

GUÍA PARA ESCRIBIR CON CLARIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN





Esta obra se encuentra disponible en el Repositorio Institucional de Asturias (RIA)

<https://ria.asturias.es/RIA/handle/123456789/14663>

EDICIÓN:

Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030 y con la colaboración de la Cátedra Rafael del Riego de Buen Gobierno, dependiente a la Universidad de Oviedo.

DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO:

Eva M^a Menéndez Sebastián

Directora de la Cátedra Rafael del Riego de Buen Gobierno de la Universidad de Oviedo.

CON LA COLABORACIÓN DE:

Grupo de investigación del Proyecto «La ciudadanía digital y su reflejo administrativo/Digital citizenship: administrative implications», ref. TED2021-129283B-I00, financiado por MCIN/AEI/10.13039/501100011033 y la Unión Europea NextGenerationEU/PRTR.

MAQUETACIÓN Y DISEÑO:

Goyo Rodríguez Creativo_ Dirección creativa. Portada. Ilustraciones.

Maite Prida ÁREANORTE_ Diseño y maquetación.

1ª EDICIÓN ELECTRÓNICA:

Octubre de 2023.



Todo el contenido de esta obra está bajo licencia Creative Commons Reconocimiento.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

GUÍA PARA
ESCRIBIR CON CLARIDAD
EN LA ADMINISTRACIÓN

ÍNDICE

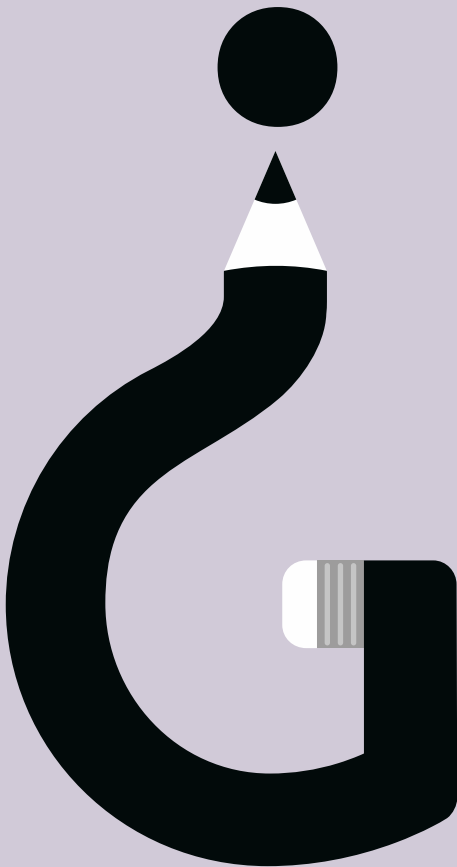
1. PRESENTACIÓN:	6
¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE ESTA GUÍA?	
2. INTRODUCCIÓN:	8
EL DERECHO A ENTENDER	
3. EL LENGUAJE CLARO:	12
¿QUÉ ES Y POR QUÉ UTILIZARLO?	
4. DOS PREMISAS ESENCIALES	16
5. CINCO CLAVES PARA TENER EN CUENTA	18
6. SEIS OBJETIVOS IRRENUNCIABLES	20
7. TRES PASOS A SEGUIR EN LA CONFECCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS MÁS ACCESIBLES POR LA CIUDADANÍA	22



8. DIEZ RECOMENDACIONES PARA UNA MAYOR CLARIDAD DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	24
1ª. IDENTIFICAR A LA/S PERSONA/S DESTINATARIA/S	25
2ª. PENSAR ANTES DE ESCRIBIR	26
3ª. IR A LO ESENCIAL	26
4ª. CONSIDERAR A LA PERSONA DESTINATARIA	27
5ª. UTILIZAR UN LENGUAJE CLARO, SENCILLO, CONCRETO E INCLUSIVO .	28
6ª. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN CON LÓGICA	29
7ª. EMPUJAR A LA ACCIÓN	29
8ª. ATENDER A LA PRESENTACIÓN	29
9ª. REVISAR Y COMPROBAR	30
10ª. EVALUAR	31
9. UN DOCUMENTO PERFECTO	32
10. ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA INTERNET	34
11. RECURSOS	36
ANEXO: FICHAS EXPLICATIVAS	40

PRESENTACIÓN:

¿Qué es y para qué sirve esta guía?



Esta guía tiene como objetivo contribuir a reducir la complejidad administrativa y reestablecer una relación de confianza entre la Administración y la ciudadanía.

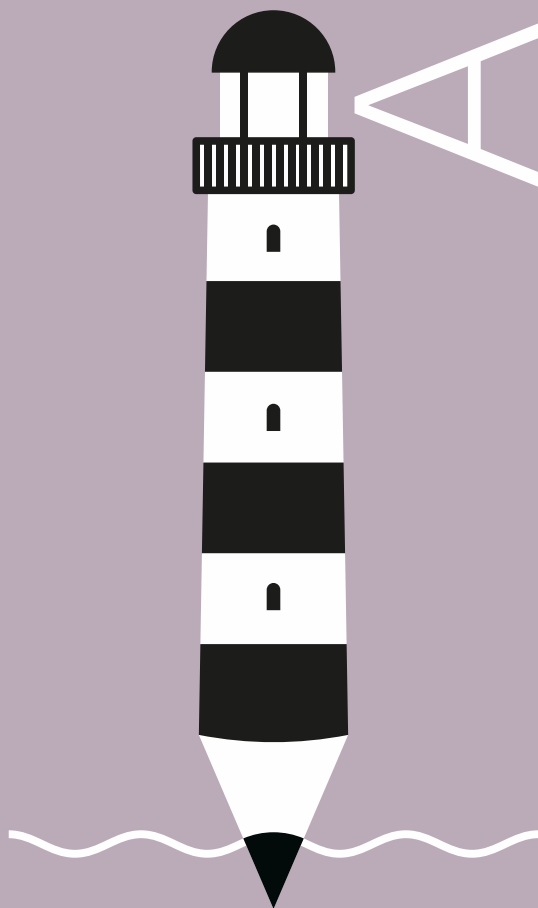
Para ello contiene una serie de orientaciones y pautas a seguir en la redacción de los documentos administrativos por aquellas personas empleadas públicas de la Administración del Principado de Asturias que deben redactar este tipo de escritos.

Recoge unos principios básicos para tener en cuenta, así como los pasos a seguir para lograr un lenguaje claro. Ofrece, además, recomendaciones para escribir con claridad en la Administración y las pautas a seguir para transformar la redacción administrativa, a menudo demasiado técnica y compleja, en lenguaje claro, útil y fácilmente entendible por la ciudadanía.

Con ello se pretende mejorar la eficacia y eficiencia en la atención a la ciudadanía, disminuir costes y atenciones innecesarias motivadas por la falta de comprensión, en definitiva, incrementar la calidad de los servicios prestados.

No obstante, y aunque el objetivo principal de la guía es el que se acaba de expresar, con la misma no solo ahondará en la mejora de la comprensión por los/as ciudadanos/as de los documentos que la Administración del Principado de Asturias le dirige, sino que persigue también contribuir al mejor entendimiento dentro de la propia Administración, facilitando la comprensión de escritos entre los diferentes órganos y personas empleadas públicas.

INTRODUCCIÓN:
el derecho a entender



La Administración del Principado de Asturias tiene un firme compromiso con la ciudadanía y con la denominada gobernanza pública, una nueva forma de gestión pública que trata de dar respuesta a la idea de una relación entre sociedad y poderes públicos renovada, basada en la transparencia, la ética pública, la participación, la rendición de cuentas, la eficiencia y eficacia, la innovación y, especialmente, la igualdad y la inclusión.

Con la finalidad de ahondar en la confianza de la ciudadanía en los poderes públicos y en las instituciones, el Gobierno del Principado de Asturias y, en concreto, la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030, de la Consejería de Presidencia, da un paso más para acercar la Administración asturiana a la sociedad.

De este modo, y poniendo a las personas en el centro, busca contribuir al logro de una *buena administración* a través de la satisfacción de lo que ha dado en llamarse el derecho a entender, lo que, a su vez, permite comprender y con ello confiar en mayor medida.

De este modo, se entiende que dentro del derecho a la buena administración (un derecho fundamental en artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), y, en particular, de la obligación de *due care o due diligence* que proclama el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, se incardina el derecho a entender. Así, lo ha sugerido la mejor doctrina (Ponce Solé J., 2020, p. 6), que estima que la diligencia o debido cuidado que la jurisprudencia anuda a una buena administración incluye también la obligación de los gobiernos y las Administraciones a actuar diligentemente para hacerse entender y el correlativo derecho del/la ciudadano/a a entender la información que le transmite la Administración de cualquier modo y mediante cualquier soporte.

Además, y a pesar de no existir un reconocimiento expreso como tal, este derecho sí cuenta con ciertas previsiones que, indirectamente, aluden a esta idea. Valga mencionar simplemente, el artículo 5.5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, cuando afirma que:

«Toda la información será comprensible, de acceso fácil y gratuito y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad suministrada por medios o en formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos».

