



## Retos de usabilidad y accesibilidad en la administración pública

MAYO DE 2007

**NET2U** \_

Zaragoza  
Madrid  
Barcelona

[www.net2u.es](http://www.net2u.es)

## INDICE

Cometido de las administraciones públicas

Contextualizando la accesibilidad web

La ley es la ley

Estrategias útiles para las administraciones

Conclusiones

## Cometido de las administraciones públicas

- Servir al ciudadano
- Ofreciendo información: legislación, horarios, plazos, notificaciones, concursos, subvenciones, anuncios, etc.
- Proporcionando servicios: documentación y trámites.

## Cometido uno: ofrecer información

- Toda la información disponible y pública, útil para el ciudadano
- En un formato sencillo, acorde con su naturaleza y de acuerdo con el perfil del usuario al que se dirige
- Sin trabas ni objeciones técnicas de por medio: transparencia técnica de cara al ciudadano
- Actualizada
- Si es necesario, redundante

## Cometido dos: proporcionar servicios

- Útiles para el ciudadano
- Demandados por el ciudadano
- Segmentados: en función de su complejidad y de su naturaleza
- Visibles
- Transparentes
- Eficientes

## ¿Qué pretende la accesibilidad web?

- La accesibilidad web significa que personas con algún tipo de discapacidad van a poder hacer uso de la web.
- La accesibilidad Web también beneficia a otras personas, incluyendo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad.
- Beneficiar a todas aquellas personas que utilizan la web, incluyendo personas que no tienen ninguna discapacidad pero que, debido a determinadas situaciones, tienen dificultades para acceder a la Web.

Es esencial que los diferentes componentes de desarrollo web e interacción trabajen conjuntamente para que la web sea accesible para aquellas personas con discapacidad

## Cuáles son esos componentes

- Contenido - información presente en una página Web o en una aplicación Web
- Navegadores web, reproductores multimedia y otros agentes de usuario
- Tecnología asistiva: lectores de pantalla, teclados alternativos, intercambiadores, software de escaneo, etc.
- Conocimiento de los usuarios, experiencias y estrategias de adaptación para la utilización de la web
- Desarrolladores, herramientas de autor y herramientas de validación

## Nuestras aliadas

- Web content accessibility guidelines: “las wcag 1.0 tienen 14 pautas que constituyen los principios generales del diseño accesible” .

tanto las wcag como otros documentos complementarios tienen como objetivo satisfacer las necesidades de diferentes usuarios, incluyendo creadores de políticas, directivos y otros.

# Exactamente lo mismo

# Exactamente lo mismo

Sólo que además la ley obliga a ello

## Dura lex sed lex

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/I34-2002.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/I34-2002.html)

*“las aplicaciones web de la administración pública española, desde el 1 de enero de 2006, deben cumplir los requisitos de accesibilidad W3C-WAI según la ley 34/2002 (aunque no se especifica el nivel mínimo de adecuación recomendado, el exigido en otros textos a nivel nacional y desde la Unión Europea es explícitamente la doble A)”.*

<http://olgacarreras.blogspot.com/2007/04/proyecto-de-ley-de-medidas-de-impulso.html>

Pero además...

Criterios de Seguridad, Normalización y Conservación. 24 de junio de 2004.

- Requisitos de diseño de páginas web y de accesibilidad para personas con discapacidad: “Según las Pautas de la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI), para cuya realización se ha contado con respaldo financiero de la Comisión Europea” .
- En relación con las aplicaciones para el ejercicio de potestades. Protocolos y criterios técnicos de los dispositivos y aplicaciones de registro y notificaciones: “El registro telemático y el servicio de notificación telemática deberán cumplir los requerimientos en materia de accesibilidad establecidos por la Iniciativa para una Web Accesible (WAI) del Consorcio World Wide Web y en particular las especificaciones de la Recomendación de 5 de mayo de 1999 sobre Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web, versión 1.0, en su nivel AA” .

<http://www.csi.map.es/csi/criterios/normalizacion/index.html>

<http://www.csi.map.es/csi/pg2024.htm>

## Estrategias útiles para las administraciones

Ciutadans | Tràmits | El web de la ciutat de Barcelona

https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/ca/inici/default.html

Ajuntament de Barcelona Castellano

**guanya temps  
estalvia't desplaçaments  
+ pràctic + àgil + còmode**

**tràmits  
online**

Cal tenir activades les cookies  
Què són les cookies?

