

Escribir claro en la Administración

Guía práctica para organizar, redactar y revisar
textos dirigidos a la ciudadanía

Escriure clar en l'Administració

Guia pràctica per a organitzar, redactar i revisar
textos adreçats a la ciutadania

Miguel Ángel Candel-Mora

Departamento de Lingüística Aplicada

Universitat Politècnica de València

mcandel@upv.es

Metodología

Aprender a resolver problemas reales de lenguaje no claro



Enfoque que evitamos



No se ofrecerán listas interminables de ejemplos aislados



Enfoque que proponemos

1



Ejemplos reales

Partiremos de documentos auténticos y casos verosímiles de la Administración

2



Análisis compartido

Los asistentes identificarán el problema de claridad y propondrán mejoras

3



Resolución del problema

Trabajaremos juntos la reformulación hasta llegar a una versión clara y útil para la ciudadanía

Cinco decisiones para redactar documentos claros

Del enfoque ciudadano a la revisión final antes de publicar

1



Escriba para la ciudadanía

Sitúe a la persona lectora en el centro

2



Identifique la información clave del mensaje

Qué debe saber, hacer y cuándo

3



Redacte frases claras y directas

Orden lógico, verbos visibles

4



Elija palabras comprensibles

Léxico administrativo y jurídico

5



Revise el documento antes de publicarlo

Compruebe claridad, coherencia y acción



Idea visual: el documento claro se construye como una secuencia de decisiones de revisión, no como una lista aislada de fenómenos lingüísticos.

1. Escriba para la ciudadanía

1.1



**1.1. Antes de escribir:
identifique al lector**

¿Quién va a leer el
documento?

1.2



**1.2. Redacte desde la
necesidad de la
persona lectora**

Priorice la información útil
para actuar, comprender
y decidir

1.3



**1.3. Transforme la
perspectiva institucional
en perspectiva ciudadana**

Explique el trámite desde el
punto de vista de quien
lo recibe



Objetivo: adaptar el documento a las necesidades reales de la ciudadanía.

1.1. Antes de escribir: identifique al lector

Pregunta	Utilidad
¿Quién leerá el documento?	Permite ajustar tratamiento, vocabulario y nivel de explicación.
¿Qué sabe ya esa persona?	Evita presuponer conocimientos jurídicos o administrativos.
¿Qué necesita encontrar?	Ayuda a jerarquizar la información.
¿Qué debe hacer después de leer?	Orienta el texto hacia la acción.
¿Qué puede ocurrir si no entiende el texto?	Permite detectar información crítica.

2. Identifique la información clave del mensaje

2.1



2.1. Separe información principal, secundaria y normativa

Distinga qué debe saber la ciudadanía, qué información es complementaria y qué base normativa solo sirve de apoyo

2.2



2.2. Use una ficha de análisis antes de reescribir

Recoja los elementos básicos del mensaje: destinatario, finalidad, acción, plazo, documentación y canal

2.3



2.3. Reordene el mensaje según la utilidad para la ciudadanía

Presente primero la información que la persona necesita para comprender, decidir y actuar



Objetivo: identificar y ordenar la información esencial para facilitar la comprensión y la acción

Antes de reescribir, hay que responder a seis preguntas:

Pregunta clave	Información que debe aparecer
¿Qué ocurre?	Hecho, decisión, trámite, ayuda, convocatoria, obligación.
¿A quién afecta?	Persona destinataria, solicitante, beneficiaria, interesada.
¿Qué debe hacer?	Acción principal: solicitar, presentar, pagar, aportar, comunicar.
¿Cuándo debe hacerlo?	Plazo, fecha límite, periodo de vigencia.
¿Dónde o cómo debe hacerlo?	Sede electrónica, registro, formulario, documentación.
¿Qué pasa después o si no actúa?	Consecuencia, resolución, pérdida de derecho, subsanación.

2.1. Separe información principal, secundaria y normativa

Manifeste que, per raons personals, renuncie al dret a la informació que em correspon com a pacient i expresse el meu desig de no rebre informació, en el moment actual, sobre el procés de la meua malaltia, sense que això implique que no puga donar el meu consentiment per a sotmetre'm a la realització d'esta intervenció, tal com he prestat i firmat en l'apartat anterior.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	ALERGOLOGÍA ESTUDI D'AL·LÈRGIA A MEDICAMENTS
DOCUMENT D'INFORMACIÓ I CONSENTIMENT 1. Què és?: L'estudi d'al·lèrgia a medicaments se sol·licita quan se sospita que un o diversos fàrmacs han provocat un efecte nociu o no desitjat després de la seua administració. Es tracta de confirmar o descartar que vostè té al·lèrgia o un altre tipus de reacció adversa al fàrmac pel qual es consulta, evitar en la mesura del possible noves reaccions, evitar prohibicions innecessàries de medicaments i indicar els fàrmacs que pot prendre després de confirmar que els tolera. Vostè ha de facilitar a el/la especialista la major informació possible sobre la reacció. 2. Com es realitza?: L'estudi d'al·lèrgia a medicaments pot incloure diversos tipus de tècniques com: - <u>Proves cutànies</u>: es realitzen aplicant sobre la pell una xicoteta quantitat dels medicaments amb diferents mètodes (prick o picada, injecció davall de la pell o pegat). - <u>Proves de laboratori (analítica de sang)</u>: només estan disponibles per a alguns medicaments i són menys sensibles que les proves cutànies. - <u>Proves d'exposició controlada</u>: es realitzen quan no s'ha arribat al diagnòstic amb les proves cutànies o de laboratori. Serveixen per a confirmar que un medicament que pot precisar en el futur, és ben tolerat. Consisteixen en l'administració de dosis cada vegada majors d'un medicament oral, injectat o inhalat, amb interval de temps variable entre dosi. Es realitzen amb prudència i estricte control del personal. Entre algunes dosis, es pot intercalar placebo, per a avaluar reaccions provocades de manera inconscient en alguns/as pacients. 3. Quins riscos té?: <u>Riscos freqüents</u>: les proves cutànies poden produir, quan són positives, reaccions locals lleus en la zona d'aplicació de la pell (enrogiment, habón, picor, butllofa). <u>Riscos poc freqüents</u>: molt rarament, les proves cutànies poden produir reaccions generals. No obstant això, les proves d'exposició controlada, de manera ocasional, poden desencadenar reaccions al·lèrgiques que reproduïsquen la reacció prèvia, en menor, igual o major intensitat. Pot manifestar-se en la pell amb faves, inflor llavis o parpelles. Respiratòries com a congestió nasal i d'ulls, dificultat per a respirar. Digestives com a vòmits, diarrea. Cardíacues com a palpitations, mareig per disminució de la tensió o xoc anafilàctic. En casos excepcionals les reaccions greus poden produir la mort. Les reaccions poden aparèixer de manera immediata o passades unes hores. Haurà de romandre el temps necessari en observació en la nostra consulta. Si presentarà alguna reacció més tardana, fora de l'horari de consulta, solen ser de menor intensitat i haurà de seguir les instruccions donades pel seu metge. 4. Conseqüències previsibles de la realització: 5. Conseqüències previsibles de la no-realització: No arribar al diagnòstic correcte i haver de prohibir medicaments que pot necessitar en un futur. 6. Alternatives: Si el/la pacient tem realitzar-se l'estudi haurà d'evitar tots els medicaments implicats en la reacció. Si el seu al·lèrgic/a considera que per les dades de la història clínica és suficient per a arribar a un diagnòstic sense necessitat de realitzar les proves, es recomanarà per escrit els medicaments que ha d'evitar, existint quasi sempre alternatives terapèutiques 7. Riscos en funció de la situació del pacient: Altres riscos o complicacions que podrien aparèixer, donada la seua situació clínica i les seues circumstàncies personals, són	

2.1. Separe informació principal, secundaria y normativa

“Manifeste que, per raons personals, renuncie al dret a la informació que em correspon com a pacient i expresse el meu desig de no rebre informació, en el moment actual, sobre el procés de la meua malaltia, sense que això implique que no puga donar el meu consentiment per a sotmetre'm a la realització d'esta intervenció, tal com he prestat i firmat en l'apartat anterior.”

