

# Proyecto de Comunicación Clara Ayuntamiento de Madrid



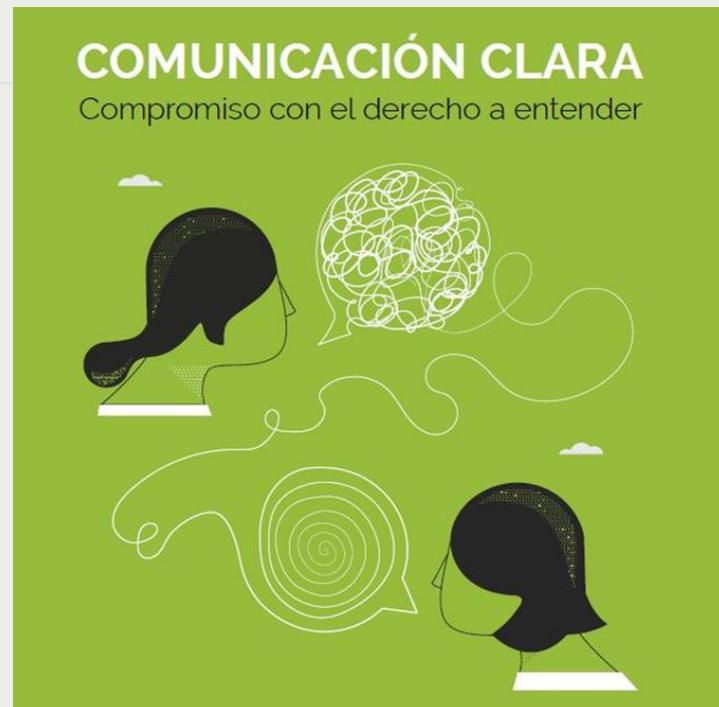
## Presentación

Esta presentación se estructura en los siguientes puntos:

1. CÓMO y CUÁNDO empezó y CUÁL es su situación actual
2. QUÉ es la Comunicación Clara y POR QUÉ es importante
3. CÓMO llega y se despliega la Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid
4. Breve referencia a la METODOLOGÍA: los 9 PASOS

Para profundizar en este tema, se puede visitar la página web del proyecto: [Comunicación Clara](#)

O solicitar el curso formativo programado en la EFAM de Introducción a la Comunicación Clara.



1

# Cómo y cuándo empezó la Comunicación Clara; cuál es su situación actual

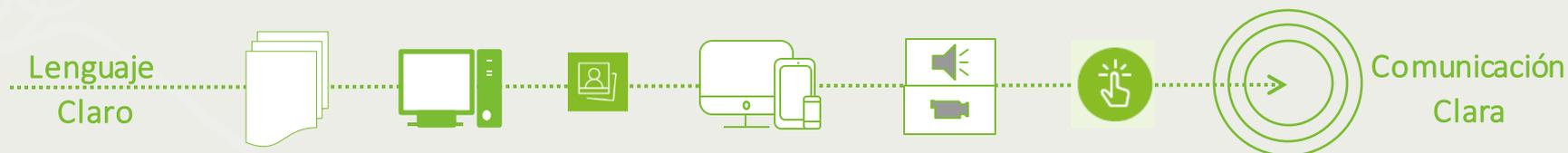
Cómo y cuándo  
La Comunicación Clara en el mundo  
La Comunicación Clara en España

## CÓMO y CUÁNDO empezó la Comunicación Clara

Hace ya 50 años, los movimientos cívicos en **Estados Unidos** empezaron a reclamar el **derecho** de la ciudadanía a entender lo que la empresas y Administraciones querían comunicarles. Comenzaba la lucha por el **lenguaje claro**. Desde entonces, en el mundo occidental se ha ido implementando de manera progresiva.

Así, además de los Estados Unidos, otros **países de habla inglesa** como el Reino Unido, Canadá, Australia o Nueva Zelanda han comenzado a impulsar el uso del lenguaje claro. Esta corriente del estilo llano lleva el nombre en inglés de Plain Language Movement o Plain English. Las primeras **iniciativas públicas** en favor del uso de un lenguaje normativo comprensible surgieron en Suecia y en Canadá en 1976. **Otros países** como Francia, Italia, Alemania o Dinamarca se han puesto también manos a la obra. En el **mundo hispano** Argentina, Chile, España o la República Dominicana y Colombia también han dado los primeros pasos para aclarar el lenguaje utilizado. Sin embargo, ha sido México el país hispanohablante donde más se ha avanzado en el tema.

El avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones (de la tecnología analógica, mecánica y electrónica, a la tecnología digital), nos obliga a ampliar el concepto **lenguaje claro** y a desarrollar y aplicar el concepto nuevo, interdisciplinar y ajustado a las demandas y necesidades contemporáneas de la ciudadanía: la **Comunicación Clara**.



## Organizaciones y entidades

A nivel global, existen varias **asociaciones que promueven la investigación, difusión y uso del lenguaje claro**, y la **Comisión Europea** también ha mostrado su preocupación por este tema.

1

Plain Language Association International (PLAIN)

<https://plainlanguagenetwork.org>



2

Clarity es la asociación internacional fundada en Reino Unido en 1983 para promover el lenguaje jurídico sencillo.

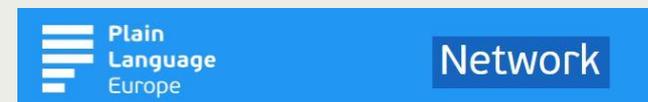
<https://clarity-international.net/>



3

Plain Language Europe. Es una organización dedicada a la comunicación en lenguaje claro integrada por una **red de expertos**.

<https://www.plainlanguageeurope.com/es/organisation>



4

La **Comisión Europea** en 2013 editó la guía **Cómo escribir con claridad** y ha creado la **Editing Unit**, Unidad de Edición, y ha puesto en marcha la **Clear Writing Campaign**, Campaña de escritura clara.



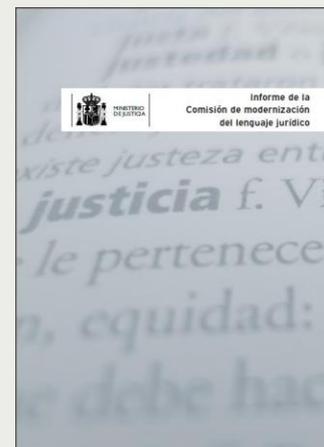
## España – Comunicación Clara

En [España](#) es en la **década de los 80** cuando cristaliza el interés por la calidad de los textos que produce la Administración. En 1990 se publica el **Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo**, que elaboran lingüistas y administrativistas desde el Ministerio para las Administraciones Públicas con el objetivo de hacer más comprensible el lenguaje administrativo, bajo las **directrices de precisión, eficacia comunicativa y sencillez**.

Desde entonces [distintas iniciativas](#), [grupos de trabajo e investigación](#), [profesionales y organizaciones](#) han ido avanzando hacia la Comunicación Clara de empresas y Administraciones de nuestro país. Veamos algunos de ellos.

En 2009, impulsada por el Gobierno español y bajo la supervisión de la Real Academia Española, la **Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico** inició los trabajos para la elaboración de un informe para hacer más claro y comprensible el lenguaje jurídico, porque “una justicia moderna es una justicia que la ciudadanía es capaz de comprender”. El [Informe](#) contiene recomendaciones para los profesionales, las instituciones y los medios de comunicación.

La Comisión y el Ministerio de Justicia han seguido avanzando en este tema, en el marco institucional del Plan Estratégico para la Modernización de la Justicia en España.



## España – Comunicación Clara

En 2017, el Consejo General del Poder Judicial y la Real Academia Española presentan el [Libro de estilo de la Justicia](#).

Nace con «el deseo de superar algunos usos inadecuados del lenguaje, poniendo a disposición de jueces, abogados, procuradores, ciudadanos y administraciones, una herramienta moderna y de gran utilidad para procurar cierta homogeneización de la producción jurídica escrita»

El **Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)**, uno de cuyos objetivos estratégicos es impulsar una comunicación de calidad en el ámbito de la Administración Pública Vasca, publica el Libro de Estilo del IVAP en el que se recoge qué entienden por **comunicación de calidad**.

La **FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)**, consciente de la importancia del tema y con el objetivo de animar a las Autoridades Locales a adentrarse en el mundo de la eliminación de las barreras cognitivas en los espacios y servicios municipales, pone a disposición de las Administraciones locales :

- la guía [Accesibilidad cognitiva, lectura fácil y lenguaje claro en la Administración Local](#) y
- el curso formativo Lenguaje Claro, instrumento de accesibilidad cognitiva para los técnicos de la Administración Local.

Además, en 2017 organizó la Jornada sobre al accesibilidad cognitiva, lenguaje claro y lectura fácil en la administración local y en 2018 el Encuentro de Buenas Prácticas en Accesibilidad Cognitiva.