La teva selecció serà recordada per a futures visites al Portal de Tràmits

**ciutadans »**

Un espai per a tots els ciutadans de Barcelona que facin tràmits amb l'Ajuntament

**Tràmits destacats**

- [Volant de residència del padró d'habitants de Barcelona](#)
- [Inscripció o comunicació d'un canvi de domicili al Padró d'habitants](#)
- [Informació de col·legi electoral](#)

[+ tràmits per a ciutadans](#)

**empreses i professionals »**

Un espai per fer les gestions de les empreses i dels professionals autònoms de Barcelona

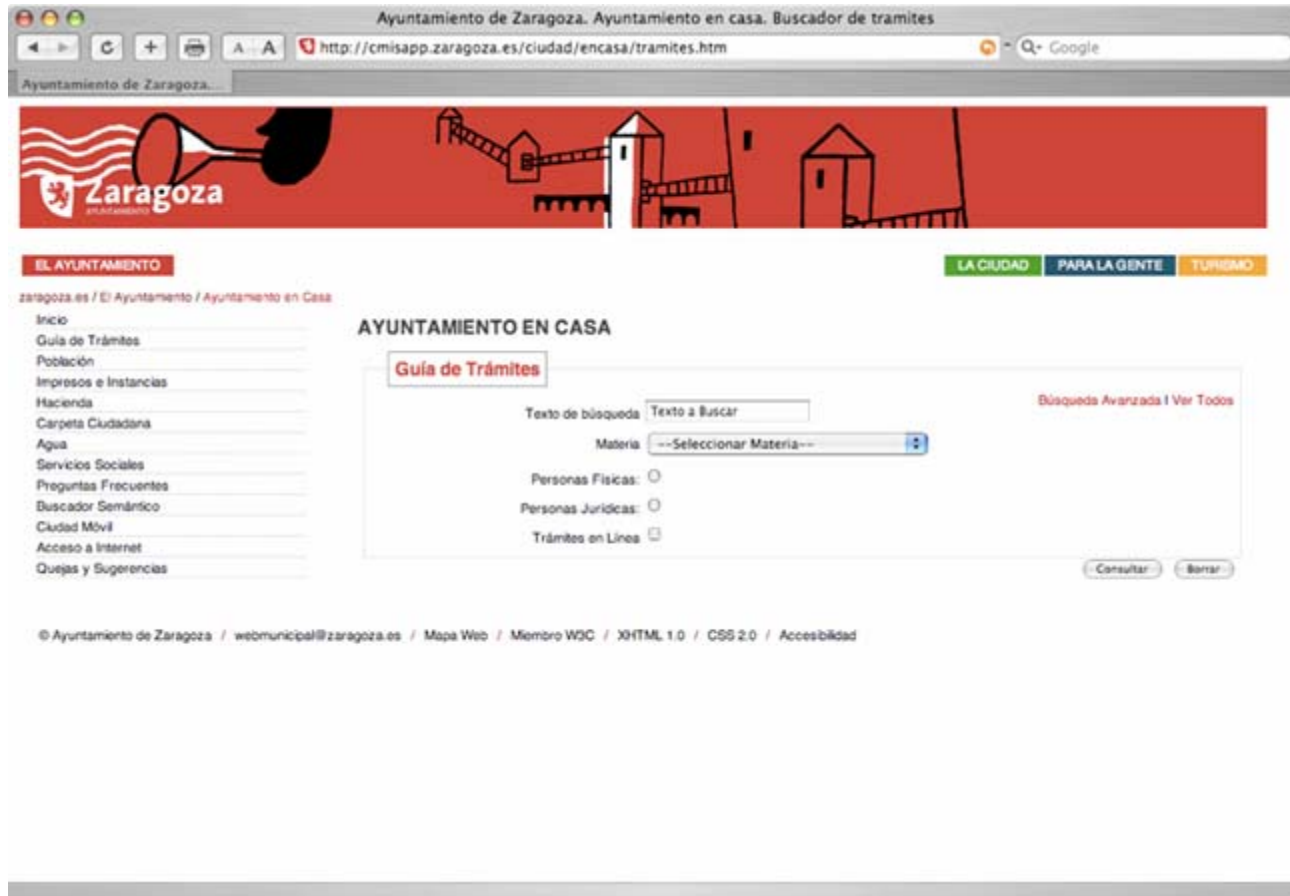
**Tràmits destacats**

- [Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor del terreny de naturalesa urbana \(Plusvàlua\)](#)
- [Informació dels permisos per fer obres: llicència, comunicat, assabentat o autorització per a actuacions d'urgència](#)
- [Informació dels permisos per iniciar una activitat o una instal·lació: llicència, comunicació o autorització](#)