- No vull rebre ara informació sobre la meua malaltia per motius personals.
- Tot i no rebre esta informació, mantinc el consentiment que he donat i firmat en l'apartat anterior perquè em facen la intervenció.
- Sé que puc demanar esta informació més avant si canvie d'opinió.

Text original	Transformació	Explicació / principi de llenguatge clar
«Manifeste que»	«No vull»	Se substitueix una fórmula jurídica o administrativa per una expressió directa i pròxima al pacient.
«per raons personals»	«per motius personals»	S'usa una forma més habitual en l'ús quotidià. També podria mantindre's «raons personals», però «motius» resulta més natural.
«renuncie al dret a la informació que em correspon com a pacient»	«No vull rebre ara informació...»	Es transforma una idea legal abstracta («renunciar a un dret») en una acció concreta i fàcil d'entendre.
«expresse el meu desig de no rebre informació»	Integrat en «No vull rebre...»	S'elimina una redundància. «Renuncie» i «expresse el meu desig» transmeten pràcticament la mateixa idea.
«en el moment actual»	«ara»	Se substitueix una locució formal per una paraula breu i freqüent.
«sobre el procés de la meua malaltia»	«sobre la meua malaltia»	Se simplifica la formulació mantenint el significat essencial.
«sense que això implique que no puga...»	«Tot i no rebre esta informació...»	S'elimina una doble negació, que augmenta la dificultat de processament.
«donar el meu consentiment per a sotmetre'm a la realització d'esta intervenció»	«mantinc el meu consentiment perquè em facen la intervenció»	Es reduïxen nominalitzacions i estructures impersonals. Es prioritza el verb («fer») davant de formes abstractes («realització»).
«tal com he prestat i firmat en l'apartat anterior»	«que he acceptat i firmat en l'apartat anterior»	«Acceptar» és més transparent que «prestar» en este context administratiu.
Informació implícita	«Sé que puc demanar esta informació més avant si canvie d'opinió»	S'incorpora informació útil per al pacient. El text original no l'explicita, però és coherent amb el dret del pacient a modificar la seua decisió.

Principis aplicats

1. **Prioritzar les necessitats del lector**

El pacient necessita entendre què decidix, no interpretar formulacions jurídiques.

2. **Utilitzar paraules comunes**

manifeste que renuncie a → no vull

en el moment actual → ara

realització → fer

3. **Eliminar complexitat innecessària**

Desaparició de dobles negacions.

Eliminació de redundàncies.

4. **Convertir noms abstractes en accions**

realització d'esta intervenció → em facen la intervenció

5. **Dividir informació complexa**

El text original conté una única frase molt llarga.

La versió adaptada separa:

decisió actual;

efecte sobre el consentiment;

possibilitat de canviar la decisió.

La present ordenança té com a objecte complementar les distintes normes i reglaments existents del mateix rang o d'un rang superior en matèria de prevenció d'incendis; els seus preceptes s'aplicaran obligatòriament al terme municipal de València.

És aplicable la present ordenança als supòsits previstos en l'article 2 de la NBE-CPI-91, que inclouen, a més, els referits a usos industrials i d'emmagatzemament.

El compliment de la present ordenança i de la resta de normes aplicables en matèria de prevenció d'incendis haurà de quedar reflectit en forma d'annex o separata en la documentació necessària per a la concessió de llicències d'obres i d'obertura per mitjà de l'oportú projecte tècnic en què hauran d'identificar-se fàcilment els elements reglamentaris de seguretat contra incendis. I pel que es referix a la llicència d'ocupació, s'haurà d'acreditar que s'ha executat el projecte acompanyat en la concessió de la llicència d'obra.

Tipo de información	Contenido que habría que separar
Información principal	
Información secundaria	
Información normativa	

La present ordenança té com a objecte complementar les distintes normes i reglaments existents del mateix rang o d'un rang superior en matèria de prevenció d'incendis; els seus preceptes s'aplicaran obligatòriament al terme municipal de València.

És aplicable la present ordenança als supòsits previstos en l'article 2 de la NBE-CPI-91, que inclouen, a més, els referits a usos industrials i d'emmagatzemament.

El compliment de la present ordenança i de la resta de normes aplicables en matèria de prevenció d'incendis **haurà de quedar reflectit en forma d'annex o separata en la documentació necessària per a la concessió de llicències d'obres** i d'obertura per mitjà de l'oportú projecte tècnic en què hauran d'identificar-se fàcilment els elements reglamentaris de seguretat contra incendis. I pel que es referix a la llicència d'ocupació, s'haurà d'acreditar que s'ha executat el projecte acompanyat en la concessió de la llicència d'obra.

Tipo de información	Contenido que habría que separar
Información principal	Para obtener licencias de obras y de apertura, el proyecto técnico debe incluir un anexo o separata sobre prevención de incendios.
Información secundaria	
Información normativa	

La present ordenança té com a objecte complementar les distintes normes i reglaments existents del mateix rang o d'un rang superior en matèria de prevenció d'incendis; els seus preceptes s'aplicaran obligatòriament al terme municipal de València.

És aplicable la present ordenança als supòsits previstos en l'article 2 de la NBE-CPI-91, que inclouen, a més, els referits a usos industrials i d'emmagatzemament.

El compliment de la present ordenança i de la resta de normes aplicables en matèria de prevenció d'incendis haurà de quedar reflectit en forma d'annex o separata en la documentació necessària per a la concessió de llicències d'obres i d'obertura per mitjà de l'oportú projecte tècnic en què **hauran d'identificar-se fàcilment els elements reglamentaris de seguretat contra incendis. I pel que es referix a la llicència d'ocupació, s'haurà d'acreditar** que s'ha executat el projecte acompanyat en la concessió de la llicència d'obra.

Tipo de información	Contenido que habría que separar
Información principal	Para obtener licencias de obras y de apertura, el proyecto técnico debe incluir un anexo o separata sobre prevención de incendios.
Información secundaria	En ese anexo deben identificarse claramente los elementos reglamentarios de seguridad contra incendios. Para la licencia de ocupación, debe acreditarse que se ha ejecutado el proyecto presentado con la licencia de obra.
Información normativa	

«La present ordenança té com a objecte complementar les distintes **normes i reglaments existents del mateix rang o d'un rang superior en matèria de prevenció d'incendis; els seus preceptes s'aplicaran obligatòriament al terme municipal de València.**»

És aplicable la present ordenança als supòsits previstos en l'article 2 de la NBE-CPI-91, que inclouen, a més, els referits a usos industrials i d'emmagatzemament.

El compliment de la present ordenança i de la resta de normes aplicables en matèria de prevenció d'incendis haurà de quedar reflectit en forma d'annex o separata en la documentació necessària per a la concessió de llicències d'obres i d'obertura per mitjà de l'oportú projecte tècnic en què hauran d'identificar-se fàcilment els elements reglamentaris de seguretat contra incendis. I pel que es referix a la llicència d'ocupació, s'haurà d'acreditar que s'ha executat el projecte acompanyat en la concessió de la llicència d'obra.»

Tipo de información	Contenido que habría que separar
Información principal	Para obtener licencias de obras y de apertura, el proyecto técnico debe incluir un anexo o separata sobre prevención de incendios.
Información secundaria	En ese anexo deben identificarse claramente los elementos reglamentarios de seguridad contra incendios. Para la licencia de ocupación, debe acreditarse que se ha ejecutado el proyecto presentado con la licencia de obra.
Información normativa	La ordenanza complementa normas y reglamentos de igual o superior rango; se aplica obligatoriamente en el término municipal de València y a los supuestos previstos en el art. 2 de la NBE-CPI-91, incluidos los usos industriales y de almacenamiento.

Original (4 ideas)

«De conformitat amb la legislació, europea i espanyola, en protecció de dades de caràcter personal, les dades que ens proporcioneu seran tractades, en qualitat de responsable i en l'exercici de les competències atribuïdes, per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, amb la finalitat de gestionar l'objecte de la instància presentada. Podreu exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació o oposició, presentant un escrit en el Registre d'entrada de la Conselleria, així com, en el seu cas, podreu reclamar davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, en el supòsit de no haver obtingut satisfacció en l'exercici dels drets. Més informació sobre el tractament de les dades <http://www.hisenda.gva.es/es/registre-de-tractament-de-dades>.»

Versión clara (4 pár.)

