

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



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

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

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

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

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

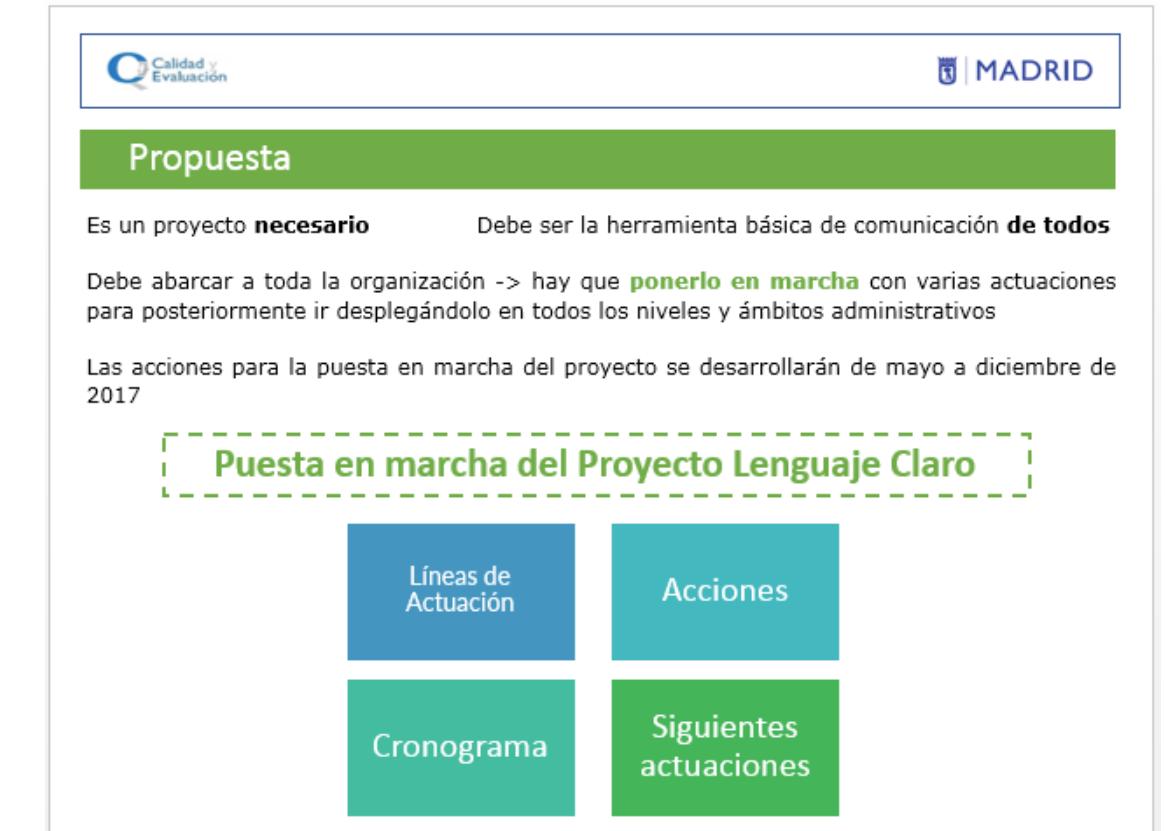
29 de mayo de 2017

- ✓ 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 diagram illustrates the structure of the Project Implementation Plan. At the top, there is a header section with the 'Calidad y Evaluación' logo and the 'MADRID' logo. Below this, a green bar contains the title 'Propuesta'. The main content area is divided into two columns: 'Es un proyecto necesario' (left) and 'Debe ser la herramienta básica de comunicación de todos' (right). A note below states: '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'. A note at the bottom left indicates: 'Las acciones para la puesta en marcha del proyecto se desarrollarán de mayo a diciembre de 2017'. A dashed green box labeled 'Puesta en marcha del Proyecto Lenguaje Claro' encloses four boxes arranged in a 2x2 grid: 'Líneas de Actuación' (top left, blue), 'Acciones' (top right, teal), 'Cronograma' (bottom left, green), and 'Siguientes actuaciones' (bottom right, green).

