



Comunicación Clara en el
Ayuntamiento de Madrid.
Compromiso con el derecho a entender

D. Javier Moscoso del Prado Herrera
Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

¿Por qué?

2007



25 de noviembre 2016
Segunda reunión.
Gerencia de la Ciudad.

6 de febrero 2017
Jornada FEMP e Instituto de
Lectura Fácil “Accesibilidad
cognitiva, Lenguaje Claro y
Lectura Fácil en la
Administración Local”.



11 de octubre 2016
Primera reunión.
Alcaldía, Fundéu y
DGTyAC.

27 de enero 2017
Asume la
coordinación del
proyecto la
DGTyAC.

7 de marzo 2017
Proyecto adelante.

¿Qué queremos lograr? ¿Cómo podemos hacerlo?

Brainstorming

- **Sonia González Sánchez.** SGT del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible.
- **Eva García Matas.** Dpto. de Recursos de Multas de Circulación.
- **Elena Alía Robledo.** Dpto. de Gestión de Contenidos.
- **Carmen Ruiz Moreno.** SG de Transparencia.
- **María Villanueva Cabrer.** Sº de Calidad.
- **Salomé Morillo Sánchez.** Agencia Tributaria Madrid.
- **Loreto Picatoste.** Dpto. de Gestión de Contenidos.
- **Belén García Rodríguez y Mónica Moreno Carrasco.** Sº de Administración Electrónica.
- **Susana Guisado Gómez.** SG de Transparencia.
- **Blanca López Cambra y Paloma Mucientes Rufo.** Sº de Calidad.

Derecho de la ciudadanía / Obligación del Ayuntamiento

Brainstorming

Líneas de Actuación

- “Mundo electrónico”: madrid.es / Sede Electrónica / ayre / Portal de Transparencia
- “Mundo papel”: Notificaciones, Resolución de Recursos, Informes técnicos, etc.

Acciones

- **De comunicación, sensibilización, concienciación.** Ayre y madrid.es, Jornada Alcaldía, RRSS, etc.
- **De facilitación.** Elaboración de un documento (Recomendaciones, Instrucciones, Guía, Manual)
- **De desarrollo.** Redacción de documentos complejos en lenguajes claro. Grupo de Trabajo “experto”.
- **De formación.** Sesiones formativas. Muy importante: ejemplos de documentos nuestros.

Propuesta al Delegado

29 de mayo de 2017

- ✓ Conclusiones de la sesión de trabajo
- ✓ Recomendaciones recopiladas

Apoyo externo experto para la puesta en marcha del Proyecto de Lenguaje Claro en el Ayuntamiento de Madrid

Adjudicataria: **Fundéu BBVA**

Equipo de trabajo: formado por profesionales de Fundéu BBVA y Prodigioso Volcán



The screenshot shows a document header with the 'Calidad y Evaluación' logo and the 'MADRID' logo. The title 'Propuesta' is highlighted in a green bar. The text states that the project is 'necesario' and must be a basic communication tool for 'todos'. It requires organization-wide implementation from May to December 2017. A dashed green box highlights the title 'Puesta en marcha del Proyecto Lenguaje Claro'. Below this, four colored boxes represent key components: 'Líneas de Actuación' (blue), 'Acciones' (teal), 'Cronograma' (green), and 'Sigüientes actuaciones' (dark green).

Calidad y Evaluación MADRID

Propuesta

Es un proyecto **necesario** Debe ser la herramienta básica de comunicación **de todos**

Debe abarcar a toda la organización -> hay que **ponerlo en marcha** con varias actuaciones para posteriormente ir desplegándolo en todos los niveles y ámbitos administrativos

Las acciones para la puesta en marcha del proyecto se desarrollarán de mayo a diciembre de 2017

Puesta en marcha del Proyecto Lenguaje Claro

Líneas de Actuación	Acciones
Cronograma	Sigüientes actuaciones

Entrevistas personales

Conclusiones

- ✓ Conciencia de una necesidad
- ✓ Percepción negativa
- ✓ Ausencia de referencias
- ✓ Necesidad de formación específica
- ✓ Lenguaje Claro Vs. Lenguaje Inclusivo
- ✓ La mejora comunicativa, un añadido a sus tareas
- ✓ Dependencia extrema del lenguaje de especialidad
- ✓ Limitaciones técnicas
- ✓ Descompensación entre áreas
- ✓ Trabajo a dos velocidades

Encuesta

1.129

Personas participantes

- 50%** Considera que la información y documentos con los que el Ayuntamiento se dirige a la ciudadanía mejorarían si se sustituyesen términos complejos por otros más sencillos.
- 62%** Está familiarizado con el concepto de Lenguaje Claro.
- 51%** Ha recibido algún comentario o queja sobre la falta de claridad de la información del área en el que trabaja.