Original

«De conformitat amb la legislació, europea i espanyola, en protecció de dades de caràcter personal, les dades que ens proporcioneu seran tractades, en qualitat de responsable i en l'exercici de les competències atribuïdes, per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, amb la finalitat de gestionar l'objecte de la instància presentada. Podreu exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació o oposició, presentant un escrit en el Registre d'entrada de la Conselleria, així com, en el seu cas, podreu reclamar davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, en el supòsit de no haver obtingut satisfacció en l'exercici dels drets. Més informació sobre el tractament de les dades <http://www.hisenda.gva.es/es/registre-de-tractament-de-dades>.»

Versión clara

La Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic tractarà les dades personals que faciliteu en esta sol·licitud per a tramitar-la i gestionar-la.

La Conselleria és la responsable del tractament de les dades, d'acord amb la normativa europea i espanyola de protecció de dades.

Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació i oposició presentant un escrit en el Registre d'entrada de la Conselleria.

Si no obteniu una resposta satisfactòria, podeu reclamar davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Més informació:

<http://www.hisenda.gva.es/es/registre-de-tractament-de-dades>

Original

«En cas d'oposar-se haurà de marcar la casella, indicar les dades que no autoritza, i aportar els documents corresponents "seguint el procediment presencial" en els termes exigits per les normes reguladores del procediment (article 16.4, Llei 39/2015).»

Versión clara

Original

«En cas d'oposar-se haurà de marcar la casella, indicar les dades que no autoritza, i aportar els documents corresponents "seguint el procediment presencial" en els termes exigits per les normes reguladores del procediment (article 16.4, Llei 39/2015).»

Versión clara

Si no autoritzeu la consulta d'alguna dada, marqueu la casella corresponent, indiqueu quina dada no autoritzeu i aporteu la documentació acreditativa per registre, d'acord amb l'article 16.4 de la Llei 39/2015.

Si no voleu que l'Administració consulte alguna de les vostres dades, marqueu la casella corresponent. També heu d'indicar quina dada no autoritzeu i presentar el document que l'acredite per registre, d'acord amb l'article 16.4 de la Llei 39/2015.

2.2. Use una ficha de análisis antes de reescribir

Elemento	Respuesta
Documento analizado	Resolución / convocatoria / formulario / aviso / bando
Persona destinataria	
Finalidad del documento	
Acción que debe realizar la persona	
Plazo	
Documentación necesaria	
Canal de presentación	
Consecuencia de no actuar	
Información normativa imprescindible	
Información que puede eliminarse o trasladarse	

BANDO DE LA CELEBRACIÓN POPULAR 2026

La Autoridad competente, en consideración a la importancia social y cultural que caracteriza esta celebración, hace saber lo siguiente:

A todas las personas residentes y visitantes:

Con motivo de la celebración de la Jornada Conmemorativa 2026, una de las tradiciones más significativas y representativas de nuestra comunidad, quiero hacer un llamamiento a la colaboración, participación y respeto en el desarrollo de los actos, actividades y eventos de carácter cultural, recreativo y social que tendrán lugar durante el transcurso de la misma.

La presente celebración constituye una manifestación de convivencia, tradición y participación colectiva, en la que la ciudadanía tiene la oportunidad de compartir espacios, actividades y encuentros organizados con ocasión de esta efeméride, contribuyendo así al fortalecimiento de los vínculos comunitarios y al mantenimiento de las costumbres que forman parte de nuestro patrimonio común.

Asimismo, se recuerda la conveniencia de observar las indicaciones que, en cada caso, pudieran establecerse para el adecuado desarrollo de las actividades programadas, así como de mantener en todo momento una actitud cívica y respetuosa que favorezca la correcta convivencia entre todas las personas asistentes.

Que este bando sea divulgado entre la ciudadanía para garantizar el buen desarrollo de la celebración y que la Jornada Conmemorativa de 2026 constituya un motivo de satisfacción colectiva para todos

Paso 1. Identificar información clave

Contenido clave	Función
Se celebra una jornada conmemorativa	Informar
Habrà actividades culturales, recreativas y sociales	Explicar qué ocurrirá
La ciudadanía puede participar	Indicar destinatarios
Se solicita colaboración y respeto	Expresar la petición principal
Es necesario seguir las indicaciones de la organización	Facilitar el desarrollo de las actividades
El objetivo es que la celebración se desarrolle correctamente	Resultado esperado

Paso 2. Nuevo orden

Antes	Después
Presentación institucional.	Qué ocurre.
Contextualización extensa.	Qué actividades habrá.
Valores generales de la celebración.	Quién puede participar.
Petición de colaboración.	Qué se pide a la ciudadanía.
Cierre protocolario.	Resultado esperado.

Jornada Conmemorativa 2026

Se informa a la ciudadanía de la celebración de la Jornada Conmemorativa 2026. Durante esta jornada se realizarán actividades culturales, recreativas y sociales abiertas a la participación de todas las personas.

Esta celebración es una ocasión para compartir actividades, encontrarse con otras personas y participar en una tradición importante para la comunidad.

Para que todas las actividades se desarrollen correctamente, se solicita la colaboración de vecinos y visitantes. También es importante seguir las indicaciones de la organización y mantener una actitud respetuosa hacia las demás personas participantes.

La colaboración de todos contribuirá al éxito de la celebración y a que esta jornada sea una experiencia positiva para toda la comunidad.

- La Autoridad competente, en consideración a la importancia social y cultural que caracteriza esta celebración, hace saber lo siguiente:
- A todas las personas residentes y visitantes:
- Se informa a la ciudadanía de la celebración de la Jornada Conmemorativa 2026.

"Asimismo, se recuerda la
conveniencia de..."

"Es importante..."

Que este bando sea divulgado entre la ciudadanía para garantizar el buen desarrollo de la celebración y que la Jornada Conmemorativa de 2026 constituya un motivo de satisfacción colectiva para todos.

Eliminado

Original

- hacer un llamamiento a la colaboración
- participación colectiva
- mantenimiento de las costumbres
- desarrollo de las actividades
- fortalecimiento de los vínculos comunitarios

Versión clara

- solicitar la colaboración
- participar
- conservar las tradiciones
- las actividades se desarrollen
- encontrarse con otras personas

- efeméride
- manifestación de convivencia
- vínculos comunitarios
- patrimonio común
- satisfacción colectiva

- celebración
- ocasión para compartir actividades
- relaciones entre las personas
- tradición importante para la comunidad
- experiencia positiva para toda la comunidad

Sin identificar primero la información clave, las mejoras léxicas y sintácticas corren el riesgo de ser ajustes superficiales, no verdaderas decisiones de claridad comunicativa institucional

BANDO DE LA CELEBRACIÓN POPULAR 2026

~~La Autoridad competente, en consideración a la importancia social y cultural que caracteriza esta celebración, hace saber lo siguiente:~~

~~A todas las personas residentes y visitantes:~~

~~Con motivo de la celebración de la Jornada Conmemorativa 2026, una de las tradiciones más significativas y representativas de nuestra comunidad, quiero~~ **hacer un llamamiento a la colaboración**, ~~participación~~ y respeto en el desarrollo de los actos, actividades y eventos de carácter cultural, recreativo y social que tendrán lugar durante el transcurso de la misma.

La presente celebración constituye una **manifestación de convivencia**, tradición y participación colectiva, en la que la ciudadanía tiene la oportunidad de compartir espacios, actividades y encuentros organizados con ocasión de esta **efeméride**, contribuyendo así al **fortalecimiento de los vínculos comunitarios** y al **mantenimiento de las costumbres** que forman parte de nuestro **patrimonio común**.

~~Asimismo~~, se recuerda la conveniencia de observar las indicaciones que, en cada caso, pudieran establecerse para el adecuado desarrollo de las actividades programadas, así como de mantener en todo momento una actitud cívica y respetuosa que favorezca la correcta convivencia entre todas las personas asistentes.