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

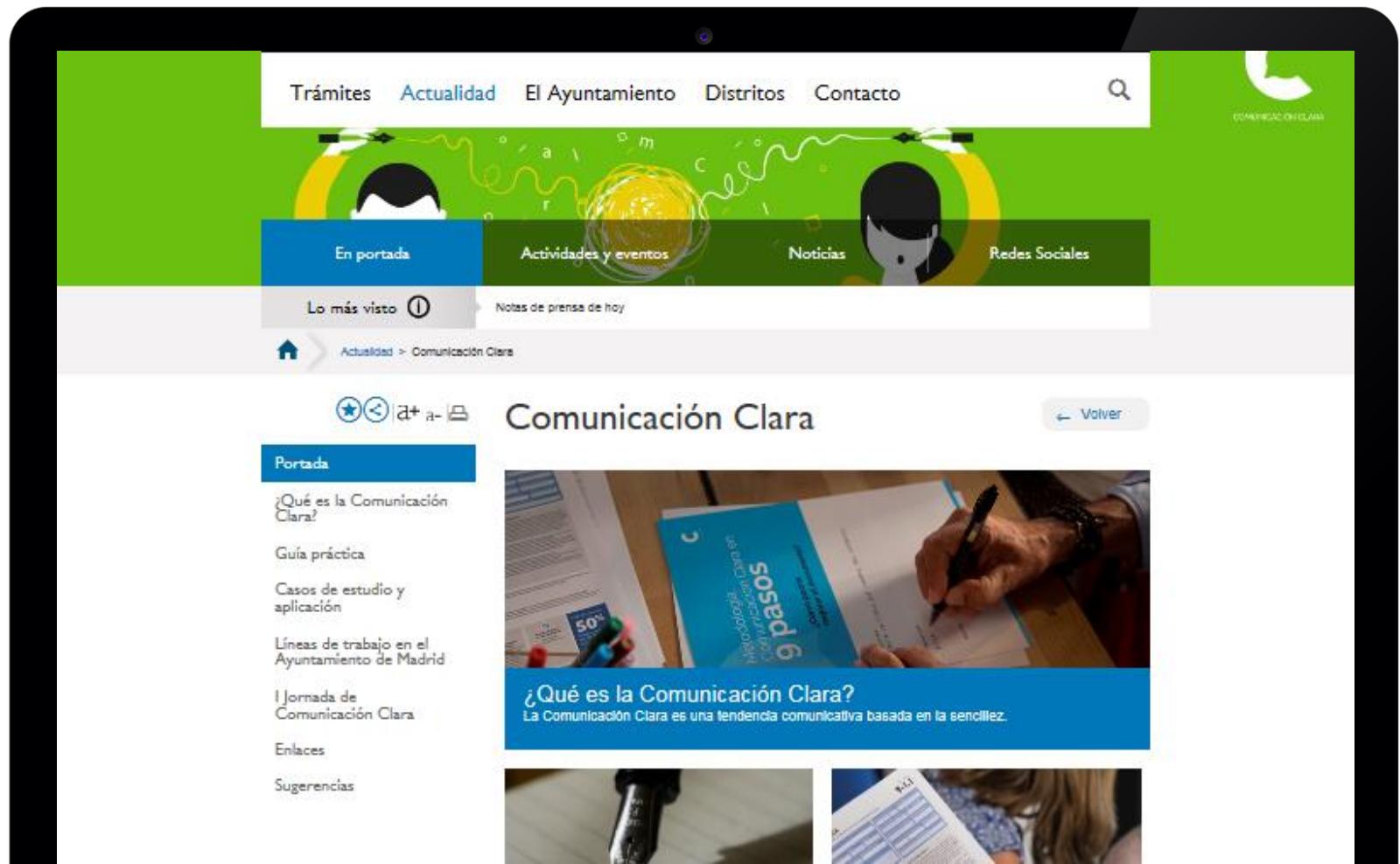
Espacio y comunicación en ayre



The screenshot shows a website interface for 'ayre general'. The header includes the Madrid logo, the word 'ayre', and 'general' in large blue letters. Below the header, a navigation bar shows 'Inicio', 'ayre general' (highlighted in blue), 'ayre sectorial', and 'a mi ayre'. A search bar and a 'Búsqueda avanzada' link are also present. The main content area has a green header with the text 'Comunicación Clara' and the Madrid coat of arms. The text in the green box states: '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.' Below this, it says: '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.' Further down, it mentions: '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.' At the bottom, there are links for 'Proyecto Comunicación Clara >', 'Materiales de apoyo sobre comunicación clara >', and 'Enlaces de interés >'.