Por su parte, la Ley asturiana 8/2018, de 14 de septiembre, de Transparencia, Buen Gobierno y Grupos de Interés, hace una mayor precisión en este sentido, al establecer en su artículo 5.1, relativo a la publicidad activa, que:

«La información pública se deberá suministrar por propia iniciativa y se habilitarán los medios pertinentes, prioritariamente electrónicos. Será actualizada, veraz, coherente, estructurada, concisa, completa, segura, de fácil acceso, multicanal, comparable,

multiformato, interoperable, reutilizable, entendible y clara con resúmenes, textos introductorios, glosarios terminológicos, fichas, cuadros sinópticos y elementos análogos que ayuden a la comprensión de la información por el ciudadano medio. Asimismo, incorporará, cuando proceda, la perspectiva de género».

Desde una perspectiva más concreta y sin ánimo exhaustivo, cabe mencionar también la Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia de 2002, que recoge el derecho a una justicia comprensible, y la Comisión para la modernización del lenguaje jurídico de 2009, que emitió un informe al respecto.

Más recientemente, en marzo de 2021, se suscribió el Protocolo general de colaboración para el fomento de un lenguaje jurídico moderno y accesible para la ciudadanía entre el Ministerio de Justicia, el Tribunal Supremo y el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado, la Real Academia Española, la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación de España, el Consejo General de la Abogacía Española; el Consejo General de Procuradores de España, el Consejo General de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España y la Conferencia de Decanas y Decanos de Derecho de España.

También mencionar, que por la Orden JUS/912/2022, de 12 de septiembre, se crea la Comisión para la claridad y modernización del lenguaje jurídico.



EL LENGUAJE CLARO:
¿Qué es y por qué utilizarlo?

De acuerdo con la definición otorgada por la *International Plain Language Federation*

«Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información».

Reducir la complejidad de los documentos administrativos es esencial porque, además de satisfacer con ello el derecho a entender, puede evitar o reducir errores que provocan que los procedimientos sean pesados y largos; llamadas, visitas y correos electrónicos que saturan al personal de las Administraciones públicas; retrasos; infrautilización; deterioro de la relación entre la ciudadanía y la Administración y, en definitiva, pérdida de la confianza en las Administraciones.

Sin olvidar la importancia que en la eficacia y eficiencia tiene el buen entendimiento dentro de la propia Administración, entre sus órganos y personas empleadas.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta que el lenguaje claro no debe dejar de ser preciso jurídicamente, que no implica que sea simplista, sino que debe ser natural y concreto, que respete tanto las reglas de la lengua como el nivel de comprensión de sus lectores. No se trata de adoptar un estilo vulgar ni coloquial, sino de procurar utilizar un lenguaje práctico, desprovisto de artificios jurídicos muy rebuscados.

Una información clara debe ser:

- acorde con el Derecho;
- accesible y comprensible;
- útil y aplicable;
- coherente y adaptada a la experiencia de la persona ciudadana.

De ahí, la importancia de conocer la opinión y las demandas de la ciudadanía a este respecto.

En definitiva, un texto escrito en lenguaje claro debe ser sencillo, directo, comprensible en una primera lectura y escrito en un lenguaje de todos los días.

Al contrario, no debe ser simplista, un discurso truncado ni un texto escrito para niños/as.

Por tanto, escribir sencillo, claro, accesible y fácil de recordar para ser leído, comprendido y suscitar la acción o conducta esperada.



Entre las ventajas del lenguaje claro están:

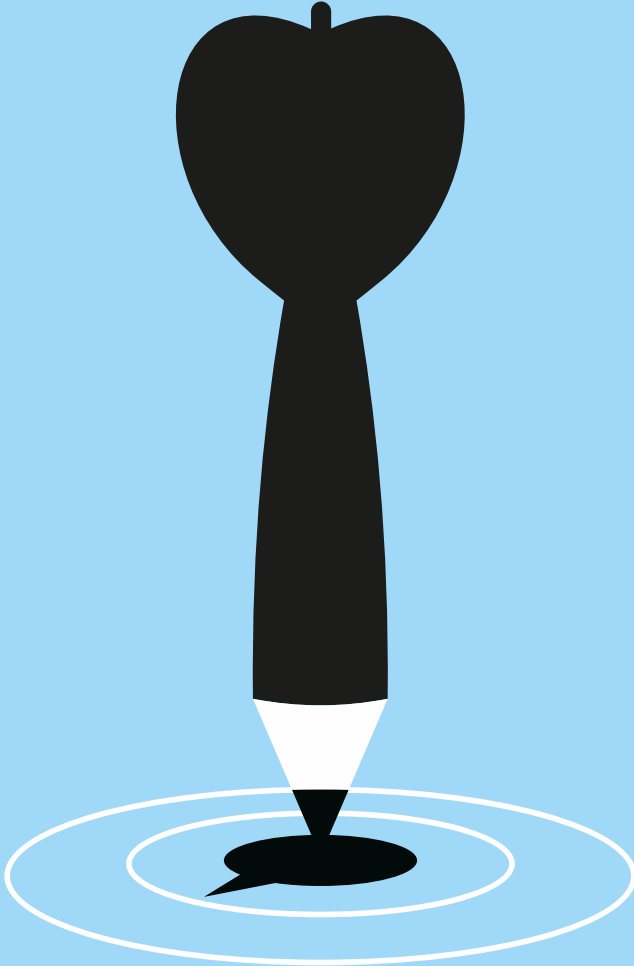
- › Democratizar el acceso a la información.
- › Disminuir la insatisfacción que se produce cuando no se comprenden los documentos.
- › Potenciar la interacción con las personas.
- › Reducir las dudas, quejas y consultas de la ciudadanía, lo que puede suponer un ahorro económico.
- › Facilitar los sistemas de procesamiento de lenguaje.
- › Provocar un mayor entendimiento dentro de la propia Administración, facilitando su mejor funcionamiento.

En definitiva, proporciona:

- + Eficacia.
- + Eficiencia.
- + Seguridad.
- + Transparencia.
- + Confianza.

DOS PREMISAS
ESENCIALES

4



Con anterioridad a entrar de lleno en la exposición de los principios, pasos y recomendaciones para alcanzar un lenguaje claro y sencillo en las comunicaciones con la ciudadanía y, en particular, en los documentos administrativos, es preciso no perder de vista dos premisas.

- Tener en cuenta las características cognitivas de las personas destinatarias: personas mayores, jóvenes, quienes hablan una lengua diferente, personas con diversidad funcional, etc.

Además, con carácter general, se deben tomar en consideración aspectos cognitivos como la limitación de la memoria de trabajo, los sesgos cognitivos, la falta de tiempo, la atención limitada o la fatiga cognitiva.

- Comprender los sesgos de las personas que redactan los documentos: para transmitir un mensaje es preciso tener en cuenta una serie de cuestiones desde esta perspectiva: atraer y mantener la atención de la persona destinataria; garantizar que el mensaje sea bien comprendido por la persona receptora; garantizar que la persona que lo reciba sabe qué hacer con esa información; y velar por mantener una relación de confianza.

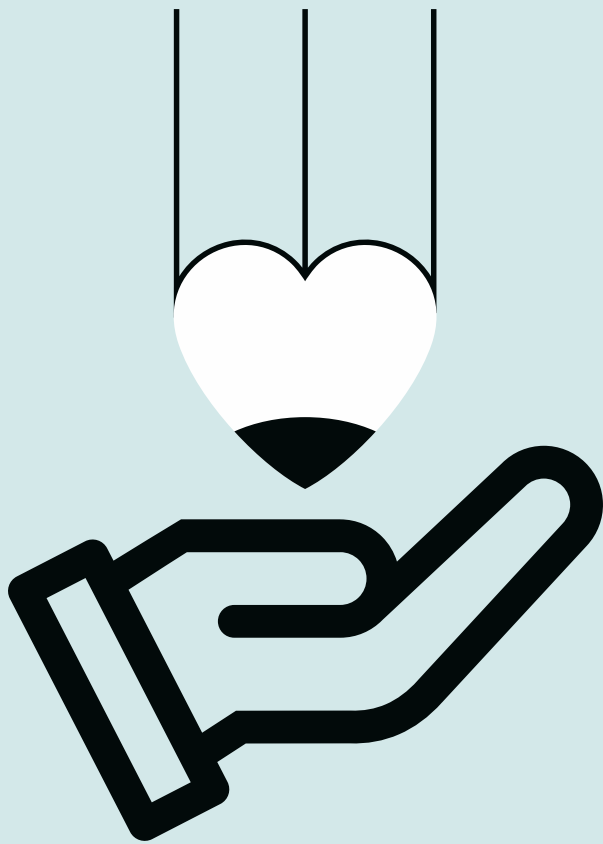
Es preciso evitar los siguientes riesgos o sesgos:

✘ La aversión al riesgo «cuanta más información, mejor».

✘ Prejuicio del conocimiento «este concepto lo sabe todo el mundo».

✘ Sesgo del *statu quo* «siempre lo hemos hecho así».