## España – Comunicación Clara

Iniciativas, grupos de trabajo e investigación, profesionales y organizaciones que han ido avanzando hacia la Comunicación Clara de empresas y Administraciones de nuestro país:

La Fundación del Español Urgente — Fundéu BBVA

Prodigioso Volcán



Instituto Lectura Fácil



Ecija abogados



Plena inclusión



Cálamo y Cran



## España – Comunicación Clara

Por último tenemos que hacer referencia a aquellas **empresas y profesionales** expertos en análisis de datos, tecnologías big data y sistemas de inteligencia artificial que a través de sistemas automáticos realizan análisis de textos o incluso proponen textos alternativos. Entre ellos el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC) o Iria da Cunha investigadora Ramón y Cajal de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) que ha desarrollado [artext](#), herramienta gratuita en forma de editor de texto online que ayuda a redactar documentos, utilizando estrategias avanzadas de inteligencia artificial.



**PROTOCOLO DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN MATERIA DE COMUNICACIÓN CLARA.**



**HERRAMIENTA INFORMÁTICA DE ASISTENCIA A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS PARA LA REDACCIÓN EN LENGUAJE CLARO DE DOCUMENTOS DIRIGIDOS A LA CIUDADANÍA**

## España – Comunicación Clara

Nuestro **ordenamiento jurídico** ha empezado a **exigir la comunicación clara**, sobre todo en ciertos sectores:

Consumidores y  
usuarios

Seguros

Servicios bancarios  
y de pago

Protección de  
datos

Judicial

2

# QUÉ es la Comunicación Clara y POR QUÉ es importante

Sencillez  
Personalización  
Lectorabilidad  
Legibilidad  
Multicanalidad  
Interacción

Disciplinas:  
Lenguaje claro  
Lenguaje visual  
Lenguaje de especialidad  
Neurolenguaje

Reto para las empresas  
Reto para la Administración

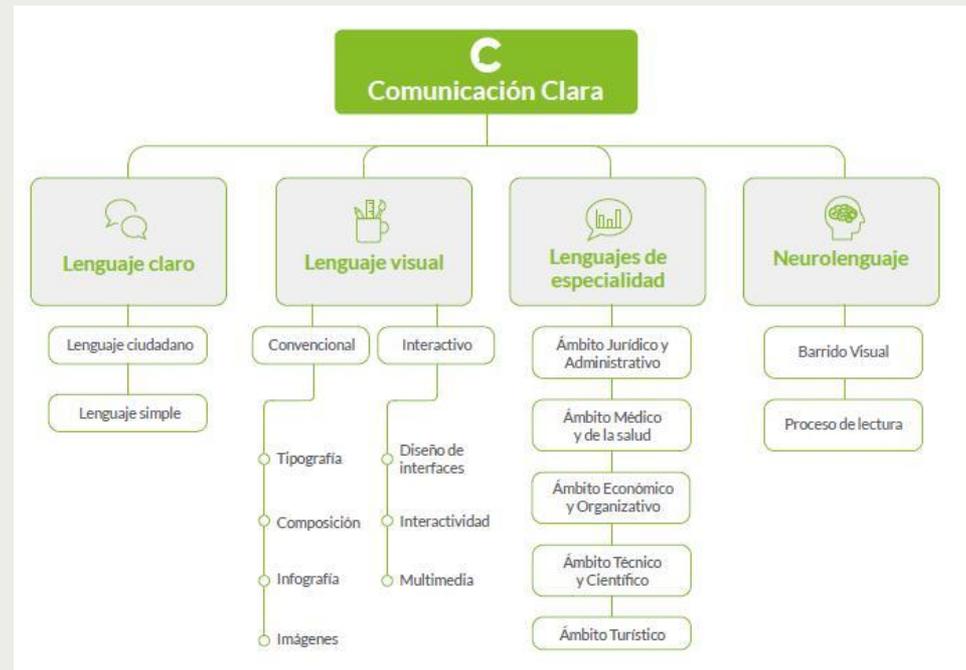
## Claves de la Comunicación Clara

1

La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

La Comunicación Clara va más allá de la simple creación de textos que se entiendan sin dificultad, implica tanto al **contenido** como al **diseño**.

Los iconos, las fotografías, los gráficos e incluso la interactividad son susceptibles de utilizar técnicas de clarificación.



## Claves de la Comunicación Clara

2

### La Comunicación Clara es multicanal

El número de canales que la Administración usa para comunicarse con la ciudadanía ha aumentado considerablemente.

La Comunicación Clara debe adaptarse a todos ellos y dominar sus particularidades.



## Claves de la Comunicación Clara

3

La Comunicación Clara se desarrolla en todo tipo de elementos

Cualquier documento impreso o digital puede ser reelaborado dentro del marco de la Comunicación Clara.

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Abonarés            | <input checked="" type="checkbox"/> Consentimientos        | <input checked="" type="checkbox"/> Notificaciones              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Advertencias        | <input checked="" type="checkbox"/> Contratos              | <input checked="" type="checkbox"/> Ordenanzas                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Autoliquidaciones   | <input checked="" type="checkbox"/> Convocatorias          | <input checked="" type="checkbox"/> Pliegos                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Balances            | <input checked="" type="checkbox"/> Documentos de pago     | <input checked="" type="checkbox"/> Publicación de licitaciones |
| <input checked="" type="checkbox"/> Cartas informativas | <input checked="" type="checkbox"/> Especificaciones       | <input checked="" type="checkbox"/> Recibos                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Carteles            | <input checked="" type="checkbox"/> Fichas de producto     | <input checked="" type="checkbox"/> Recursos                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Certámenes          | <input checked="" type="checkbox"/> Impresos y formularios | <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Citaciones          | <input checked="" type="checkbox"/> Informes técnicos      | <input checked="" type="checkbox"/> Solicitudes                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Comunicaciones      | <input checked="" type="checkbox"/> Instrucciones          | <input checked="" type="checkbox"/> Subvenciones                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Concursos           | <input checked="" type="checkbox"/> Normas legales         | <input checked="" type="checkbox"/> Términos de uso             |

## Claves de la Comunicación Clara

4

**El centro o foco de la Comunicación Clara es la persona usuaria, la persona a la que se dirige nuestra comunicación**

Para elaborar mensajes claros es imprescindible pensar en las personas a las que se dirigen antes que en el entorno desde el que se producen.



## ¿Qué es la Comunicación Clara?

Facilidad  
Sencillez

Personalización

Lectorabilidad y  
legibilidad

Multicanalidad

Interacción

La Comunicación Clara es **transmitir de forma fácil, directa, transparente, sencilla y eficaz información relevante para la ciudadanía.**

La Comunicación Clara mejora el **acceso a la información** y los servicios al establecer que los **documentos**, los **discursos** y las páginas **web** estén redactadas y diseñadas de forma clara e inequívoca.

El propósito de la Comunicación Clara es **incrementar la eficacia** de las organizaciones (empresas, Administración, ONGs,...), promoviendo una comunicación que el público pueda entender y usar sin dificultades.

La Comunicación Clara **implica un cambio de cultura** comunicativa. El objetivo es que la ciudadanía comprenda, se sienta segura con la información que le llega, teniendo en cuenta que **entender no es un deber, es un derecho.**

### claro, ra

2. adj. Que se distingue bien.
9. adj. Inteligible, fácil de comprender.

### transparente

1. adj. Dicho de un cuerpo: a través del cual pueden verse los objetos claramente.
2. adj. Dicho de un cuerpo: *translúcido*.
4. adj. Claro, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad.

## ¿Qué es la Comunicación Clara?

Facilidad  
Sencillez

Personalización

Lectorabilidad y  
legibilidad

Multicanalidad

Interacción

No sirve el “café para todos”.

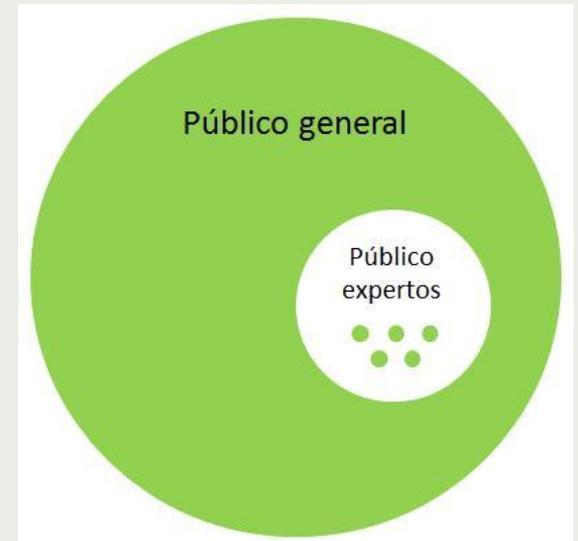
Es muy importante tener en cuenta el **público al que nos dirigimos**, centrarnos en las personas que reciben la información que queremos facilitar. Para que la Comunicación Clara funcione hemos de saber si estamos ante un público 

- general,
- con dificultades comprensivas o
- especializado.

Tradicionalmente el lenguaje claro se viene intentando aplicar al primer caso, pero hay muchos otros en los que se necesita ayuda de los **lenguajes expertos** para evitar justamente comunicaciones equívocas o poco precisas. Parte de los temores y trabas para poner en marcha programas de lenguaje claro provienen de los grupos de personas expertas que temen que se banalice o que se conviertan en imprecisas sus comunicaciones y que generen problemas importantes justo porque no se comprende bien el propósito.

