

# GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

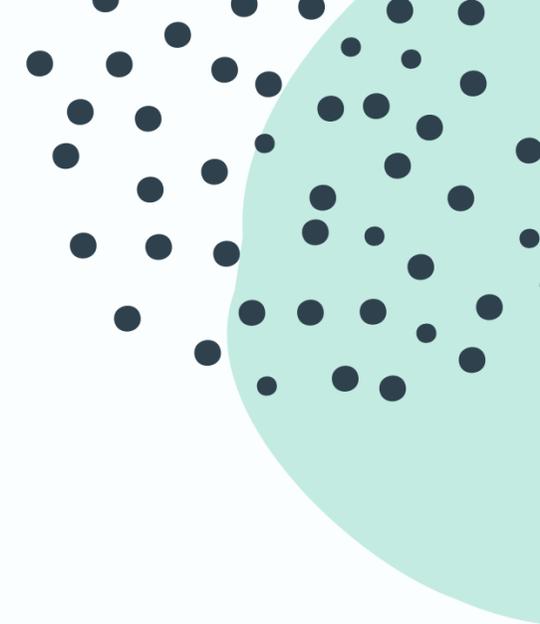
Recomendaciones para la descripción de procedimientos y documentos administrativos



Región de Murcia  
Vicepresidencia y Consejería de Mujer, Igualdad,  
LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia

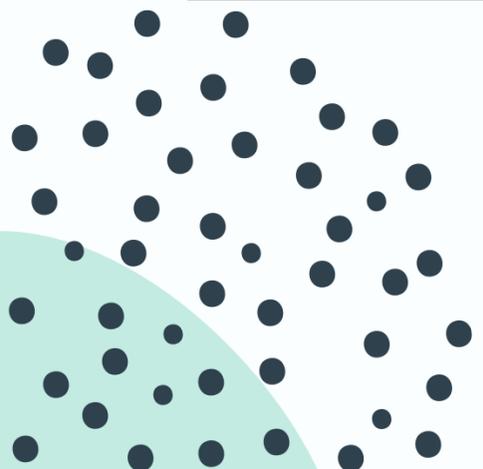


Inspección General  
de Servicios **CARM**



Edición: Inspección General de Servicios. Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa. Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia

Versión: Julio 2022



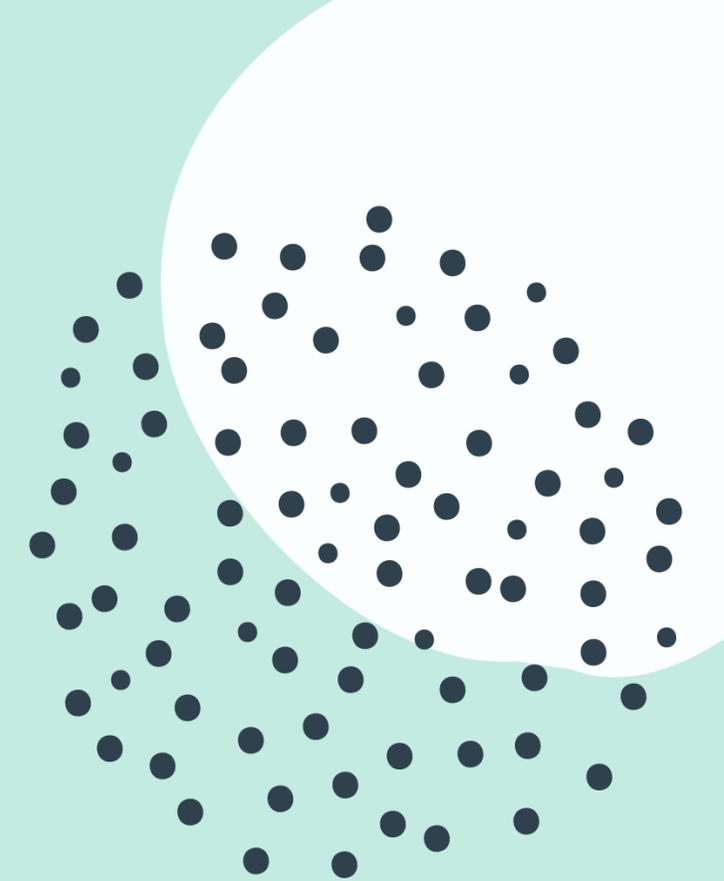
# Índice

- Propósito: ¿Qué es esta guía?
- ¿Cómo surge esta guía?
- Personas clave en su nacimiento
- ¿Por qué usar esta guía?
- ¿Cómo usar esta guía?
- Pero, ¿qué es lenguaje claro?
- Dos consejos
- Aspectos a tener en cuenta en la redacción de documentos dirigidos a la ciudadanía
- Propuestas de redacción en lenguaje claro para procedimientos y documentos administrativos
- Otras consideraciones
- Resumiendo
- Para terminar un poco de ayuda

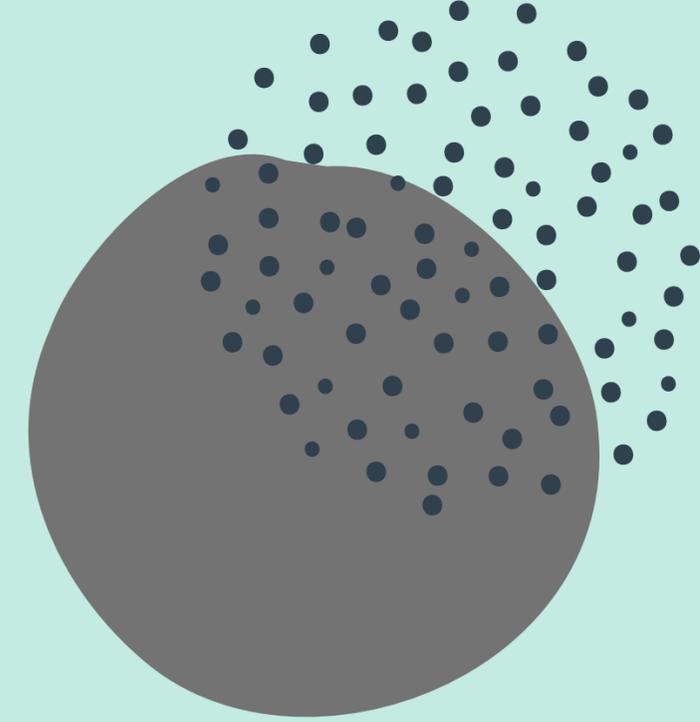


# Propósito: ¿Qué es esta guía?

- Esta guía tiene como propósito servir de orientación para lograr un lenguaje administrativo más comprensible, con términos y locuciones de uso común, a fin de lograr una atención de calidad a la ciudadanía.
- Contiene unas directrices que aspiran a ayudar a clarificar el lenguaje administrativo en los procedimientos dirigidos a la ciudadanía de manera que se garantice la accesibilidad en sus relaciones con la Administración Regional.