CINCO CLAVES PARA TENER EN CUENTA



5

A la hora de redactar un documento administrativo en lenguaje claro es preciso atender a estos cinco aspectos y cuidarlos al máximo:

- La adaptación a la persona lectora.
- La estructura general de la información: elegir la información a transmitir, jerarquizar la información, etc.
- La terminología: tono utilizado, elección de palabras, explicación de los términos jurídicos, etc.
- La sintaxis: longitud de las frases, eliminación de ambigüedades, etc.
- El diseño del documento: destacar la información, utilización de gráficos y tablas, etc.

SEIS OBJETIVOS
IRRENUNCIABLES



6

Con la finalidad de mejorar la redacción de los documentos administrativos y, en general, las comunicaciones (correos electrónicos, cartas, sitios web, formularios ...), se proponen seis objetivos básicos.

- + **Adaptar** la cantidad de información de las comunicaciones.
- + **Traducir** términos jurídicos y complejos contenidos en los documentos administrativos (o comunicaciones en general) a un lenguaje claro y sencillo.
- + **Estructurar** los mensajes y organizar los documentos de forma lógica.
- + **Personalizar** los mensajes y adoptar un tono comprensivo con la ciudadanía.
- + **Animar** a las personas ciudadanas a actuar a tiempo.
- + **Construir** un documento administrativo ordenado y visualmente atractivo.

TRES PASOS A SEGUIR
EN LA CONFECCIÓN
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS
MÁS ACCESIBLES POR LA CIUDADANÍA

7



Para afrontar la redacción adecuada de los documentos administrativos es preciso seguir tres pasos esenciales:

1. Reflexionar.

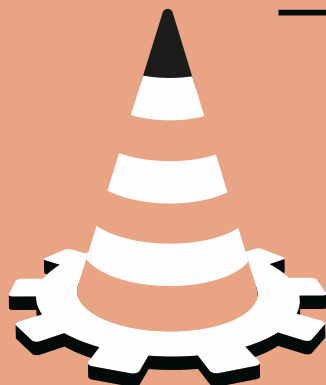
2. Escribir.

3. Revisar.

Cada una de estas fases requiere tomar en consideración una serie de cuestiones a las que se hará referencia en el epígrafe siguiente, a través de diez recomendaciones (Fichas 1ª a 10ª) o guía de buenas prácticas; así como las particularidades propias de los textos en internet, que se contienen en la Ficha 11ª

DIEZ RECOMENDACIONES
PARA UNA MAYOR CLARIDAD
DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

8



A continuación, puede encontrar diez recomendaciones para redactar los documentos administrativos de forma más clara y accesible. Cada una de ellas cuenta con una ficha explicativa y con ejemplos que la ilustran.

1ª. IDENTIFICAR A LA/S PERSONA/S DESTINATARIA/S.

La legibilidad de los documentos administrativos es un componente clave del enfoque orientado al/la ciudadano/a, que consiste en ponerse en su lugar, planteándose la pregunta ¿Y si yo fuera la persona lectora?

Para ello lo primero que debe hacer es identificar a la persona/s destinataria/s, preguntarse **¿Quién es mi lector/a?**, lo que debe permitirle adaptar el mensaje, en su forma y contenido, a la persona destinataria.

Cuando escribe para la ciudadanía debe tener cuidado con la terminología, con el estilo y con la manera de redactar.

Cuando el documento va dirigido a otro órgano de la Administración o a otra Administración, las personas empleadas públicas pueden estar más familiarizadas con el tipo de documento que reciben, con la información que contiene y con el lenguaje empleado, pero aún en ese caso no descuide el lenguaje claro, pues facilitará el entendimiento.

2ª. PENSAR ANTES DE ESCRIBIR.

Redactar un documento con claridad y que cumpla los objetivos marcados requiere dos acciones previas a escribir: pensar y planificar. Pensar lo que se quiere transmitir y planificar cómo hacerlo.

Un documento con una finalidad clara evitará dudas y contribuirá a ahorrar tiempo, a la vez que gana en eficacia y eficiencia.

Por eso es importante dedicar tiempo a pensar y definir el propósito del documento antes de redactarlo.

Aunque se trate de un correo electrónico o una comunicación informal, no olvide estas recomendaciones, evitará malentendidos y con ello ganará en operatividad y ahorrará tiempo.

3ª. IR A LO ESENCIAL.

Es importante adaptar la cantidad de información que se ofrece en un escrito o comunicación.

Si el documento contiene un exceso de información se corre el riesgo de que la persona destinataria se pierda el mensaje principal o no encuentre lo verdaderamente necesario.



La ciudadanía tiene recursos y tiempo limitados para prestar atención a las cuestiones administrativas, además de la reticencia o fobia a enfrentarse a ellas, por ello es preciso reducir al máximo la información con la finalidad de no sobrecargar a la persona que va a leer el mensaje o documento. Pero no olvide que el personal de las Administraciones también tiene un tiempo reducido para cada asunto, facilítele el trabajo.

La cantidad de información que nuestro cerebro puede almacenar en un momento dado es limitada. Si le presentamos demasiada información, se corre el riesgo de provocar una sobrecarga cognitiva, que implica que la comprensión se ralentizará y el lector se puede perder por completo.

De otro lado, presentar demasiadas opciones a una persona puede causar una *parálisis de elección*.

4ª. CONSIDERAR A LA PERSONA DESTINATARIA.

La persona a la que se dirige debe sentirse directamente concernida al leer el documento, dado que el objetivo esperado es una determinada reacción suya (que pague una cantidad, que presente documentación, etc.).

La persona que recibe su escrito colaborará mejor si se siente ayudado, comprendido y acompañado.

Recuerde que es crucial establecer una relación de confianza con la ciudadanía. Y también con el resto de personal, autoridades y Administraciones.

5ª. UTILIZAR UN LENGUAJE CLARO, SENCILLO, CONCRETO E INCLUSIVO.

Debe redactar un documento administrativo que cualquier persona pueda entender. Identifique las palabras demasiado técnicas, las frases y los párrafos complejos y utilice los consejos de esta Ficha 5ª para traducirlos a un lenguaje sencillo y claro.

Recuerde que es necesario evitar el *prejuicio de conocimiento*, es decir, tendemos a creer que cuando nos dirigimos a las demás personas, tienen los mismos conocimientos que nosotros, y estamos convencidos/as de que se nos entienden fácilmente. Sin embargo, muy a menudo esta situación de comunicación es asimétrica y la otra persona no tiene el mismo nivel de conocimientos y conceptos que damos por sentados. Así, conceptos que nos parecen obvios pueden no serlo.

Por esta razón, como persona empleada de la Administración que se dirige a la ciudadanía, a otras personas que trabajan en la Administración, a autoridades, órganos de esta u otras entidades o Administraciones, es importante ser consciente de esta asimetría y formular la información en lenguaje comprensible.



6ª. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN CON LÓGICA.

El orden de presentación de la información puede facilitar o dificultar su lectura.

Estructure su documento para que este gane en comprensión e impacto.

Es esencial estructurar y organizar su documento de forma que la persona que lo reciba pueda acceder a la información de forma rápida y lógica.

7ª. EMPUJAR A LA ACCIÓN.

Para mitigar la tendencia a dejar para mañana lo que se puede hacer hoy, es preciso reforzar la motivación de las personas y animarlas a actuar dentro de los plazos.

8ª. ATENDER A LA PRESENTACIÓN.

Nuestra atención es limitada, no podemos percibir toda la información que tenemos delante al mismo tiempo. Seleccionamos y retenemos la información en función de nuestra propia experiencia, nuestras expectativas y, sobre todo, según su *saliencia*¹.

1_ Del latín *salio*, saltar; literalmente, lo saliente es lo que salta a la vista.

Esta información tendrá la capacidad de atraer nuestra atención. Por eso es necesario, al redactar un documento, destacar la información importante que se quiere transmitir a las personas a las que se dirige.

Un documento bien presentado anima a la persona a leerlo, le permite localizar fácilmente la información que busca y a comprenderla.

9ª. REVISAR Y COMPROBAR.

Una vez que ha redactado su documento no ha finalizado aún su labor, debe revisarlo y comprobar que cumple los requisitos del lenguaje claro, que ha seguido los consejos que le ofrece esta guía y que la persona que lo recibirá comprenderá la información que contiene y entenderá lo qué debe hacer.

También es conveniente someter el escrito a la crítica de otras personas: compañeros/as y, especialmente, la ciudadanía.

La opinión de quienes recibirán los documentos resulta crucial para conocer si realmente cumple la misión de ser entendible.



Es evidente que no es posible hacer este tipo de *feedback* respecto a cada documento, menos aún si se trata de comunicaciones rápidas o correos electrónicos, pero sí es apropiado lanzar consultas más generales o barómetros, que permitan conocer qué dificultades se encuentra la ciudadanía cuando recibe un documento administrativo. También entre el propio personal de la Administración.

10ª. EVALUAR.

Para mejorar es crucial la evaluación.

Aunque ya se haya revisado el documento es interesante hacer una evaluación final del mismo. También sería muy adecuado someterlo a evaluación externa, con personas que sean representativas de a quien/es se dirige, en particular, las consultas o barómetros indicados en el punto anterior.