**¡ Importante !**

Hay que tener en cuenta a la persona que nos lee y dirigirse a ella del modo más directo posible.



## ¿Qué es la Comunicación Clara?

Facilidad  
Sencillez

Personalización

Lectorabilidad y  
legibilidad

Multicanalidad

Interacción

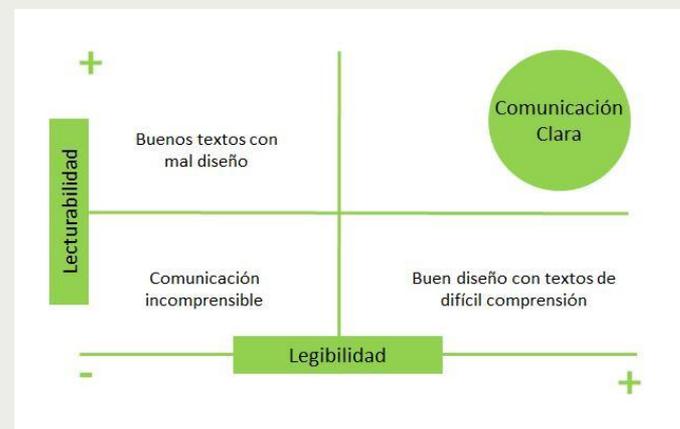
La Comunicación Clara no es solo una cuestión de mejora del lenguaje: un buen texto con una tipografía nefasta no será leído con facilidad y tenderá a ser rechazado.

Desde el punto de vista de la comprensión lectora de textos y documentos, existen dos conceptos importantes: la legibilidad y la lectorabilidad.

Si bien los criterios clásicos para que un texto sea **legible** se amplían hoy al entrar en juego otros elementos como las imágenes o los vídeos, el fondo sigue siendo el mismo: conseguir que las informaciones tengan un alto grado de **comprensibilidad**.

La **lectorabilidad** garantiza que los textos se entiendan sin esfuerzo porque se ha planificado y calculado la estructura, la organización de la información, la adecuación de la sintaxis y la claridad de las palabras.

La **legibilidad** asegura que la tipografía, el espacio entre letras y la longitud de los párrafos ayude a la facilidad de lectura.



## ¿Qué es la Comunicación Clara?

Facilidad  
Sencillez

Personalización

Lectorabilidad y  
legibilidad

Multicanalidad

Interacción

La Comunicación Clara es **multicanal**: se adapta a los diferentes canales actuales (papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos) y a sus especificidades, y mejora el acceso a la información.

Administración, empresas y entidades se comunican con la ciudadanía a través de una serie de canales que han aumentado en variedad en los últimos tiempos. Para que su comunicación sea clara deben saber **adaptarse** a cada uno de ellos y dominar todas sus particularidades

El uso masivo de móviles para informarse, comprar y consultar información, junto a la **falta de espacio** en las pantallas, implica una utilización casi obligatoria de la Comunicación Clara.

También hay que tener en cuenta la posibilidad de usar en el canal web los **videos y audios**.



## ¿Qué es la Comunicación Clara?

Facilidad  
Sencillez

Personalización

Lectorabilidad y  
legibilidad

Multicanalidad

Interacción

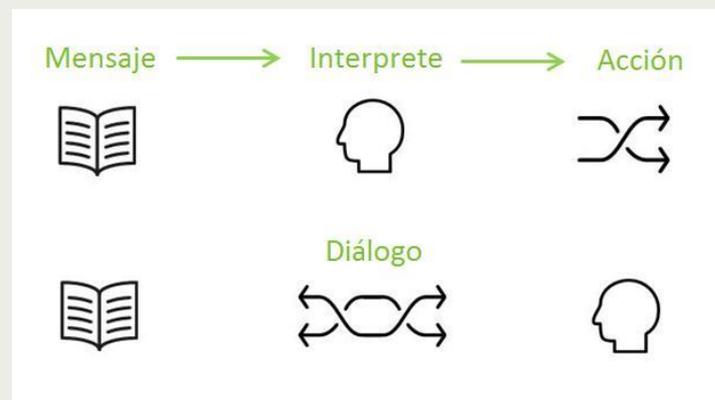
### La comunicación busca una reacción y necesita un diálogo

La ciudadanía no es una simple receptora del mensaje, sino una intérprete activa de la que **esperamos una respuesta**. El objetivo de la Comunicación Clara no es sólo la producción de documentos y contenidos, sino también la generación de las reacciones deseadas: firmar, guardar, dar la conformidad, pagar,...

Es imprescindible entender la comunicación como un **diálogo**. Los contenidos inician conversaciones para obtener respuestas.

La interactividad sitúa a la **conversación activa** en el centro de las decisiones sobre cuál es el diseño más eficaz de los documentos.

La comunicación a través de las pantallas debe cuidar también de manera especial la **interacción**, sobre todo el uso de botones y otros elementos con los que se establece un diálogo.



## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

### Lenguaje claro

El lenguaje es una de las bases de la Comunicación Clara. Las primeras áreas en las que se ha trabajado son las que afectan a los textos, el vocabulario y la gramática.

El **lenguaje claro**, también denominado **lenguaje llano**, **lenguaje sencillo** o **lenguaje ciudadano** es la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía necesitan conocer. Con lenguaje claro se formulan textos fáciles de leer, entender y usar, de acuerdo a las características y necesidades de las personas que los leen.

La utilización de un lenguaje sencillo y claro, conciso y preciso no debe implicar necesariamente la utilización de un lenguaje infantil o demasiado coloquial, basta con que no sea confuso y el mensaje esté bien estructurado.

La clave es buscar, perseguir y encontrar la manera de transmitir nuestras ideas con CLARIDAD considerando las características del receptor de nuestros mensajes.

La Administración y las empresas deben formular mensajes claros y sencillos en todas sus formas de comunicación (oral, escrita, electrónica, etc.) para ser así entendidos de forma eficiente por la sociedad.



## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

¡ Importante ! No debemos confundir el lenguaje claro con el **Lenguaje fácil o Lectura fácil**.

La **lectura fácil** es un método de redacción de textos y contenidos adaptados a las necesidades de las personas que tienen dificultades de comprensión lectora. Estas dificultades están relacionadas con la memoria, el lenguaje empleado, la capacidad de abstracción, la fluidez en el uso del idioma, la orientación, el razonamiento o el aprendizaje. Inmigrantes, personas mayores, con trastornos del aprendizaje, o con escolarización deficiente o tardía son algunos de los beneficiarios de la lectura fácil.

La lectura fácil **permite** una lectura y una comprensión más sencilla de un contenido. No sólo abarca el texto, sino también se refiere a las ilustraciones y maquetación.

Los documentos escritos en lectura fácil se identifican con este logo azul. Es el **logo europeo de Lectura fácil** hecho por Inclusion Europe. Si lo ves en un documento significa que el documento es fácil de leer y entender. Todo el mundo puede utilizarlo en un documento, folleto o página web de lectura fácil. El uso del logotipo es gratuito pero hay que seguir algunas reglas (<https://easy-to-read.eu/es/european-logo/>); si las publicaciones presentadas no las cumplen Inclusion Europe se reserva el derecho a retirar el permiso para utilizarlo. 19 organizaciones españolas trabajan con [easy to read](https://easy-to-read.eu/es/european-logo/) en lectura fácil

© Lectura fácil Europa. Logo: Inclusión Europa.



## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

### Lenguaje visual

Como venimos repitiendo, la Comunicación Clara no es solo cuestión de textos. No se trata solo de escribir de forma sencilla y comprensible, también es importante la manera en la que se presenta la información:

- Tipografía (tamaño y tipos de letras)
- Composición (rejillas, espacios y blancos)
- Iconos, gráficos e infografías
- Fotografías, ilustraciones y vídeos

Si se trata, por ejemplo, de una señal o de un cartel de advertencia, el contenido ha de ser procesado en décimas de segundo, por lo que una adecuada combinación entre texto, iconos, colores y diseño parece más eficaz que solo un texto.

Además, **el texto es en si mismo una imagen visual**. Un buen texto con una estructura, organización o tipografía malas no será leído con facilidad y tenderá a ser rechazado.

### ¿Qué cartel prefieres?

**PELIGRO:** Saurópodos arcosaurios. Grandes reptiles semiacuáticos de color marrón verdoso y piel cubierta de escamas muy duras; sus patas tienen una membrana entre los dedos para nadar, la cola es larga, aplanada lateralmente y con dos crestas de poca altura en su parte superior, los dientes fuertes y afilados, y el hocico alargado; son carnívoros y muy temibles por su voracidad. No nade en esta zona.



¿Y qué documento?



## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

Con los canales digitales de comunicación (internet y móviles) ha aumentado la importancia de la **sencillez del uso de todos los elementos que componen una pantalla o un documento**.

La disciplina que se ocupa de la optimización de esta nueva necesidad es la **usabilidad**.

El objetivo de la Comunicación Clara se alcanza gracias a que las mejoras en legibilidad y usabilidad consiguen que la experiencia de lectura sea sencilla, eficaz y las interacciones que haga la persona destinataria con el documento o la pantalla sean fluidas y fácilmente comprensibles. La Comunicación Clara genera buenas “experiencias de usuario”.