[+ tràmits per a empreses](#)

2.0

# Estrategias útiles para las administraciones



1.0

# Estrategias útiles para las administraciones

https://registrotasas.map.es/tasasPDF/prepareProvincia?idModelo=790&idTasa=001

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

## SOLICITUD DE ADMISIÓN A PRUEBAS SELECTIVAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LIQUIDACIÓN DE TASAS DE DERECHOS DE EXAMEN

**Modelo 790**

NOTA: PARA IMPRIMIR SU SOLICITUD CORRECTAMENTE RELLENE EL FORMULARIO Y PULSE "OBTENER DOCUMENTO" AL FINAL DE LA PÁGINA

MINISTERIO: \_\_\_\_\_

CENTRO GESTOR: \_\_\_\_\_

**TASA: DERECHOS DE EXAMEN**

CÓDIGO **001**

N.º DE JUSTIFICANTE **7900017487013**

Año de la Convocatoria **2007**

**DATOS PERSONALES**

1. Nº / DNI: \_\_\_\_\_ 2. Primer apellido: \_\_\_\_\_ 3. Segundo apellido: \_\_\_\_\_ 4. Nombre: \_\_\_\_\_

5. Fecha de nacimiento: Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_ 6. Sexo: Varón  Mujer  7. Provincia de nacimiento: \_\_\_\_\_ 8. Localidad de nacimiento: \_\_\_\_\_

9. Teléfono con prefijo: \_\_\_\_\_ 10. Domicilio: Calle e plaza y número: \_\_\_\_\_ 11. Código postal: \_\_\_\_\_

12. Domicilio: Municipio: \_\_\_\_\_ 13. Domicilio: Provincia: \_\_\_\_\_ 14. Domicilio: Nación: ESPAÑA

**CONVOCATORIA**

15. Cuerpo, Escala, Grupo Profesional o Categoría: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_ 16. Especialidad, área o asignatura: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_ 17. Forma de Acceso: \_\_\_\_\_

18. Ministerio/Órgano/Entidad convocante: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_ 19. Fecha BOE: Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_ 20. Provincia de examen: \_\_\_\_\_

21. Minusvalía: \_\_\_\_\_ 22. Reserva para discapacitados: \_\_\_\_\_ 23. En caso de minusvalía o discapacidad, adaptación que solicita y motivo de la misma: \_\_\_\_\_

desktop

# Estrategias útiles para las administraciones

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.dphuesca.es/index.php/mod.tramites/mem.detalle/idmenu.37/idtramite.1/chk>. The page title is "Diputación Provincial de Huesca - Portal para ciudadanos y empresas".

The main content area is titled "Trámites on-line" and "Solicitud de Subvención". It includes a description: "Documentación que es necesario adjuntar para todas las solicitudes: - Presupuesto y financiación prevista de la actividad o adquisición a subvencionar".

The form fields are as follows:

- DATOS DEL SOLICITANTE**
- Solicitante (\*)
- Introduzca el nombre y apellidos o la razón social
- N.I.F. (\*)
- Introduzca el NIF/CIF del solicitante
- Representante
- Cuando el solicitante sea una razón social u organismo
- Dirección
- Código Postal
- Municipio
- Teléfono
- Fax
- Correo Electrónico
- Cuenta donde se solicita el ingreso

On the right side, there are options to "Enviar" and "Imprimir", and a section for "Documentos adjuntos" with two links: "Modelo solicitud subvención. Impreso para solicitar ayudas con convocatoria" and "Modelo solicitud subvención. Impreso para solicitar ayudas sin convocatoria (directas)".

On the left side, there are navigation menus: "QUÉ HACEMOS" (Trámites on-line, Becas y premios, Subvenciones, Contratos Públicos, Servicios para el ciudadano, Anuncios de Interés, Boletín Oficial de la Provincia, Fitosica, Descarga de documentos), "ACCESOS RÁPIDOS" (Quién somos, Qué hacemos, Áreas), "AYUDA PARA NAVEGAR", and "ALERTAS".

formal

## Estrategias útiles para las administraciones

Poner en foco en:

- La prestación de servicios útiles
- La comunicación de contenidos útiles

Trasladar a internet sus procesos para con el ciudadano

Dejar el trabajo a los profesionales

Tener claros los objetivos del canal web

## Conclusiones

Orientación al ciudadano: contenidos y servicios

Accesibilidad = personas con discapacidad + otras = todas las personas

Coordinación y mutuo conocimiento de:

- Contenidos
- Herramientas software y ayudas técnicas
- Usuarios
- Desarrolladores

Gracias ;-)