Encuesta

Información o documentación más difícil de comprender



Comunicaciones
(requerimientos, citaciones, etc.)



Contratos
(licitaciones, pliegos, etc.)



Notificaciones

Materias con más dificultades de comprensión

21%

Hacienda

19%

Urbanismo

9%

Vivienda

12%

Desarrollo económico/
tecnológico

Líneas de Actuación

“Mundo electrónico” comunicación *online*

“Mundo papel” comunicación *offline*

Acciones



COMUNICACIÓN CLARA

Espacio y comunicación en ayre



The screenshot shows the 'ayre general' website interface. The top navigation bar includes the Madrid logo, the 'ayre' logo, and menu items: 'Inicio', 'ayre general', 'ayre sectorial', and 'a mi ayre'. A search bar with a 'Buscar' button is also present. Below the navigation, a breadcrumb trail reads 'Está en: Inicio | Comunicación y prensa | Comunicación Clara'. A left sidebar menu lists various categories, with 'Comunicación Clara' highlighted. The main content area features a green banner with the 'Comunicación Clara' logo and the Madrid coat of arms. Below the banner, a definition of 'Comunicación Clara' is provided, followed by a paragraph explaining its purpose and a link to a 'Guía práctica (Ayuntamiento de Madrid)'. At the bottom, three links with right-pointing arrows are listed: 'Proyecto Comunicación Clara >', 'Materiales de apoyo sobre comunicación clara >', and 'Enlaces de interés >'.

ayre general

Inicio ayre sectorial a mi ayre

Buscar

Búsqueda avanzada

Está en: Inicio | Comunicación y prensa | Comunicación Clara

» imprimir » enviar a un compañero/a » añadir a favoritos

Comunicación Clara

COMUNICACIÓN CLARA

Comunicación Clara es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía o los consumidores. La Comunicación Clara permite una mejora en el acceso a la información a través de cualquier canal.

Supone, además, un cambio de cultura comunicativa y su objetivo final es que el/la destinatario/a comprenda y pueda usar sin dificultad la información y ésta sea inequívoca.

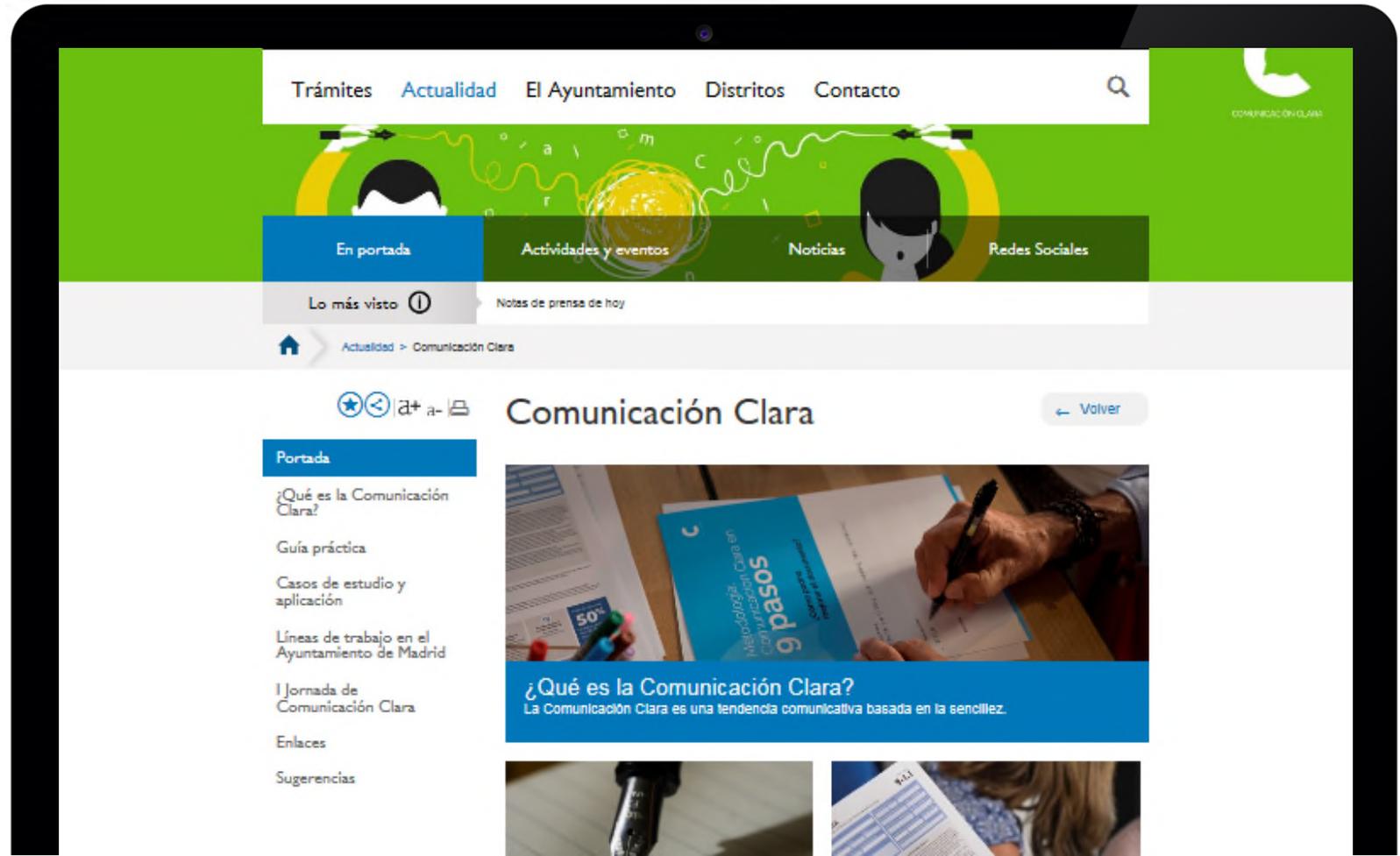
El Ayuntamiento de Madrid empezó trabajando sobre el Lenguaje Claro y considera que el reto del proyecto no se limita al uso de un lenguaje más comprensible sino que alcanza al ciclo completo de la comunicación.