La usabilidad aplicada en el diseño de interfaces permite observar cómo las personas usamos los sistemas y creamos nuestros propios modelos mentales a partir de los procesos de interacción.

La **interactividad** centrada en la persona usuaria proporciona los criterios eficaces de diseño de la comunicación entre dispositivos, programas, documentos y personas.



## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

### Lenguaje de especialidad

Cada **ámbito de conocimiento** tiene sus propias tradiciones discursivas (comunicativas), su propio lenguaje de especialidad. Los lenguajes de especialidad son el conjunto de terminologías específicas o jergas que utilizan determinados colectivos en relación a la disciplina a la que se dedican.



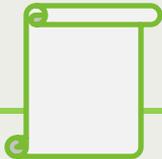
Para poder hacer más claro cada uno de estos textos, se impone **conocer** con exhaustividad sus características comunicativas. Es imprescindible conocer las reglas comunicativas de los diferentes contextos profesionales para poder renovar y clarificar la comunicación de una organización.

## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

Para llevar a cabo una Comunicación Clara eficaz hay que tener muy en cuenta los tipos de texto según sus objetivos:

### Expositivos

Tienen como objetivo prioritario **informar** (informes técnicos, de abogado, de consultoría, folletos, etc.). Para ser eficaces, han de contener mecanismos expositivos.



### Argumentativos

Tienen como objetivo **demostrar** (sentencia), **convencer** o **persuadir** (anuncio, página web comercial, entre otros). Han de usar estructuras y elementos con función argumentativa.



### Instructivos

Se proponen mostrar **cómo se hace algo o mover a la acción**. Son discursos instructivos.



## La Comunicación Clara es la convergencia de varias disciplinas

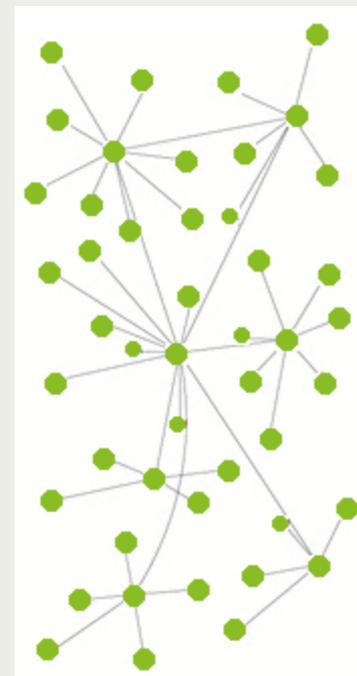
### Neurolenguaje

La Neurolingüística investiga los mecanismos mentales de procesamiento informativo que permiten producir y comprender el lenguaje.

En el campo de la Comunicación Clara, el Neurolenguaje proporciona criterios multidisciplinares útiles para un diseño de calidad cognitivo y lingüístico de los documentos.

Los avances en Neurolenguaje ofrecen soluciones a cuestiones relevantes del tipo:

- 1 Cómo una mala estructura documental provoca dificultades de interpretación.
- 2 Cómo optimizar la escritura del documento para facilitar los procesos mentales de lectura.
- 3 Cómo estudiar empíricamente el barrido visual del documento que se realiza en su lectura y su correspondiente comprensión (*eyetracking*).
- 4 Cómo calcular la cantidad y calidad de la información lingüística necesaria para facilitar la comprensión cómoda de un documento.



## La Comunicación Clara: un reto para las empresas y para la Administración

Las empresas e instituciones deben asumir que la Comunicación Clara **no solo es un derecho**, sino que **supone ya una obligación** cuyo incumplimiento conlleva consecuencias legales y sociales en muchos casos.

Preparar contenidos con Comunicación Clara implica un **cambio de cultura comunicativa** en las organizaciones.

## Ventajas de la Comunicación Clara



Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.



**Aumenta la confianza** de las personas en las instituciones, empresas o entidades que usan Comunicación Clara.



**Mejora la reputación** de quienes la promueven y aplican.



**Potencia la interacción.** Hace fluido el intercambio de información en ambos sentidos, entre Administraciones, empresas y otras organizaciones, y ciudadanía.



**Democratiza** el acceso a la información, todas las personas pueden acceder a ella sin dificultad.



Supone un **ahorro** económico: acorta el tiempo y el esfuerzo invertido en la lectura, agiliza los trámites y optimiza el tiempo de gestión, porque disminuye las dudas, quejas y consultas ciudadanas.



**Reduce la ansiedad** provocada por la difícil comprensión de los documentos y procedimientos.



**Facilita** las traducciones automáticas en internet y los sistemas de procesamiento de lenguaje (por ejemplo: lectores para invidentes).

3

# Cómo llega y se despliega la Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid



## Antecedente: el *Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid*

En 2007 se publica el [\*Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid\*](#), en colaboración con varios profesores de la Universidad Rey Juan Carlos.

Su justificación, objetivo y contenido demuestran que constituye un valioso antecedente de la Comunicación Clara.



*Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid*

La preocupación por renovar el lenguaje administrativo es una realidad presente en todas las Administraciones Públicas de los países democráticos occidentales. Desde Francia e Inglaterra, hasta los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá o México, se han tomado medidas para que los escritos que se dirigen a la ciudadanía se alejen de fórmulas complejas.

España no ha sido ajena a esta corriente y, desde hace unos años, se están redactando textos administrativos pensando en sus destinatarios, que tienen el derecho de entender lo que les envía cualquiera de las Administraciones Públicas con las que han de relacionarse.

En este mismo sentido, el Ayuntamiento de Madrid es consciente de la importancia de las comunicaciones con los ciudadanos pues la claridad del lenguaje y la transparencia han de regir todos sus actos administrativos y han de estar presentes a través de todos los canales de atención que pone a su disposición.

Fruto de esa preocupación es este *Manual del Lenguaje Administrativo* pensado para todos los empleados del Ayuntamiento como un instrumento de ayuda para redactar escritos que permita dar una imagen homogénea de la organización con independencia de los diferentes estilos y, al mismo tiempo, pueda servir para resolver dudas.

La redacción de este *Manual* se ha realizado por profesores de la Universidad Rey Juan Carlos, cuyo ámbito de investigación se centra en el lenguaje administrativo y cuyo objetivo ha sido obtener un texto práctico y de fácil manejo.

Esperamos que el *Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid* sea una herramienta útil que sirva de apoyo en nuestra gestión diaria y nos facilite las comunicaciones con los ciudadanos para hacer cada vez más fluidas nuestras relaciones.

Juan Bravo Rivera

Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

## La Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid

Propiamente como proyecto, Comunicación Clara se inició en 2017 impulsada directamente por el Gabinete de la Alcaldía.

El Ayuntamiento de Madrid no sólo se dio cuenta de la **necesidad** de la ciudadanía de recibir información clara y fácil de entender, sino también de que ofrecer esta información es un **derecho** de la ciudadanía y una **obligación** de toda la organización municipal.

Por ello quiere normalizar una **nueva cultura comunicativa** que coloque a los madrileños y las madrileñas en el centro de la actividad pública. La ciudadanía tiene que poder comprender todo aquello que la Administración municipal quiere comunicarle. El Ayuntamiento sigue así la ruta iniciada por otras Administraciones internacionales que, como hemos visto, llevan trabajando en proyectos similares desde hace más de 50 años.

Derecho de la ciudadanía y obligación de la Administración.

Compromiso del Ayuntamiento de Madrid con el derecho a entender.

## Recomendaciones

Tomada la decisión de poner en marcha el proyecto, se asigna su coordinación e impulso a la entonces Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, hoy Dirección General de Transparencia y Calidad.

Para adoptar la primeras decisiones se tienen en cuenta las siguientes **recomendaciones** de profesionales externos expertos en la materia:

- 1 **Reconozca la necesidad** de hacer comprensibles el conjunto de mensajes, documentos e informaciones, que usted dirige a un determinado conjunto de personas o grupo de interés (receptores de su información).
- 2 **Adopte un plan** de redacción, seguimiento y mejora continua. El plan debe darle información del nivel de comprensión de los documentos y mensajes. Entre otros, deberá contener:
  - Documentación e instrucciones en diferentes modalidades (hablado, escrito, con apoyo de imágenes, etc.).
  - Documentación y Web en lenguaje claro o lectura fácil.
  - Colaboración y apoyo de instituciones especializadas.
- 3 **Comunique** a sus grupos de interés dicha necesidad y ponga en práctica actuaciones concretas de mejora de la comprensión.
- 4 En el caso de instituciones, realice un **inventario** de documentos, comunicaciones y páginas Web, propios de su organización y que sean utilizados o destinados a la ciudadanía, personal, resto de profesionales, etc.
- 5 Imparta **formación** sobre lenguaje claro y lectura fácil a los grupos de interés de su organización.
- 6 Cuento con la opinión de **expertos**.

## Recomendaciones

El personal municipal manifestó su opinión a través de:

- Un **sesión de trabajo y entrevistas personales** con personas responsables de los portales institucionales (madrid.es, sede electrónica, transparencia y ayre) y de algunos servicios emisores de información compleja con especial impacto en la ciudadanía (multas, tributos, urbanismo,...).
- Una **encuesta realizada** a través de ayre.

