

Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid

D. Javier Moscoso del Prado

D. Joaquín Müller-Thyssen

Modera: D. Mario Tascón

¿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. 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.

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 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

Acciones



“Mundo electrónico” comunicación *online*

“Mundo papel” comunicación *offline*

- 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



The screenshot shows a web page from the Ayre general website. The header includes the Madrid logo, the word 'ayre', and 'ayre general'. The main navigation menu has options like 'ayre general', 'ayre sectorial', and 'a mi ayre'. A search bar is on the right. The breadcrumb navigation shows 'Está en: Inicio | Comunicación y prensa | Comunicación Clara'. The page title is 'Comunicación Clara'. The main content area features a large green banner with a white 'C' and the text 'COMUNICACIÓN CLARA'. Below the banner, a text box defines 'Comunicación Clara' as transmitting information clearly and transparently. It also mentions a shift in communication culture and the project's scope beyond language to the communication cycle. A link to the 'Guía práctica' is provided, along with a link to a video project.

Está en: Inicio | Comunicación y prensa | Comunicación Clara

ayre general

ayre sectorial a mi ayre

Búsqueda avanzada Buscar

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.

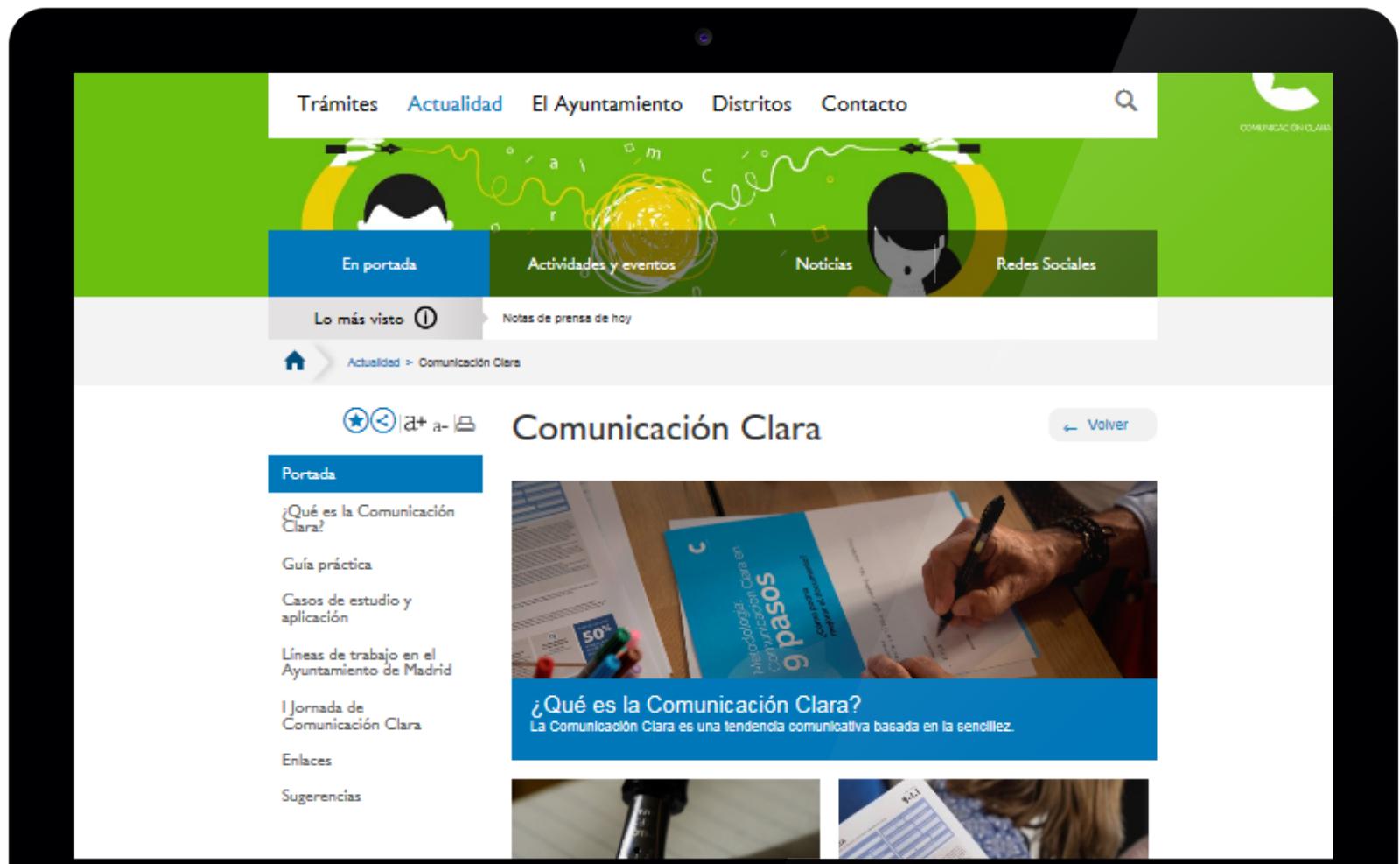
El Ayuntamiento de Madrid empezó trabajando sobre el Lenguaje Claro y considera que el reto del proyecto no se limita al uso de un lenguaje más comprensible sino que alcanza al ciclo completo de la comunicación.

Comunicación clara. Guía práctica (Ayuntamiento de Madrid)

Proyecto Comunicación Clara >

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



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

Próximos pasos

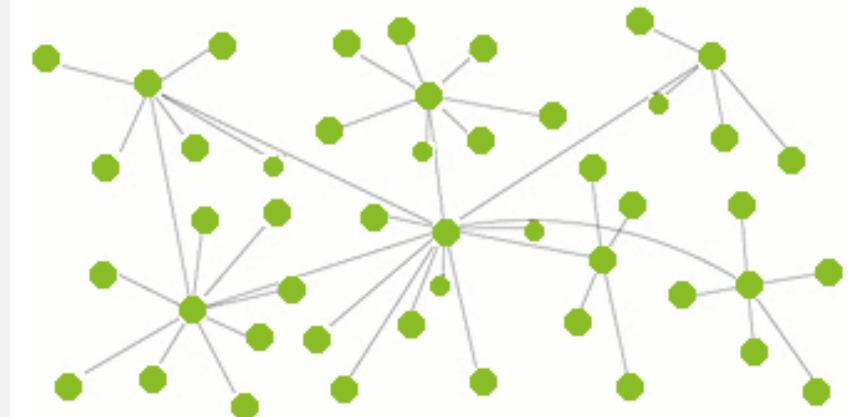
Todas y cada una de las personas que trabajamos en el Ayuntamiento debemos seguir avanzando.

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**