Espacio y comunicación en madrid.es

www.madrid.es/comunicacionclara



Comunicación Clara

Guía práctica



Acciones de difusión / sensibilización / concienciación

video Alcaldesa



18 de diciembre de 2017

Formación

Sesiones formativas



**Plan de Formación
del Ayuntamiento de
Madrid**

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

 NOTIFICACIÓN DE DENUNCIA E INCACIÓN DE EXPEDIENTE SANCIONADOR: Modelo 9-1.1 <small>EMISOR: 289929</small>		<small>ÁREA DE GESTIÓN, SECCIÓN DE VEHÍCULOS Y MULTAS</small> <small>Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid</small> <small>Subdirección General de Gestión de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid</small> <small>Departamento de Instrucción de Multas de Circulación</small> <small>C/ Alfonso, 30 - 28007 MADRID</small>																									
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">TITULAR</td> <td colspan="2">TIPO DE VEHÍCULO</td> </tr> <tr> <td>MATRÍCULA</td> <td>REFERENCIA DEL EXPEDIENTE</td> <td>MOTOR</td> <td>PERÍODO DE PUNTOS</td> </tr> <tr> <td>MARCA</td> <td></td> <td>ENCUENTRO</td> <td>REDONDO</td> </tr> <tr> <td>MODELO</td> <td></td> <td>PRECISO INFRINGIDO*</td> <td>N.º DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td colspan="4">LUGAR DE LA INFRACTION</td> </tr> <tr> <td colspan="4">HECHO DENUNCIADO</td> </tr> </table>				TITULAR		TIPO DE VEHÍCULO		MATRÍCULA	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE	MOTOR	PERÍODO DE PUNTOS	MARCA		ENCUENTRO	REDONDO	MODELO		PRECISO INFRINGIDO*	N.º DE ACUERDO	LUGAR DE LA INFRACTION				HECHO DENUNCIADO			
TITULAR		TIPO DE VEHÍCULO																									
MATRÍCULA	REFERENCIA DEL EXPEDIENTE	MOTOR	PERÍODO DE PUNTOS																								
MARCA		ENCUENTRO	REDONDO																								
MODELO		PRECISO INFRINGIDO*	N.º DE ACUERDO																								
LUGAR DE LA INFRACTION																											
HECHO DENUNCIADO																											
<table border="1"> <tr> <td colspan="4">DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Ver reverso para cumplimentarlos por Internet)</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="checkbox"/> CONDUCTOR <input type="checkbox"/> ASPIRANTARIO <input type="checkbox"/> CONDUCTOR TITULAR </td> <td colspan="2">NOMBRE CONDUCTOR:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PRIMER APELLIDO</td> <td colspan="2">SEGUNDO APELLIDO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DOMICILIO</td> <td colspan="2">POBLACIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2">POBLACIÓN</td> <td colspan="2">CODE POSTAL</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PROVINCIA</td> <td colspan="2">PAÍS</td> </tr> </table>				DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Ver reverso para cumplimentarlos por Internet)				<input type="checkbox"/> CONDUCTOR <input type="checkbox"/> ASPIRANTARIO <input type="checkbox"/> CONDUCTOR TITULAR		NOMBRE CONDUCTOR:		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		DOMICILIO		POBLACIÓN		POBLACIÓN		CODE POSTAL		PROVINCIA		PAÍS	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Ver reverso para cumplimentarlos por Internet)																											
<input type="checkbox"/> CONDUCTOR <input type="checkbox"/> ASPIRANTARIO <input type="checkbox"/> CONDUCTOR TITULAR		NOMBRE CONDUCTOR:																									
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO																									
DOMICILIO		POBLACIÓN																									
POBLACIÓN		CODE POSTAL																									
PROVINCIA		PAÍS																									
<p>Formulada denuncia por la infracción de norma de tráfico del conductor persona que conduce el vehículo que figura en la presente notificación y del que usted aparezca como responsable en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico, el Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, como autoridad competente para dictar resolución, por delegación de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid (Acuerdo de 29 de octubre de 2015, BOCM 10 de noviembre de 2015, en aplicación a lo establecido en los arts. 174.4 y 40.6 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Contabilidad y de Régimen Especial de Madrid), ha ordenado la notificación del correspondiente expediente sancionador, encomendando su instrucción al Departamento de Multas de Circulación.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (en lo sucesivo LSV) podrá usted proceder del siguiente modo:</p> <p>A. CONFORMIDAD CON LA DENUNCIA:</p> <p>Para beneficiarse de la REDUCCIÓN del 50% que establece la LSV, el importe de la multa deberá hacerse efectivo durante los VEINTE DÍAS siguientes a la fecha de la notificación. A su vez, para que la notificación de la presente notificación o de la de su notificación sucesiva o de pago con la realización de la multa se consideren válidas, es necesario que la denuncia sea resuelta. La resolución de la denuncia es el momento de la realización del pago y la imposibilidad de interponer recurso administrativo. No obstante podrá interponer recurso ante los Juzgados de lo Contencioso Administrativo en el plazo de DOS MESES a contar desde la fecha del pago de la multa (arts. 8 de la Ley 29/1998, de 10 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa).</p> <p>Puede efectuar el pago de la multa por uno de los siguientes medios:</p> <p>1. En cualquier oficina de las entidades financieras que a continuación se relacionan, presentando siempre esta notificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BANCO BILBAO VIZCAÍA ARGENTINA (BBVA) - BANCO POPULAR ESPAÑOL - BANCO SABADELL - BANCO SANTANDER - CANTABRIK - IBERDRAZA BANCO <p>2. Mediante cheque nominativo y remitido a favor del Ayuntamiento de Madrid, remitido a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, con indicación del número de referencia del expediente de esta notificación y la matrícula del vehículo, sobre impresionables para su fácil identificación.</p> <p>3. Mediante tarjeta de crédito o débito por Internet (www.madridmultas.es) si se llama desde fuera de Madrid o en cuestiones de los 15 teléfonos de atención al ciudadano (www.madridmultas.es).</p> <p>4. Mediante certificado digital o benéfico electrónico en www.madridmultas.es.</p>																											
<table border="1"> <tr> <td>N.º BOLETÍN</td> <td>CONTROL</td> <td>IMPORTE</td> <td>MATRÍCULA</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				N.º BOLETÍN	CONTROL	IMPORTE	MATRÍCULA																				
N.º BOLETÍN	CONTROL	IMPORTE	MATRÍCULA																								
<small>EMISOR: 289929 RUE/2</small>																											