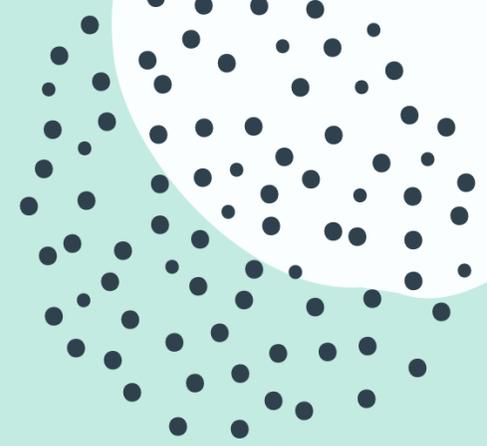
# EL RETO: HAZTE ENTENDER



## LA PREMISA:

LA CIUDADANÍA TIENE DERECHO A ENTENDER A SU ADMINISTRACIÓN Y A RECIBIR UNA COMUNICACIÓN CLARA QUE PUEDA COMPRENDER SIN DIFICULTAD.

# ¿Cómo surge esta guía?

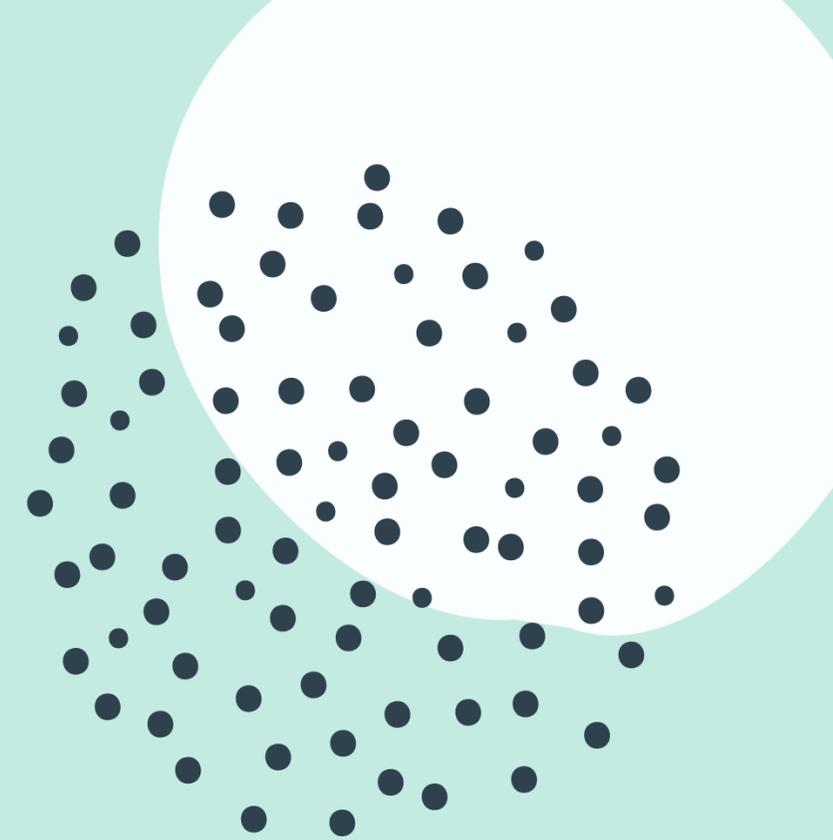


**Esta guía nace de la escucha activa a las demandas de la ciudadanía**

- La Guía nace para dar respuesta a las necesidades puestas de manifiesto por la ciudadanía en dos procesos participativos: el desarrollado para la elaboración de la Estrategia Regional de Gobernanza Pública 2020-2023 y la consulta sobre la Valoración de los Servicios de Atención a la Ciudadanía que ha tenido lugar en el primer trimestre de 2022.
- La ciudadanía reveló ciertas dificultades que encontraba en sus relaciones con la Administración Regional, en especial en el ámbito electrónico.

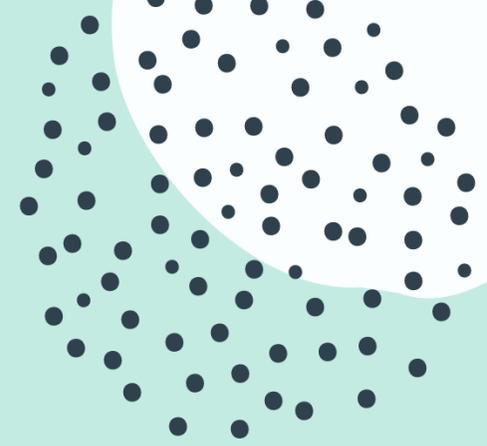


- La Estrategia de Gobernanza Pública de la CARM 2020-2023 incluye la línea estratégica “Modernización y simplificación administrativa” con el objetivo estratégico de “Mejorar la usabilidad y la accesibilidad de los servicios de administración electrónica” donde se establecen distintas medidas dirigidas a mejorar y facilitar los servicios de administración electrónica.

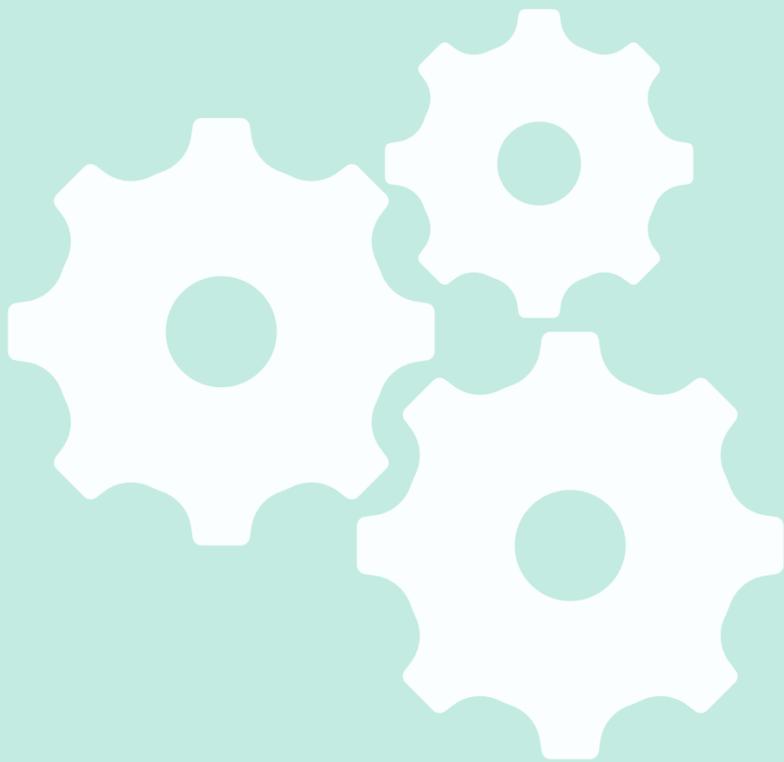


- El Plan General de Inspección 2020-2023 de la Inspección General de Servicios introduce un área específica dedicada a la accesibilidad y usabilidad, orientada al logro una sede electrónica más accesible con procedimientos simplificados y clarificados al objeto de acercar la Administración a la ciudadanía.