Esto permitiría conocer qué dificultades de comprensión son más habituales para evitarlas e, incluso, contar con modelos concretos sometidos a revisión, que pueden facilitar el entendimiento y evitar el empleo de esas expresiones que presentan más dificultades.

UN DOCUMENTO
PERFECTO



| 9

Para concluir, siguiendo a Montolío E. y Tascón M. (2020, p. 181) un documento perfecto debería tener estas características:²

- **Accesible:** disponible de forma fácil.
- **Apreciado:** por su utilidad.
- **Apropiado:** al contenido y al público.
- **Atractivo:** invita a ser leído.
- **Completo:** ni demasiado ni insuficiente.
- **Comprensible:** no contiene ambigüedades.
- **Conciso:** claro y sin adornos.
- **Confiable:** no genera dudas.
- **Oportuno:** está cuando se necesita.
- **Relevante:** importante.

2_ Ver gráfico página 39

ALGUNAS CONSIDERACIONES
PARA INTERNET



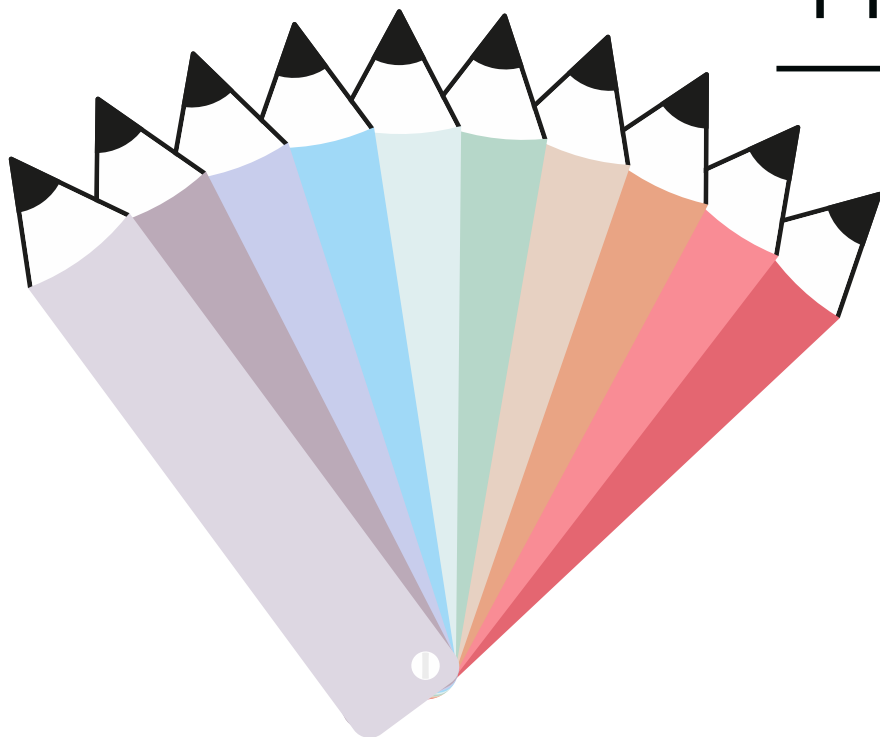
10
—

La mayoría de las recomendaciones ofrecidas pueden ser igualmente útiles para escribir en internet, sin embargo, es preciso tener en cuenta ciertos hábitos específicos de lectura en pantalla y adecuar la escritura en este entorno a ellos.

Por ejemplo, no se lee de forma lineal, por lo que es conveniente ofrecer la información estructurada en base a los hábitos de lectura y colocar la más relevante en un lugar lo más visible posible.



11
—



► artext.

► Carretero González C, Pérez J. M., Lanne-Lenne L. y de los Reyes G., *Lenguaje claro. Comprender y hacernos entender*, Instituto Lectura Fácil.

► Comunidad de Madrid, [Comunicación clara. Guía práctica. Una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía](#), 2019.

► Field Z., [Cómo escribir con claridad](#), Comisión Europea, Dirección General de Traducción, Oficina de Publicaciones, Luxemburgo, 2016.

► Gobierno de Aragón, [Manual de estilo de lenguaje claro. Guía de buenas prácticas de comunicación clara](#).

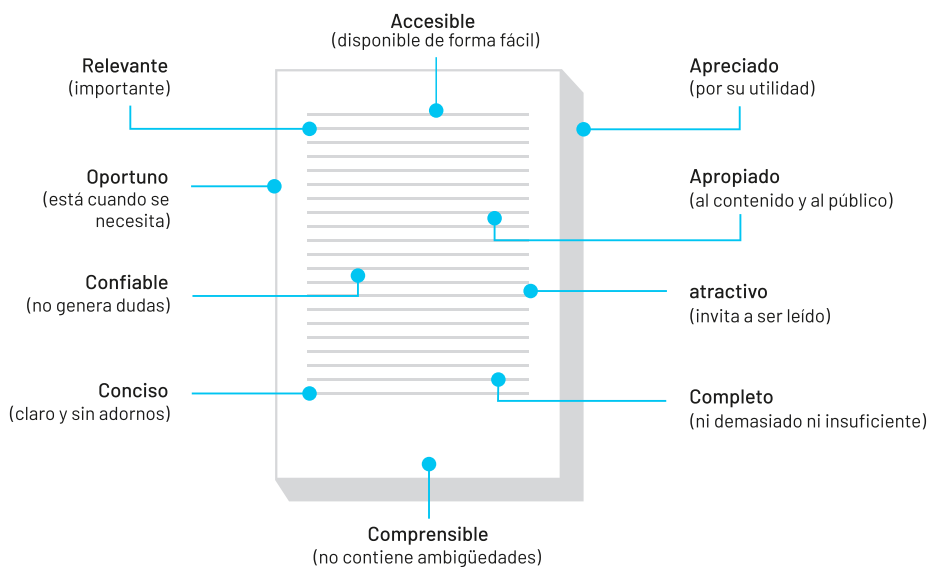
► Iría da Cunha (ed.), *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*, Comares, Granada, 2022.

► Iyengar S. S., & Lepper M. R., “When Choice Is De-Motivating: Can One Desire Too Much of a Good Thing?”, *Journal of Personality & Social Psychology*, 79, 2000, pp. 995-1006.

► Menéndez Sebastián P., *Guía práctica de lenguaje inclusivo y con perspectiva de género*, Universidad de Oviedo, Unidad de Igualdad, 2022.

► Ministère de la transformation et de la fonction publiques, [Vaincre la phobie administrative grâce aux sciences comportementales. Guide pratique](#), Paris, 2019.

- ▶ Montolío E. y Tascón M., *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*, 2ª ed., Catarata, Madrid, 2022.
- ▶ Ponce Solé J., «Prólogo: El derecho a entender, la buena administración y los nuevos retos: de la inteligencia artificial al *nudging*», en *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*, 2ª ed., Catarata, Madrid, 2022.
- ▶ Rodríguez Hevia G., [Alternativas y soluciones al lenguaje administrativo del Principado de Asturias](#), IAM, Principado de Asturias, 2004.
- ▶ Región de Murcia, [Guía de lenguaje claro para la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#), 2022.
- ▶ Sarmiento González R. (Dir.), [Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid](#), Madrid.
- ▶ VV.AA. [Comunicación electrónica. Propuestas para mejorar los textos en pantalla](#), IVAP.



Fuente figura: *Diseño de la información*. Jorge Frascara



FICHA 1ª	42
IDENTIFICAR A LA/S PERSONA/S DESTINATARIA/S	
FICHA 2ª	44
PENSAR ANTES DE ESCRIBIR	
FICHA 3ª	48
IR A LO ESENCIAL	
FICHA 4ª	54
CONSIDERAR A LA PERSONA DESTINATARIA	
FICHA 5ª	58
UTILIZAR UN LENGUAJE CLARO, SENCILLO, CONCRETO E INCLUSIVO	
FICHA 6ª	64
ORGANIZAR LA INFORMACIÓN CON LÓGICA	
FICHA 7ª	67
EMPUJAR A LA ACCIÓN	
FICHA 8ª	71
ATENDER A LA PRESENTACIÓN	
FICHA 9ª	75
REVISAR Y COMPROBAR	
FICHA 10ª	78
EVALUAR	
FICHA 11ª	81
ESCRIBIR PARA INTERNET	

FICHA 1ª

IDENTIFICAR A LA/S PERSONA/S DESTINATARIA/S

Identificar a la/s persona/s a la/s que va dirigido el documento administrativo, es decir, quién/es debe/n entenderlo, permitirá su adaptación y, en concreto, debe:

- ✚ Elegir un documento adecuado.
- ✚ Seleccionar la información apropiada.
- ✚ Ordenar la información según su lógica.
- ✚ Utilizar el vocabulario conveniente.
- ✚ Explicar aquellos conceptos que no sean conocidos.

Para cumplir con este objetivo siga estos tres consejos:

⇒ ELABORE UN PERFIL DE PERSONA DESTINATARIA.

