LENGUAJE ADMINISTRATIVO

Andrea Ariño Bizarro
aribiz@unizar.es

OBJETIVOS

- Conocer las características del lenguaje administrativo moderno.
- Conocer la estructura de los documentos administrativos más habituales.
- Tener recursos para redactar de manera autónoma los documentos administrativos más habituales con corrección ortográfica y gramatical.
- Conocer y saber usar de manera adecuada los criterios de redacción del lenguaje administrativo.
- Reflexionar sobre el valor del lenguaje administrativo como factor de calidad y para un mejor y más eficiente servicio público.

CONTENIDOS

1. El lenguaje administrativo.

Tema 1.1. Definición y características del lenguaje administrativo.

Principales fuentes de documentación, recursos de ayuda y manuales de consulta

Tema 1.2. Importancia de la comunicación clara en el ámbito administrativo.

Tema 1.3. Principios básicos de redacción administrativa: el Manifiesto por un Lenguaje Claro en la Administración.

2. Recomendaciones para una redacción eficaz.

Tema 2.1. Errores más frecuentes en el lenguaje administrativo.

Tema 2.2. Simplificación y modernización del lenguaje administrativo.

Tema 2.3. Cuestiones gramaticales y criterios de corrección ortográfica.

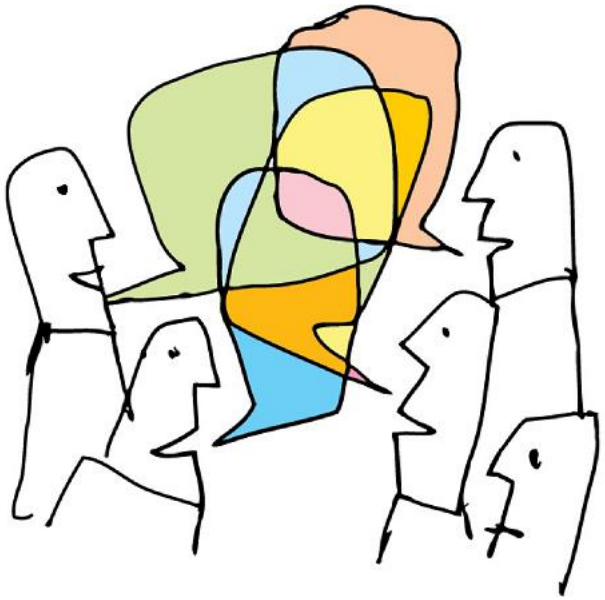
Tema 2.4. Fórmulas de cortesía y de tratamiento para una comunicación inclusiva.

1. EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

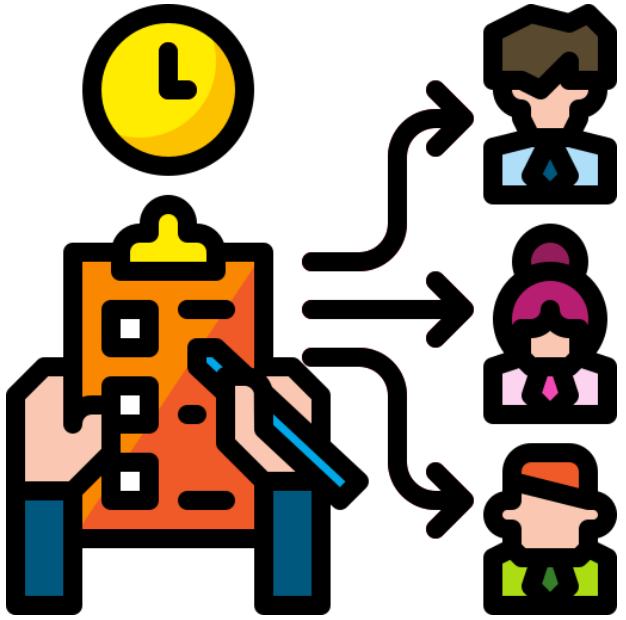
1.1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

Andrea Ariño Bizarro
aribiz@unizar.es

DEFINICIÓN: **LENGUAJE ADMINISTRATIVO**



+



Facultad humana
(cognición y pensamiento)

