

Resumen contenidos Jornada día 1 de diciembre de 2020 “El derecho a entender”

Michael Donaldson:

. En los años 80, muchos ayuntamientos iniciaron el inicio hacia la participación ciudadana y la transparencia. Últimamente, hay rendición de cuentas, derecho de acceso a la información, y sistemas de integridad a partir del código ético (buzón anónimo para recoger las denuncias). Todos estos elementos tienen como objetivo un buen gobierno con un vector de transparencia.

Armand Balsebre:

. El título “El derecho a entender” concreta muy bien el objetivo de la transparencia institucional. Las webs institucionales son los canales y los mensajes son los contenidos que las webs nos emiten. Pero si las personas no comprenden los mensajes, no existe la comunicación. La transparencia ofrece un sistema más democrático.

. La administración pública tiene que rendir cuentas, pero hay que saber redactar y ofrecer bien el mensaje para la ciudadanía. Es una comunicación entre máquinas y hombres, no es una comunicación interpersonal. Dotemos al discurso de la transparencia con un lenguaje preciso y sencillo, sin tecnicismos de la jerga administrativista. Acompañemos ese discurso con una gráfica visual simplificadora, subrayando lo importante sin estímulos de más que distraen la atención.

Maria Eugènia Gay:

. Todavía se comunica con demasiados sesgos. Tenemos que exigir más rigor, más transparencia, más democracia. Algunos medios de comunicación no gozan de una independencia absoluta y esto deja a la ciudadanía con falta de transparencia. Una comunicación neutra y transparente es el objetivo.

. El lenguaje jurídico tiene que ser preciso y conciso, que no lleve a dudas. En sede judicial se utilizan tecnicismos pero una demanda tiene que ser clara, comprensible y concisa. Las sentencias

JORNADAS TRANSPARENCIA Y EFICACIA COMUNICATIVA: **EL DERECHO A ENTENDER.**

tienen que ser redactadas de manera concisa y clara. El poder legislativo debe de redactar una leyes entendibles para la ciudadanía, claras para facilitar su cumplimiento.

. Los políticos tienen que ser empáticos siempre utilizando un lenguaje no pomposo sino inteligible. Los poderes públicos tienen la obligación de trabajar para un estado del bienestar social y de derecho.

. Los discursos de los políticos en esta etapa de Covid-19 en un momento de crisis sanitaria y económica han sido bastante precisos. Han llegado al ciudadano y tienen que seguir comunicando con transparencia y rigurosidad.

Estrella Montolío:

. Pertenece a una tradición, la hispanohablante y romanicohablante, en la que conservamos patrones discursivos decimonónicos y vetustos en pleno siglo XXI. Necesitamos un compromiso mayor de nuestras instituciones para comunicar mejor de manera más clara.

. La ciudadanía desconfía de una administración a la que no entiende. Por nuestra madurez democrática, ahora desconfiamos de aquellas empresas cuyos productos o contratos no entendemos en absoluto. Reivindicamos nuestro derecho ciudadano a entender. Por ejemplo: el gobierno sueco se distingue por ofrecer claridad y confianza. Comunicación clara ofrece confianza a la gente. Los tributos conlleva al estado del bienestar, pero aquí nos tratan como súbditos. Nos hace falta pedagogía y claridad.

. Si hay información larga, confusa y ambigua ésta es mala para el consumidor. Por ejemplo, en los contratos bancarios, la magistratura europea ha dado la razón al consumidor. Tenemos que reclamar que los contratos sean más claros, más rigurosos con seguridad jurídica.

. Necesitamos un mayor compromiso profundo de todas las instituciones y mayores recursos. Por ejemplo, con la COVID-19, hemos contado con magníficos periodistas de divulgación, con infografías clarísimas, es decir, tenemos tradición de divulgación científica, menos tradición de buena divulgación jurídica y hace falta una mayor inversión en recursos en las administraciones para que comuniquen bien.

. Mirando las páginas web de las instituciones públicas, pensamos más en la innovación tecnológica que en esa innovación tiene que llevar consigo una reflexión de cuál es la comunicación que hay que acompañarle. Hemos trasladado páginas de papel a la pantalla, pero resulta que las personas no leemos igual en papel que en la pantalla. En la pantalla tienes que navegar, clicar, pierdes información con desespero, etc. Necesitamos mucha más formación en comunicación para escritura en webs de las personas que diseñan los aplicativos. Una administración abierta digital no puede pensar únicamente en lo tecnológico.

Sara Berbel:

. Un servicio entre la administración y la ciudadanía, ¿cómo vamos a lograr un mensaje claro si no sabemos qué queremos compartir? Comporta un cambio de cultura organizativa. Nuestros valores están en la base de nuestras actitudes y ninguna comunicación será percibida como auténtica si no muestra los valores que subyacen en ella.