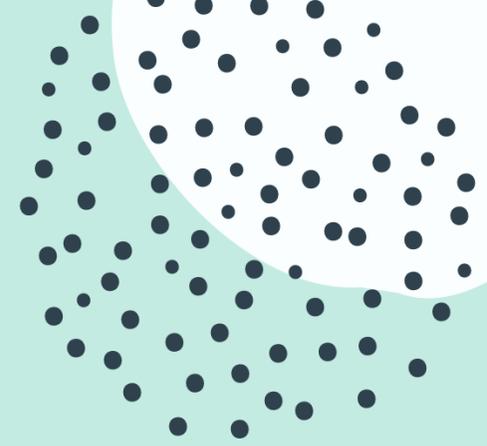
# Personas clave en su nacimiento



- **Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI), a través del convenio de colaboración suscrito el 2 de enero de 2021.**
- **Grupo de Trabajo para el logro de los principios de simplicidad y claridad en el lenguaje administrativo en las actuaciones de la CARM, creado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 13 de mayo de 2021, donde participa personal empleado público de la Administración regional de diferentes perfiles.**
- **Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, que a través de la Inspección General de Servicios (IGS) impulsa la elaboración de esta guía.**



# ¿Por qué usar esta guía?



**1**

Porque se trata de un documento en un formato sencillo y de fácil uso sobre cómo transformar la redacción administrativa, a menudo demasiado técnica y compleja, en lenguaje claro, útil y fácilmente entendible por la ciudadanía.

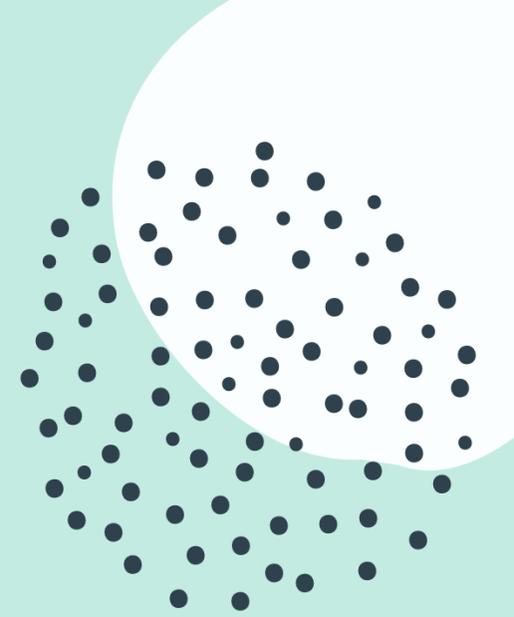
**2**

Porque es un documento eminentemente práctico que pretende acompañar al personal empleado público en su labor de definición de los procedimientos.

**3**

Porque mejora la eficacia y eficiencia en la atención a la ciudadanía, disminuyendo costes y atenciones innecesarias motivadas por procedimientos incomprensibles, incrementando la calidad de los servicios prestados.

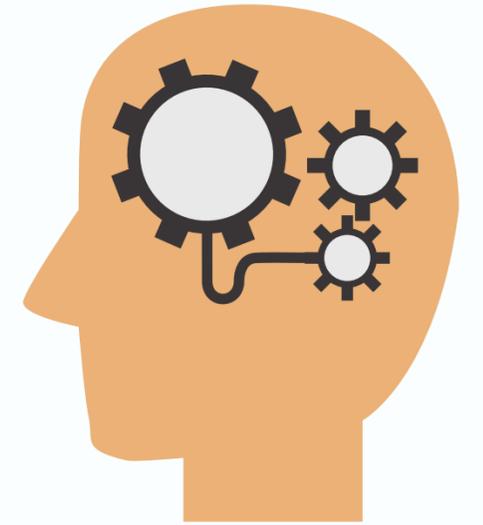
# ¿Cómo usar esta guía?



Esta es una guía autodidacta. Se dan herramientas introductorias pero suficientes para que puedas iniciar por tu cuenta o trabajando en equipo el proceso para simplificar y clarificar el lenguaje de los procedimientos, guías y documentos administrativos que estén destinados a la ciudadanía.

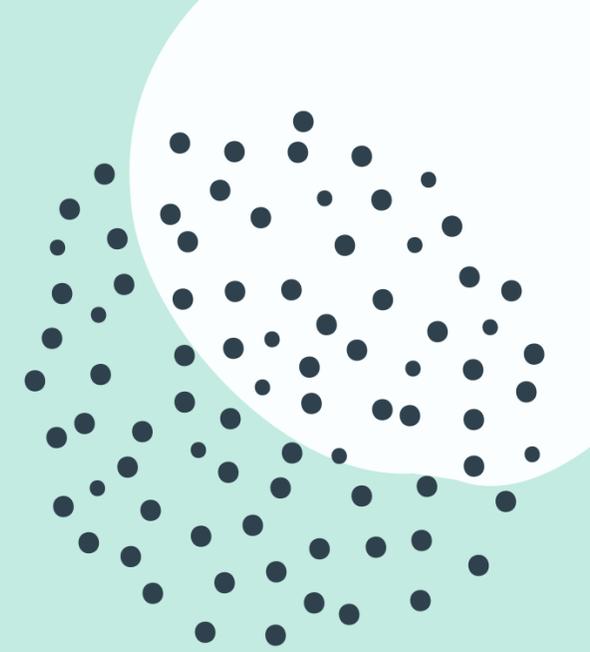


# Aplicaciones



- Descripción de procedimientos
- Redacción de documentos informativos
- Elaboración de guías informativas

# Pero, ¿qué es lenguaje claro?



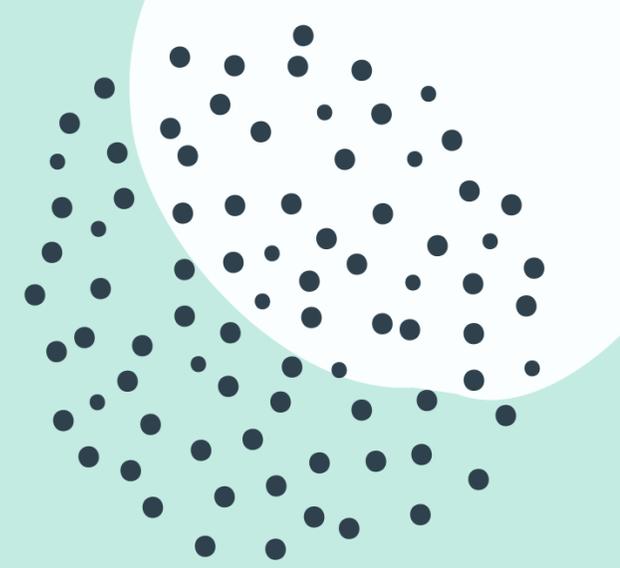
“Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”.

Fuente: *International Plain Language Federation-PLAIN*.

Implica claridad y sobre todo pensar en la persona destinataria. Al redactar se debe responder a:

- Qué quiere saber la persona destinataria.
- Que información necesita.
- Cómo ayudarle a alcanzar sus objetivos.

# En este sentido....



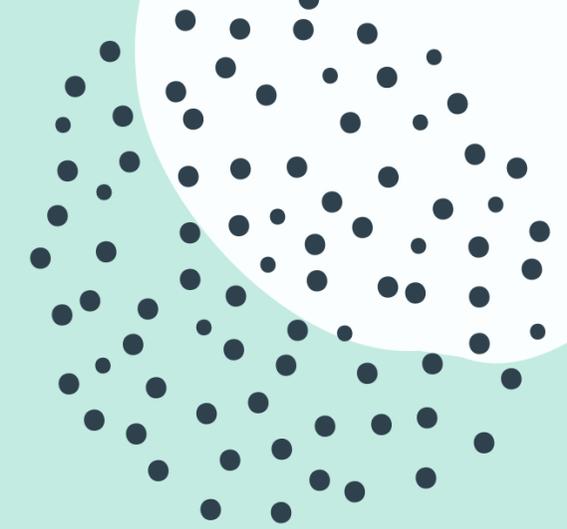
## Es fundamental:

- Cuidar la terminología utilizada.
- Redactar de modo simple y eficiente, que ayude a las personas a entender con facilidad lo escrito.
- Tener en cuenta la estructura, la edición y el diseño.