Ciencia social
(satisfacción de objetivos institucionales gracias a una estructura y el esfuerzo humano coordinado)

DEFINICIÓN: LENGUAJE ADMINISTRATIVO

TECNOLECTO (Variedad diafásica)

- Una variante de la lengua estándar
- Requiere aprendizaje consciente
- Que presenta particularidades de vocabulario, gramaticales y de estilo
- Especializado en la función de comunicar los actos de la Administración.
- Tres tipos:

1) Actos administrativos para el proceso administrativo
2) Disposiciones generales administrativas
3) Actividades para la información pública o atención al ciudadano

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- **Emisor y receptor:** unidireccional (controlador y controlado), sin *feedback* y modélico. (Dos tipos de comunicación: ascendente, descendente y horizontal).
- **Técnico:** tiene que ser preciso y evitar cualquier tipo de ambigüedad (vocabulario monosémico).
- **Objetivismo:** adopta un estilo distante y despersonalizado.
- **Culto y formal** (primacía de la escritura frente a la oralidad).
- **Poco flexible**
- **Conservador**
- **Repetitivo y monótono:** estructura formulaica

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA

- **Principio de objetividad:** sin subjetividad, sin arbitrariedad, imparcialidad
- **Principio de jerarquía normativa:** competencia para actuar
- **Principio de legalidad:** motivación, referencias legales
- **Principio de seguridad jurídica:** ni imprecisos, ni ambiguos

CARACTERÍSTICAS GENERALES

El lenguaje de los textos administrativos utiliza la lengua en **su nivel más culto**, lo que implica **riqueza expresiva, concisión, claridad** y **precisión**.

- La intención de los textos jurídicos y administrativos es informar y ordenar (**función referencial** y **conativa**). En el caso de que el emisor sea el ciudadano, la intención es solicitar o reclamar (función conativa).
- Tiene una **estructura rígida**, es decir, un esquema invariable establecido de antemano para cada tipo de escrito o documento.
- El emisor tiene **limitada** la creatividad, subjetividad y expresividad.
- **Impersonalidad:** el emisor real del texto parece tener como única pretensión la de desaparecer.
- El canal utilizado más frecuentemente es el **escrito**. Además, es un papel oficial, firmado y fechado de una forma reglada.

CARACTERÍSTICAS: LÉXICAS

- Uso de léxico **denotativo** y **unívoco**.
- Abundantes **arcaísmos.** P. ej., "otrosí" que quiere decir "además" en las peticiones de un escrito.
- **Tecnicismos,** principalmente términos y giros de la lengua común que en los textos administrativos adquieren un significado distinto. P. ej., el término "diligencia" es la actuación del secretario judicial en un procedimiento.
- No utilizan de ningún modo palabras **tabú** y en contraposición abundan los **eufemismos.** Presenta un alto grado de cortesía reglada, que se manifiesta en los tratamientos protocolarios.
- Uso abundante de **siglas** para referirse a instituciones. P. ej., (MEC: Ministerio de Educación y Ciencia de España).
- Uso de **aforismos** (sentencias breves que se proponen como una regla), que recogen la "sabiduría" del derecho romano: "Ad impossibilia nemo tenetur" (nadie está obligado a lo imposible).
- Se utilizan **repeticiones de palabras,** al no encontrar otra palabra que exprese la misma realidad.

CARACTERÍSTICAS: MORFOSINTÁCTICAS

- Existe una preferencia por la **construcción nominal** (caracterizada por un abundante uso de sustantivos y adjetivos). P. ej., "en la tramitación de este juicio" es equivalente a "al tramitar este juicio".

- A causa de la impersonalidad, se utilizan abundantes **formas no personales** del verbo. El más utilizado es el gerundio, llegando a ser muchos de ellos incorrectos (cuando desempeña una función adjetiva o de posterioridad). P. ej.: "Decreto disponiendo".

- Conserva el **futuro de subjuntivo**, desaparecido de la lengua estándar, que se utiliza en la redacción de leyes y por arcaísmo. P. ej.: "si procediere".

