

# 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

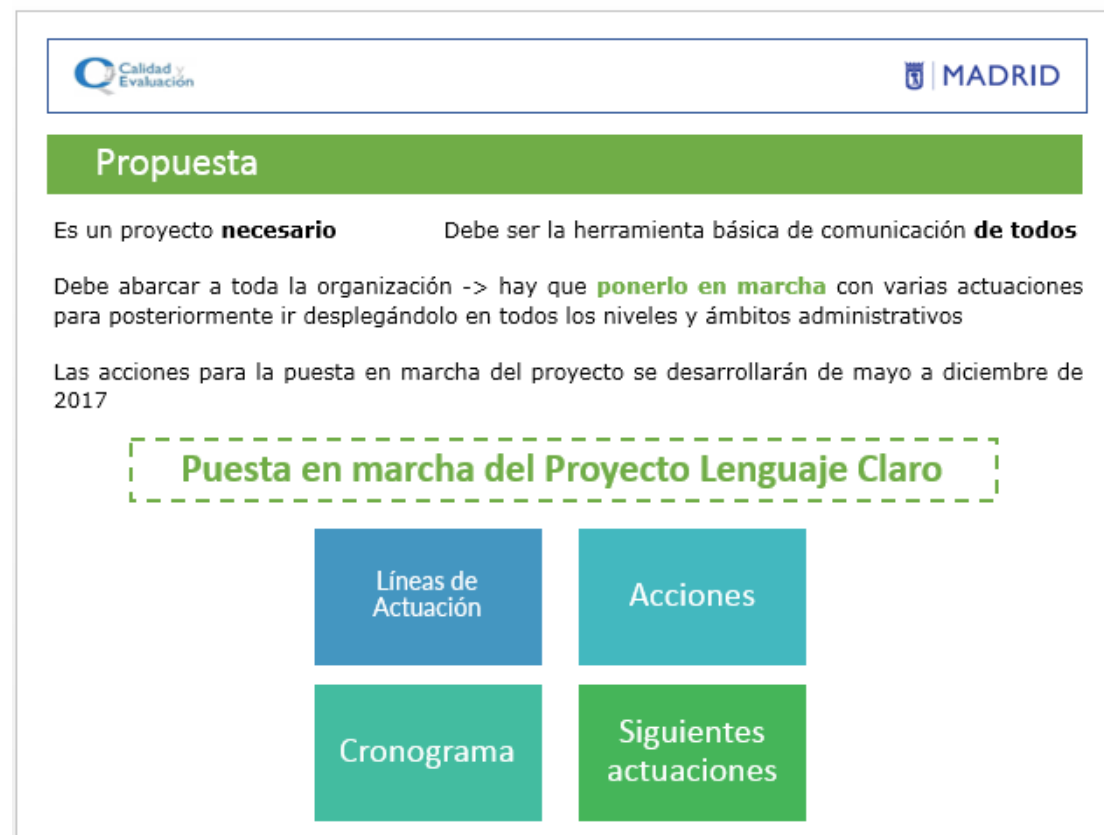
29 de mayo de 2017

- ✓ 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



# 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 displays the 'ayre general' website interface. The top navigation bar includes the Madrid logo, the 'ayre' logo, and links for 'Inicio', 'ayre general', 'ayre sectorial', and 'a mi ayre'. A search bar with the text 'Búsqueda avanzada' and a 'Buscar' button is also present. Below the navigation bar, 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 a definition of the concept. Below this, there is a paragraph explaining the project's goals and a link to a practical guide. At the bottom, three links are provided: 'Proyecto Comunicación Clara >', 'Materiales de apoyo sobre comunicación clara >', and 'Enlaces de interés >'.

ayre general

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 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.