Denuncia por infracción de circulación. Multa 9-1.1		<small>EMISOR: 289929</small>																								
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">VEHÍCULO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">LUGAR DE LA INFRACTION</td> </tr> <tr> <td colspan="2">REFERENCIA DEL EXPEDIENTE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">HECHO DENUNCIADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA / HORA DE LA INFRACTION</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CLAVE Y CALIFICACIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PRECISO INFRINGIDO*</td> </tr> <tr> <td>IMPORTE DE LA MULTA</td> <td>IMPORTE REDUCIDO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DESTINATARIO</td> </tr> </table>			TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO		VEHÍCULO		LUGAR DE LA INFRACTION		REFERENCIA DEL EXPEDIENTE		HECHO DENUNCIADO		FECHA / HORA DE LA INFRACTION		FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE		CLAVE Y CALIFICACIÓN		FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN		PRECISO INFRINGIDO*		IMPORTE DE LA MULTA	IMPORTE REDUCIDO	DESTINATARIO	
TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO																										
VEHÍCULO																										
LUGAR DE LA INFRACTION																										
REFERENCIA DEL EXPEDIENTE																										
HECHO DENUNCIADO																										
FECHA / HORA DE LA INFRACTION																										
FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE																										
CLAVE Y CALIFICACIÓN																										
FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN																										
PRECISO INFRINGIDO*																										
IMPORTE DE LA MULTA	IMPORTE REDUCIDO																									
DESTINATARIO																										
<p>El director general de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid² ha dispuesto que se inicie un expediente sancionador porque se ha formulado una denuncia por infracción de circulación contra la persona que conduce el vehículo indicado arriba y del que usted aparezca como responsable en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico. En conformidad con lo que establece la ley³, usted puede elegir entre las siguientes alternativas:</p> <p>Eseá conforme con la denuncia:</p> <p>Debe proceder al pago de la multa. Si la paga durante los 20 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (sábados, domingos y festivos incluidos), se beneficiará de una reducción del 50%. El pago con reducción implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Que usted renuncia a presentar alegaciones. * Que el procedimiento finalizará sin necesidad de dictar resolución y no podrá interponer un recurso administrativo. No obstante, conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses⁴ tras el pago de la multa. * Que la sanción no contará como antecedente en el Registro de Conductores e Infractores de la Jefatura Central de Tráfico. <p>Opciones para realizar el pago en periodo voluntario:</p> <table border="1"> <tr> <td>  <p>Internet</p> <p>A través de las direcciones: www.madridmultas.es y www.madrid.es respectivamente, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica.</p> </td> <td>  <p>Línea Madrid</p> <p>De los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.</p> <p>En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (lista completa en www.madrid.es/lineamadrid).</p> </td> <td>  <p>Oficina bancaria</p> <p>Presentando este comprobante en cualquiera de los siguientes bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) * Banco Popular Español * Banco Sabadell * Banco Santander * CaixaBank * Ibercaja Banco </td> <td>  <p>Correo postal</p> <p>Presentando un cheque nominativo y conmemorativo a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Núñez de Balboa, 33 28007 Madrid).</p> <p>Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.</p> </td> </tr> </table> <p>REDUCCIÓN DEL 50% SI PAGA LA MULTA ANTES DE 20 DÍAS (naturales)</p>			 <p>Internet</p> <p>A través de las direcciones: www.madridmultas.es y www.madrid.es respectivamente, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica.</p>	 <p>Línea Madrid</p> <p>De los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.</p> <p>En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (lista completa en www.madrid.es/lineamadrid).</p>	 <p>Oficina bancaria</p> <p>Presentando este comprobante en cualquiera de los siguientes bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) * Banco Popular Español * Banco Sabadell * Banco Santander * CaixaBank * Ibercaja Banco 	 <p>Correo postal</p> <p>Presentando un cheque nominativo y conmemorativo a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Núñez de Balboa, 33 28007 Madrid).</p> <p>Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.</p>																				
 <p>Internet</p> <p>A través de las direcciones: www.madridmultas.es y www.madrid.es respectivamente, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica.</p>	 <p>Línea Madrid</p> <p>De los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.</p> <p>En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (lista completa en www.madrid.es/lineamadrid).</p>	 <p>Oficina bancaria</p> <p>Presentando este comprobante en cualquiera de los siguientes bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) * Banco Popular Español * Banco Sabadell * Banco Santander * CaixaBank * Ibercaja Banco 	 <p>Correo postal</p> <p>Presentando un cheque nominativo y conmemorativo a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Núñez de Balboa, 33 28007 Madrid).</p> <p>Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.</p>																							
<p>Puede presentar un escrito de alegaciones, aportando las pruebas que considere oportuna, durante los 20 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (sábados, domingos y festivos incluidos) en cualquiera de los registrados⁴ a los que hace referencia la normativa sobre procedimiento administrativo. En el escrito debe indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente que constan al inicio de esta notificación y tiene que dirigirlo al Departamento de Instrucción de Multas de Circulación.</p> <p>Si no efectúa alegaciones al pago la multa transcurrido el plazo de 20 días naturales, la denuncia surtirá el efecto de acto resolutorio del procedimiento sancionador⁵. En ese caso, la Recaudación Ejecutiva municipal iniciará el expediente para el cobro con los recargos correspondientes a los 30 días naturales desde la notificación de la denuncia. No obstante, usted conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses⁴.</p>																										
<table border="1"> <tr> <td>N.º BOLETÍN</td> <td>CONTROL</td> <td>IMPORTE</td> <td>MATRÍCULA</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			N.º BOLETÍN	CONTROL	IMPORTE	MATRÍCULA																				
N.º BOLETÍN	CONTROL	IMPORTE	MATRÍCULA																							