- Abundan verbos que rigen **subjuntivo**, como los de ruego o permiso. P. ej.: Se ruega que el estudiantado haga…

- **Uso frecuente del imperativo**, por ejemplo, "notifíquese".

- El **presente atemporal** es característico, ya que no sitúa la acción verbal en un periodo concreto de tiempo.

CARACTERÍSTICAS: MORFOSINTÁCTICAS

- Abundante uso de las **construcciones en pasiva y pasiva refleja**: "la solicitud fue presentada por la Sra. Antonia López en este Juzgado".
- Se utilizan **"impersonales con se"** en abundancia, buscando distanciamiento e impersonalidad. El sujeto que juzga, ordena, condena, certifica, está eclipsado y resguardado.
- Se utiliza mucho la **tercera persona de singular**.
- Los **párrafos** suelen ser **largos**, a causa de la excesiva **subordinación**; el objetivo es recoger con precisión todos los matices, posibilidades y excepciones.
- Empleo de **circunloquios** y abundante empleo de clichés, **fórmulas** y muletillas.

EJERCICIO 1. ¿ES VERDAD?

TITULO II

CONDICIONES DE APLICACION Y VIGENCIA

Artículo 2. Ambito funcional y territorial.

El presente Convenio es de aplicación a la Universidad de Zaragoza, y a aquéllas que se adhieran mediante compromiso escrito de sus representantes legales respectivos. El presente Convenio será de aplicación en el distrito de la Universidad de Zaragoza.

Artículo 3. Ambito personal.

1. El presente convenio regula las relaciones jurídico-laborales entre la Universidad de Zaragoza y los trabajadores que prestan sus servicios en la misma. Las normas contenidas en este Convenio serán de aplicación a todo el personal que preste sus servicios en virtud de la relación jurídico-laboral común formalizada en contrato firmado por el interesado y por el Excmo. Sr. Rector Magnífico, percibiendo sus retribuciones con cargo a las partidas correspondientes del Presupuesto de Gastos de la Universidad de Zaragoza.

2. No se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio:
a). El personal docente e investigador con relación jurídico-laboral con la Universidad.
b). Los trabajadores con contratos vinculados exclusivamente al desarrollo de programas, proyectos y contratos de investigación, o a estudios propios de la Universidad, excepto en los preceptos relativos a retribución y jornada.
c). Las relaciones jurídico-laborales contempladas en los art. 1.3 y las especiales del art. 2.1 del Estatuto de los Trabajadores.
d). El personal que, excepcionalmente y previa negociación, tenga una relación laboral que se haya formalizado o formalice expresamente fuera de convenio.

PERO, ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS DEBE TENER?

Claridad.

Los ciudadanos necesitan una comprensión rápida y eficaz de su contenido.

Sencillez.

La expresión debe caracterizarse por su naturalidad, sin pretensiones retóricas ni afectación presuntamente elegante. Las palabras y estructuras gramaticales deben normalizarse y modernizarse.

Precisión.

La información debe ser concreta, limitada a lo esencial. Evitarse la ambigüedad y la imprecisión terminológica en una lenguaje que, no conviene olvidarlo, debe garantizar la seguridad jurídica.

Corrección lingüística.

La lengua de que se sirve el lenguaje administrativo es un código sujeto a unas normas ortográficas y gramaticales.

Adecuación al destinatario.

No es recomendable mantener un único patrón de comunicación, sino adecuarlo en lo posible al perfil de su receptor.

¿POR QUÉ?

El uso de un lenguaje simple, claro y directo permite a la ciudadanía **concentrarse en el mensaje** que quiere transmitir la Institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva.

1. Se fomenta la transparencia y la eficacia de sus organismos.
2. Se comunica al ciudadano lo que necesita saber en una forma clara, directa y sencilla porque usa una estructura gramatical correcta y las palabras apropiadas.
3. Se establecen mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga, sin especiales dificultades, la información que necesita.