## NO es lenguaje claro:

- Una simplificación en sentido negativo, ambiguo y falta de claridad.
- Que el mensaje solo sea entendido por personas expertas en la materia.
- Lenguaje simplista, vulgar o infantil.

# Debemos diferenciar el lenguaje claro de la lectura fácil, ¿qué es la lectura fácil?

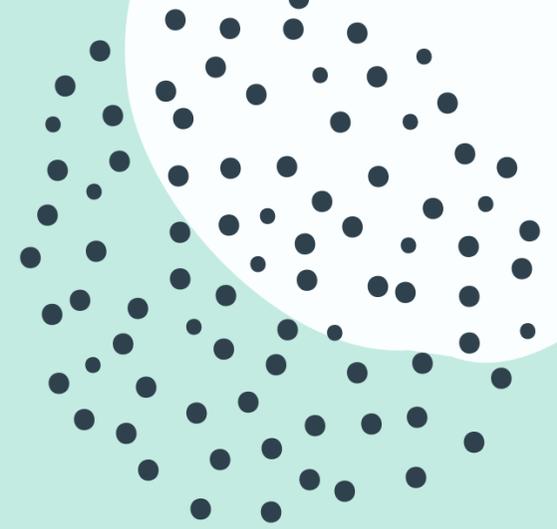


“Método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora”.

Fuente: Norma *UNE 153101 EX:2018*.

Esta norma experimental de la Asociación Española de Normalización (AENOR) detalla las pautas de redacción y diseño de contenidos en lectura fácil y sistematiza el proceso, que divide en dos bloques fundamentales: la adaptación y la validación por agentes externos.

# Por tanto,



**Lectura fácil** pretende incluir a un colectivo más concreto: el de quienes tienen dificultades lectoras o de comprensión debido a su edad, discapacidad o procedencia.



**Lenguaje claro** es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas a entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción.

# Dos consejos:

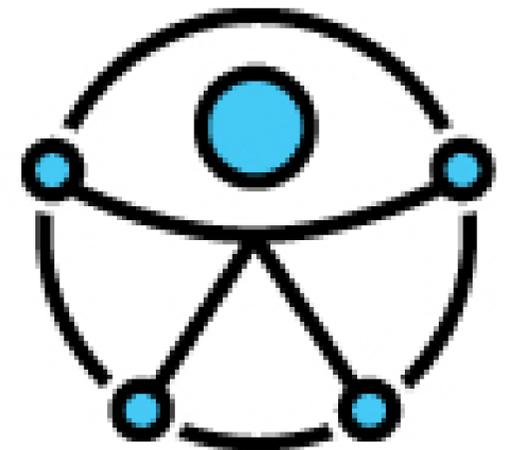
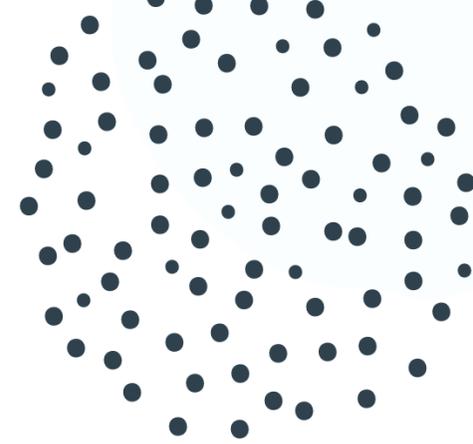
## 1. ELABORA GUÍAS EXPLICATIVAS DE LOS PROCEDIMIENTOS:

En procedimientos especialmente complejos, con un amplio número de personas destinatarias o dirigidos a un público vulnerable, elabora guías explicativas donde, de modo sencillo, se destaquen los aspectos fundamentales.



## 2. ELABORA GUÍAS EN LECTURA FÁCIL:

- Las guías en lectura fácil servirán para hacer la información más fácil de comprender por las personas con discapacidad intelectual. Estas reglas también pueden ser útiles para hacer información fácil de comprender para otras personas, como aquellas que tengan dificultades de comprensión lectora o con el idioma.
- En los procedimientos más relevantes para la ciudadanía y en aquellos cuyas personas destinatarias sean especialmente estos colectivos, elabora guías en lectura fácil. Es la forma de hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades.



**¿CÓMO PODEMOS  
INCORPORAR UNA GUÍA EN  
UN PROCEDIMIENTO PARA  
QUE SEA VISIBLE EN  
SEDE.CARM.ES?**

**SedeΞlectronica**

# PRIMER SUPUESTO



La guía ya está publicada en la web institucional

Obtenemos la url y se cumplimenta por la persona responsable o redactora del procedimiento en DEXEL:

1.- Editar

2.- Pestaña Información

3.- Incorporar este texto o similar: “Dispone de una guía sobre [...] . Acceso a la Guía”. e insertar el vínculo a la url donde esté publicada.

4.- Guardar y salir del modo edición

# SEGUNDO SUPUESTO

La guía no está publicada en la web institucional

Se cumplimenta por la persona responsable o redactora del procedimiento en DEXEL:

1.- Editar

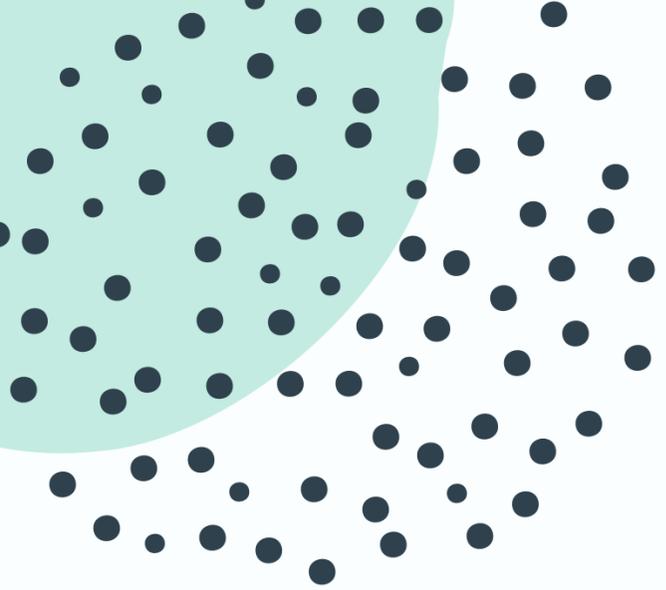
2.- Pestaña SOLICITUD

3.- En el apartado Modelos para la presentación. Pulsar AÑADIR

4.- Dar el nombre deseado a la Guía. Marcar VISIBLE SI, SOLICITUD PRESENCIAL NO, para que se vea en sede en el apartado o pestaña documentación.