Recoja los datos esenciales que necesita saber del/la destinatario/a, por ejemplo:

Persona destinataria: es una persona, una categoría de personas, una persona jurídica, otra Administración, otra institución...

Características de la persona receptora: edad, lengua materna, nivel educativo, trabajo, conocimientos sobre el tema, gestiones que ya ha realizado con la Administración...



⇒ PÓNGASE EN SU LUGAR.

Este punto de vista contribuye a organizar la información y a prestar atención a las necesidades, obligaciones o expectativas a las que quiere atender y que las personas destinatarias deben tener cubiertas. Imagine las preguntas que puede plantearse la persona a la que va dirigido el escrito e intente que el documento responda a todas ellas.

⇒ ESCRIBA A NIVEL DE LA PERSONA RECEPTORA.

Dependiendo de que se dirija a alguien que tenga experiencia y/o conocimientos, a un/a ciudadano/a y/o a su abogado/a, se trate de una empresa que dispone de un departamento encargado del tema en cuestión, etc., deberá adaptar el nivel, teniendo en cuenta que siempre es mejor ponerse a la altura de quien menos sabe del tema, pues quien sepa más lo entenderá también.

✓ CHECKLIST:

- He visualizado a la persona/s receptora/s.
- Conozco sus características.
- Me he puesto en el lugar de la persona destinataria.
- He imaginado cuáles serán sus preguntas.
- He analizado cuál será su nivel.

FICHA 2ª

PENSAR ANTES DE ESCRIBIR

Para construir un documento administrativo adecuado es preciso previamente tener claras tres cuestiones:

⇒ ¿QUIÉN VA A LEER EL DOCUMENTO?

Ya habrá dado respuesta a esta cuestión con la primera recomendación, es decir, al identificar a la persona destinataria. Recuerde que no es lo mismo escribir para la ciudadanía en general, para un colectivo concreto, para una persona con determinadas características o circunstancias concretas o para otro órgano u Administración, para una empresa con asistencia letrada, etc.

No olvide que es aconsejable utilizar un lenguaje claro en toda circunstancia, también entre el personal, ya que facilita el entendimiento. Además, es crucial que esta práctica se interiorice para que se convierta en la normalidad.

⇒ ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DEL DOCUMENTO ADMINISTRATIVO?

La intención es otra de las claves, debe identificar con precisión ¿Qué persigue con el escrito?

Piense ¿Qué debe hacer la persona destinataria?: debe tomar una decisión, modificar su actitud, solucionar un problema concreto, resolver una situación, presentar documentación, realizar una acción concreta...

No será lo mismo informar a la ciudadanía o a una persona de sus derechos, que requerirle el pago de una multa, desestimarle una solicitud o concederle una beca, por ejemplo.

Debe atender a dos cuestiones fundamentales:

- ✚ Determinar lo que quiere conseguir:
 - › Informar.
 - › Explicar.
 - › Convencer.
 - › Pedir algo.
 - › Comunicar una decisión.

Si bien en un mismo documento pueden coexistir varios objetivos.
Por ejemplo:

- ≠ Denegar una solicitud
- = comunicar una decisión
- + explicar la motivación
- + informar sobre las posibilidades de recurso

- ✚ Concretar qué espera de la persona destinataria:

Es muy importante indicar con claridad que espera de la persona que recibirá el escrito.

Por ejemplo:

- › Quiere que la persona destinataria envíe un documento: debe insistir en cómo enviarlo y el plazo para hacerlo.
- › Quiere requerir a la persona receptora que pague una cantidad: debe indicar con claridad la cantidad a abonar, el plazo y el modo de hacerlo.

⇒ ¿QUÉ ASPECTOS O CUESTIONES DEBE INCLUIR EL DOCUMENTO?

- + Recoja toda la información.
- + Decida el mensaje que quiere transmitir, haga una lista de asuntos que debe contener el documento y agrúpelos por temas.

También puede recurrir a las siete preguntas:

> ¿QUÉ?

¿Cuál es el mensaje? Lo esencial del mensaje.

> ¿QUIÉN?

¿Quién es la persona destinataria? La/s persona/s afectada/s.

> ¿CUÁNDO?

Días, horas, calendarios, plazos.

> ¿DÓNDE?

Lugares.

> ¿CÓMO?

Circunstancias, explicaciones, etc.

> ¿POR QUÉ?


Causas y/u objetivos.

> ¿CUÁNTO?

Cifras, datos calculables y medibles.

- + Elimine lo superfluo.

También debe identificar y suprimir aquella información que sea innecesaria o superflua.



Para ello clasifique la información en dos listas: de un lado la información esencial para la persona receptora y que, por tanto, debe conservar; y, de otro lado, la información innecesaria para la persona destinataria y que, por ende, debe eliminar.

Procure conservar solo la información esencial según las necesidades de la persona a la que se dirige y su propósito.

✓ CHECKLIST

- He identificado qué persigo con el escrito.
- Tengo claro qué espero de la persona destinataria.
- He recogido toda la información: puedo contestar a las preguntas ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cómo?, ¿Por qué? y ¿Cuánto?
- He clasificado la información en esencial y superflua.

FICHA 3ª

IR A LO ESENCIAL

¿Cómo redactar un documento administrativo que no sature la información con elementos innecesarios?

Tome en consideración los siguientes puntos:

⇒ DEFINA EL OBJETIVO O FINALIDAD DEL DOCUMENTO EN CUESTIÓN.

Para redactar el documento, previamente habrá pensado en el objetivo que persigue (Ficha 2ª), ahora tiene que plasmarlo en el escrito.

Con su redacción debe responder con claridad a dos cuestiones:

- ¿Cuál es el mensaje principal que quiero transmitir?
- Si la persona destinataria tuviera que quedarse con un solo mensaje, ¿Cuál sería?

⇒ DELE AL DOCUMENTO UN TÍTULO CLARO Y ADECUADO.

El título o asunto del documento es el primer elemento que lee la persona que lo recibe.

Compruebe que el título es identificable, fácilmente comprensible para la persona destinataria y que refleje correctamente el contenido del documento.

Ejemplo:

- ✘ Notificación de pago indebido.
- ✚ Importe para devolver por cambio de situación.

⇒ CÍÑASE AL MENSAJE PRINCIPAL.

Tenga siempre presente la finalidad del documento.

Presente en el documento únicamente la información y las instrucciones estrictamente indispensables para que el usuario pueda realizar el trámite correspondiente.

Para ello tenga en cuenta la clasificación de la información en esencial y superflua, que habrá hecho siguiendo la **Ficha 2^a**.

⇒ ELIMINE LAS PALABRAS INNECESARIAS.

➤ Debe ser directo/a en la formulación de ideas.

Por ejemplo:

- ✘ Esta puede considerarse admisible.
- ✘ Esta solicitud es admitida.

- ✘ Nos aseguraremos de mantenerle informado/a de la respuesta a su solicitud.
- ✘ Le informaremos de la respuesta.

› Elimine las expresiones superfluas y los adverbios que puedan interferir en la comprensión del mensaje principal.

Por ejemplo:

- ✘ Sin perjuicio...
- ✘ Como último recurso...
- ✘ En la medida de lo posible...
- ✘ Como probablemente sepa...
- ✘ Considerando que...
- ✘ Como es sabido...
- ✘ Se admite que...
- ✘ A todos los efectos...
- ✘ No obstante...
- ✘ Ciertamente...
- ✘ Independientemente...
- ✘ Completamente...
- ✘ Evidentemente...

⇒ CONSTRUYA FRASES CORTAS.

› Formule sus frases de manera sencilla: sujeto - verbo - complemento.

› Si es posible, limite sus frases a dos líneas y formule dos frases cortas en lugar de una frase larga.

› Utilice la forma activa.

Por ejemplo:

✘ Su solicitud será examinada.

✚ Examinaremos su solicitud.

⇒ UTILICE PÁRRAFOS CORTOS.

› Limite el tamaño de los párrafos.

› Recuerde que cada párrafo debe contener una idea, responder a una cuestión.

π ideas/respuestas = π párrafos.

› Para las enumeraciones son preferibles las listas con guiones a los párrafos largos.

⇒ EVITE LAS REPETICIONES.

Debe evitar la repetición de ideas, frases, conceptos y palabras.

⇒ LIMITE LA ELECCIÓN ENTRE ALTERNATIVAS Y OPCIONES POSIBLES.

Los/as ciudadanos/as tienen que tomar muchas decisiones en su vida diaria, multiplicar las opciones a analizar hace más compleja la decisión y ralentiza la acción. De tal manera que, ante demasiadas opciones, en ocasiones las personas acaban por no elegir.

Esta idea es igualmente válida cuando se trata de documentos destinados a otras personas empleadas, autoridades, órganos de la misma Administración o de otras.

Los expertos han demostrado que tener un límite de 6 opciones en lugar de 30 facilita la elección (Iyengar, S. S., & Lepper, M. R., 2000).

⇒ ORGANICE LA INFORMACIÓN.

