

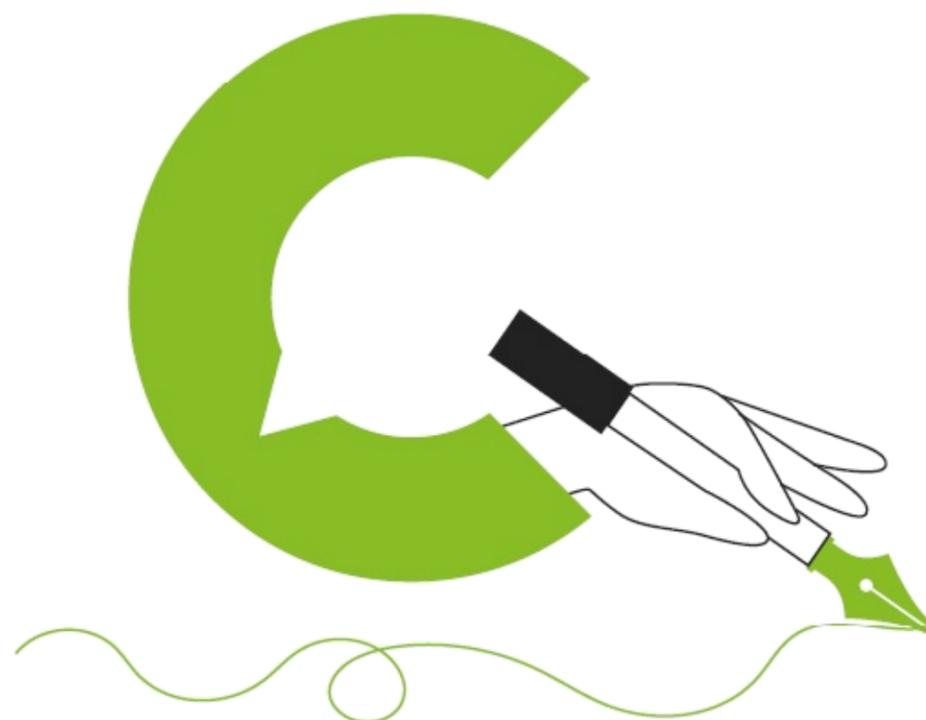
COMUNICACIÓN CLARA

Última actualización: junio 2023

Descripción

Situación actual

Previsiones
2019/2023

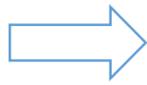


Para que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla con sus obligaciones democráticas, es imprescindible que entienda lo que le comunica la Administración.



Descripción

Objetivo



Comunicar de forma fácil, directa, transparente, sencilla y eficaz información relevante para la ciudadanía.

La ciudadanía tiene **derecho a entender** lo que genera o le comunica el Ayuntamiento de Madrid, para estar informado y para ejercer sus derechos legítimos.

Una comunicación clara permite eliminar barreras para la comprensión, el aprendizaje y la participación. Pretende evitar el lenguaje jurídico-administrativo y acercar la información de una forma sencilla y asequible a la ciudadanía.

Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación** es la encargada de **promover e impulsar** que el resto de unidades municipales reformulen su información dentro de los parámetros de la comunicación clara, a través del establecimiento de criterios, recomendaciones, asesoramiento, formación, etc.

Cada unidad municipal es **responsable** de implementar la comunicación clara en la información que utiliza y transmite a la ciudadanía.



Descripción

Comunicar a la ciudadanía lo que necesita saber de forma clara, directa y sencilla implica usar un lenguaje común, adaptado a todos los perfiles de personas usuarias y atendiendo a cualquier tipo de discapacidad.

Tiene que atender las peculiaridades de cualquier canal: presencial, oral o telemático; adaptarse a todos los dispositivos de acceso y contar con un diseño fácil e intuitivo.



La simplificación del lenguaje administrativo tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos, de forma oral o escrita, para que la ciudadanía comprenda la información que necesita.

Este propósito fomenta la **transparencia** y la **eficacia** de la Administración.



Situación actual

Toda la información sobre el Proyecto de Comunicación Clara se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/go/COMUNICACIONCLARA>

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Acciones de Comunicación Clara desarrolladas	8	7	3	1	4	1
Documentos redactados y diseñados íntegramente conforme a las directrices de Comunicación Clara	1	8	4	-	-	-
Actividades formativas de Comunicación Clara desarrolladas	1	4	1	4	4	5
Personas formadas en Comunicación Clara	12	257	135	160	160	200
Puntuación media de la satisfacción con las acciones formativas (0-5)	---	4,30	D.N.D.	D.N.D.	4,22	4,21

D.N.D.: Dato no disponible

Previsiones 2019-2023

Acciones Plan Operativo de Gobierno:

Eje Estratégico: Madrid, responsable, transparente y fácil

Objetivo Estratégico: Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

Estrategia/Proyecto: Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

Actuación: Promoción y difusión de la Comunicación Clara

Acciones previstas 2019-2023:

- Estudio sobre situación del Ayuntamiento en materia de Comunicación Clara.
- Plan de aplicación de los criterios de Comunicación Clara en el Ayuntamiento.
- Difusión de los criterios y logros de la Comunicación Clara.

Acciones Internas:

- ✓ Continuar aplicando los principios de comunicación clara a documentos y aplicativos dirigidos a la ciudadanía,
- ✓ Seguir divulgando y mejorando la Guía práctica de Comunicación Clara,
- ✓ Realizar acciones formativas en el marco del Plan de Formación municipal y a demanda de las unidades, así como la sensibilización a distintos colectivos,
- ✓ Mantener y mejorar los espacios de información web de esta materia,
- ✓ Evaluar las actuaciones de mejora de la Comunicación Clara.

Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)
- [Presupuesto 2023](#)