~~Que este bando sea divulgado entre la ciudadanía para garantizar el buen desarrollo de la celebración y que la Jornada Conmemorativa de 2026 constituya un motivo de~~ **satisfacción colectiva** ~~para todos~~

3. Redacte frases claras y directas

3.1



3.1. Empiece por la información importante

Sitúe al principio lo que la persona necesita saber para comprender el mensaje

3.2



3.2. Diga quién hace qué

Haga visibles el sujeto y la acción para evitar ambigüedades

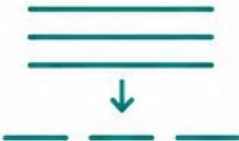
3.3



3.3. Use verbos para expresar acciones

Prefiera formas verbales frente a nominalizaciones y expresiones abstractas

3.4



3.4. Divida las frases largas

Separe ideas complejas en segmentos breves y fáciles de seguir

3.5



3.5. Use listas para requisitos, pasos y documentos

Ordene la información secuencial o acumulativa mediante listas claras

3.6



3.6. Elimine fórmulas que no añaden información

Suprime expresiones rutinarias, redundantes o vacías de contenido



Objetivo: redactar frases más claras, directas y orientadas a la acción ciudadana

3.1. Empiece por la información importante

Original

«Cabe señalar que las personas interesadas deberán presentar la solicitud en el plazo establecido.»

Versión clara

3.1. Empiece por la información importante

Original

«Cabe señalar que las personas interesadas deberán presentar la solicitud en el plazo establecido.»

Versión clara

Las personas interesadas deben presentar la solicitud dentro del plazo.

3.2. Diga quién hace qué

Antes

Se procederá a la revisión de las solicitudes.

Se deberá aportar la documentación requerida.

Será comunicada la resolución.

Después

La comisión revisará las solicitudes.

Usted debe aportar la documentación requerida.

La Administración le comunicará la resolución.

3.2. Diga quién hace qué

Original

S'exigirà que tots els projectes de nova planta aconseguixen el nivell adaptat.

En estos casos es definirà la solució proposada de forma particularitzada i es justificarà motivadament, sotmetent-se a l'aprovació de l'Administració municipal.

S'executaran les instal·lacions i es col·locarà la senyalística més convenient a l'aparcament...

Versión clara

L'Ajuntament exigirà que tots els projectes de nova planta aconseguisquen el nivell adaptat.

En estos casos, **la persona promotora o el tècnic redactor del projecte** haurà de definir la solució proposada de manera particularitzada i justificar-la motivadament. Després, l'Administració municipal haurà d'aprovar-la.

La persona titular o promotora de l'aparcament haurà d'executar les instal·lacions i col·locar la senyalística més adequada

3.3. Use verbos para expresar acciones

Original	Versión clara
Realizar la presentación de la solicitud.	Presentar la solicitud.
Proceder a la comprobación de los datos.	Comprobar los datos.
Llevar a cabo la evaluación de las solicitudes.	Evaluar las solicitudes.
Efectuar el pago de la tasa.	Pagar la tasa.
Solicitar la obtención del certificado.	Solicitar el certificado.

3.3. Use verbos para expresar acciones

	Original	Versión clara
1.	«Este objectiu es plasmarà, entre altres mesures, en l' aprovació de dos normes municipals diferenciades pel seu contingut...» l'aprovació de dos normes	aprovar dos normes municipals
2.	«El títol quart [...] conté les previsions necessàries per a evitar situacions de perill ocasionades per la realització d'obres a la via pública .» la realització d'obres	fer obres a la via pública / executar obres a la via pública
3.	«La present norma té com a objecte l' establiment de criteris bàsics per a la supressió de barreres físiques en el disseny i execució de les vies...» l'establiment de criteris / la supressió de barreres	establir criteris bàsics per a suprimir barreres físiques
4.	«[...] podran atorgar-se subvencions per a l' execució de programes i projectes de cooperació per al desenrotllament .» l'execució de programes i projectes	executar programes i projectes de cooperació per al desenvrotllament
5.	«A més, s'hi aclariquen les diverses formes de presentació de la documentació , així com la fase d'instrucció i la resolució d'estos procediments...» presentació de la documentació	presentar la documentació

3.4. Divida las frases largas

Original

«La present norma té com a objecte l'establiment de criteris bàsics per a la supressió de barreres físiques en el disseny i execució de les vies, espais lliures i mobiliari urbà, així com els mitjans de transport i les instal·lacions complementàries dels llocs públics, per a aconseguir l'accessibilitat i eliminació de barreres a les persones afectades per qualsevol tipus de limitació –permanent o transitòria– al mateix temps que es millora la seua general utilització.»

Versión clara

Esta norma estableix criteris bàsics per a suprimir barreres físiques en les vies, els espais lliures, el mobiliari urbà, els mitjans de transport i les instal·lacions complementàries dels llocs públics. **La finalitat és garantir l'accessibilitat de les persones amb qualsevol tipus de limitació, permanent o transitòria. La norma també pretén millorar l'ús general d'estos espais i servicis.**

3.4. Divida las frases largas

 Señal de alerta	Recomendación
La frase ocupa más de 3 líneas.	Divídala.
Contiene varias condiciones.	Separe las condiciones en una lista.
Incluye plazo, requisito, excepción y consecuencia.	Cree apartados diferenciados.
Obliga a releer para entender la acción principal.	Reordene la frase.

- Una frase larga no siempre es incorrecta, pero puede dificultar la lectura cuando reúne demasiada información en una sola unidad sintáctica.
- En los textos administrativos es habitual encontrar oraciones que acumulan el objeto de la norma, las condiciones de aplicación, la finalidad, las excepciones y las consecuencias jurídicas.
- En estos casos, la revisión en lenguaje claro **no exige eliminar contenido**, sino **redistribuirlo en varias frases breves y ordenadas**.

3.5. Use listas para requisitos, pasos y documentos

«En el supuesto de personas con discapacidad por su condición de pensionistas de la Seguridad Social o de clases pasivas deberán aportar, en todo caso, el certificado oficial del órgano administrativo competente del reconocimiento de la pensión de incapacidad permanente en grado total, absoluta o gran invalidez o de la pensión de clases pasivas de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.»

Si tiene reconocida una discapacidad porque recibe una pensión de la Seguridad Social o de clases pasivas, debe presentar siempre el certificado oficial que reconozca esa pensión.

El certificado debe acreditar uno de estos casos:

incapacidad permanente total;

- incapacidad permanente absoluta;
- gran invalidez;
- jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio;
- jubilación o retiro por incapacidad médica.

3.6. Elimine fórmulas que no añaden información

Fórmula administrativa	Alternativa clara
Proceder a iniciar	Iniciar
Efectuar el pago	Pagar
Estar en posesión de	Tener
Llevar a cabo	Realizar / hacer
A tal efecto	Para ello
Debidamente cumplimentado	Cumplimentado / rellenado
En tiempo y forma	Dentro del plazo y por el canal indicado

3.6. Elimine fórmulas que no añaden información

Original	Fórmula poco informativa	Versión clara
«En el termini de sis mesos [...] l'Ajuntament procedirà a l'aprovació de la corresponent ordenança fiscal...»	<i>procedir a l'aprovació</i>	En el termini de sis mesos, l'Ajuntament aprovarà l'ordenança fiscal corresponent.
«L'Ajuntament de València podrà realitzar inspeccions per a comprovar les condicions de protecció contra incendis...»	<i>realitzar inspeccions</i>	L'Ajuntament de València podrà inspeccionar immobles, locals, instal·lacions i activitats per a comprovar les condicions de protecció contra incendis.
«Correspon a la competència municipal l'exigència del compliment dels preceptes d'esta ordenança...»	<i>l'exigència del compliment</i>	L'Ajuntament exigirà que es complisquen els preceptes d'esta ordenança.
«S'efectuarà la justificació mitjançant el sistema de mòduls...»	<i>efectuar la justificació</i>	La subvenció es justificarà mitjançant el sistema de mòduls.

- A. Conectores introductorios redundantes
- B. Fórmulas jurídicas y administrativas introductorias
- C. Marcadores de organización textual
- D. Locuciones finalistas y de propósito
- E. Adjetivos y referencias formularias innecesarias
- F. Verbos introductorios vacíos o metadiscursivos

Cuando estas expresiones no aporten precisión jurídica, sustitúyalas.

A. Conectores introductorios redundantes

Fórmula administrativa	Alternativa clara
Així mateix	
Per la seua banda	
Al mateix temps	
En conseqüència	
Així doncs	
Per tant	
En este sentit	
Entre altres mesures	

A. Conectores introductorios redundantes

Fórmula administrativa	Alternativa clara
Així mateix	També
Per la seua banda	—
Al mateix temps	També
En conseqüència	Per això
Així doncs	Per tant
En este sentit	—
Entre altres mesures	—

A. Conectores introductorios redundantes

Original

Versión clara

«Al mateix temps, i en
conseqüència, es fa més lliure i
segur per a tots l'ús del nostre
medi urbà.»