5.- En la pestaña INFORMACIÓN incorporar este texto o similar: Dispone de una Guía de este procedimiento en la pestaña documentación.

6.- Guardar y salir del modo edición.



# Aspectos a tener en cuenta en la redacción de documentos dirigidos a la ciudadanía

- Usar con moderación mayúsculas, negritas y comillas
- Evitar colores y subrayado
- Utilizar fuentes sin serifa (como arial o calibri)
- Tamaño 12/14
- Cuidar los márgenes
- Priorizar contraste negro sobre blanco

# No es una redacción en lenguaje claro

La presentación de solicitudes podrá efectuarse:

1. En el registro electrónico o en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, cumplimentando los datos de identificación y acreditando la identidad con la firma del formulario de solicitud. *Para la presentación del formulario electrónico se requiere DNle o Certificado digital.*
2. Telefónicamente llamando al [012](tel:012) ó al [968 36 20 00](tel:968362000) si llama desde otra C.A.
3. Mediante la cumplimentación del [Formulario web](#)

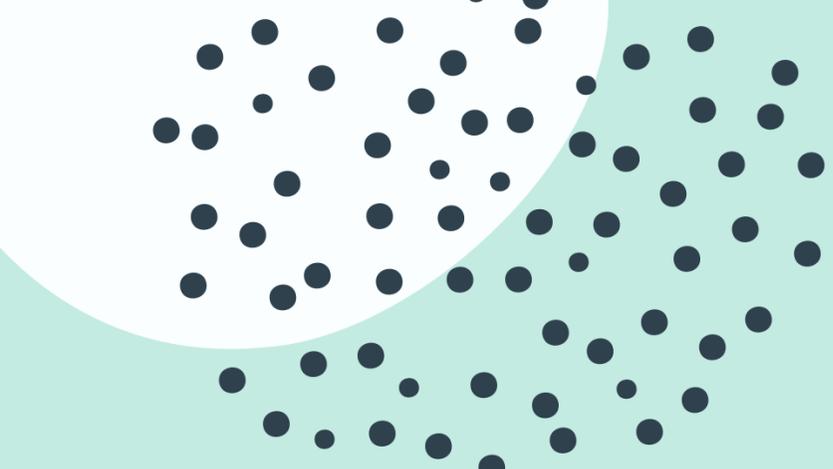
# Sí es una redacción en lenguaje claro

La presentación de solicitudes podrá efectuarse:

1. En el registro electrónico. Se requiere DNI electrónico o certificado digital.
2. En las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.
3. Telefónicamente, llamando al 012 ó 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma.
4. Mediante la cumplimentación del formulario web.



# PROPUESTAS DE REDACCIÓN EN LENGUAJE CLARO PARA PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

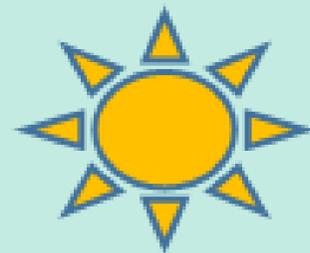


## UTILIZA

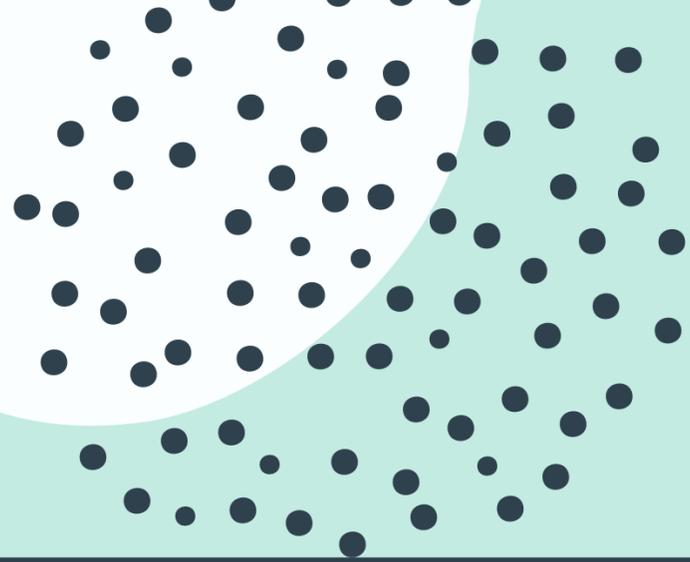
- Lenguaje sencillo con palabras de uso común.
- Frases breves y concisas (sujeto, verbo, predicado).
- Cada frase debe transmitir una única idea.



De acuerdo con la norma reguladora del procedimiento, se informa que las alegaciones serán presentadas por las personas interesadas y que el plazo establecido al efecto será de 10 días hábiles.



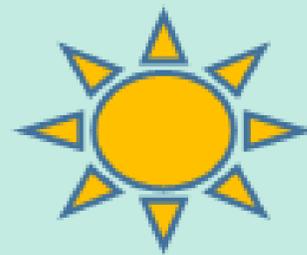
El plazo para presentar alegaciones es de 10 días hábiles.



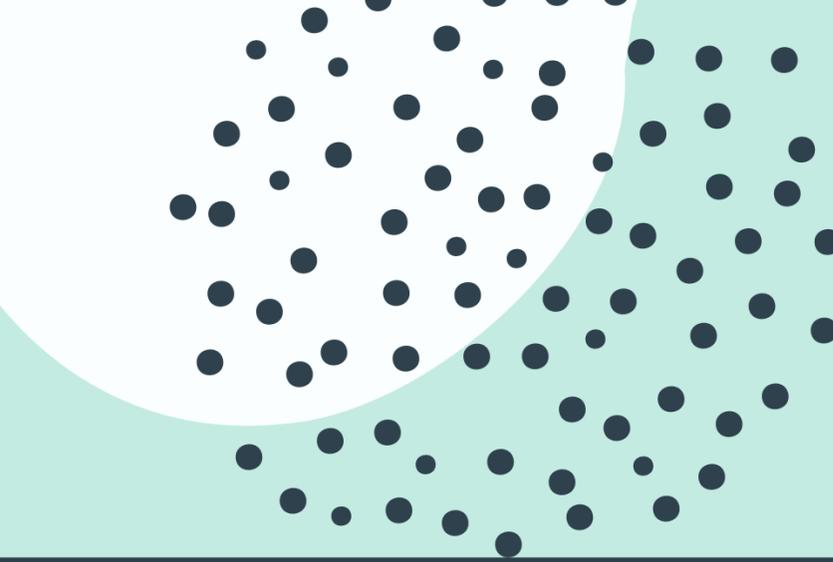
La resolución será dictada, conforme a derecho, por el órgano administrativo competente para resolver en un plazo de 6 meses a contar desde que hubiera tenido entrada en el registro de dicho órgano.

## MEJOR

- Usar la voz activa y el estilo directo.
- Evitar tecnicismos, jerga administrativa, copiar normativa.



El plazo para resolver y notificar este procedimiento es de 6 meses.