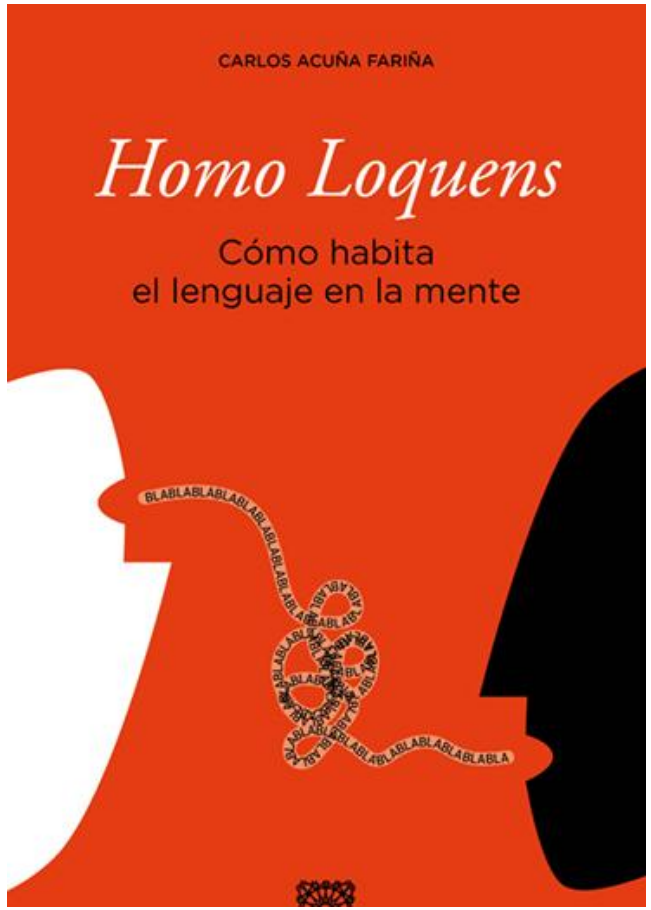
1. EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

1.2. IMPORTANCIA DE ESTE TIPO DE LENGUAJE

Andrea Ariño Bizarro
aribiz@unizar.es

¿POR QUÉ ES NECESARIO COMUNICARSE?

- El hombre es un animal sociable (*Zoon politikón* de Aristóteles (384-322))
- Capacidad innata de comunicación (Homo Loquens)
- **Cultura, lengua y pensamiento**



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA LA ADMINISTRACIÓN?

- Crear un estado de **confianza** de los demás hacia nosotros (de los otros hacia la organización)
- **Suscitar el interés** de los otros por la gestión de la Organización
- **Ganar adhesión** hacia sus ideas

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA LA ADMINISTRACIÓN?

- **La comunicación, un acto simbólico de poder:** ayuda a fijar la imagen que se quiere proyectar hacia la opinión pública; facilitar el consenso en torno a los objetivos de la organización y, sobre todo, promover actitudes que facilitan y hacen posible la realización del objetivo común.
- **La comunicación, la mejor aliada de la gestión democrática:** porque permite su representación unitaria.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA LA ADMINISTRACIÓN?

- **La comunicación aporta cohesión interna:** facilita la puesta en común de todas las diferencias (culturas, intereses, estratos) existentes en la organización y entre los distintos estratos que la componen. Las palabras clave en este sentido son enlazar, reconciliar, consensuar, dar fluidez, compartir.

- **El lenguaje crea la realidad:** trasmite, además, costumbres, normas (Modelo de producción lingüística) y procedimientos de trabajo que reflejan el carácter específico de la organización y proyectan los puntos de identidad de esa institución.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA LOS USUARIOS?

Es un derecho civil

Artículo 41 Derecho a una buena administración [CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UE]

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.
2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.
3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.
4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA LOS USUARIOS?

Apoya la toma de **decisiones informadas:** para que la ciudadanía cumpla sus obligaciones, es imprescindible que las entienda.