A. Conectores introductorios redundantes

Original

«**Al mateix temps, i en conseqüència**, es fa més lliure i segur per a tots l'ús del nostre medi urbà.»

Versión clara

Així, totes les persones podran utilitzar l'espai urbà amb més llibertat i seguretat.

Amb estes mesures, totes les persones podran utilitzar els carrers, les places i la resta d'espais públics de manera més lliure i segura.

A. Conectores introductorios redundantes

Fórmula administrativa	Alternativa clara
Asimismo	
A su vez	
Finalmente	
En esta misma línea	
Al mismo tiempo	
En consecuencia	
En este sentido	
En cualquier caso	

A. Conectores introductorios redundantes

Fórmula administrativa	Alternativa clara
Asimismo	También
A su vez	También
Finalmente	Por último
En esta misma línea	También
Al mismo tiempo	También
En consecuencia	Por ello
En este sentido	—
En cualquier caso	—

A. Conectores introductorios redundantes

Original

“Así pues, en virtud del principio de seguridad jurídica, y de conformidad con lo expuesto, este texto genera un marco normativo, estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión por todas las personas implicadas. **Con ello, pues, se pretende, en virtud del principio de eficacia,** mejorar los proyectos técnicos y su revisión y en definitiva, racionalizar la gestión de los recursos públicos.”

Alternativa clara

A. Conectores introductorios redundantes

Original

“Así pues, en virtud del principio de seguridad jurídica, y de conformidad con lo expuesto, este texto genera un marco normativo, estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión por todas las personas implicadas. **Con ello, pues, se pretende, en virtud del principio de eficacia,** mejorar los proyectos técnicos y su revisión y en definitiva, racionalizar la gestión de los recursos públicos.”

Alternativa clara

“Este texto crea un marco normativo estable y claro, que facilita su conocimiento y comprensión. También pretende mejorar los proyectos técnicos, facilitar su revisión y racionalizar la gestión de los recursos públicos.”

B. Fórmulas jurídicas y administrativas introductorias

Fórmula administrativa

Alternativa clara

De conformitat amb

Als efectes d'esta ordenança

A manera d'exemple

Excepció feta de

Juntament amb

Per la seua banda, els articles

En virtut del principi de transparència

Tal com s'ha indicat anteriorment

B. Fórmulas jurídicas y administrativas introductorias

Fórmula administrativa	Alternativa clara
De conformitat amb	Segons
Als efectes d'esta ordenança	En esta ordenança
A manera d'exemple	Per exemple
Excepció feta de	Excepte
Juntament amb	També
Per la seua banda, els articles	Els articles
En virtut del principi de transparència	Per transparència
Tal com s'ha indicat anteriorment	Com s'ha indicat

B. Fórmulas jurídicas y administrativas introductorias

Fórmula administrativa	Alternativa clara
En virtud de las competencias asumidas	
Conforme a lo establecido en	
De conformidad con lo dispuesto en	
De acuerdo con el artículo	
Al amparo de lo establecido en	
En base a lo establecido en	
En virtud del principio de transparencia	
En virtud de las competencias asumidas	

B. Fórmulas jurídicas y administrativas introductorias

Fórmula administrativa	Alternativa clara
En virtud de las competencias asumidas	Según sus competencias
Conforme a lo establecido en	Según
De conformidad con lo dispuesto en	Según
De acuerdo con el artículo	Según el artículo
Al amparo de lo establecido en	Según
En base a lo establecido en	Según
En virtud del principio de transparencia	Para garantizar la transparencia
En virtud de las competencias asumidas	Según sus competencias

C. Marcadores de organización textual

Marcadores	Alternativa clara
Així s'enuncia	
En esta mateixa línia	
En esta línia	
En pro de	
Referent a	
En matèria de	
Pel que fa a	
En relació amb	

C. Marcadores de organización textual

Marcadores	Alternativa clara
Així s'enuncia	S'enuncia
En esta mateixa línia	Igualment
En esta línia	Igualment
En pro de	Per a
Referent a	Sobre
En matèria de	Sobre
Pel que fa a	Sobre
En relació amb	Respecte a

C. Marcadores de organización textual

Marcadores	Alternativa clara
Del mismo modo	Igualmente
En el marco de	Según
En el ámbito de	En
En relación con	Sobre
A efectos de	Para
A los efectos de esta ordenanza	En esta ordenanza
En materia de	Sobre
Respecto de	Sobre

D. Locuciones finalistas y de propósito

Locuciones	Alternativa clara
A l'efecte de	
Amb la finalitat de	
Amb l'objecte de	
Amb l'objectiu de	
Amb vista a	
En ordre a	
Amb motiu de	
En ocasió de	

D. Locuciones finalistas y de propósito

Locuciones	Alternativa clara
A l'efecte de	Per a
Amb la finalitat de	Per a
Amb l'objecte de	Per a
Amb l'objectiu de	Per a
Amb vista a	Per a
En orde a	Per a
Amb motiu de	Per
En ocasió de	Quan

D. Locuciones finalistas y de propósito

Locuciones	Alternativa clara
A efectos de	Para
A los efectos de esta ordenanza	En esta ordenanza
con el objeto de	para
con la finalidad exclusiva de	solo para
al objeto de	para
con el fin de	para
de forma que	para

E. Adjetivos y referencias formularias innecesarias

Adjetivos y referencias	Alternativa clara
Les degudes condicions	Les condicions necessàries
Els corresponents informes	Els informes
Les corresponents mesures	Les mesures
El damunt dit dret	Este dret
La present ordenança té com a objecte	Esta ordenança regula
La present norma té com a objecte	Esta norma regula
La present iniciativa normativa	Esta iniciativa
La present disposició	Esta disposició
La data present	Actualment

F. Verbos introductorios vacíos o metadiscursivos

Verbos introductorios vacíos

Alternativa clara

Cal ressenyar que

Cal assenyalar que

Cal posar de manifest que

És necessari indicar que

Resulta necessari destacar que

S'ha de posar en relleu que

Es considera convenient assenyalar
que

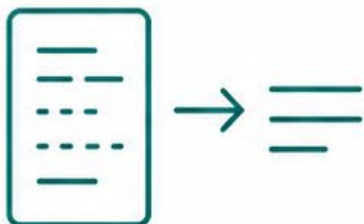
Convé destacar que

F. Verbos introductorios vacíos o metadiscursivos

Verbos introductorios vacíos	Alternativa clara
Procede señalar que	—
Conviene destacar	—
Es oportuno destacar	—
Resulta conveniente señalar	—
Cabe destacar	—
Con carácter general	—
A continuación se expone	—
Debe hacerse constar que	—

4. Elija palabras comprensibles: léxico administrativo y jurídico

4.1



4.1. Reduzca el léxico administrativo abstracto

Prefiera palabras concretas y expresiones directas frente a términos vagos o excesivamente burocráticos

4.2



4.2. Sustituya tecnicismos jurídicos cuando no sean necesarios

Cambie el término especializado por una alternativa común si no se pierde precisión

4.3



4.3. Explique los tecnicismos jurídicos necesarios

Si debe mantener un término jurídico, acompañelo de una explicación breve y útil

4.4



4.4. Use siglas y abreviaturas solo si ayudan

Empléelas cuando faciliten la lectura y desarróllelas en su primera aparición



Objetivo: elegir palabras más concretas, comprensibles y útiles para la ciudadanía

4.1. Reduzca el léxico administrativo abstracto

Léxico administrativo	Alternativa clara
autonomia local	capacitat de decisió municipal
accessibilitat universal	accés per a totes les persones
participació ciutadana	implicació de la ciutadania
ocupació	ús d'un espai o edifici
limitació	dificultat
implantació	posada en marxa
justificació	demostració documental
resolució	decisió administrativa

4.1. Reduzca el léxico administrativo abstracto

Léxico administrativo	Alternativa clara
actuación municipal	acción del Ayuntamiento
actividad subvencional	concesión de ayudas
acción de fomento	apoyo
intervención pública	actuación pública
iniciativa normativa	propuesta de norma
instrumento	herramienta
mecanismo	procedimiento
implementación	aplicación

uso burocrático de determinantes anafóricos: *dicho, dicha, el mismo, la misma, los mismos, las mismas.*

“Quedan derogados los artículos 54 al 58 de las Ordenanzas Municipales de la ciudad de Valencia, de 20 de mayo de 1929 y cuantos **en las mismas** se opongan a los que figuran en la presente Ordenanza.”