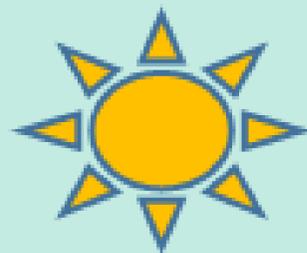


## DESEABLE

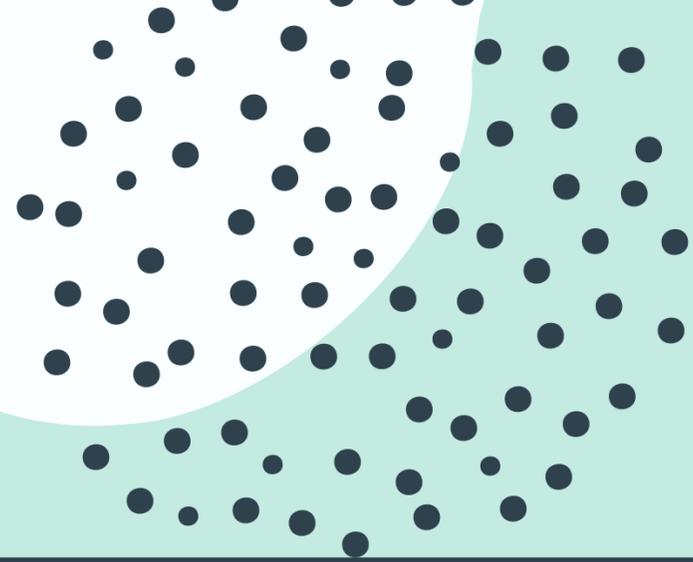
- No repetir palabras ni el uso del sujeto, salvo que sea necesario.
- Evitar el uso de jergas, siglas y abreviaturas.



Junto a la solicitud de inicio será abonada la tasa según documento anexo por parte de la persona interesada. Dicha tasa será abonada mediante carta de pago, salvo que la persona interesada acredite causa de exención mediante certificación expedida por los SS.SS.



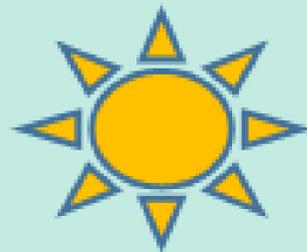
Este procedimiento está sujeto a tasa que será abonada mediante carta de pago, excepto causa de exención que conste en certificado emitido por Servicios Sociales.



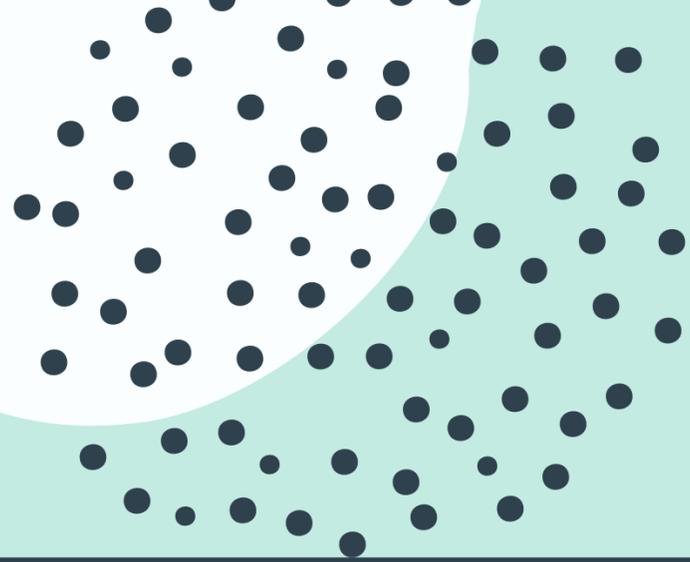
Desde el 31 de marzo de 2022, fecha límite para presentación de solicitudes, no se aceptará ni será tenida en cuenta ninguna solicitud.

## ATENCIÓN

- Mantener la idea principal que se quiere transmitir al final de la frase, es la parte que la persona destinataria recordará mejor.
- Redactar en positivo.



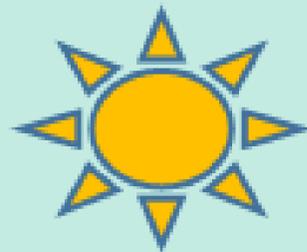
Fecha límite para presentar solicitudes: 31 de marzo de 2022.



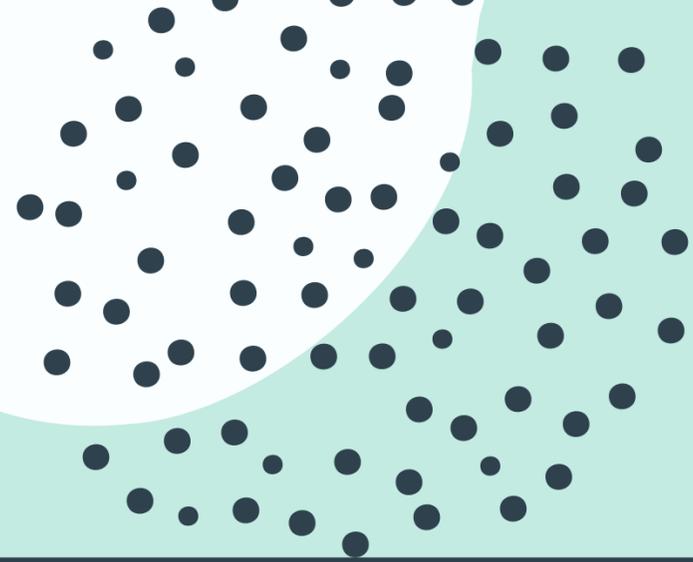
Dado que es frecuente que se invaliden solicitudes, (por encontrarse con errores, incompletas), presta atención al rellenar la solicitud. Debe estar bien cumplimentada.

## CUIDADO

- Con el uso de paréntesis, comas y puntos.
- Eliminar lo innecesario, sintaxis sencilla con pocos elementos.



Es importante leer las instrucciones y rellenar correctamente la solicitud o será excluido de la convocatoria.

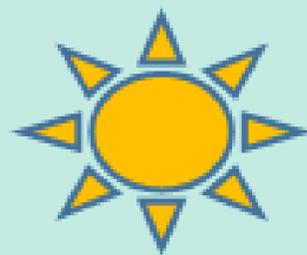


## CAUTELA

- No abusar de sustantivos, adjetivos y adverbios y evitar el uso del presente continuo, del futuro próximo, gerundios y participios.
- Cuidar la estructura, colocar las acciones por el orden en el que se produzcan



La decisión sobre la concesión de la ayuda va a ser adoptada después de la recepción de todas las solicitudes, siendo valoradas por un órgano colegiado.



El órgano colegiado valorará las solicitudes y propondrá las ayudas a conceder.

# TAMBIÉN PODEMOS

- Usar conectores discursivos: dan coherencia y facilitan la comprensión.
- Es conveniente unir al menos 2 frases, ordenándolas para dar sentido.