JORNADAS TRANSPARENCIA Y EFICACIA COMUNICATIVA: **EL DERECHO A ENTENDER.**

. En el Ayuntamiento de Barcelona presentamos una iniciativa donde la dirección de los valores es básico. En la segunda mitad del siglo XX empezó la dirección por objetivos, y actualmente aparece la dirección por valores. La comunicación clara nos obliga a revisar nuestros valores. Tenemos que tener en cuenta también un lenguaje diferenciado para las mujeres y los hombres que conforman la ciudadanía.

. Desde el Ayuntamiento de Barcelona iniciamos un proyecto muy importante de cambio en la comunicación al mismo tiempo que en el cambio en la metodología en la dirección por valores. Queremos mejorar el acceso de la ciudadanía a la administración al mismo tiempo que nuestros profesionales estén altamente formados y sensibilizados en esta metodología que reforzará la confianza en el ayuntamiento. Haremos tres pruebas piloto: una en derechos sociales, otra en servicios jurídicos, y en esta jornada sobre transparencia.

José Antonio Antona:

. Desde el año 2017 trabajamos para que la comunicación sea correcta con la ciudadanía de Madrid. El propósito de una comunicación clara, sencilla, directa y comprensible es nuestra prioridad en el ayuntamiento. Iniciamos el proyecto de la comunicación clara fácil, simple y eficaz para que la ciudadanía pueda tener sus derechos. Queremos una cultura de la comprensión total de lo que se quiere comunicar. Hemos utilizado una metodología que combina el lenguaje claro, el lenguaje visual, los lenguajes de especialidad. Nos basamos en dos vertientes: una interacción continua con la ciudadanía, y otra hacia los empleados públicos de la administración. Iniciamos la redacción de los documentos, tuvimos una jornada sobre el compromiso con el derecho a entender –con éxito–, y realizamos hasta 14 versiones de la transformación y clarificación del documento de una sanción de tráfico, conocida popularmente como “multa”.

Albert Barenys:

. Las cartas de servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet tienen relevancia a partir de 2014 cuando se aprueban las leyes de Transparencia, en Cataluña. Eran un catálogo descriptivo de servicios hacia la ciudadanía y actualmente se convierten en compromisos comunicativos de cómo vamos a atender a los ciudadanos. Tenemos 59 cartas de servicios elaboradas entre 2016 y 2017, con rango reglamentario. Se constituyó un equipo impulsor, se elaboró unas cartas de servicios a nivel interno, externo y mixto. Algunos de los indicadores son la identificación, los valores, los compromisos, la formulación de quejas, las formas de participación, etc. Toda la plantilla del ayuntamiento pasó la formación referente a las cartas de servicios. Es un catálogo integral y uniforme, porque todas las cartas de servicios son iguales donde los compromisos tienen una línea continuista para ser bien comprendida.

. La rendición de cuentas es importante para evaluar si se cumplen los compromisos y mejorarlos. Se hace durante el primer trimestre del mes posterior del año evaluable. A través de la web del ayuntamiento y otros canales, los ciudadanos pueden comunicar con su consistorio.

. A partir del circuito de quejas y sugerencias destinado a la ciudadanía, vamos mejorando aquello evaluado y sugerido por los vecinos de Santa Coloma. El documento, que se aprobó en 2018, obtuvo un premio especial de Buena práctica de buen gobierno e información pública, otorgado

JORNADAS TRANSPARENCIA Y EFICACIA COMUNICATIVA: **EL DERECHO A ENTENDER.**

por la UAB, y también fue mencionado por el Síndic de Greuges de Catalunya en su Memoria anual de 2017 que la carta de servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma tiene un buen catálogo de servicios adecuado a la ley de transparencia.

Hermínia Vilches:

. Hace 3 años se formó un equipo multidisciplinar para realizar una herramienta explicativa de los presupuestos: una web para explicar con claridad y transparencia todos los datos económicos, facilitar la explicación de la acción del gobierno, realizar la rendición de cuentas, e implicar la colaboración de los ciudadanos. Los datos de ejecución se obtienen de la plataforma de Open data y de ahí se enlazan a la web de presupuestos. La información que puede consultar el interventor del Ayuntamiento de Gavà es la misma que un ciudadano de Gavà puede ver en la página web.

Mariela González:

. En el Ayuntamiento de Mataró tenemos distintos portales: portal de transparencia, portal de mapas con información del padrón o del catastro, portal de datos abiertos, portal de presupuestos. Este portal de presupuestos ha tenido más de 50.000 visualizaciones.

. Esperamos tener en un mes el presupuesto en elaboración para mostrar a la ciudadanía. Un apartado interesante del portal es el apartado de proveedores y facturas desde el año 2013 hasta hoy en día. Y ofrece una rica información estadística referente a distribución de las facturas por meses, de los proveedores más importantes para el consistorio, etc.