

Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid

D. Javier Moscoso del Prado
D. Joaquín Müller-Thyssen

Modera: D. Mario Tascón

¿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. Recursos de Multas de Circulación.
- **Elena Alía Robledo.** Dpto. de Gestión de Contenidos.
- **Carmen Ruiz Moreno.** SG de Transparencia.
- **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.

Jornada FEMP - ILF

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



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	Siguientes 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 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



- Primeros **documentos** redactados conforme a las directrices de Lenguaje Claro.
- **Espacio** en ayre y en madrid.es.
- **Documento** cómo redactar en Lenguaje Claro.
- Acciones de **difusión / sensibilización / concienciación**
Aviso en ayre, Jornada, Nota de prensa, Medios, RRSS, etc.
- **Formación**

Espacio y comunicación en ayre



Espacio y comunicación en madrid.es

www.madrid.es/comunicacionclara



Comunicación Clara

Guía práctica



Formación

Plazo de solicitud

Del 5 de diciembre de 2017 al 15 de enero de 2018



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

Próximos pasos

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

Además, para facilitar la tarea de todas ellas, seguiremos desarrollando acciones de **comunicación, sensibilización y formación**

Organizaremos y formalizaremos el **Grupo de trabajo de Comunicación Clara** para el análisis y redacción de documentos complejos.



COMUNICACIÓN CLARA



**Muchas
gracias**