- Si tiene que incluir mucha información, organícela de forma que no se desincentive la lectura.
- Antes de entrar en detalles haga una sección inicial que resuma la información importante.
- En la medida de lo posible, anote a pie de página o adjunte en anexos los textos jurídicos y detalles administrativos y técnicos. Si se leerá en planta puede enlazarlos (Ficha 11ª).
- También puede remitirse a otros hipervínculos (sitios web, guías prácticas, recursos y Administración de referencia, FAQ, etc.)



✓ CHECKLIST:

- He dado un título simple e informativo a mi documento.
- He eliminado la información que no es útil para la comprensión del mensaje.
- He verificado que no he olvidado información útil y necesaria para la persona destinataria.
- He construido frases y párrafos cortos.
- He colocado la información jurídica y técnica fuera de mi texto principal, y he insertado hipervínculos para ahondar en la comprensión.

FICHA 4ª

CONSIDERAR A LA PERSONA DESTINATARIA

Cuanto más personalizada es la información mayor atención despierta. Es fundamental implicar a la persona destinataria.

No olvide tampoco que el tono puede influir mucho en el modo en que se recibe el mensaje. Asegúrese de ser amable con la persona a la que se dirige.

Para redactar un documento que considere al/la destinatario/a siga estos consejos:

⇒ PROPICIE UNA RELACIÓN DE PROXIMIDAD.

- Dirijase de forma directa a la persona empleando su nombre y apellidos.
- Utilice el imperativo para las instrucciones.
- Evite las frases impersonales.
- Personalice la información que transmite y ofrezca detalles prácticos relevantes para la persona destinataria, como, por ejemplo, los datos de contacto.

⇒ UTILICE CON CARÁCTER GENERAL LA VOZ ACTIVA.

Es preferible utilizar la voz activa que la pasiva, puesto que con ello se verá obligado a indicar «quién» hace «qué»:

Por ejemplo:

- ✘ La persona usuaria debe cumplir determinadas condiciones.
- ✚ Debe cumplir determinadas condiciones.

Salvo que el «qué» sea más importante que el «quién».

Por ejemplo:

- ✘ El Departamento X ha desestimado su solicitud.
- ✚ Su solicitud ha sido desestimada por el Departamento X.

⇒ SEA PRÁCTICO Y CONCRETO.

- › Utilice preguntas y respuestas: ¿Qué debe hacer?, ¿Quién le puede ayudar?, ¿Qué documentos debe presentar?, ¿Dónde debo presentarlo?, etc.
- › Ofrezca información práctica: plazos precisos, dirección exacta, sanciones en caso de incumplimiento, nombre y datos de la persona de contacto, documento concreto que debe presentar, etc.
- › Ponga ejemplos ilustrativos.

Por ejemplo:

- ✘ Debe presentar su solicitud dentro del mes siguiente a la convocatoria.
- ✚ Debe presentar su solicitud a más tardar el día 30 de junio.

⇒ SEA AMABLE.

- Utilice un tono positivo en la medida de lo posible.
- Evite el tono autoritario, expresiones de ansiedad y culpabilidad.
- Emplee un tono respetuoso y un lenguaje cortés.
- Sea empático/a al dar malas noticias y ofrezca soluciones cuando sea posible.
- Ordene la información con cuidado: primero informe de los derechos y luego de las obligaciones.

⇒ UTILICE UN TONO PEDAGÓGICO.

- A la hora de destacar los riesgos y las infracciones, evite el tono moralizante y use uno más pedagógico.
- Utilice ejemplos concretos que apelen a los efectos.

⇒ CUIDE LA FORMA EN LA QUE CONCLUYE.

A menudo las últimas interacciones son las que la persona retiene mejor.

- Haga comentarios finales positivos.
- No olvide utilizar frases de cortesía.



✓ CHECKLIST:

- He escrito el texto en primera persona.
- Me dirijo personalmente a la persona receptora del escrito.
- Utilizo un tono comprensivo y muestro empatía.
- Ofrezco información práctica y necesaria.
- Evito la abstracción.
- Llamo la atención cortésmente sobre una norma imperativa, por ejemplo, el plazo que debe respetarse, el pago que debe efectuarse, etc.
- He concluido el escrito de forma positiva.

FICHA 5ª

UTILIZAR UN LENGUAJE CLARO, SENCILLO, CONCRETO E INCLUSIVO

¿Cómo redactar un documento administrativo comprensible para todos/as?

A menudo tendemos a pensar que las palabras que estamos acostumbrados/as a usar son entendidas por las demás personas. Sin embargo, cuando son administrativas, jurídicas o técnicas suelen ser poco utilizadas por la ciudadanía.

Recuerde que las palabras que le son familiares a usted no lo son necesariamente a todo el mundo.
Por eso es mejor utilizar un lenguaje cotidiano.

Si utiliza palabras y frases sencillas, facilitará las gestiones a las personas a las que se dirige y, por tanto, contribuirá a una mayor eficacia y eficiencia en la Administración. También debe tenerlo en cuenta, aunque se dirija a otras personas dentro de la misma u otra Administración.

Para redactar un documento que cumpla con todas estas características es conveniente atender a estas cuestiones.

UTILICE UN LENGUAJE COMÚN: ADAPTE SU VOCABULARIO.

- › Evite los términos técnicos, administrativos y jurídicos de uso poco frecuente. Pregúntese si la palabra elegida es la más común y fácil de entender.
- › Elija términos claros, breves y concretos.

- › Mejor utilice verbos que sustantivos y elimine aquellos que sean superfluos.
- › Evite los adverbios terminados en -mente.
- › Elimine las expresiones en latín y los arcaísmos.

⇒ NO UTILICE SINÓNIMOS.

Al diversificar las palabras perdemos a la persona que lee. Así que utilice las mismas palabras para los mismos conceptos y evite usar sinónimos.

⇒ EVITE LAS PALABRAS QUE TIENEN VARIOS SIGNIFICADOS.

No utilice palabras polisémicas ni ambiguas que puedan malinterpretarse.

⇒ TENGA CUIDADO CON LA UTILIZACIÓN DE LAS CIFRAS.

- › Escriba los números en cifras y no en letras.

Por ejemplo:

- ✘ Recibirá la contestación en dos meses.
- ✚ Recibirá la contestación en 2 meses.

- › Utilice la forma en lugar de los porcentajes:

Por ejemplo:

- ✘ El 33% de las personas.
- ✚ Una de cada 3 personas.

⇒ DEFINA LAS NOCIONES ESPECÍFICAS.

- › Explique o defina los términos complicados que no puedan ser reemplazados.
- › Ponga ejemplos para ilustrar una noción o un concepto.
- › Evite las siglas y los acrónimos y cuando sea necesario utilizarlos, defínalos entre paréntesis la primera vez.

Por ejemplo:

✘ RDPD.

✚ RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

⇒ CONSTRUYA FRASES SENCILLAS Y FÁCILES DE LEER.

Una frase corta es más fácil de entender y recordar que una larga.

Una frase con una estructura sencilla es más fácil de leer, comprender y recordar que una compleja.

- › Utilice la estructura sujeto-verbo-complemento, en este orden.
- › Exprese una única idea por frase.
- › Elimine las palabras innecesarias.
- › Emplee frases cortas (20/25 palabras máximo).
- › Dé preferencia al uso del presente.
- › Utilice la forma activa.

- › Priorice la forma afirmativa.
- › Evite los incisos (los grupos de palabras intercalados en una frase entre comas, guiones, paréntesis, etc.).
 - ✘ El Comité X, compuesto por 5 personas, decidirá su solicitud.
 - ✚ El Comité X decidirá su solicitud. Este Comité está compuesto por 5 personas.
- › No utilice la doble negación.

⇒ UTILICE UN LENGUAJE INCLUSIVO.

La consecución de la igualdad real y efectiva pasa también por un uso adecuado del lenguaje, que se acomode en mejores términos a la realidad social vigente, dando visibilidad al papel de las mujeres en todos los ámbitos sociales.

Esta exigencia se contiene expresamente en el artículo 14, apartado 11, de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como el artículo 5.1 de la Ley 2/2011, de 11 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia de género del Principado de Asturias.

A fin de testar si una fórmula escrita cumple con este criterio suele emplearse una regla de inversión, de modo tal que un texto correctamente formulado es aquel que mantiene su sentido cuando se sustituyen los términos femeninos por los correspondientes masculinos, y a la inversa.

¿Cómo evitar el uso sexista del lenguaje?

- Debe adecuar el documento al sexo de la persona a la que se dirige, siempre que lo conozca.
- Utilice sustantivos genéricos, palabras abstractas y/o términos colectivos.

Por ejemplo:

- ✘ El empresario debe abonar los salarios.
- ✚ La empresa debe abonar los salarios.

- Incluya fórmulas que nombren específicamente a las mujeres cuando se conoce su sexo.

Por ejemplo:

- ✘ El ciudadano.
- ✚ La persona ciudadana.

- Evite el uso del masculino genérico.

Otras opciones:

- Desdoblamiento: ciudadanos y ciudadanas.
- Sustantivos comunes o epicenos: la ciudadanía.
- Términos colectivos: dirección, jefatura, alumnado...
- Agregar la palabra "persona": la persona que solicita.