Primer documento. Denuncia por infracción de circulación. Multa.

Rueda de prensa

Nota de prensa

Presencia en Medios

RRSS

Primera emisión:
27/02/2018

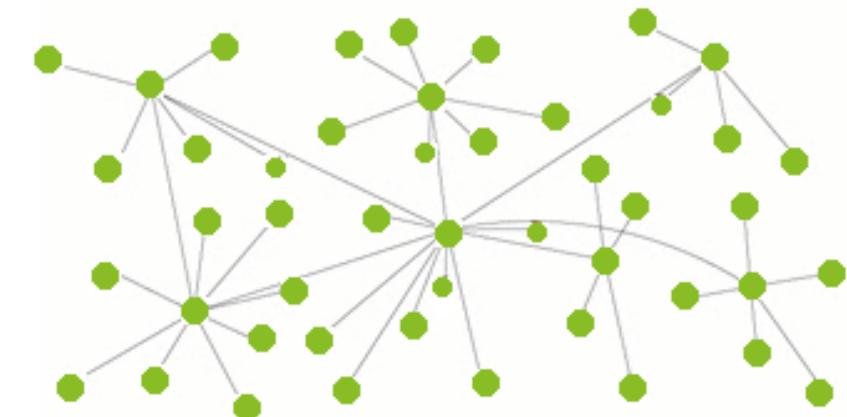


Próximos pasos

- 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**