En cambio  
Ahora bien  
Sin embargo  
No obstante  
Aunque  
Si bien  
Siempre que  
En caso de  
En consecuencia  
Por tanto  
Además  
Asimismo  
A continuación  
Por otro lado  
Después

# CONECTORES DISCURSIVOS



## PARA

## USAMOS

Introducir el tema del texto

El objetivo principal de; este texto trata de; le informamos

Introducir un tema nuevo

En cuanto a ; en relación con, acerca de;  
el siguiente punto trata de

Marcar un orden

En primer lugar; primero; para empezar;  
según; además; luego; después; en último lugar;  
para concluir; al final

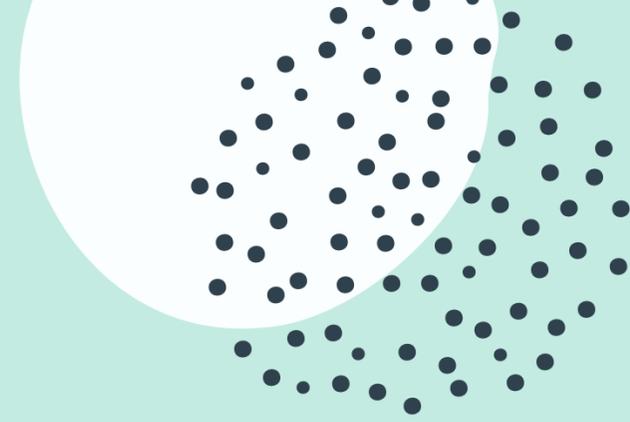
Distinguir

Por un lado; por otro; por una parte; por otra; en  
cambio; sin embargo

Enfatizar

Es decir; en otras palabras; como se ha dicho; lo  
más importante; la idea central es; hay que  
destacar

# OTROS CONECTORES DISCURSIVOS



## PARA

Detallar

Resumir

Terminar

Indicar consecuencia

Indicar condición

Indicar objeción

## USAMOS

Por ejemplo; en particular

En resumen; recapitulando; en pocas palabras

En conclusión; para finalizar; finalmente

En consecuencia; por tanto; de modo que; por esto; pues; por consiguiente

Siempre que; siempre y cuando; en caso de (que); con tal de (que)

Aunque; si bien; a pesar de que; con todo

# OTRAS CONSIDERACIONES

Evita información que no aporte valor al texto

Empatía

Comprueba que respondes las preguntas que se hace la persona destinataria

Lenguaje cercano y respetuoso, que transmita una sensación de cooperación

Usa gráficos, pictogramas, fotografías, ilustraciones...

No des por supuesto la información que conoce la persona destinataria

Evita copiar o reciclar un texto anterior

Estructura práctica, atractiva, cuidando la forma. Párrafos cortos y adecuada jerarquía

Evita erratas, repeticiones y faltas de ortografía

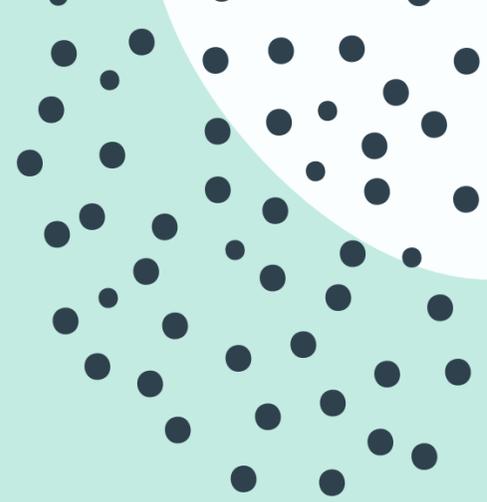
Comprueba la concordancia de género y número

Mejor las listas que las enumeraciones

Ten “desconfianza profesional”, testea con terceros ajenos al procedimiento

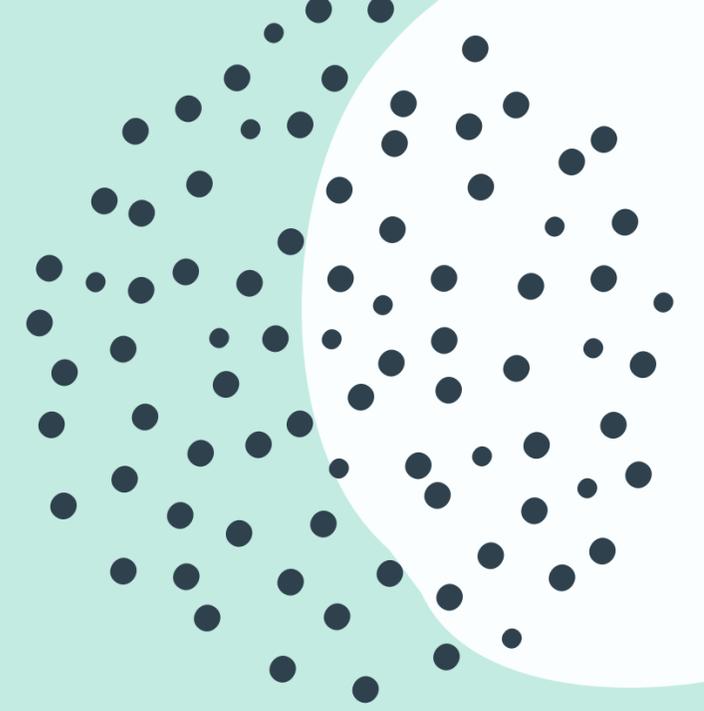
# Resumiendo

Antes de dar por finalizado el contenido comprueba lo siguiente:



- ✓ Ortografía, puntuación y concordancias de género y número.
- ✓ El texto contiene la información necesaria para cumplir su propósito.
- ✓ Se identifica claramente la idea principal.
- ✓ El lenguaje es claro y sencillo, el tono es formal pero cercano.
- ✓ Uso moderado de gerundios, participios, voces pasivas y construcciones negativas.
- ✓ El escrito está bien estructurado, con un esquema visible y comprensible.
- ✓ El documento se entiende en una sola lectura.
- ✓ El espaciado entre párrafos es adecuado.
- ✓ La longitud de párrafos y oraciones es la adecuada.
- ✓ El documento es visualmente atractivo y limpio.

