que en algunos casos me ha parecido de un uso exquisito y completamente profesional (evidentemente ello se debe a que las personas que han introducido o controlado la información que aparece son profesionales relacionados con el mundo de la discapacidad).

[Indice](#)

Algunas conclusiones

Ante todo, estamos tratando sobre el medio más novedoso de transmisión de la información. Con un gran porvenir delante, pero con una trayectoria muy breve. No podemos por lo tanto exigir más de lo que realmente la falta de costumbre de utilizar este medio nos pueda ofrecer. Si a ello añadimos el hecho de que la Administración Pública se ha incorporado a este mundo recientemente, tendremos que aplicar cierta dosis de comprensión y benevolencia a la hora de extraer conclusiones. Ello no exime de la obligación que tengo de exponer mi parecer al respecto, siempre dentro de la más sana crítica constructiva y con la intención de que sean incorporadas en el futuro ciertas mejoras.

- Estimo que no existe conciencia de la necesidad de diseñar la información a incluir en la Red de una forma accesible. Cuando ya se ven ciertos progresos en la accesibilidad al medio físico, se sigue manifestando la necesidad de profundizar más en la accesibilidad en la comunicación, y el uso de Internet es un elemento más de esta.

- Dedicar mas esfuerzos a informar y formar a los profesionales que se dedican al diseño y mantenimiento de las páginas Web de la Administración Pública. Estos profesionales suelen trabajar de forma aislada y no cuentan habitualmente con el asesoramiento de personas externas.
- Los colectivos de personas con discapacidad tampoco se encuentran en situación de asesorar y, menos aun, reivindicar este tipo de accesibilidad. Ello se evidencia en el diseño que las páginas Web de las organizaciones de personas con discapacidad tienen y que adolecen de los mismos defectos que encontramos en las mantenidas por la Administración Pública.
- Con la simple medida de crear una página alternativa de "solo texto" se lograría hacer accesibles los recursos Internet de la Administración. Esto no parece ser especialmente dificultoso, máxime si consideramos que en muchas de las páginas visitadas hemos encontrado versiones alternativas en otras lenguas, tanto nacionales como internacionales.
- Sería deseable que desde la Administración Pública se tomara mayor conciencia de las posibilidades que ofrece Internet de cara a la transmisión de contenidos. De momento este medio de comunicación se tiene como un mero escaparate, siendo el contenido bastante escaso.
- Debería la Administración Pública responsabilizarse más de la actualización de los contenidos que se presentan en sus páginas Web. Actualmente existen programas que, aunque con un costo un poco elevado, dan una alta rentabilidad.
- En la información que se presenta al ciudadano, es muy importante que quede claro cual es la fuente de información por lo que esta debería presentada haciendo referencia a la persona o departamento que la introduce y mantiene.
- El aspecto interactivo que por definición caracteriza a Internet está muy poco explotado por los servidores de la Administración Pública. La posibilidad de incluir formularios para reclamaciones y sugerencias, así como para la aportación de datos en las actualizaciones de guías y directorios, sería un paso adelante muy importante.
- La resolución de ciertos trámites, con las garantías de seguridad en los datos personales que hoy ofrece la Red, debería facilitarse a través de las propias páginas informativas y como complemento de ellas. Este extremo es particularmente interesante para las personas que presentan limitaciones en su movilidad, facilitando su acceso a través de una "ventanilla única y electrónica" desde su propio hogar o desde la sede de su asociación.
- Sería muy deseable la inclusión de un apartado en el que se de respuesta a las preguntas más frecuentes. Esto facilitaría una información muy importante para la adecuada gestión en determinados trámites administrativos, que a fin de cuentas redundaría en una mayor agilidad y mejor imagen de la Administración Pública.
- Diseñar sistemas de búsqueda orientados a la obtención de las informaciones que se detecten como más solicitadas es una tarea que no caería en saco roto y, al igual que el punto anterior, redundaría en una mayor agilidad y mejor imagen de la Administración. Los buscadores que se insertan en los servidores, son programas estandares que no hacen tareas selectivas. Éstas se deberían facilitar mediante búsquedas prefijadas.
- La imagen no es todo en Internet. Las páginas muy abigarradas pueden ser estéticamente muy interesantes, pero a veces dificultan su visualización o entorpecen un manejo ágil de la información que se ofrece. Una buena proporción "fondo/forma" es un objetivo a conseguir en páginas que no persiguen un interés comercial, sino que pretenden prestar un servicio al ciudadano.
- Los responsables del diseño y mantenimiento de las páginas Web de la Administración Pública, no deben nunca olvidar que se dirigen a ciudadanos que no tienen porque conocer