### 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.

### Materias con más dificultades de comprensión

**21%**  
Hacienda

**19%**  
Urbanismo

**9%**  
Vivienda

**12%**  
Desarrollo económico/  
tecnológico

## Recomendaciones



Además de estas recomendaciones, **el personal municipal** pone de relieve:

1. Es un proyecto **necesario** porque la información que ofrecemos no es clara, la ciudadanía no la comprende.
2. La Comunicación Clara debe ser la **herramienta básica de comunicación** de todas las personas que integran la organización municipal.
3. Debe abarcar a **toda la organización**, hay que ponerla en marcha con varias actuaciones para posteriormente ir desplegándolo en todos los niveles y ámbitos administrativos.
4. Debemos actuar en **dos mundos** distintos, el “mundo electrónico” y el “mundo papel”.
5. Somos muy dependientes del **lenguaje de especialidad**. El lenguaje de la administración se ha complicado y el del ciudadano medio se ha empobrecido.
6. Tenemos muchas **limitaciones** técnicas.
7. El proyecto tiene que tener un **respaldo legal y liderazgo**.

## Decisiones

1

El proyecto a desarrollar es de **Comunicación Clara**. No es ni un proyecto de lectura fácil (dirigida, como hemos visto, a las personas que tienen dificultades de comprensión lectora), ni de lenguaje claro (centrado sólo en el lenguaje, no en otras disciplinas como el lenguaje visual, los lenguajes de especialidad y el neurolenguaje).

3

Se despliega a través de **2 líneas de trabajo**, interrelacionadas pero distintas:

“Mundo electrónico” comunicación online

“Mundo papel” comunicación offline

2

Para la puesta en marcha del proyecto se contaría con el **apoyo de expertos** en Comunicación Clara.

Del contrato tramitado resulta adjudicataria Fundéu BBVA que ofrece un equipo de trabajo formado por profesionales de la propia Fundéu y de Prodigioso Volcán.

4

Las principales **acciones** a desarrollar son:

- Crear un **espacio en ayre y en madrid.es** con un repositorio de documentos – buenas prácticas
- Elaborar un documento (**guía, manual, ...**) de recomendaciones e instrucciones
- Organizar acciones **formativas**
- Poner en marcha una **campaña de sensibilización / concienciación / difusión**
- Redactar **documentos** conforme a las directrices de Comunicación Clara

## Espacio en ayre

El espacio [Comunicación Clara](#) en ayre se creó al poco tiempo de ponerse en marcha el proyecto con el fin de poder difundirlo internamente e ir contando los avances que se iban haciendo.

Actualmente está estructurado en **3 apartados**:

- [Proyecto Comunicación Clara](#)

  - ¿Qué es la comunicación clara?

  - Guía práctica

  - 2017. Fase inicial

  - 2018. Trabajos en curso

  - Casos de estudio y aplicación

  - Difusión y sensibilización

- [Materiales de apoyo](#). Contiene todos los documentos considerados de interés para el desarrollo del proyecto

- [Enlaces de interés](#). A páginas de otras organizaciones involucradas en el tema.

Además se publican **a avisos, novedades y destacados** en momentos puntuales para difundir de forma más efectiva los contenidos del espacio.



## Espacio en madrid.es

El espacio [Comunicación Clara](#) en madrid.es se estructura en los siguientes apartados:

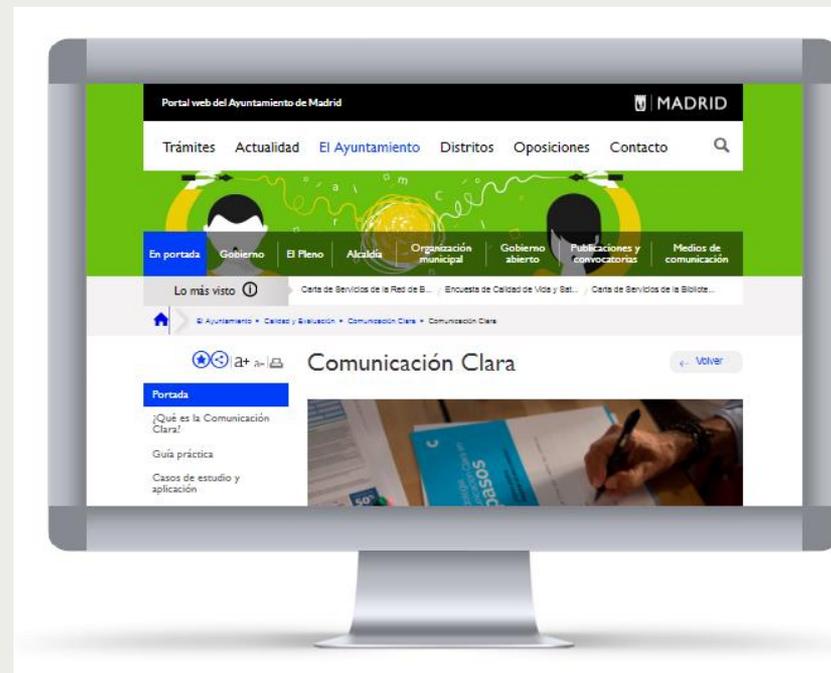
- ¿Qué es la Comunicación Clara?
- Guía práctica
- Casos de estudio y aplicación
- Difusión y sensibilización
- Enlaces
- Sugerencias

Destaca:

En el apartado **Guía práctica** se recoge

*Si reutilizas, mejoras o adaptas esta Guía práctica o quieres aportar alguna mejora, dónoslo: [sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es)*

El apartado **Sugerencias** enlaza directamente con [Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#) donde se pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, retrasos o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.



# Comunicación Clara

## Guía práctica



Elaborada con el fin de dotar al personal municipal de conocimientos que les permitan aplicar los principios de la Comunicación Clara.

Mas adelante comentaremos brevemente su contenido: los 9 pasos para conseguir una comunicación clara.

## Formación

En el ámbito de la Calidad consideramos que la Formación es una **herramienta de cambio de las organizaciones fundamental**. La Comunicación Clara exige un cambio en la cultura comunicativa del Ayuntamiento de Madrid por eso desde la puesta en marcha del proyecto se propuso la inclusión de actividades formativas dentro del Plan de Formación.



**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**

<b>Destinatarios</b>	Personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.	
<b>Contenido</b>	Concepto. Recomendaciones de aplicación y buenas prácticas de comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid.	
<b>Número de ediciones</b>	<b>Alumnos por edición:</b>	<b>Número de horas por edición</b>
3	20	5

## Sensibilización / Concienciación / Difusión

Para **dar a conocer** la Comunicación Clara y **cómo desarrollarla**, y sensibilizar al personal municipal de que **todas y cada una de las personas que trabajamos en el Ayuntamiento debemos seguir avanzando**, además de los espacios y comunicaciones en ayre y madrid.es, tenemos:



Logotipo

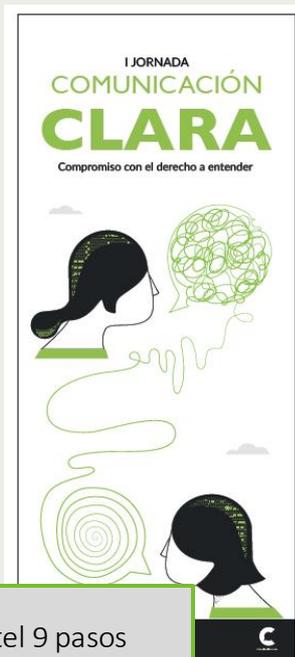
[Vídeo de presentación](#)

Diciembre 2017

Jornadas

Notas y ruedas de prensa

Alfombrilla ratón



Cartel 9 pasos



## Redacción de documentos

Además de las redacciones conforme a los criterios de Comunicación Clara que todo el personal municipal tenemos que hacer de nuestros contenidos web y documentos, para aquellos **especialmente complejos** contamos con la colaboración de expertos.

	Documento	Beneficiarios
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Multas (9.1.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1.000.000 notificaciones anuales</li> </ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Multas (9.1.2, 9.1.3, 9.1.5 y 9.5.1)</li> <li>Papeletas participativas</li> <li>Carta informativa sobre los presupuestos participativos</li> <li>Carta informativa sobre la situación del Pago a la Carta al finalizar el año</li> <li>Modelo de Cartas de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Multas: &gt; 800.000 notificaciones</li> <li>Papeletas participativas: dato no disponible</li> <li>Carta informativa sobre los presupuestos participativos: dato no disponible</li> <li>Pago a la Carta: &gt; 300.000 cartas</li> </ul>

En las siguientes diapositivas veremos varios ejemplos.



# Redacción de documentos

## Notificación de Multa 9.1.1.1. 2/2

**EL RESPONSABLE CON LA DENUNCIA**

En el caso de haber sido usted el responsable de la infracción tiene la obligación de identificar de forma expresa a la que condució el vehículo o, en su caso, al conductor del mismo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la LSV. Para ello deberá cumplimentar en el folio de **NOTIFICACIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN** condate a partir del día siguiente a la recepción de la presente notificación o al día de publicación oficial. Para formular escrito de alegaciones dirigido al Departamento de Instrucción de Multas de Circulación de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación en la Urbanización 33, 28037 Madrid, indicando el número de expediente y matrícula que en ella consta referenciada, en su caso, las multas que considere necesarias para condecorar sus alegaciones. Podrá presentar el escrito en cualquiera de los Puntos de Atención al Ciudadano que hace referencia en el presente documento.