Quedan derogados los artículos 54 al 58 de las Ordenanzas Municipales de la ciudad de Valencia, de 20 de mayo de 1929. **También** quedan derogadas las demás disposiciones de esas ordenanzas que se opongan a la presente Ordenanza.

4.2. Sustituya tecnicismos jurídicos cuando no sean necesarios

Tecnicismo jurídico	Alternativa clara
competència municipal	responsabilitat de l'ajuntament
potestat reglamentària	facultat d'aprovar normes
garantia	protecció efectiva
desenvolupament normatiu	elaboració de normes
exigència	obligació
infracció	incompliment
concurrència	participació simultània
proporcionalitat	adequació de les mesures

4.2. Sustituya tecnicismos jurídicos cuando no sean necesarios

Tecnicismo jurídico	Alternativa clara
otorgamiento	concesión
reintegro	devolución
disposición derogatoria	norma que elimina la anterior
incoación del expediente	inicio del expediente
preceptivo	obligatorio
conurrencia	participación
gravamen	carga económica
tributo	impuesto o tasa

4.3. Explique los tecnicismos jurídicos necesarios

Tecnicismo jurídico

Alternativa clara

Concurrencia competitiva

Reintegro

Silencio administrativo

Interés de demora

Disposición derogatoria

4.3. Explique los tecnicismos jurídicos necesarios

Tecnicismo jurídico	Alternativa clara
Concurrencia competitiva	Procedimiento en el que varias solicitudes compiten entre sí y se valoran según unos criterios.
Reintegro	Obligación de devolver una ayuda o una cantidad recibida.
Silencio administrativo	Situación que se produce cuando la Administración no responde dentro del plazo legal.
Interés de demora	Cantidad adicional que debe pagarse por retrasarse en un pago.
Disposición derogatoria	Parte de una norma que indica qué normas dejan de estar en vigor.

4.4. Use siglas y abreviaturas solo si ayudan

A. Sigles d'organismes i publicacions oficials

B. Referències a normes abreujades

C. Referències tècniques

D. Abreviatures administratives

“sense perjudi de l’aplicació del que disposen les NNUU del PGOU”

Normes Urbanístiques del Pla General d’Ordenació Urbana

“les condicions que estableix la DB
SI del Codi Tècnic de l’Edificació”

Document Bàsic de Seguretat en
cas d’Incendi del Codi Tècnic de
l’Edificació.

desarrollar en primera aparición

«És aplicable la present ordenança als supòsits previstos en l'article 2 de la NBE-CPI- 91, que inclouen, a més, els referits a usos industrials i d'emmagatzemament.»

Norma Bàsica de l'Edificació.
Condicions de Protecció contra
Incendis de 1991

A. Sigles d'organismes i publicacions oficials

Original

Versió en llenguatge clar

BOP

DOGV

BOE

RAE

CE

A. Sigles d'organismes i publicacions oficials

Original	Versió en llenguatge clar
BOP	Butlletí Oficial de la Província (BOP)
DOGV	Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV)
BOE	Butlletí Oficial de l'Estat (BOE)
RAE	Registre d'Aparells Elevadors (RAE)
CE	Constitució Espanyola (CE)

4.4. Use siglas y abreviaturas solo si ayudan

Forma original	Forma clara
artículo 70.2 LRBRL	artículo 70.2 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local
Ley 39/2015	Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común
RD 314/2006	Real Decreto 314/2006, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación
Decreto 65/2019	Decreto 65/2019 sobre accesibilidad

5. Revise el documento antes de publicarlo

5.1



5.1. Lista breve de comprobación

Compruebe si el documento informa con claridad, explica la acción y facilita la lectura

5.2



5.2. Mini rúbrica de claridad

Valore de forma rápida la comprensión, la organización y la utilidad del mensaje

5.3



5.3. Comprobación final antes de publicar el documento

Realice una última revisión para asegurar que el documento está listo para difundirse



Objetivo: verificar que el documento sea claro, útil y fácil de usar antes de su publicación

5.1. Lista breve de comprobación

Pregunta

Sí / No

¿La información importante aparece al principio? / La informació important apareix al principi?

✓ ¿La persona sabe qué debe hacer? / La persona sap què ha de fer?

✓ ¿Se indican claramente plazos, documentos y canales? S'indiquen clarament els terminis, els documents i els canals?

✓ ¿Las frases largas se han dividido? / S'han dividit les frases llargues?

✓ ¿Las acciones se expresan con verbos claros? / S'expressen les accions amb verbs clars?

✓ ¿Se han eliminado fórmulas administrativas innecesarias? / S'han eliminat les fórmules administratives innecessàries?

✓ ¿Los tecnicismos jurídicos se han sustituido o explicado? / S'han substituït o explicat els tecnicismes jurídics?

✓ ¿Las listas facilitan la lectura? / Les llistes faciliten la lectura?

✓ ¿El documento puede entenderse en una primera lectura? / El document es pot entendre en una primera lectura?

✓ ¿El texto permite actuar con seguridad? / El text permet actuar amb seguretat?



5.2. Rúbrica de claridad

Criterio	0 puntos	1 punto	2 puntos
Información clave	No se identifica.	Se identifica parcialmente.	Aparece clara y al inicio.
Organización	Desordenada.	Mejorable.	Sigue un orden lógico.
Frases	Largas y densas.	Algunas frases claras.	Frases directas y bien segmentadas.
Léxico	Muy administrativo o jurídico.	Algunos términos explicados.	Léxico claro y términos necesarios explicados.
Acción ciudadana	No queda clara.	Se deduce.	Se expresa directamente.

Criterio	0 puntos	1 punto	2 puntos
Información clave	No se identifica.	Se identifica parcialmente.	Aparece clara y al inicio.
Organización	Desordenada.	Mejorable.	Sigue un orden lógico.
Frases	Largas y densas.	Algunas frases claras.	Frases directas y bien segmentadas.
Léxico	Muy administrativo o jurídico.	Algunos términos explicados.	Léxico claro y términos necesarios explicados.
Acción ciudadana	No queda clara.	Se deduce.	Se expresa directamente.

"Los usuarios deberán abstenerse de realizar cualquier actividad que pudiera interferir con el funcionamiento correcto de la plataforma, lo cual incluye, pero no se limita a, la introducción de virus, troyanos u otros elementos que pudieran comprometer la integridad del sistema."

Criterio	0 puntos	1 punto	2 puntos
Información clave	No se identifica.	Se identifica parcialmente.	Aparece clara y al inicio.

Organización	Desordenada.	Mejorable.	Sigue un orden lógico.
---------------------	--------------	------------	------------------------

Frases	Largas y densas.	Algunas frases claras.	Frases directas y bien segmentadas.
---------------	------------------	------------------------	-------------------------------------

Léxico	Muy administrativo o jurídico.	Algunos términos explicados.	Léxico claro y términos necesarios explicados.
---------------	--------------------------------	------------------------------	--

Acción ciudadana	No queda clara.	Se deduce.	Se expresa directamente.
-------------------------	-----------------	------------	--------------------------

"Los usuarios deberán abstenerse de realizar cualquier actividad que pudiera interferir con el funcionamiento correcto de la plataforma, lo cual incluye, pero no se limita a, la introducción de virus, troyanos u otros elementos que pudieran comprometer la integridad del sistema."

4



Criterio	0 puntos	1 punto	2 puntos
Información clave	No se identifica.	Se identifica parcialmente.	Aparece clara y al inicio.

Organización Desordenada. Mejorable. Sigue un orden lógico.

Frases	Largas y densas.	Algunas frases claras.	Frases directas y bien segmentadas.
---------------	------------------	------------------------	-------------------------------------

Léxico Muy administrativo o jurídico. Algunos términos explicados. Léxico claro y términos necesarios explicados.