la terminología administrativa. Se deberían seguir ciertas pautas de calidad en la atención al público, que ya aparecen en muchos manuales administrativos. Una buena información gana mucho si además es asequible.

- Cuando se trata de referirse a colectivos de unas características especiales, y las personas con discapacidad sería uno más, debería hacerse utilizando pautas de estilo adecuadas, que también ya vienen recogidas en manuales (como es el caso de las Pautas de Estilo difundidas por el Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía).

Podrían ser más las conclusiones reflejadas en este apartado. Están las que a mi personalmente me han parecido más destacables, queda en manos del lector (u oyente) avezado el sacar las suyas propias y, por qué no, difundirlas.

[Indice](#)

Anexo I - Direcciones de las páginas visitadas

Administración Central

Agencia Tributaria: <http://aeat.tsai.es>

CEAPAT: http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/docs/i_discea.htm

Congreso de los Diputados: <http://www.congreso.es>

IMSERSO: <http://www.seg-social.es/imserso>

Instituto Nacional de Empleo: <http://www.ienm.es>

Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es>

Ministerio para las Administraciones Públicas: <http://www.map.es>

Senado de España: <http://www.senado.es>

Administración Autonómica

Comunidad de Madrid: <http://www.comadrid.es>

Euskadi: <http://www.euskadi.net>

Generalidad de Cataluña: <http://www.gencat.es>

Gobierno de Canarias: <http://www.gobcan.es>

Junta de Andalucía: <http://www.caan.es>

Junta de Galicia: <http://www.xunta.es>

Región de Murcia: <http://www.carm.es>

Administración Local

Ayuntamiento de Barcelona: <http://www.bcn.es>

Ayuntamiento de Cieza (Murcia): <http://www.ctv.es/aytcieza>

Ayuntamiento de Lorca (Murcia): <http://www.ayuntalorca.es>

Ayuntamiento de Madrid: <http://www.munimadrid.es>

Cabildo de Fuerteventura: <http://www.cabildofuer.es>

Diputación de Barcelona: <http://www.diba.es>

Diputación de Sevilla: <http://www.dipusevilla.es>

Mancomunidad Cinco Villas: <http://www.cincovillas.es>

Universidades

Universidad Complutense de Madrid: <http://www.ucm.es>

Universidad de Murcia: <http://www.um.es>

Universidad de Valencia: <http://uv.es>

[Indice](#)

Anexo II - Informaciones complementarias

Para acceder al programa de validación sobre la accesibilidad de páginas Web y compatibilidad con navegadores y versiones del lenguaje HTML, puedes visitar la siguiente dirección:

<http://www.cast.org/bobby>

Para conocer las normas de accesibilidad redactadas por la WAI de W3C, visita la página:

<http://www.w3c.org/wai> (para la versión en inglés) y

<http://acceso.uv.es/accesibilidad> (para la traducción al castellano realizada por la Unidad de Investigación ACCESO de la Universidad de Valencia).

Sobre la terminología propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), existe una versión en castellano editada por el Servicio de Publicaciones del IMSERSO, que puedes solicitar a:

Servicio de Publicaciones del IMSERSO

Ginzo de Limia, 58

28029 MADRID

Teléfono: (+34) 91 347 89 35.

También puedes encontrar información sobre la revisión que se está realizando de la Clasificación en la dirección Web:

<http://www.who.ch/icidh>

[Indice](#)