En el supuesto de no efectuar alegaciones o no acudir al día de la multa dentro del plazo establecido, la denuncia, que es objeto de la presente notificación, tendrá efecto de auto resolutorio del procedimiento sancionador pudiendo éste gestionarse, transcurrido el plazo de treinta días naturales desde la notificación de la denuncia, no obstante su importe, en este caso se comunicarán los datos del responsable de la infracción al Registro de Conductores e Infractores de la Jefatura Central de Tráfico o al mismo lugar en alguno de los sujestos de los artículos 70 y 71 de la LSV. No obstante podrá interponer recurso ante los juzgados de lo contencioso administrativo en el plazo de **DOS MESES** a contar desde la indicada fecha (art. 3 de la Ley 25/1962), de 13 de Julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

**LA IDENTIFICACIÓN DEL CONDUCTOR:**

En caso de no haber sido usted el responsable de la infracción tiene la obligación de identificar de forma expresa a la que condució el vehículo o, en su caso, al conductor del mismo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la LSV. Para ello deberá cumplimentar en el folio de **NOTIFICACIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN** condate a partir del día siguiente a la recepción de la presente notificación. La Matricula de datos que constan en el escrito correspondiente del presente documento. Si el conductor identificado no figura inscrito en el Registro de Conductores de la Jefatura Central de Tráfico, deberá aportar, junto con la identificación, copia de la autorización administrativa que le permite conducir en España. Se aclara que la omisión o error de cualquiera de los datos referidos, por ser todos imprescindibles para la correcta identificación del conductor identificado, restará la seguridad de la responsabilidad que por incumplimiento, aunque el responsable el artículo 77 (p) de la LSV como autor de una falta muy grave, sancionada con multa del doble de la indicada en la infracción que motivó el hecho de haberse cometido una grave como grave (art.21) de la LSV). No obstante, el órgano instructor podrá imponer, además, la documentación correspondiente que considere necesaria al respecto.

**NOTIFICACIÓN DE INFRACCIÓN DE CONDUCTOR A TRAVÉS DE INTERNET:**

Podrá realizar la identificación del conductor responsable de la infracción de una manera rápida y sencilla accediendo a través del Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es/INFORMACION\\_LVSE/PROF/colaborador](http://www.madrid.es/INFORMACION_LVSE/PROF/colaborador).

**DE CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO:**

Si no se hubiera producido la resolución administrativa transcurrido un año desde la notificación del presente documento se producirá la caducidad y se procederá al archivo de las actuaciones a solicitud de cualquier interesado y de oficio por el órgano competente para la resolución (art. 114.3 LSV).

**PROTECCIÓN DE DATOS:**

Los datos personales recogidos serán tratados y utilizados en el futuro "tratamiento de datos" que se realice con el fin de regular el uso y utilización de los datos personales respecto a la infracción del presente documento sancionador derivado de las infracciones de los artículos de movilidad, así como el seguimiento y control de las multas en las diferentes fases de su tramitación. El órgano responsable del tratamiento es la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, Calle Alarcón, 33 - Madrid 28037, por lo que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en el cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Lo que se comunica para su conocimiento y efecto.

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN**

*[Firma]*  
EMILIO GUZMÁN ROMERO

**Antes**

\* Del Mta. Ordenanza de Mta. del Ayuntamiento de Madrid de 26/09/05 -BOCM de 17/10/05.  
\* Del Mta. Reglamento General de Circulación del Ayuntamiento de Madrid de 21/11/2005 -BOCM de 23/12/05.  
\* Del Mta. Ordenanza de la Jefatura Central de Tráfico de 14/04/2005 y 14/04/2006 -BOCM de 20/05/05 y 20/05/06.  
\* Del Mta. Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto 3021/1994) de 25 de febrero -BOCM de 23/04/94.  
\* Del Mta. Reglamento General de Vehículos (Real Decreto 2823/1998) -BOCM de 14/04/98.  
\* Del Mta. Ley 26/2007 de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto 3021/1994) de 25 de febrero -BOCM de 23/04/94.  
\* Del Mta. Ley 26/2007 de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto 3021/1994) de 25 de febrero -BOCM de 23/04/94.

**Usted no conduce**

Debe identificar a la persona que conduca el vehículo o al arrendatario en el plazo de 20 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (días hábiles, domingos y festivos incluidos), conforme a lo que dispone el artículo 11 de la LSV.

Cuente con datos alternativos para comunicar a la Administración los datos de la persona responsable de la infracción:

- \* Cumplimentar la opción "Identificar al conductor de un vehículo" a través de la dirección [www.madrid.es/multas](http://www.madrid.es/multas).
- \* Reunir todos los datos que constan en este documento y presentarlo en cualquiera de los registros\* a los que hace referencia la normativa sobre procedimiento administrativo.

Si el conductor identificado no figura inscrito en el Registro de Conductores e Infractores de la Jefatura Central de Tráfico, deberá aportar, junto con la identificación, una copia de la autorización administrativa que le permite conducir en España.

El conductor identificado recibirá una nueva notificación con la misma posibilidad de pago con reducción de prescripción de alegaciones.

Si el vehículo ha cambiado de titular y todavía no ha preparado sus datos al Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico, deberá aportar una copia del documento que justifique la tramitación del vehículo. No obstante, deberá haber ya comunicado a la Jefatura Central de Tráfico a una obligación legal. No hacerlo supone que usted sigue siendo considerado titular del vehículo transmutado.

**REFERENCIA DEL EXPEDIENTE**

CONDUCTORA  ARRENDATARIA  CAMBIO DE TITULAR

**NOMBRE AFECCIÓN SOCIAL**

1º AFECCIÓN

2º AFECCIÓN

**NIF / CIF / R/CONDUCTA**

**DOMICILIO**

**POBLACION**

**CÓDIGO POSTAL** **PROVINCIA**

**SEÑA**

Lo que se comunica para su conocimiento y efecto.

El jefe del Departamento de Instrucción de Multas de Circulación

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad  
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación  
Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación  
C/ Alarcón, 33. 28037 Madrid.

\* Abreviaturas utilizadas en este documento  
LSV: Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto Legislativo 630/05, de 30 de octubre)  
Ord. Mov.: Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid, de 26/09/05 -BOCM de 17/10/06.

**Fecha de este documento**

\* Autoridad competente para dictar resolución por delegación de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid (Asiento de 26 de octubre de 2015, BOCM 10 de noviembre de 2015, en relación con lo establecido en los artículos 17.1 X) y 40) de la Ley 23/2006, de 4 de julio de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid).

\* Real Decreto Legislativo 630/05, 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.

\* Artículo 6 de la Ley 25/1999, de 13 de Julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

\* Por Internet, a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es/multas](http://www.madrid.es/multas)), presencialmente, en las Oficinas Municipales de Registro (lista completa en [www.madrid.es/registros](http://www.madrid.es/registros)), oficinas de Comarcas, Registros de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y en todas aquellas oficinas de registro establecidas en las disposiciones vigentes (Artículo 16 de la Ley 36/2010 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

\* Artículo 16 de la LSV.

\* Artículo 30 y 33 del Reglamento General de Vehículos.

**Otra legislación aplicable**  
RDCE: Reglamento General de Circulación (Real Decreto 1436/2003, de 21 de noviembre -BOE de 23/12/03 -)  
RDCE: Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (Real Decreto 3021/1994, de 25 de febrero -BOE de 21/04/94 -)  
RDCE: Reglamento General de Vehículos (Real Decreto 2823/1998, de 23 de diciembre)  
LPACAP: Ley 36/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

**Protección de datos**  
Sus datos personales han sido incorporados por el Ayuntamiento de Madrid en el expediente febrero  
Nombre del Solicitante/interesado: Infracciones de Movilidad.  
Finalidad del tratamiento: Ordenar y regular el uso y utilización de los datos públicos mediante la tramitación del procedimiento sancionador derivado de las infracciones a la Ordenanza de Movilidad, así como el seguimiento y control de las multas en las diferentes fases de su tramitación. Órgano responsable: Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación (C/ Alarcón, 33 - 28037 Madrid).

La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el órgano responsable (información en "Datos de carácter personal" https://datos.madrid.es). Con carácter general, los datos recogidos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos previstos en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. De todo ello se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley.

**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara de Ayuntamiento de Madrid. Puede consultar el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara).

Ahora

Redacción de documentos

Pago a la Carta 1/2



**Antes**

**Actividad pública:** Oficina de Atención Integral al Contribuyente de Madrid Plaza nº 28 a de Salamanca nº 78 a de Puerta nº 45

**Horario de atención:** Lunes a jueves de 9.30 a 17.00 horas Viernes de 9.30 a 14.00 horas

**EE de información:** 010 500011 (línea de ayuda Servicio municipal de Madrid) Servicio 24 horas en los días hábiles, domingos y festivos

28036 MADRID

Madrid, noviembre de 2017

Estimado/a Sr/Sra:

Figura Vd como titular del Sistema de Pago a la Carta (PAC), inscripción nº 1621529500217, para el ejercicio 2017, según los datos que constan en nuestra base de datos.

