

ESARG0002. Rendición de cuentas y transparencia.

Formación en comunicación clara a empleados públicos (hito 2.06)

Cod.	Nombre Hito	Valoración de Cumplimiento	Observaciones
2.06	Formación en comunicación clara a empleados públicos	Completado	Se valora aquí la estrategia de apertura basada en lenguaje claro en conjunto con el área de SDA.
	¿Abrió el gobierno?	Significativamente	

Fuente: elaboración propia.

2.06 Formación en comunicación clara a empleados públicos

El gobierno reporta como: Terminado

Valoración ente de monitoreo: Completado

La política de avanzar hacia un lenguaje más claro fue puesta en escena por el Gobierno de Aragón a fines de 2019, con la publicación del Manual de Estilo y la Guía de Buenas Prácticas de Lenguaje Claro, que buscó, entre otros hitos, modificar el contenido del portal de servicios web del gobierno de Aragón www.aragon.es para hacerlo más comprensible y cercano.¹⁴⁰

En el I Plan de Acción, la preocupación por avanzar políticas de lenguaje claro se inserta de lleno en la lógica de la transparencia pública, asumiendo que es fundamental tanto el derecho a saber cómo el derecho a entender, y del necesario rol que juegan las unidades de transparencia para hacer más claros los trámites vinculados con el derecho de acceso a la información y las decisiones administrativas asociadas a dicho derecho.

En una entrevista que el ente de monitoreo mantuvo con José Subero, jefe de Servicio de Diseño y Desarrollo de Servicios Públicos en Servicios Digitales de Aragón (SDA), se indicó que en esta área el Gobierno de Aragón, pasó de desarrollar aplicaciones informáticas sin más a diseñar servicios y trámites de forma colaborativa y desde una perspectiva del usuario/a, usando como enfoque transversal el lenguaje claro.¹⁴¹

En esta línea de actuación, el área de Servicios Digitales ha avanzado en una estrategia de formación dirigida a funcionarios públicos, que en el periodo de vigencia de este I Plan de Acción ha permitido la celebración de cinco acciones formativas en comunicación clara, una en 2021, dos en 2022 y una más durante abril y mayo de 2023, teniendo prevista una sexta para octubre-noviembre 2023. En esta programación ya se han capacitado alrededor de 100 funcionarios

¹⁴⁰ Véase acceso a la noticia en la URL <https://www.europapress.es/aragon/noticia-portal-servicios-gobierno-aragon-trabaja-comunicacion-mas-cercana-clara-ciudadania-20201102115938.html> y al Manual de Estilo Guía de Buenas Prácticas de Lenguaje Claro en la URL: <https://www.aragon.es/documents/20127/94900387/Guia+de+buenas+practicas+de+comunicacion+clara-Gobierno+de+Aragon.pdf/c38864a1-967a-90f4-8156-c40804fbb5e8?t=1683022497902>

¹⁴¹ Entrevista a Jose Subero, Jefe de Servicio de Diseño y Desarrollo de Servicios Públicos de Servicios Digitales de Aragón. 17 octubre 2023.

públicos del Gobierno de Aragón, de perfiles variados, entre los que se hallan documentalistas, gestores de contenido web, entre otros.

Además de la estrategia de formación y sensibilización de funcionario públicos, esta área declara trabajar transversalizando este enfoque en dos frentes distintos: por un lado, en el control previo de contenidos asociados a lenguaje y comunicación clara, y en segundo lugar, implementando “campañas” de curación de contenidos por las distintas áreas y trámites dentro del Gobierno de Aragón, lo que en la práctica supone un trabajo continuado de revisión de contenidos sensibles y que son susceptibles de mejora a través de las metodologías de lenguaje claro e inclusivo.

Adicionalmente, el 18 de enero de 2023, el gobierno de Aragón en colaboración con el proyecto UNED Artext (software web de acceso gratuito que sirve como redactor asistido que , ayuda a escribir textos en lenguaje claro),¹⁴² organizó y celebró en el LAAAB un taller de comunicación clara¹⁴³ para decenas de funcionarios de las unidades de transparencia aragonesas.¹⁴⁴ El objetivo del taller, además de fomentar el conocimiento mutuo de las Unidades de Transparencia y una aproximación al modelo HIP, fue presentar esta herramienta Artext y concienciar de que el derecho a saber que garantiza la transparencia pública, debe incluir también el derecho a entender la información que se proporciona, lo que exige en la función pública nuevas habilidades y capacidades.