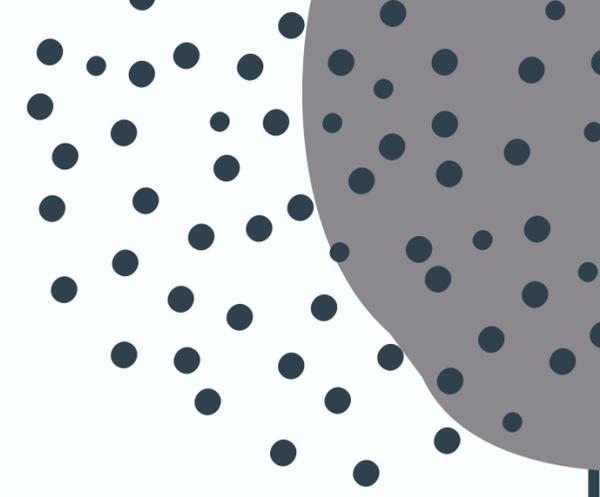
# En definitiva, recuerda que



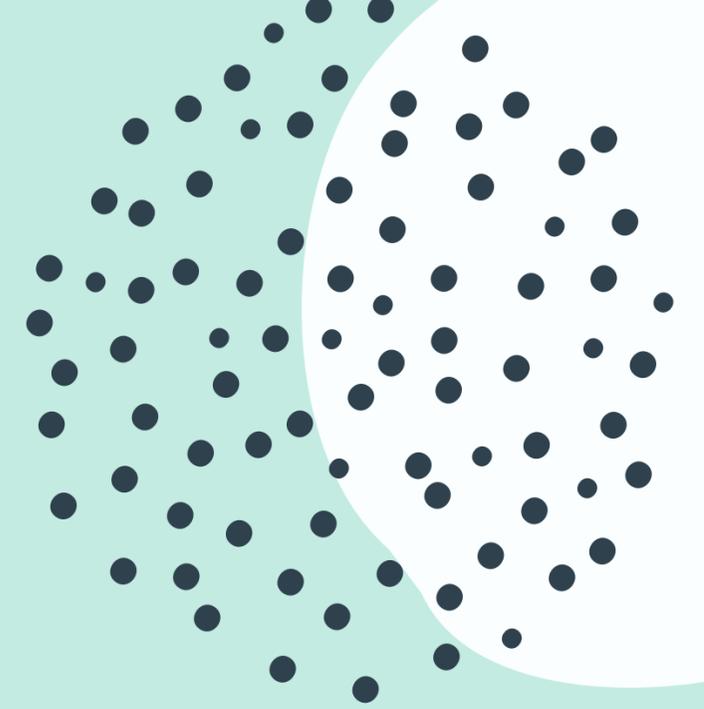
*“La perfección no se alcanza cuando no hay nada más que añadir, sino cuando no hay nada más que quitar”*

**ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY**

# Para terminar, un poco de ayuda

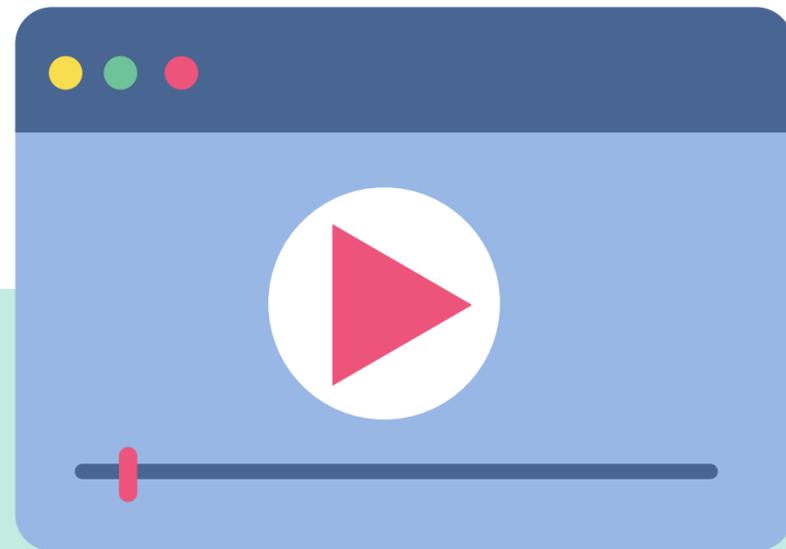


# Cuestiones básicas para elaborar procedimientos y guías



- ¿Para qué sirve el trámite? = Objeto
- ¿Qué condiciones tengo que cumplir? = Requisitos
- ¿Qué documentos tengo que llevar? = Documentación
- ¿Dónde y cómo puedo presentar mi solicitud? = Presentación de solicitudes
- ¿Cuánto tengo que pagar para presentar el trámite? = Tasas
- ¿Quién da la respuesta, cómo la da y qué leyes cumplen este trámite? = Resolución, Recursos y Normativa
- Otros trámites relacionados

# Material de apoyo



- Videointerpretación
- Vídeos explicativos

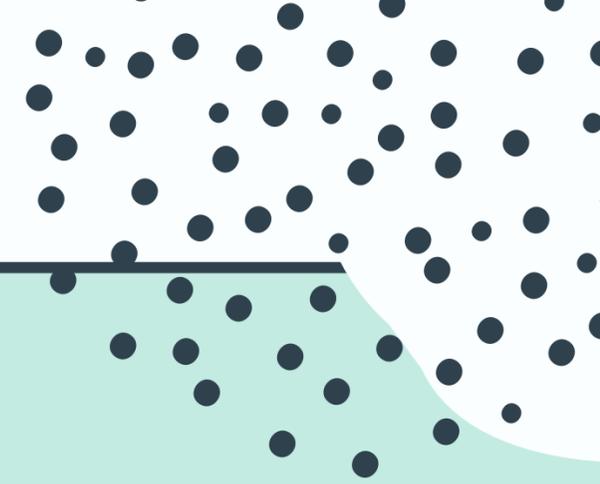


- Glosario de términos
- Contenidos audiovisuales subtitulados



- Videollamadas
- Chat instantáneos

# Herramientas en línea



Para facilitar el proceso de adaptación a lenguaje claro de los procedimientos y documentos administrativos, así como las guías informativas, existen dos herramientas que pueden resultar de utilidad:



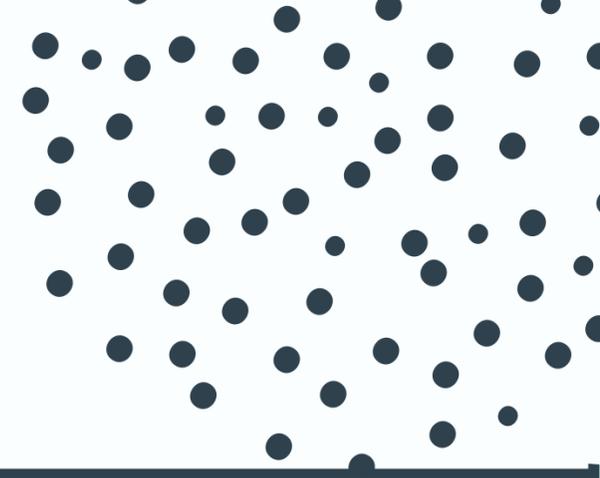
Sistema arText: primer redactor asistido para el español que ayuda a escribir textos de ámbitos especializados y textos en lenguaje claro. Para más información: <http://sistema-artext.com/>



Comunicación  
Clara

Comunicación Clara: método pionero que proporciona una metodología para facilitar el diálogo de empresas y administraciones con las personas. Para más información: <https://clara.comunicacionclara.com/>

# RECURSOS EN LÍNEA PARA RESOLVER DUDAS LINGÜÍSTICAS



Diccionario de la  
Lengua Española  
<https://dle.rae.es/>



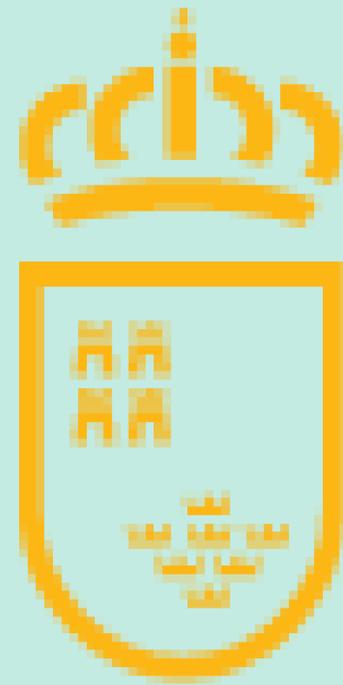
Consultas lingüísticas  
<https://www.rae.es/espanol-al-dia>  
Dudas rápidas  
<https://www.rae.es/porta-linguistico/dudas-rapidas>



Diccionario  
panhispánico  
de dudas  
<https://www.rae.es/dpd/>



Diccionario panhispánico  
del español jurídico  
<https://dpej.rae.es/>



Región de Murcia