Erradicar los obstáculos que impiden o dificultan la **plenitud de la libertad y la igualdad de los individuos** y uno de ellos es el deficiente acceso de los ciudadanos a la plena comprensión de la "lengua administrativa"; sin dicha comprensión, será cada vez más acusada **la brecha entre unos ciudadanos** y otros.

06
JUL 2022

Compartir

Lenguaje claro

Iria da Cunha: «Si la ciudadanía no entiende a la Administración, no puede ni cumplir con sus obligaciones ni ejercer sus derechos»

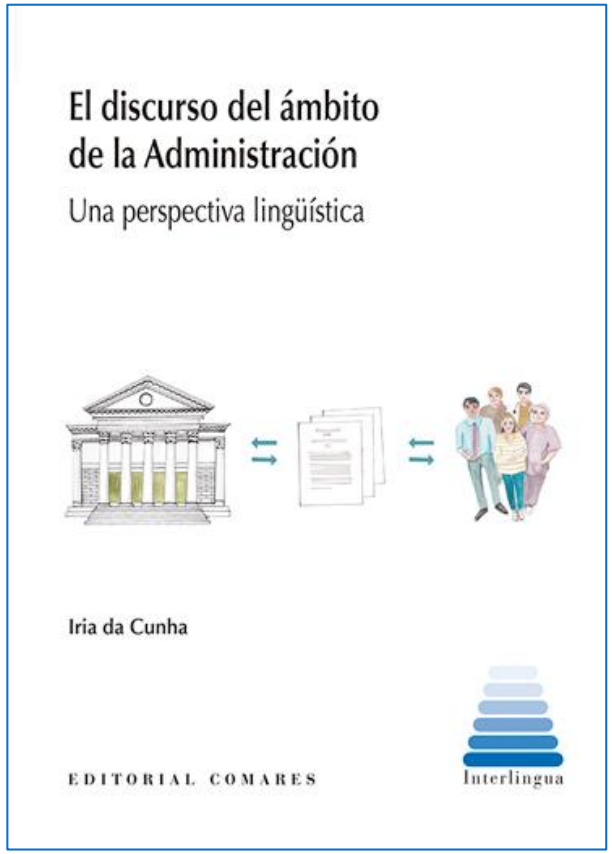
https://www.archiletras.com/actualidad/iria-da-cunha-entrevista/

SI QUEREMOS CUMPLIR CON ESA NECESIDAD…

El lenguaje administrativo debe ser claro, modélico y comprensible para todos los hablantes y no debe dejarse atrapar por la inmediatez del discurso mediático y por la imperante tendencia a la autocomplacencia.

La esencia del Estado es mantener **la cohesión y la estructuración de la sociedad**, uno de cuyos elementos conformadores es el vehículo de comunicación de que se dota. Es, pues, **tarea ineludible del poder público mejorar los medios** que permiten el acceso de los ciudadanos, en condiciones de **igualdad**.

PARA SABER MÁS: LIBROS



PARA SABER MÁS:

Ayuntamiento de Madrid

- Manual de identidad corporativa del Ayuntamiento de Madrid.
- Guía para el uso inclusivo del lenguaje en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.
- Manual de lenguaje administrativo en el Ayuntamiento de Madrid.
- Accesibilidad.

Gobierno de Aragón

- Guía de buenas prácticas de Comunicación Clara
- Manual de estilo de lenguaje clara. Criterios para la redacción de textos claros en Internet.

Otras fuentes

- Real Academia Española.
- FundéuBBVA.
- *Manual de Escritura Académica y Profesional Vol. I. Estrategias gramaticales*. Estrella Montolío (directora). Editorial Ariel, 2013.
- *Manual de Escritura Académica y Profesional Vol. II. Estrategias discursivas*. Estrella Montolío (directora). Editorial Ariel, 2014.
- *Cómo escribir con claridad*. Dirección General de Traducción, Comisión Europea, 2016.
- Guía de redacción judicial clara. El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces. Estrella Montolio. 2023,
- *NOMBRA en red*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

INSTITUCIONES DE REFERENCIA

- **IPLF**

www.iplfederation.ong

La Federación Internacional de Lenguaje Claro agrupa a las tres agrupaciones internacionales para dar a conocer y promover este movimiento.