Aprendizaje y recomendaciones: Formación en comunicación clara a funcionarios públicos

¿Abrió el gobierno? Significativamente

Sin duda los esfuerzos de formación de funcionarios públicos de este tipo ahondan en una mayor creación de capacidades para avanzar en este propósito, pues se trata de acciones de formación programadas, dirigidas y relevantes para el uso de técnicas y herramientas basadas en el lenguaje claro, en este caso, dirigidas a potenciar una mejor transparencia pública. Pero aunque las acciones formativas dirigidas a funcionarios pueden sin duda generar cambios en reflexiones y actitudes asociadas a un nuevo conocimiento, por sí mismas no producen cambios sostenibles en la práctica del gobierno si no vienen acompañadas de una estrategia que integre más acciones de cambio e incidencia dentro de la administración pública.

La estrategia del Gobierno de Aragón, impulsada por el área de Servicios Digitales de Aragón (SDA) y apoyada por el LAAAB, ha ido en esta dirección, ofreciendo no sólo acciones formativas con el apoyo del Instituto Aragonés de Administración Pública, sino también dando evidencia de la implantación de una estrategia transversal para el diseño, revisión y mejora de servicios públicos y trámites que gestiona esta comunidad autónoma, incorporando una visión de

¹⁴² Un vídeo explicando este proyecto y el sistema Artext se puede hallar en la URL: <https://canal.uned.es/video/60acbc7bb609230ea20ba3b4> . El acceso al sistema-aplicación web Artext en la URL: <http://sistema-artext.com/lenguaje-claro/texto-administrativo-dirigido-a-la-ciudadania>

¹⁴³ Ver documento de programa del taller en la URL https://drive.google.com/file/d/1xe_G-Z6TUPPTrDLGXwTjih_csd6EG6zm/view?usp=sharing

¹⁴⁴ ver tuit del taller celebrado en el LAAAB https://twitter.com/sistema_arText/status/1616025569702854656?s=20

lenguaje claro en partes clave del proceso de revisión, diseño y despliegue de proyectos y los más de 1500 servicios que se gestionan.¹⁴⁵ Este trabajo les otorgó a Servicios Digitales de Aragón (SDA) el Premio Nacional de Innovación y Diseño (mención especial en diseño-profesionales) 2022, que se otorga como el reconocimiento más importante de España en los ámbitos de la innovación y el diseño, por “...incorporar de forma impecable y eficaz el diseño estratégico y de servicios como elemento fundamental para la transformación, modernización e innovación de las administraciones públicas (...) SDA ha sido capaz de concebir (...) un nuevo paradigma sobre el que sustentar las relaciones de las personas con las instituciones públicas, gracias a un equipo humano comprometido con poner a la ciudadanía en el centro de las políticas públicas y decidido a optimizar las posibilidades del diseño como herramienta de mejora de los procedimientos y los entornos digitales.”¹⁴⁶

Jose Subero informó durante la entrevista al ente de monitoreo, que su trabajo y experiencia ha sido de interés por parte de otras áreas similares en las comunidades autónomas de Andalucía, Cataluña, Castilla y León y País Vasco. También informó que el LAAAB ha servido con claridad como ese espacio y plataforma necesario para conectar hacia afuera, que lejos de solaparse, han complementado bien su trabajo y el trabajo desarrollado en el área de SDA

Hay por ello constatación de que la estrategia autonómica de Aragón ha podido abrir el gobierno, y establecer una guía de actuación. Por ello, la recomendación del ente de monitoreo para este hito es que, en el marco de la estrategia SDA 2022-2025, se refuerce esta cooperación entre el SDA y la actual Dirección General de Relaciones Institucionales, Acción Exterior y Transparencia. También que se documente el trabajo realizado y se defina desde Aragón un *know how*, un modelo de transversal de intervención autonómico en lenguaje y comunicación, que ofrezca guía y orientación a otras CCAA, que permita consolidar capacidades y saberes en los empleados y funcionarios públicos a las unidades de transparencia, más allá de Aragón. El apoyo de diagnósticos como los realizados por Prodigioso Volcán¹⁴⁷ así como aquellos que desde dentro se hayan realizado, podrían ser muy relevantes para reforzar esta estrategia.

¹⁴⁵ Se puede consultar aquí el Plan Estratégico de Servicios Digitales en la URL:

<https://aragon.es/tramites/estrategiaSDA>

¹⁴⁶ Se puede consultar la concesión de este Premio en la URL del Ministerio de Ciencia e Innovación:

<https://www.ciencia.gob.es/Noticias/2022/Septiembre/El-Ministerio-de-Ciencia-e-Innovaci-n-concede-los-Premios-Nacionales-de-Innovaci-n-y-de-Dise-o-2022.html>

¹⁴⁷ Véase los estudios sobre comunicación clara en la administración realizados por la empresa Prodigioso Volcán:

<https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/prodigioso-volcan-habla-claro-la-administracion.pdf> y la presentación vídeo del informe ¿Habla claro la administración a públicos vulnerables?
<https://www.aoc.cat/blog/2022/publicat-linforme-habla-claro-la-administracion-a-los-publicos-vulnerables/>