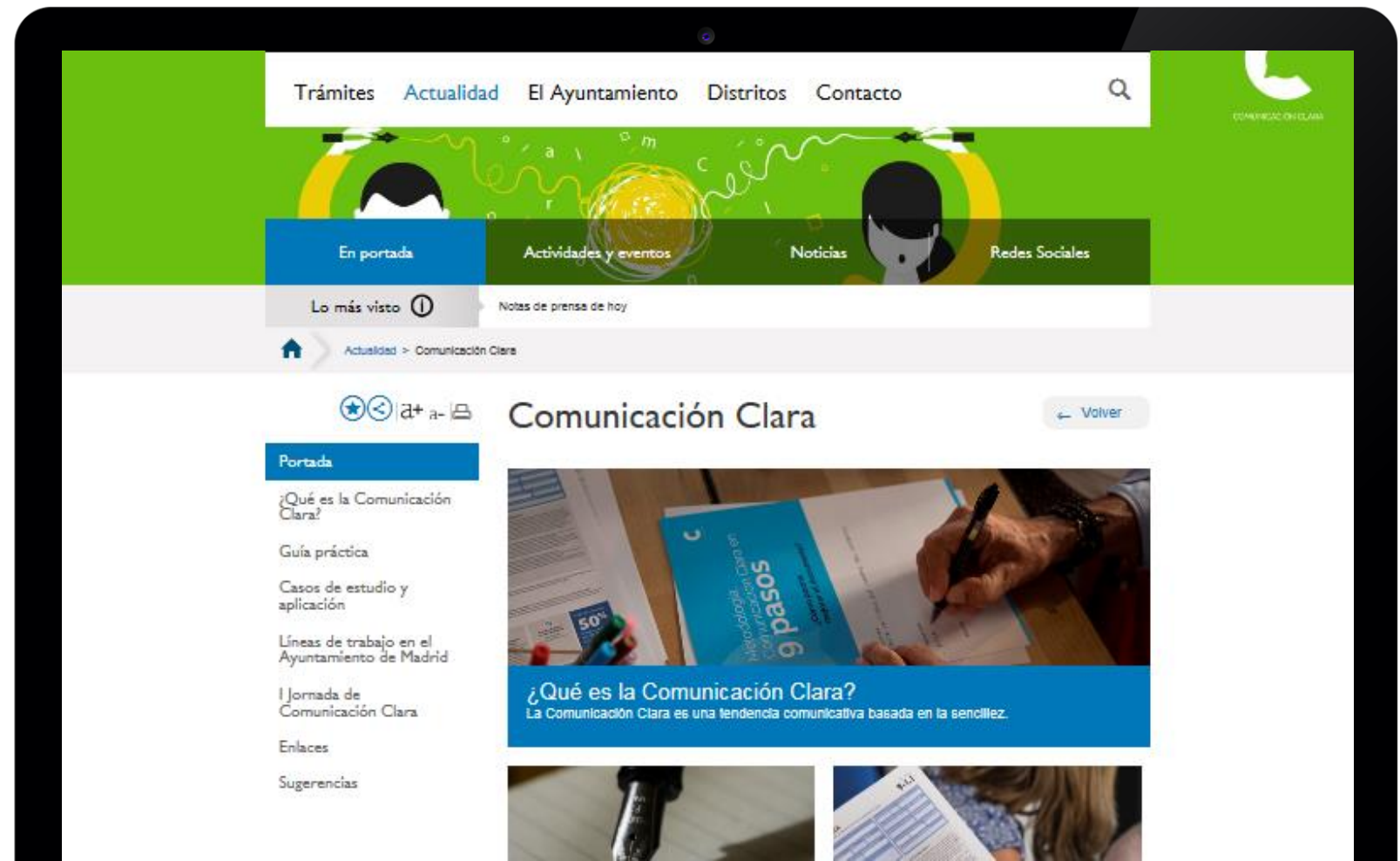
El Ayuntamiento de Madrid empezó trabajando sobre el Lenguaje Claro y considera que el reto del proyecto no se limita al uso de un lenguaje más comprensible sino que alcanza al ciclo completo de la comunicación.

**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](http://www.madrid.es/comunicacionclara)



# 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



AYUNTAMIENTO DE MADRID  
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación  
Subdirección General de Inspección y Control de la Circulación  
C/Alcalá, 30 - 28014 MADRID

**NOTIFICACIÓN DE DENUNCIA E INCOCACIÓN DE EXPEDIENTE SANCIONADOR.**

Modelo 9-1.1

**TITULAR**

**MATRÍCULA**

**REFERENCIA DEL EXPEDIENTE**

**LUGAR DE LA INFRACCIÓN**

**FECHA DENUNCIADA**

**FECHA DE LA INFRACCIÓN**

**CLAVE Y CALIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

**PRECEPTO INFRINGIDO\***

**Nº DE AGENTE**

**PÉRDIDA DE PUNTOS**

**REFERENCIA DEL AGENTE Y CONSEJO PUNTO**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN (ver reverso para cumplimentarlos por Internet)**

☐ CONDUCTOR ☐ ASIDENTADO ☐ CAMBIO DE TITULAR

**NOMBRE Y APELLIDOS:** 17 APELLIDOS

**2º APELLIDO:** NOMBRE Y APELLIDOS

**CÓDIGO:**

**POBLACIÓN:**

**PROVINCIA:**

**FECHA:**

Formulada denuncia por la infracción de norma de tráfico vial contra la persona que conduca el vehículo que figura en la presente notificación y del que usted aparece 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 20 de octubre de 2015, BOCM 10 de noviembre de 2015, en relación con lo establecido en los arts. 174.1 y 40.1 de la Ley 2/2007, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid), ha ordenado la incoación del correspondiente expediente sancionador, encomendando su instrucción al Departamento de Instrucción de Multas de Circulación.