Acción ciudadana	No queda clara.	Se deduce.	Se expresa directamente.
-------------------------	-----------------	------------	--------------------------

"Los usuarios no deben realizar actividades que interfieran con la plataforma, como introducir virus o troyanos."

5.3. Comprobación final antes de publicar el documento

Pregunta

Sí / No

¿Una persona ajena a la Administración entendería el texto? / *Una persona aliena a l'Administració entendria el text?*

¿Podría completar correctamente el trámite tras leerlo una sola vez? / *Podria completar correctament el tràmit després de llegir-lo una sola vegada?*

¿Podría encontrar la información importante en menos de un minuto? / *Podria trobar la informació important en menys d'un minut?*

¿Sabría qué hacer después de leer el documento? / *Sabria què ha de fer després de llegir el document?*

¿Se ha reducido toda complejidad que no sea estrictamente necesaria? / *S'ha reduït tota la complexitat que no siga estrictament necessària?*

Práctica

Fent i desfent,
aprén l'aprenent.



La práctica hace
al maestro.

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

Versión clara

“La empresa XYZ suspenderá temporalmente los servicios en línea para mantenimiento desde las 22:00 horas del 15 de julio hasta las 06:00 horas del 16 de julio.”

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

1. Simplificación verbal

sustitución de la perífrasis verbal compleja:

“procederá a la suspensión”

por una forma verbal simple y directa:

“suspenderá”

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

Beneficios de la simplificación verbal

- reduce el número de palabras;
- simplifica la estructura gramatical;
- mejora la fluidez de lectura;
- facilita la identificación inmediata de la acción principal.

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

2. Eliminación de nominalizaciones innecesarias

“procederá a la suspensión”
“suspenderá”

“debido a la realización de tareas”
“para mantenimiento”

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

3. Sustitución de expresiones burocráticas

“debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas”

ha sido simplificada a:

“para mantenimiento”

El resultado es una formulación más breve y **cognitivamente** más accesible.

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

5. Clarificación temporal

- “hasta las 06:00 horas del día siguiente”
- La expresión “del día siguiente” obliga al lector a realizar una inferencia temporal para identificar la fecha exacta.
- La versión en lenguaje claro sustituye esta referencia relativa por una referencia explícita:
- “hasta las 06:00 horas del 16 de julio”

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

6. Reducción de longitud textual

- El texto original contiene aproximadamente 34 palabras, mientras que la versión en lenguaje claro utiliza unas 24.

Original

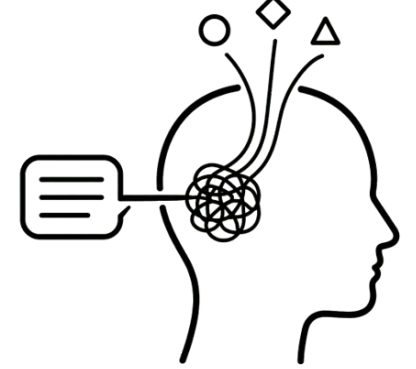
“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

7. Mejora de la estructura informativa

La versión clara organiza la información siguiendo una secuencia lógica más natural:

- quién realiza la acción;
- qué acción se realiza;
- por qué motivo;
- durante qué periodo.

accesibilidad cognitiva



Alternativa clara

“La empresa XYZ suspenderá temporalmente los servicios en línea para mantenimiento desde las 22:00 horas del 15 de julio hasta las 06:00 horas del 16 de julio.”

8. Incremento de accesibilidad cognitiva

- La versión en lenguaje claro presenta ventajas importantes desde la perspectiva de accesibilidad cognitiva:
- menor carga sintáctica;
- menos abstracción;
- menor densidad nominal;
- referencias temporales explícitas;
- estructura lineal.

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

8. Incremento de accesibilidad cognitiva

Esto facilita la comprensión para:

- usuarios no especializados;
- hablantes no nativos;
- personas mayores;
- usuarios con bajo nivel de alfabetización administrativa;
- sistemas automáticos de traducción.

Original

“La empresa XYZ procederá a la suspensión temporal de los servicios en línea debido a la realización de tareas de mantenimiento programadas, las cuales se llevarán a cabo a partir de las 22:00 horas del día 15 de julio hasta las 06:00 horas del día siguiente.”

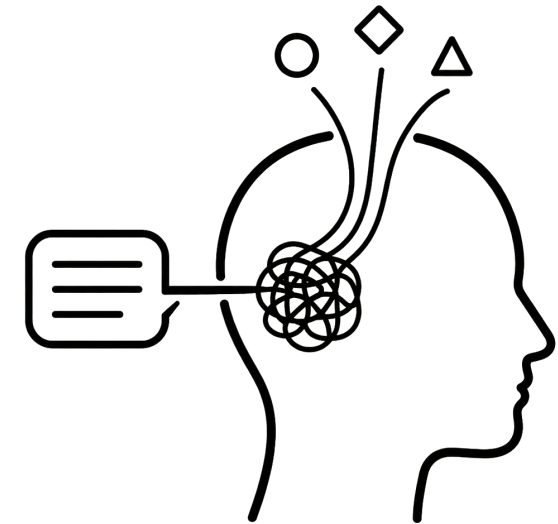
9. Beneficios para la traducción

Menor ambigüedad

• Mejor traducción automática

- oraciones lineales;
- verbos directos;
- referencias explícitas;
- menor subordinación.

Mayor coherencia terminológica



Alternativa clara

“La empresa XYZ suspenderá temporalmente los servicios en línea para mantenimiento desde las 22:00 horas del 15 de julio hasta las 06:00 horas del 16 de julio.”

La adaptación se basa principalmente en:

- simplificación verbal;
- eliminación de nominalizaciones;
- reducción de estructuras burocráticas;
- clarificación temporal;
- reorganización lógica de la información.

práctica

Original

«Amb caràcter general, en esta nova Ordenança també es definixen valors mínims...»

Alternativa clara



práctica

Original

«Amb caràcter general, en esta nova Ordenança també es definixen valors mínims...»

Alternativa clara

Esta Ordenança fixa valors mínims...



Original

Alternativa clara



«Quedarán prohibidas y, en consecuencia, serán consideradas como sancionables las siguientes conductas:»



Original

«Quedarán prohibidas y, en consecuencia, serán consideradas como sancionables las siguientes conductas:»

Alternativa clara

Se prohibirán y sancionarán las siguientes conductas:

Original

«La present ordenança té com a objecte fixar la normativa que regule les interrelacions entre les persones i els animals...»

Alternativa clara





Original

«La present ordenança té com a objecte fixar la normativa que regule les interrelacions entre les persones i els animals...»

Alternativa clara

Esta ordenança regula la relació entre les persones i els animals.



Original

Alternativa clara

«La presente norma tiene por objeto el establecimiento de criterios básicos para la supresión de barreras físicas...»



Original

Alternativa clara

«La presente norma tiene por objeto el establecimiento de criterios básicos para la supresión de barreras físicas...»

Esta norma establece criterios básicos para eliminar barreras físicas.



Original

«Los datos bancarios que se den de alta a través de esta actuación o trámite tan sólo podrán referirse a cuentas bancarias cuyo código IBAN se identifique con país origen España.»

https://sede.gva.es/ES/detall-tramit?id_proc=22648

Alternativas clara



Original

«Los datos bancarios que se den de alta a través de esta actuación o trámite tan sólo podrán referirse a cuentas bancarias cuyo código IBAN se identifique con país origen España.»

https://sede.gva.es/ES/detall-tramit?id_proc=22648

Alternativas clara

En este trámite solo puede registrar cuentas bancarias con IBAN español, es decir, cuentas cuyo IBAN empieza por ES.

Solo puede registrar una cuenta bancaria si su IBAN empieza por ES.

Original



Concessió de beques i ajudes per a les persones treballadores desocupades que participen en accions formatives finançades en el marc de l'oferta formativa de LABORA

Organisme LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació

«En el supòsit d'alumnat amb discapacitat, en la tramitació telemàtica de la sol·licitud de la subvenció la persona sol·licitant podrà marcar l'autorització per la qual es presta el consentiment perquè l'òrgan concedent obtinga de manera telemàtica el certificat oficial de l'òrgan administratiu competent del reconeixement del grau de discapacitat igual o superior al 33%, en els termes establits per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i en este cas no haurà d'aportar el corresponent certificat. No obstant això, la persona sol·licitant que no preste este consentiment arreplegat en la sol·licitud, haurà d'aportar la certificació indicada.»»