➤ Elimine el artículo masculino ante sustantivos que sirven para los dos géneros.

Por ejemplo:

✘ Va dirigido a los ciudadanos mayores de edad.

✚ Va dirigido a ciudadanos mayores de edad.

Para más detalle puede consultar el documento *Alternativas y soluciones al lenguaje administrativo del Principado de Asturias y la Guía práctica de lenguaje inclusivo y con perspectiva de género de la Universidad de Oviedo*.

✓ CHECKLIST:

He adaptado los tecnicismos a un lenguaje cotidiano, utilizando el vocabulario administrativo cuando era necesario.

He formulado las frases de manera sencilla (sujeto-verbo-complemento) y en forma activa.

He definido acrónimos, palabras y conceptos complicados y he puesto ejemplos para ilustrarlos.

He utilizado un lenguaje inclusivo.

He revisado mi texto para asegurarme de que se entiende.

FICHA 6ª

ORGANIZAR LA INFORMACIÓN CON LÓGICA

¿Cómo construir un documento intuitivo y con repercusión?

Ante una lista de palabras, las primeras (*efecto de primacía*) y las últimas (*efecto de recencia*) son las que mejor recordamos.

Por ello, cuando leemos un documento, tendemos a dar más importancia al principio y al final del mensaje.

Por tanto, es importante prestar atención al principio y al final de una comunicación tanto escrita como verbal, y no dudar en agradecer o repetir la información importante al concluir.

SIGA LA LÓGICA DE LA PERSONA A LA QUE SE DIRIGE.

Es importante ver las cosas desde la perspectiva de quien recibe el documento (sea un/a ciudadano/a, una persona empleada de la Administración, una autoridad, otra Administración, un ente público, etc.), y no solo de la Administración, órgano o persona que redacta.

- Pregúntese en qué orden entenderá mejor la información quien la recibe.
- En caso necesario haga un breve resumen del histórico.
- Si es una respuesta, reformule su petición en la introducción de su mensaje.
- Utilice el orden cronológico o lógico del procedimiento o planteamiento.

⇒ SEGMENTE LA INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.

- Agrupe la información en subapartados y dele un título a cada uno: antecedentes, requisitos, etc.
- Si es posible formule los títulos en forma de preguntas con la finalidad de suscitar interés.

Por ejemplo:

- ✘ Documentos justificativos.
- ✚ ¿Qué documentos justificativos debe presentar?

⇒ PONGA LA INFORMACIÓN IMPORTANTE EN PRIMER LUGAR.

Las personas recuerdan mejor lo que aparece en primer y último lugar.

- Presente primero el mensaje clave o urgente (por ejemplo, los requisitos para concurrir a unas ayudas, así la persona sabrá si está en condiciones de solicitarla)
- Si comunica una novedad o una decisión, póngala también al principio.
- Responda primero a la pregunta y luego dé la explicación.
- En las explicaciones comience por la situación general y después ofrezca los detalles, los casos particulares y los ejemplos.
- Termine con lo que hay que hacer y lo que espera de la persona destinataria.

📌 ¡CUIDADO CON EL CORTA Y PEGA!

- Evite en la medida de lo posible reciclar otros textos.
- Si utiliza un texto anterior no olvide hacer todas las adaptaciones necesarias, también en cuanto a las pautas del lenguaje claro.
- Si toma párrafos de distintos documentos cuide la coherencia, evite las repeticiones o las omisiones.

✓ CHECKLIST:

- He estructurado el documento en partes lógicas.
- He dado un título a las diferentes partes.
- He incluido el mensaje más importante al principio del escrito.
- He ofrecido la información siguiendo la lógica de la persona a la que va destinado el documento.
- He indicado con claridad al final del documento lo que se espera de la persona al que se dirige.

FICHA 7ª

EMPUJAR A LA ACCIÓN

¿Cómo diseñar un documento administrativo que combata la procrastinación?

A las personas nos cuesta proyectarnos hacia el futuro y adaptar nuestro comportamiento, en consecuencia, tendemos a sobrestimar lo inmediato y a subestimar lo futuro. Por ello, preferimos dejar las cosas para más adelante, lo que provoca que nos cueste cumplir los plazos.

Para mitigar esta tendencia anime a la persona destinataria del documento a realizar los trámites más difíciles.

Aquí tiene 4 consejos:

➡ **DESCOMPONGA EL PROCEDIMIENTO EN VARIAS ETAPAS MÁS SENCILLAS DE REALIZAR.**

Con esto conseguirá hacer más atractivo el procedimiento para la persona que debe realizarlo.

Además, la superación de cada etapa conferirá una sensación de progresión alentadora.

Por ejemplo:

- Diríjase a la sede electrónica en la página web [www.....](#)
- Acceda a su carpeta ciudadana con su certificado electrónico.
- Rellene el formulario X.
- Realice el pago a través de la pasarela de pagos.
- Guarde el resguardo de su solicitud.

⇒ AYUDE A LA PERSONA RECEPTORA A ORGANIZARSE.

Para ayudar a la persona a culminar el proceso en cuestión es conveniente que tenga planificación y organización respecto de lo que debe hacer.

- Confeccione una lista exhaustiva de los documentos que la persona debe aportar, en su caso, así como de la información necesaria para completar con éxito el procedimiento en cuestión.
- Utilice palabras adecuadas que sirvan de palanca para reforzar la motivación.
- Indique el tiempo necesario para ir completando cada etapa.
- Incluya un calendario de plazos e insista en las fechas límites.
- Envíe recordatorios utilizando el canal más adecuado en función de la persona destinataria y el plazo.
- Ofrezca *checklists* para que la persona pueda comprobar que ha completado cada paso.

⇒ ANIME A LA PERSONA DESTINATARIA.

- Utilice el imperativo para formular peticiones de forma directa y sencilla, aunque de manera educada.
- Ofrezca retroalimentación positiva, le ayudará a la motivación.

➤ UTILICE PALANCAS QUE INCITEN A LA ACCIÓN.

- Exponga y explique las consecuencias y riesgos de no proceder en tiempo y forma.
- Determine con claridad las obligaciones legales.
- Pida a la persona que formule su compromiso, esto ayudará a que preste atención a las cuestiones importantes y fomentará el cumplimiento.

Por ejemplo:

- Me comprometo a comunicar a la mayor brevedad posible cualquier cambio en mi situación (con espacio para la firma).

- Explique la dimensión ciudadana del proceso.

Por ejemplo:

- Pagar la factura de X contribuye a mantener un servicio accesible para todas las personas.

- Utilice las normas sociales (indicar que ese comportamiento es compartido por muchas personas es un incentivo para seguirlo; asimismo destacar que ese comportamiento es adoptado por un grupo cercano a la persona destinataria del escrito, refuerza el sentimiento de proximidad y, con ello, el cumplimiento).

Por ejemplo:

- Nueve de cada 10 vecinos/as pagan puntualmente sus impuestos.

✓ CHECKLIST:

- He ofrecido toda la información necesaria para que la persona destinataria pase a la acción.
- He descompuesto el procedimiento en varias etapas y subetapas claras y fáciles de realizar.
- He destacado el calendario que debe seguir, los puntos de contacto y los plazos.
- He motivado a la persona a la que me dirijo para que actúe.

FICHA 8ª

ATENDER A LA PRESENTACIÓN

¿Cómo elaborar un documento administrativo claro y visualmente atractivo?

La atención es selectiva, y la impresión visual puede dificultar la lectura y comprensión de la información que contiene el documento administrativo.

Cuando la persona se enfrenta a un documento se lleva una primera impresión visual antes de leerlo, por ello hay que procurar que el escrito no se vea sobrecargado, sea fácilmente legible e, incluso, que la información principal sea llamativa.

¡Cuide la presentación para que su documento no parezca recargado y sea más legible!

Aquí tiene varios consejos:

⇒ CUIDE QUE LA ESTRUCTURA DEL TEXTO SEA VISUAL.

- Utilice un tipo de letra y tamaño adecuada para su documento.

Por ejemplo:

- Si se trata de un documento para leer en pantalla letra sin serifa (las más recomendadas son Arial y Calibri). Si es en papel también se suele utilizar Times New Roman.
- Tamaño mínimo 11.
- Evite el subrayado y la cursiva.
- No abuse de las mayúsculas.

- › Utilice encabezamientos, títulos y separadores visuales.
- › Espacie los párrafos.
- › Utilice márgenes suficientes para facilitar la lectura.

⇒ **PRIORICE VISUALMENTE LA INFORMACIÓN.**

Es importante elegir un diseño que destaque con claridad los elementos clave y las distintas partes del documento.

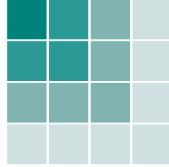
- › Escriba las palabras importantes en negrita.
- › Juegue con el tamaño de las fuentes de los títulos.
- › Utilice señales visuales: títulos, sangrías, números, etc.