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 62015, 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:

**A.- CONFORMIDAD CON LA DENUNCIA:**

Para beneficiarse de la REDUCCIÓN del 60% que establece la LSV, el importe de la multa deberá hacerse efectivo durante los **VEINTE DÍAS NATURALES** contados a partir del día siguiente a aquel en que tiene lugar la recepción de la presente notificación o al de su publicación oficial. El pago con la reducción conlleva la renuncia a formular alegaciones, la terminación del procedimiento sin necesidad de dictar resolución, la firma de la sanción desde el momento de la notificación 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 20 días hábiles a contar desde la fecha del pago de la multa (art. 8 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa).

Podrá efectuar el pago de la multa por cualquiera de los siguientes medios:

1.- En cualquier oficina de las entidades financieras que a continuación se relacionan, presentando siempre esta notificación:


- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA)
- BANCO POPULAR ESPAÑOL
- BANCO SABADELL
- BANCO SANTANDER
- CAIXABANK
- CERRAJA BANCO

2.- Mediante cheque nominativo o voucheringado 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 impresos disponibles para su descarga en Internet.

3.- Mediante tarjeta de crédito o débito, por Internet ([www.madrid.es/multas](http://www.madrid.es/multas)), en el teléfono 010 091-529 82 10 o al se llama desde fuera de Madrid o en cualquiera de las oficinas de Atención al Ciudadano de MADRID o en las oficinas de Atención al Ciudadano de MADRID.

4.- Mediante certificado digital o bancario electrónico en [www.madrid.es/multas](http://www.madrid.es/multas).

**Nº BOLETÍN** **CONTROL** **IMPORTE** **MATRÍCULA**



**Denuncia por infracción de circulación. Multa**

EMDOR 200402-9

**9-1.1**

**TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO**

**VEHÍCULO**

**LUGAR DE LA INFRACCIÓN**

**REFERENCIA DEL EXPEDIENTE**

**HECHO DENUNCIADO**

**FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN**

**FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE**

**FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN**

**IMPORTE DE LA MULTA**

**IMPORTE REDUCIDO**

**DESTINATARIO**

**PÉRDIDA DE PUNTOS**

**CLAVE Y CALIFICACIÓN**

**PRECEPTO INFRINGIDO\***

El director general de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid ha dispuesto que se inicie un expediente sancionador porque se ha formulado una denuncia por infracción de circulación contra la persona que conduca el vehículo indicado arriba y del que usted aparece como responsable en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico. En conformidad con lo que establece la ley<sup>1</sup>, usted puede elegir entre las siguientes alternativas:

**Está conforme con la denuncia**

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:

- 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 meses<sup>2</sup> 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.

**Opciones para realizar el pago en periodo voluntario**

**Internet**

A través de las direcciones: [www.madrid.es/multas](http://www.madrid.es/multas) y [www.madrid.es/multas](http://www.madrid.es/multas), con tarjeta de crédito o crédito, certificado digital o banca electrónica.

**Línea Madrid**

En los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.

En cualquier Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid.

[www.madrid.es/lineamadrid](http://www.madrid.es/lineamadrid).

**Oficina bancaria**

Presentando esta notificación en cualquiera de los siguientes bancos:

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)
- Banco Popular Español
- Banco Sabadell
- Banco Santander
- Caixabank
- Cerrajería Banco

**Correo postal**

Remitiendo un cheque nominativo y conformado a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Alameda, 30 28037 Madrid).

La imprescible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.

**REDUCCIÓN DEL 50%**

**SI PAGA LA MULTA ANTES DE 20 DÍAS (naturales)**

**No está conforme con la denuncia**

Puede presentar un escrito de alegaciones, aportando las pruebas que considere oportunas, 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 registros<sup>3</sup> 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 conlleva al inicio de esta notificación y tiene que estar dirigido al Departamento de Instrucción de Multas de Circulación.

Si no efectúa alegaciones ni paga la multa transcurrido el plazo de 20 días naturales, la denuncia surtirá el efecto de acto resolutorio del procedimiento sancionador<sup>4</sup>. 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 meses<sup>5</sup>.

**Nº DE 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**