- **Center for Plain Language**

https:\\centerforplainlanguage.org\

El CPL publica un informe anual que evalúa el grado de cumplimiento de la Ley de Lenguaje Claro por parte de las agencias federales de EE. UU. También es la responsable de otorgar anualmente los premios ClearMark.

INSTITUCIONES DE REFERENCIA

- **PLAIN**

https://plainlanguagenetwork.org/

En la asociación internacional que incluye miembros de más de 30 países que trabajan en la comunicación clara en al menos 15 idiomas.

- **Clarity**

https://www.clarity-international.org/home-spanish/

Esta red internacional se centra en la promoción del lenguaje jurídico claro. Incluye numerosas asociaciones que persiguen el mismo objetivo por todo el mundo. Editan bianualmente The Clarity Journal, la principal fuente de noticias e investigaciones del sector.

1. EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

1.3. LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN

Andrea Ariño Bizarro
aribiz@unizar.es

DEL LENGUAJE CLARO A LA COMUNICACIÓN CLARA

A mediados del siglo XX, los movimientos cívicos estadounidenses empezaron a reclamar el derecho de la ciudadanía a entender lo que la Administración quería comunicarle. **Comenzaba la lucha por el lenguaje claro.**

Actualmente, la Cuarta Revolución Tecnológica nos plantea nuevos retos en la comunicación.

El lenguaje claro por sí solo no resuelve la necesidad de entender los mensajes que las empresas y la Administración emiten. De ahí que hayamos ampliado ese concepto a la **Comunicación Clara** y se incorporen nuevos conceptos, como el neurolenguaje, el diseño web o la experiencia de usuario.

QUÉ ES LA COMUNICACIÓN CLARA Y PARA QUÉ SIRVE

Según el International *Plain Language Working Group* «una comunicación es clara si el lenguaje, la estructura y el diseño son tan **diáfanos** que el público al cual se dirige puede rápidamente:

- **encontrar** lo que necesita
- **comprender** lo que encuentra
- y **utilizar** dicha información».

¿Cómo? A través de **mensajes sencillos** y **comprensibles**. La Comunicación Clara trata de transmitir de forma **fácil, directa, transparente, simple** y **eficaz** información **relevante** para la ciudadanía. Además, se **adapta a los diferentes canales**: papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos digitales.

¿QUÉ ES Y QUE NO ES EL LENGUAJE CLARO)?

El **lenguaje claro** es...

1. Escribir para su auditorio
2. Organizar su redacción
3. Acortar los párrafos y oraciones
4. Simplificar la elección de palabras
5. Usar listas

El lenguaje claro **NO** es...

1. Redactar de forma menos precisa
2. "Bajar el nivel intelectual" o usar de un lenguaje juguetón o infantil
3. Intentar ser campechano o demasiado informal
4. Excluir términos técnicos o legales necesarios

Plain Language (lenguaje claro); Sitio web oficial de DoD

DEBEMOS DIFERENCIARLO DE 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".

POR TANTO, LOS CONCEPTOS ESTÁN CLAROS…

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.

Lectura fácil

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.

Lenguaje **CLARO**

¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA UTILIZAR LENGUAJE CLARO?

1. **Efectividad e impacto del mensaje.**

2. **Seguridad frente a ambigüedad** (reducirá malas interpretaciones y errores).

3. **Localización de la información** (identificar ideas principales y secundarias).

4. **Reducción de tiempo y costes evitando conflictos** (volver a explicar lo que no se entiende, evitar conflictos jurídicos…).

5. **Reducción de la discrecionalidad, impulso de la transparencia y refuerzo de la democracia.**

6. **Generación de confianza.**

La claridad ofrece muchas ventajas

Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.

Aumenta la confianza de los usuarios en los organismos que la aplican.

Mejora la reputación de las instituciones que la promueven.

Potencia la interacción con la ciudadanía y facilita la mejora de los servicios.

Democratiza el acceso a la información.

Ahorra tiempo y dinero. Acorta el esfuerzo invertido en la lectura, agiliza las gestiones. Disminuye las dudas, quejas y consultas.