Original

«En el supòsit d'alumnat amb discapacitat, en la tramitació telemàtica de la sol·licitud de la subvenció la persona sol·licitant podrà marcar l'autorització per la qual es presta el consentiment perquè l'òrgan concedent obtinga de manera telemàtica el certificat oficial de l'òrgan administratiu competent del reconeixement del grau de discapacitat igual o superior al 33%, en els termes establits per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, i en este cas no haurà d'aportar el corresponent certificat. No obstant això, la persona sol·licitant que no preste este consentiment arreglat en la sol·licitud, haurà d'aportar la certificació indicada.»

Alternativa clara

Si l'alumnat té reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 %, la persona sol·licitant pot autoritzar l'Administració a consultar esta informació durant la tramitació telemàtica de la subvenció.

- Si autoritza la consulta, no haurà de presentar el certificat de discapacitat.
- Si no autoritza la consulta, haurà de presentar el certificat oficial que acredite el grau de discapacitat.

L'Administració consultarà estes dades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

1	DECLARACIÓ RESPONSABLE DECLARACIÓN RESPONSABLE
	1- Que les dades ressenyades en la present sol·licitud i en la documentació que s'ajunta són exactes i conformes amb el que s'estableix en la legislació que es troba en possessió de la documentació que així ho acredita, quedant a la disposició de la Generalitat per a la seua presentació, i comprovació, control i inspecció posterior que s'estime oportuns. 2- Que la persona sol·licitant compleix amb l'obligació d'informar els tercers les dades de caràcter dels quals personal. es puguin aportar, en el procediment administratiu derivat de la present sol·licitud, de la comunicació d'aquestes dades a la conselleria, així com del tractament dels mateixos per part d'aquesta. 1- Que los datos reseñados en la presente solicitud y en la documentación que se adjunta son exactos y conformes con lo establecido en la legislación y que se encuentra en posesión de la documentación que así lo acredita, quedando a disposición de la Generalitat para su presentación, comprobación, control e inspección posterior que se estimen oportunos. 2- Que la persona solicitante cumple con la obligación de informar a los terceros cuyos datos de carácter personal, se puedan aportar, en el procedimiento administrativo derivado de la presente solicitud, de la comunicación de dichos datos a la conselleria, así como del tratamiento de los mismos por parte de ésta.

Original

«Que los datos reseñados en la presente solicitud y en la documentación que se adjunta son exactos y conformes con lo establecido en la legislación y que se encuentra en posesión de la documentación que así lo acredita, quedando a disposición de la Generalitat para su presentación, comprobación, control e inspección posterior que se estimen oportunos.»

Alternativa clara



1	DECLARACIÓ RESPONSABLE DECLARACIÓN RESPONSABLE
1- Que les dades ressenyades en la present sol·licitud i en la documentació que s'ajunta són exactes i conformes amb el que s'estableix en la legislació que es troba en possessió de la documentació que així ho acredita, quedant a la disposició de la Generalitat per a la seua presentació, i comprovació, control i inspecció posterior que s'estime oportuns. 2- Que la persona sol·licitant compleix amb l'obligació d'informar els tercers les dades de caràcter dels quals personal, es puguin aportar, en el procediment administratiu derivat de la present sol·licitud, de la comunicació d'aquestes dades a la conselleria, així com del tractament dels mateixos per part d'aquesta. 1- Que los datos reseñados en la presente solicitud y en la documentación que se adjunta son exactos y conformes con lo establecido en la legislación y que se encuentra en posesión de la documentación que así lo acredita, quedando a disposición de la Generalitat para su presentación, comprobación, control e inspección posterior que se estimen oportunos. 2- Que la persona solicitante cumple con la obligación de informar a los terceros cuyos datos de carácter personal, se puedan aportar, en el procedimiento administrativo derivado de la presente solicitud, de la comunicación de dichos datos a la conselleria, así como del tratamiento de los mismos por parte de ésta.	



Original

«Que los datos reseñados en la presente solicitud y en la documentación que se adjunta son exactos y conformes con lo establecido en la legislación y que se encuentra en posesión de la documentación que así lo acredita, quedando a disposición de la Generalitat para su presentación, comprobación, control e inspección posterior que se estimen oportunos.»

Alternativa clara

Declaro que los datos incluidos en esta solicitud y en los documentos adjuntos son correctos y cumplen la normativa aplicable. También declaro que dispongo de la documentación que acredita esta información y que la pondré a disposición de la Generalitat si la solicita para su comprobación, control o inspección.



GENERALITAT
VALENCIANA

SOL·LICITUD PROGRAMA DE TERMALISME VALENCIÀ
SOLICITUD PROGRAMA DE TERMALISMO VALENCIANO

CODI EXPEDIENT / CÓDIGO EXPEDIENTE

ABANS D'EMPLENAR LA SOL·LICITUD, LLIJA DETINGUDAMENT LES INSTRUCCIONS QUE FIGUREN AL FINAL DEL FORMULARI
ANTES DE CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD, LEA DETENIDAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL FINAL DEL FORMULARIO



Original

«La/les persona/ones que subscriuen la sol·licitud DECLARA/AREN, sota la seua responsabilitat, que són certs les dades consignades en el present formulari, que es valen per si mateixes i compleixen amb TOTS els requisits per a participar en el programa inclosos en l'orde de convocatòria i que l'ocultació o falsedat en aquestes pot ser motiu d'anul·lació de l'expedient o de l'ajuda concedida.»

Alternativa clara



GENERALITAT
VALENCIANA

SOL·LICITUD PROGRAMA DE TERMALISME VALENCIÀ
SOLICITUD PROGRAMA DE TERMALISMO VALENCIANO

CODI EXPEDIENT / CÓDIGO EXPEDIENTE

ABANS D'EMPLENAR LA SOL·LICITUD, LLIJA DETINGUDAMENT LES INSTRUCCIONS QUE FIGUREN AL FINAL DEL FORMULARI
ANTES DE CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD, LEA DETENIDAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL FINAL DEL FORMULARIO



Original

«La/les persona/ones que subscriuen la sol·licitud DECLARA/AREN, sota la seua responsabilitat, que són certs les dades consignades en el present formulari, que es valen per si mateixes i compleixen amb TOTS els requisits per a participar en el programa inclosos en l'orde de convocatòria i que l'ocultació o falsedat en aquestes pot ser motiu d'anul·lació de l'expedient o de l'ajuda concedida.»

Alternativa clara

Declare que les dades incloses en aquest formulari són correctes.

També declare que puc participar de manera autònoma en el programa i que complisc tots els requisits establits en la convocatòria.

Sé que, si oculte informació o aporte dades falses, la meua sol·licitud o l'ajuda concedida poden quedar anul·lades.

Original

«Datos de la persona representante o persona que presta medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de la persona interesada»

Alternativa clara





Original

«Datos de la persona representante o persona que presta medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de la persona interesada»

Alternativa clara

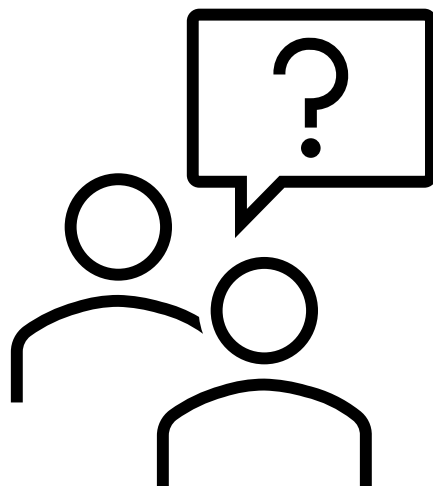
Datos de la persona representante o de la persona que ayuda a la persona interesada en la toma de decisiones y en el ejercicio de sus derechos

Escribir claro en la Administración

Guía práctica para organizar, redactar y revisar
textos dirigidos a la ciudadanía

Escriure clar en l'Administració

Guia pràctica per a organitzar, redactar i revisar
textos adreçats a la ciutadania



Miguel Ángel Candel-Mora

Departamento de Lingüística Aplicada

Universitat Politècnica de València

mcandel@upv.es