Comunicación clara. Guía práctica (Ayuntamiento de Madrid)

- ▶ Proyecto Comunicación Clara >
- ▶ Materiales de apoyo sobre comunicación clara >
- ▶ Enlaces de interés >

Espacio y comunicación en madrid.es

www.madrid.es/comunicacionclara



Trámites Actualidad El Ayuntamiento Distritos Contacto

En portada Actividades y eventos Noticias Redes Sociales

Lo más visto 1 Notas de prensa de hoy

Actividad > Comunicación Clara

Comunicación Clara

← Volver

Portada

- ¿Qué es la Comunicación Clara?
- Guía práctica
- Casos de estudio y aplicación
- Líneas de trabajo en el Ayuntamiento de Madrid
- I Jornada de Comunicación Clara
- Enlaces
- Sugerencias

¿Qué es la Comunicación Clara?
La Comunicación Clara es una tendencia comunicativa basada en la sencillez.

Comunicación Clara

Guía práctica



Acciones de difusión / sensibilización / concienciación

video Alcaldesa



18 de diciembre de 2017

Formación

Sesiones formativas



2018

30/11/2017 13:26:26

PLAN DE FORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2018

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SESIONES

FORMACIÓN RESTRINGIDA PRESENCIAL

RE-04-2882-P Introducción a la comunicación clara

Destinatarios	Personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.				
Contenido	Concepto. Recomendaciones de aplicación y buenas prácticas de comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid.				
Número de ediciones	3	Alumnos por edición:	20	Número de horas por edición	5

Primer documento. Denuncia por infracción de circulación. Multa.

Rueda de prensa
Nota de prensa
Presencia en Medios
RRSS

Primera emisión:
27/02/2018

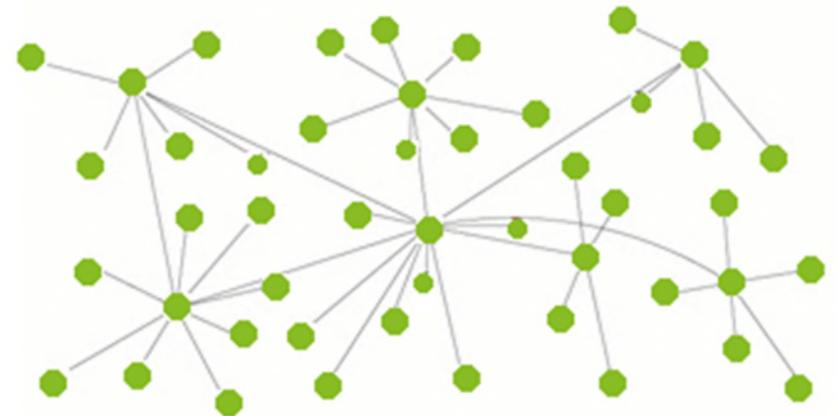


Próximos pasos

- Multas: documentos relacionados con la 9.1.1.
- Nuevos ámbitos: Sugerencias y Reclamaciones
Tributos



Todas y cada una de las personas que trabajamos en el Ayuntamiento debemos seguir avanzando.



**Muchas
gracias**