Reduce la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja.

Facilita las traducciones automáticas en internet y los sistemas de **procesamiento de lenguaje** (lectores para invidentes).

ESO SÍ, SUPONE UN RETO PARA LA ADMINISTRACIÓN PORQUE CONLLEVA:

- **Un cambio de cultura** (creación, liderazgo y normalización de un nuevo marco ciudadano de CC).
- **Un diálogo real** (mucho más fluido, sencillo y directo).
- **Un nuevo foco: el derecho a entender.** La Comunicación Clara requiere reorientar todas las áreas (textos, leyes, proyectos, formularios, contratos, instrucciones, páginas web…).
- **Una transparencia efectiva.** Muchos organismos oficiales quieren ser más transparentes, pero no es suficiente con que cumplan la normativa legal. Decidir que la comunicación con las personas sea siempre clara, sencilla y eficaz es el primer paso.

¿FUERA DE ESPAÑA?

Estados Unidos

Durante la presidencia de Obama se aprobó, al final de la primera década de este siglo, el Acta de Comunicación Clara (*Plain Writing Act*), que obliga a las diferentes instituciones gubernamentales a comunicarse con claridad con sus ciudadanos.

El gobierno británico

La publicación en 2016 de la "Guía" de estilo del servicio digital [*Government Digital Service (GDS) style guide*] supuso un hito destacable en la utilidad y fácil comprensión de sus sitios web y para móviles. En ella se hace referencia tanto a aspectos relacionados con la escritura como al diseño y la usabilidad de las páginas.

¿FUERA DE ESPAÑA?

Canadá

Con el lema «La obligación de informar al público incluye la obligación de comunicarse eficazmente», el banco lingüístico y de términos de la Oficina de traducciones del Gobierno, Termium PLUS, dedica varios capítulos al lenguaje claro. En ellos se incide especialmente en la importancia de centrarse en el público lector; ofrecen un listado de consejos para utilizar un lenguaje asequible y resaltan la función del diseño gráfico para aportar claridad.

Suecia

Cualquier documento público ha de llevar el sello de un experto en lenguaje claro. Incluso se usa el término *ällmänhetens förtroende* para denominar la confianza asociada a la comunicación clara.

Francia

La Secretaría General para la Modernización de la Acción Pública (Secrétariat Général Pour la Modernisation de L'Action Publique) ideó un método basado en cuatro principios y tres herramientas:

Principios	Herramientas
Aprovechar la experiencia de los funcionarios y escuchar a los usuarios	Un glosario de términos administrativos
Aclarar qué se debe hacer en los formularios	Una guía práctica de escritura
Explicar los tecnicismos usados	Un banco de formularios electrónicos disponibles en internet
Fomentar una relación de confianza con fórmulas de cortesía	

EUROPA

Entre las publicaciones de la Comisión Europea encontramos una guía ***Cómo escribir con claridad*** (https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/725b7eb0-d92e-11e5-8fea01aa75ed71a1/language-es), editado en 2012 y actualizado en 2016.