⇒ **UTILICE ELEMENTOS VISUALES QUE FACILITEN LA COMPRESIÓN.**

- › Incorpore pictogramas, infografías, mapas, calendarios, tablas, imágenes, etc., siempre que contribuyan a una mejor comprensión del documento. Existen diversas herramientas para ello: Microsoft Office, Canva, Genially, Affinity, LiveGap ...
- › Utilice diagramas sencillos, legibles y explicativos.

Por ejemplo:

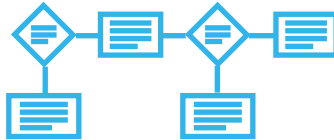
› Utilice una tabla para hacer comparaciones:



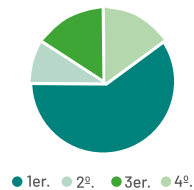
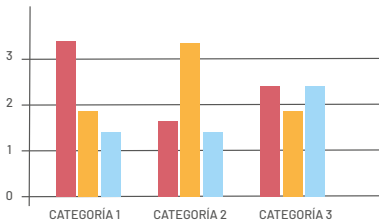
› Recorra a una línea de tiempo para visualizar procesos lineales:



› Emplee árboles de decisiones para visualizar procesos no lineales o con varias soluciones posibles:



› Use los gráficos un histograma o un gráfico circular para comparar datos estadísticos:



⇒ AYUDE A LA PERSONA DESTINATARIA A VISUALIZAR LO QUE TIENE QUE HACER.

- Incluya, según los casos, capturas de pantalla o la remisión a tutoriales.
- Adjunte modelos de formularios cubiertos con datos ficticios.
- Incluya *checklists* que permitan ir comprobando los pasos a realizar.
- Prepare un calendario con recordatorios de los acontecimientos importantes.

✓ CHECKLIST:

- He hecho una distribución espaciada.
- He resaltado los titulares y la información.
- He utilizado un tipo de letra adecuada.
- He resaltado lo importante.
- He acompañado el documento de elementos visuales para facilitar la comprensión y la memorización.
- He incluido apoyos para facilitar que la persona destinataria sepa lo que tiene que hacer.

FICHA 9ª

REVISAR Y COMPROBAR

¿Cómo constato que el documento cumple con los requisitos necesarios para que se comprenda por quien lo recibe?

Lo más adecuado es dejar reposar el documento unos días para revisarlo pasado ese tiempo y comprobar que cumple los estándares del lenguaje claro, aunque esto no siempre será posible.

También es conveniente contar con la opinión interna y externa. Aunque esta última, por evidentes razones, no podrá hacerse de cada documento, sino con carácter más general.

Como ya se ha explicado en la recomendación, si bien no todo documento, escrito, correo, puede ser sometido a la opinión o revisión de otras personas, es adecuado contar con modelos, con la identificación de expresiones o cuestiones que suscitan dificultades, etc.

En todo caso, sea un tipo de documento u otro, revíselo.

⇒ RELEA EL DOCUMENTO CON ESPÍRITU CRÍTICO.

➤ Lea de nuevo el documento poniéndose en el lugar de quien lo va a recibir.

Hágase las siguientes preguntas:

- ¿El texto está construido de manera coherente?
- ¿Sus frases y párrafos siguen un orden lógico?
- ¿Queda claro el mensaje que quiere transmitir?
- ¿No hay duda de lo que debe hacer quien lo reciba...

- Revise la gramática y la ortografía (recuerde que el corrector no detecta todos los errores).
- Compruebe la puntuación.
- Introduzca conectores que ayuden a enlazar las ideas:

Por ejemplo:

- Enumeración: primero, segundo ...
- Explicación: porque, ya que ...
- Oposición: por el contrario.
- Adición: también, además, asimismo ...
- Consecuencia: así que, por tanto, en estas condiciones ...

PIDA OPINIÓN.

Siempre que se aposite:

- Pida que otras personas compañeras lean el documento y le den su opinión. Elíjala/s adecuadamente.
- Escuche atentamente las sugerencias.
- Siga los consejos y sugerencias que mejoren el texto desde el punto de vista del lenguaje claro.

Como no siempre podrá recurrir a la opinión de otras personas, especialmente a la hora de redactar correos o llevar a cabo comunicaciones que requieren un menor tiempo de respuesta, tenga en cuenta las observaciones que le hayan hecho en otras ocasiones.



✓ CHECKLIST:

- He releído varias veces el documento.
- Me he puesto en el lugar de quien lo recibirá.
- He revisado la ortografía, gramática y puntuación.
- He pedido a otras personas compañeras que lo lean y me den su opinión.
- He escuchado las sugerencias y he seguido las que mejoran el texto.

FICHA 10ª EVALUAR

¿El documento supera el test final?

Para hacer una evaluación final y global del documento hazte estas preguntas y aplica, en su caso, las recomendaciones anteriores.

⇒ ¿LA PERSONA QUE RECIBIRÁ EL ESCRITO SE SIENTE CONCERNIDA E INTERESADA POR EL DOCUMENTO

- Imagine las preguntas que la persona destinataria puede hacerse y si el documento les da respuesta.
- ¿El documento sirve a su propósito?
- ¿Contiene solo la información útil?
- ¿Tiene una estructura lógica?
- ¿Cuenta con elementos visuales que ayudan a la comprensión?

⇒ ¿CON QUÉ RAPIDEZ ENCUENTRA LA PERSONA QUE LO RECIBE LA INFORMACIÓN QUE NECESITA?

- ¿Comienza con la información principal?
- ¿Utiliza preguntas y respuestas?
- ¿Dispone de encabezados y títulos de las distintas partes?
- La información importante ¿está resaltada?

⇒ ¿LA PERSONA RECEPTORA ENTIENDE LAS FRASES DIRECTAMENTE SIN NECESIDAD DE RELEERLAS?

- › ¿Las frases son cortas?
- › ¿Las frases están estructuradas correctamente?
- › ¿He evitado las dobles negaciones?
- › ¿La letra es legible?

⇒ ¿LA PERSONA DESTINATARIA DEL DOCUMENTO LO ENTIENDE INMEDIATAMENTE?

- › ¿El documento está redactado en un tono directo, atento y educado?
- › ¿He utilizado un vocabulario adecuado y adaptado a la persona?
- › ¿He conjugado las frases en voz activa y afirmativa?
- › ¿He definido los acrónimos, los conceptos administrativos y jurídicos?
- › El documento ¿cuenta con conectores entre sus frases?

⇒ ¿LA PERSONA QUE RECIBIRÁ EL DOCUMENTO SABE LO QUE TIENE QUE HACER?

- › ¿He indicado con precisión la acción esperada de la persona destinataria?
- › ¿El documento recoge información práctica y concreta?
- › ¿He utilizado verbos de acción?

- › La información importante está resaltada.
- › ¿He ayudado a la persona a visualizar lo que debe hacer?

⇒ TESTAR EL DOCUMENTO CON LA CIUDADANÍA.

- › Constituyo un panel representativo de las personas destinatarias del documento.
- › Este panel revisa el documento y explica:
 - ✚ Lo que ha entendido.
 - ✚ Lo que le ha resultado difícil.
 - ✚ ¿Qué sintió cuando leyó el documento?: enfado, miedo, tranquilidad, ánimo ...
 - ✚ La información que falta.
 - ✚ La información innecesaria.
 - ✚ Lo que quiere hacer después de leer el documento.

✓ CHECKLIST:

- He sometido el documento al test final.
- He creado un panel representativo de la ciudadanía a la que se destina el documento.
- El panel ha revisado el documento y ha dado su opinión.

FICHA 11ª

ESCRIBIR PARA INTERNET

La necesidad de adaptarse al medio.

La información que se ofrece en internet debe atender a ciertas características propias de este medio. Para ello aquí tiene algunas claves:

⇒ CONTENIDO.

- › Siga las indicaciones de las Fichas 1ª, 2ª y 3ª.

⇒ UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- › Tenga en cuenta que la atención se desplaza siguiendo el orden centro-izquierda-derecha, a diferencia del papel.

⇒ ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.

- › Utilice títulos cortos, llamativos y precisos (evite las mayúsculas).
- › Resuma el núcleo de la información en la entradilla. Debe ser breve y completar el titular.
- › Refleje la información en una pirámide invertida: de mayor a menor importancia.

⇒ REDACCIÓN.

- Siga las indicaciones de las Fichas 4ª y 5ª.

⇒ ENLACES.

- Facilite el escaneo mediante enlaces claros.
- El texto en el que se enlaza debe contener una palabra clave: no debe ser un verbo, tiene que explicar lo que se enlaza, además, evite expresiones como “aquí” o “este enlace”.
- Utilice los enlaces para ampliar la información, por ejemplo, para conocer la normativa aplicable.

✓ CHECKLIST:

- He ubicado la información teniendo en cuenta las particularidades propias de la lectura en pantalla.
- He estructurado la información conforme a los hábitos de lectura en internet.
- He ofrecido información adicional importante mediante enlaces.

GUÍA PARA ESCRIBIR CON CLARIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN



GUÍA PARA
ESCRIBIR CON CLARIDAD
EN LA ADMINISTRACIÓN



Principado de
Asturias



Universidad de Oviedo



CÁTEDRA
RAFAEL DEL RIEGO
DE BUEN GOBIERNO