Con esta comunicación ponemos en su conocimiento la situación de los recibos adheridos al mismo, con indicación de los que han sido abonados en su totalidad y los que restan por pagar, una vez aplicados los pagos a cuenta realizados por Vd y las bonificaciones correspondientes.

Se envían los justificantes de pago de los recibos que han resultado totalmente abonados. Los recibos que quedan pendientes de pago, ya sea en su totalidad o parcialmente, le serán remitidos a su banco o caja de ahorros para que sean cargados en su cuenta el 15 de diciembre, siendo la entidad bancaria la que le remitirá el justificante de su pago. Le enviamos las imágenes de los recibos pendientes con todos los datos y le recomendamos que conserve el presente documento para que pueda completar los datos que le remitirá su entidad financiera.

Próximamente recibirá información sobre el calendario de pagos para el ejercicio 2018.

Atentamente,

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN



Ana María Herranz Mate

**DEVOLUCIÓN DE IMPORTES NO APLICADOS**

El artículo 65 de la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección determina que en el supuesto de que los pagos aportados sean superiores a la suma de los importes de las liquidaciones adheridas al PAC, se procederá a la devolución de oficio mediante transferencia bancaria a la misma cuenta en la que se efectuaron los cargos.

Código PAC: 010 Madrid de Pago (2017/18)  
 030001



**Ahora**

1 / 3

Información sobre la situación de su Pago a la Carta 2018

Madrid, noviembre de 2018

**Información**

---

**Teléfono:**  
**010 (Línea Madrid)**  
**91 529 82 10** (dentro y fuera del municipio de Madrid)

➤ 24 horas, incluidos festivos

---

**Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:**

➤ De lunes a jueves, de 9:30 a 17:00 h. // Viernes y julio-agosto, de 9:30 a 14:00 h.

---

**Internet:**

➤ [www.madrid.es/pac](http://www.madrid.es/pac)  
 ➤ [www.madrid.es/oaic](http://www.madrid.es/oaic)

---

**Así hacemos el cálculo**

Desde la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid le informamos sobre la situación de su Pago a la Carta.

Como recordará, eligió esta opción de pago, domiciliando los recibos en su banco. En este envío le explicamos en detalle:

- **Cuánto ha pagado**
- **Cuánto se ha ahorrado**
- **Cuánto le queda por pagar**

Además, incluimos los justificantes de pago de los recibos abonados en su totalidad mediante esta opción, así como la información de los recibos pendientes.

Le aconsejamos que guarde toda esta información junto con los justificantes de pago que le enviará el banco. En breve recibirá el calendario de pagos para el próximo año.

**Atentamente,**



Ana María Herranz Mate  
 SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN

---

Para poder ofrecerle el Pago a la Carta, hacemos el cálculo de la cuota periódica a pagar tomando como referencia las cantidades abonadas el año pasado. En caso de que la cuota de este año sea menor, no se preocupe: le haremos la devolución mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que ha domiciliado los pagos.



## Redacción de documentos

### Adaptación de las Cartas de Servicios




**Fecha de aprobación: 13 de marzo de 2013**  
**Fecha de certificación: 29 de diciembre de 2016**  
**Fecha de última evaluación: 11 de junio de 2018**

### Carta de Servicios de Parques y Jardines

**1. Introducción**

Madrid es una **ciudad comprometida con el medio ambiente** y ha diseñado numerosos planes municipales para lograr una mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y del visitante de nuestra ciudad. Es una de las ciudades europeas con más zonas verdes y arbolado en su territorio (en el apartado 9. Datos de carácter complementarios se especifican datos a este respecto).

Este compromiso en verde fue recompensado en el año 2010 con el prestigioso premio **"Green Good Design"**, que concede *The Chicago Athenaeum* y *The European Centre for Architecture Art Design and Urban Studies*, como reconocimiento por su liderazgo en el desarrollo de iniciativas urbanas de carácter sostenible.

Prueba de este compromiso con el medio ambiente es **Madrid Río** que desde mediados de 2011 se incorpora a los grandes proyectos municipales con un diseño moderno que convierte los espacios antes destinados al tráfico rodado en una gran zona verde lineal, dotando a Madrid de una infraestructura medioambiental única. Es un gran espacio verde con accesibilidad universal que ocupa una superficie de más de 120 Ha. en el que se puede encontrar ámbitos muy diversos tanto destinados a zonas ajardinadas (Aniceto Marinas, Virgen del Puerto, Avda. de Portugal, Huerta de la Partida), áreas infantiles, circuitos biosaludables, pistas deportivas, senda ciclable o para eventos culturales.

Para facilitar la permeabilidad entre los Distritos situados en ambos márgenes del río, destacan puentes de nueva creación que por su singularidad constituyen nuevos iconos urbanos (de Arganzuela, del Matajero, del Principado de Andorra o el denominado Puente Oblicuo) que se suman a los puentes históricos del Rey o Toledo.

Para seguir avanzando en esta línea de trabajo, se presentó en enero del 2018 el Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad, que fija las estrategias a corto y medio plazo de evolución del verde urbano de la ciudad de Madrid. Este Plan Estratégico recoge las directrices del Plan de Gobierno Municipal, particularmente las referidas a "establecer políticas de ecología urbana que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de la ciudad" y "desarrollar estrategias de actuación urbana frente al cambio climático".

Página 1 de 24



## Carta de Servicios de los Parques y Jardines

[← Volver](#)

Aprobada: 13/03/2013. Certificada: 29/12/2016. Evaluada: 13/06/2019



### Madrid, una de las ciudades más arboladas del mundo

Madrid es una ciudad comprometida con el medio ambiente. Las zonas verdes influyen y determinan en gran medida la calidad de vida de la ciudadanía madrileña y de sus visitantes.

El Ayuntamiento conserva más de 6.000 hectáreas de parques y jardines y gestiona 1.740.000 árboles solo en el entorno urbano y casi 2 millones en zonas forestales. Más de la mitad de las calles están arboladas con más de 500 especies de árboles y 800 de arbustos. Esta gran arboleda incide en la calidad del aire, la reducción de la contaminación y la salud ciudadana, aportando un beneficio ambiental y económico que asciende a 7,9 millones de euros al año<sup>[1]</sup>.

Además de la infraestructura verde municipal, Madrid también cuenta con un gran número de árboles pertenecientes a otras administraciones o a particulares. En total se cuantifican 5,7 millones, una cifra que sitúa a la capital en la cuarta ciudad más arbolada del mundo por debajo de Londres con 8,4, Atlanta con 9,4 y Toronto que con 10,2 millones de ejemplares encabeza esta clasificación.

## Redacción de documentos

### Adaptación de las Cartas de Servicios

- Texto
- Folleto

## Actuaciones en marcha

- **Metodología** de implementación en una unidad.
- Protocolo de uso del **sello** de comunicación clara 
- Difusión externa – promoción interna → **videos y píldoras** formativas
- **Reconocimientos**
- **Jornadas**



→ El resto depende de las unidades que sean capaces de asumir el reto...

# 4

## Breve referencia a la Guía práctica: los 9 pasos

Planifica  
Estructura  
Escribe claro y simplifica

Edita y complementa  
Añade imágenes  
Diseña

Integra audio y video  
Se interactivo  
Revisa

## Guía práctica Comunicación Clara

### Una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía

Entre las actuaciones consideradas necesarias para desplegar un proyecto de comunicación clara en una organización compleja como el Ayuntamiento de Madrid está dotar a su personal de conocimientos y herramientas que les permitan aplicar los principios de la Comunicación Clara. Entre ellos está definir una guía con criterios de actuación.

En 2017 entre los primeros trabajos desarrollados en el marco del proyecto Comunicación Clara estuvo la elaboración de la **Guía práctica. Una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía**. Pretende ayudar al personal municipal a garantizar el derecho de la ciudadanía a entender.

Cómo conseguir que nuestros documentos y comunicaciones estén **redactados** y **diseñados** de forma clara e inequívoca.

Esta obra está bajo una licencia de [Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](#).



## La Comunicación Clara: 9 pasos

La publicación propone un recorrido en 9 pasos para generar documentos o comunicaciones claras. Son:



(\*) Solo con versiones o documentos digitales y multimedia

## Planifica



Construye un “retrato robot” de tu documento, ya sea impreso o digital. Pregúntate:

¿Quién va a leerlo?

¿Para qué?

¿Qué elementos debe incluir?

¿Qué formato es mejor?

¿Qué tono conviene usar?

## Estructura

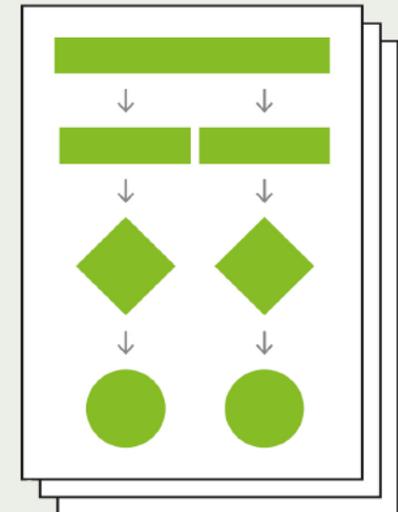


Para decidir cómo organizar nuestro documento, debemos preguntarnos:

- a. ¿Cuántas partes va a tener?
- b. ¿Cómo organizarlas?

No se articula de la misma manera un correo electrónico que responde a una pregunta concreta que un informe. El número de apartados dependerá del tipo de documento y de su extensión.

En la etapa de planificación decidimos qué temas o ideas incluye el documento. Ahora, debemos **agrupar** las ideas relacionadas y dar a cada grupo un título o encabezado. Cada grupo de ideas relacionadas es una parte del documento. A continuación, habrá que **ordenarlas**.



Estructura

Grupos de ideas:  
apartados

Párrafos

Documento  
extenso

## Escribe claro y simplifica

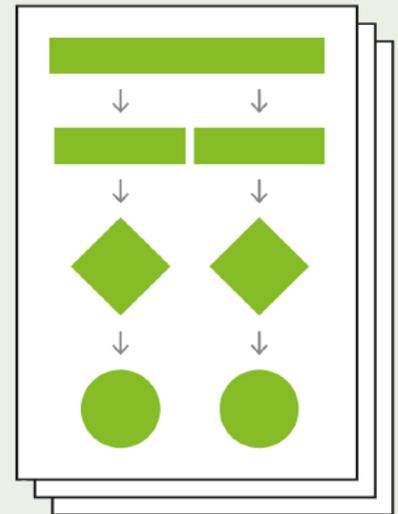


### 10 principios

1. Controla la longitud.
2. Sigue el orden natural de las frases.
3. Utiliza la voz activa.
4. Ten cuidado con los gerundios, infinitivos y participios.
5. Evita la acumulación de elementos de negación.
6. Enumera.
7. Conecta las ideas.
8. Escoge las palabras más adecuadas.
9. Reformula.
10. Respeta las normas del español.

### Y además...

11. Utiliza lenguaje inclusivo.
12. Escribe para pantallas.



## Edita y complementa



**Edita** (resalta la información que quieras destacar) **y complementa** (añade un complemento al texto para que se entienda mejor).

**Resalta** la información que quieras destacar. Una lectura rápida por encima de las **principales palabras destacadas** da una idea general de las cuestiones más importantes del documento.

Para ello podemos usar el **color** o un **recurso tipográfico**: la *cursiva*, la **negrita**, la MAYÚSCULA o el subrayado.

Los **complementos** no solo ayudan a que el texto se entienda mejor, también hacen más dinámica la lectura. De esta manera, será comprensible en sí mismo, sin necesidad de ayuda externa de otros documentos o niveles: índices, glosarios, notas al pie, ejemplos, referencias...

## Añade imágenes



Las **imágenes** (iconos, gráficos y fotografías) han de tener siempre una función didáctica; debemos buscar imágenes que realmente aporten información, no que tengan sólo valor decorativo.

Las imágenes y los textos deben dialogar, combinarse y complementarse. Si las palabras relatan, las imágenes atraen, impactan y hablan por sí solas. Es conveniente combinar el **lenguaje visual** con el **textual** para garantizar que se entiende el mensaje en un golpe de vista.

**¡ Ya sabes !** Una imagen vale más que mil palabras.

Y **¡ Recuerda !** Proporciona siempre un texto alternativo a las imágenes para que las personas invidentes o con problemas de visión puedan utilizar lectores especiales.

## Diseña



Diseñar es tan importante como escribir.

**¡ Recuerda !**

La primera impresión que produce el texto es lo que más cuenta a la hora de transmitir sensación de claridad

-----  
El texto es en si mismo una imagen visual

Diseñar es ■ limpieza y orden ■ composición ■ tipografía. **¡ Importante !** con uniformidad, consistencia y coherencia.

## Integra audio y video



(\*). Solo con versiones o documentos digitales y multimedia

Cuando preparemos nuestro documento para pantallas y entornos multimedia, podemos utilizar **sonido y movimiento** para mejorar la comprensión.

 **Recuerda**

Cumple las [indicaciones sobre accesibilidad web del Ayuntamiento de Madrid.](#)





## Piensa en la interactividad



(\*) Solo con versiones o documentos digitales y multimedia

Los ordenadores, móviles y tabletas permiten que quienes leen **interactúen** en sus páginas, pidan cosas, acepten opciones o salten a otros lugares. Los flujos de uso y lectura son diferentes y hay que tenerlos en cuenta.



## Revisa y prueba



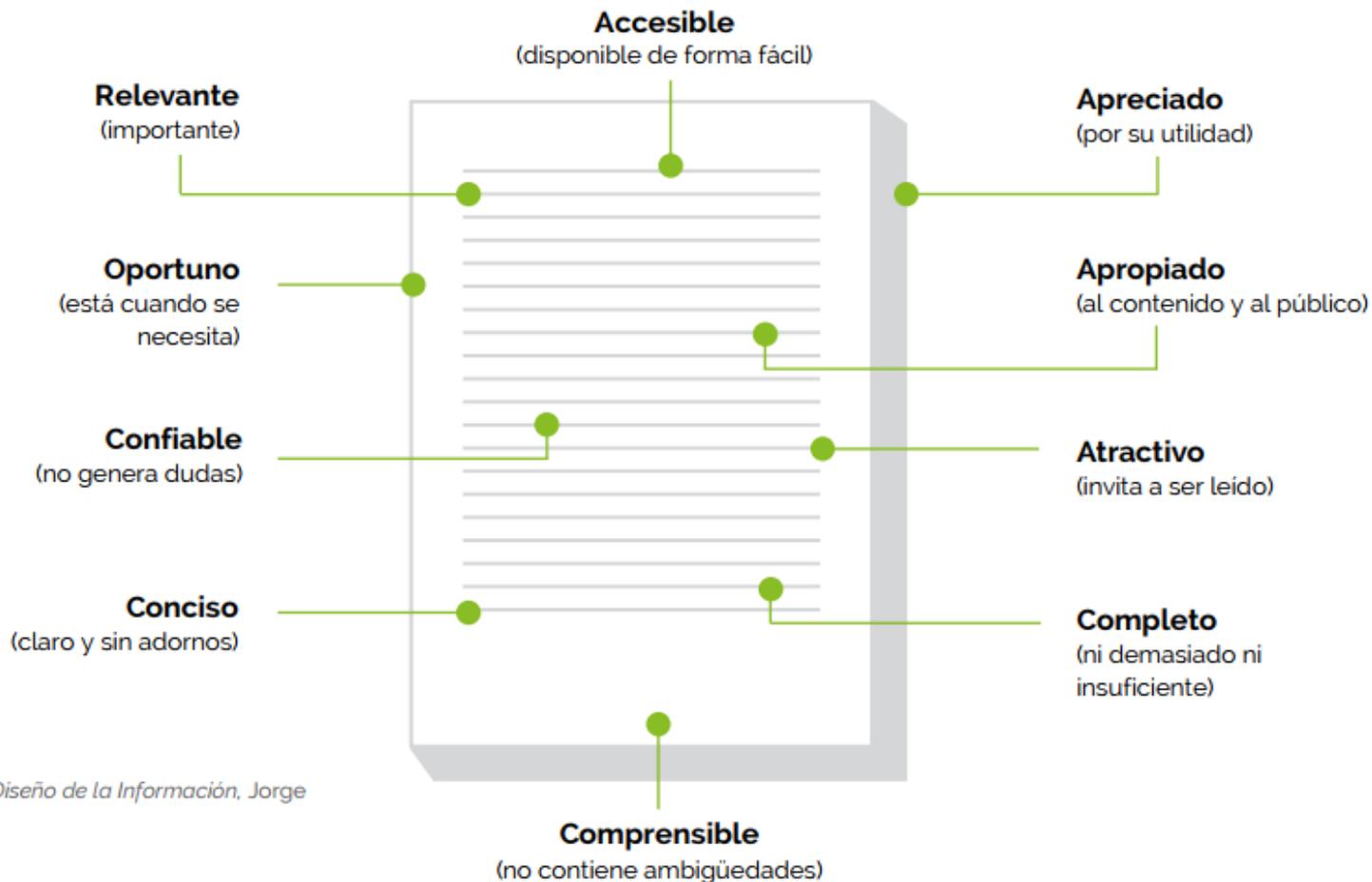
Una vez que tengamos preparado el **documento** para **todos los soportes** en los que va a ser distribuido debemos **revisar los detalles**. Comprobar si logra el propósito de ser claro. **Conseguir que vaya «limpio»** y que **no haya errores** que entorpezcan su lectura.

Lo mejor es ofrecérselo a **otra persona** para que lo lea o vea. Su punto de vista nos ayudará.



## Conclusión

Después de todo esto nuestro documento que ser un documento



Fuente: *Diseño de la Información*, Jorge Frascara

¡ Muchas gracias !

[Serviciodecalidad@madrid.es](mailto:Serviciodecalidad@madrid.es)

[Calidad y Evaluación en Madrid.es](#)