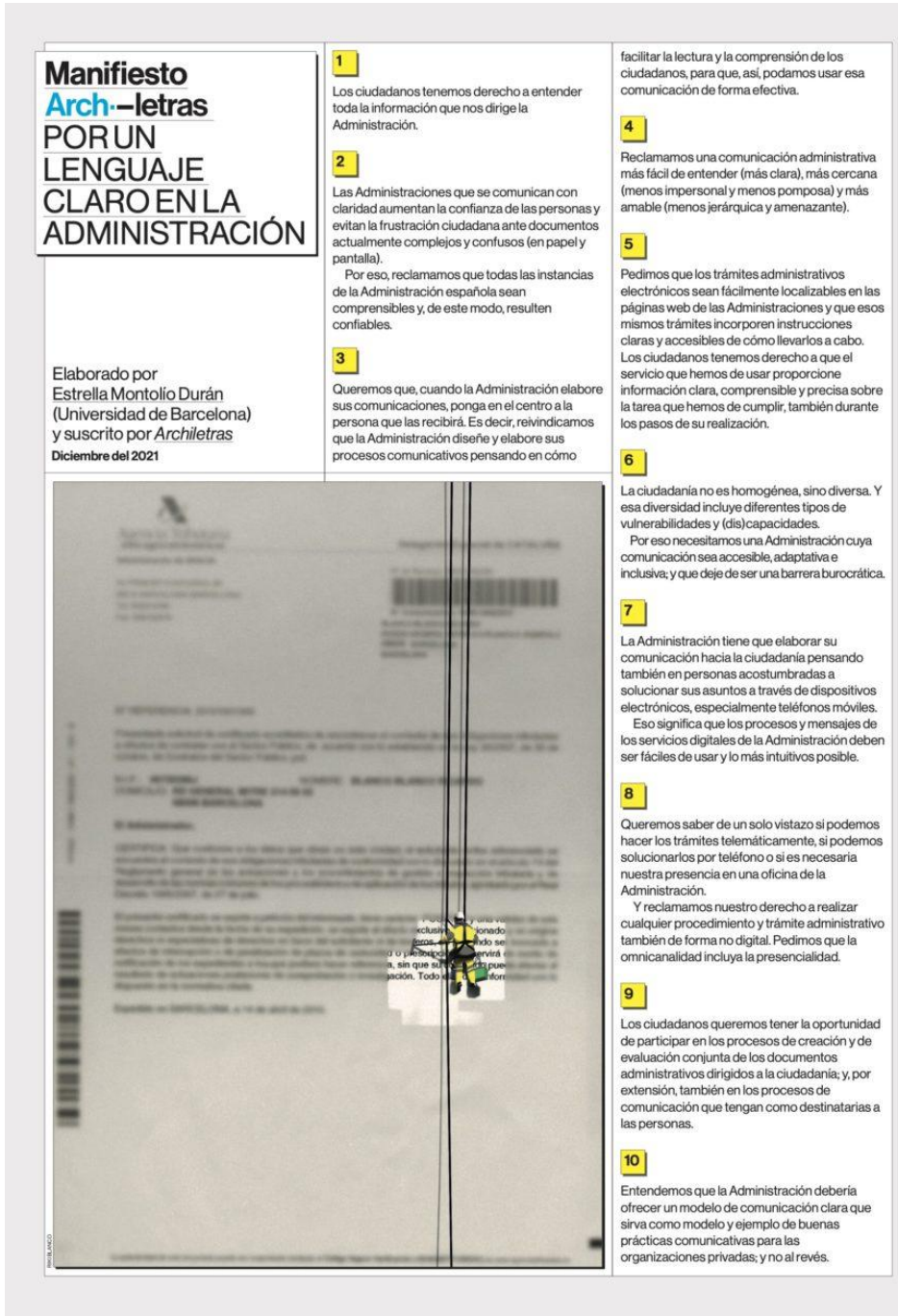
En ella se dan consejos sobre lenguaje claro y soluciones lingüísticas para evitar que las traducciones de la Comunidad Europea sean oscuras y farragosas.

PRINCIPALES HITOS EN ESPAÑA

- 1881-1985. Punto de partida:Tradición lenguaje jurídico español (arcaico, jerárquico, complejo)
- 1986. Orden por la que se regula la confección de material impreso. Presidencia del Gobierno
- 1990. Manual de estilo del lenguaje administrativo. INAP
- 2002. Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia. Ministerio de Justicia
- 2002. Se crea la Associació Lectura Fácil en Barcelona, pionera en España
- 2005. Plan de Transparencia Judicial. Ministerio de Justicia
- 2009. Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico
- 2011. Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico
- 2011. Convenio marco de colaboración para promover la claridad del lenguaje jurídico. RAE -Juristas
- 2014. Convenio RAE y CGPJ
- 2016. Proposición no de Ley sobre actuaciones para promover la claridad en el lenguaje jurídico. Congreso de los Diputados
- 2022. Acuerdo Defensor del Pueblo - RAE
- 2022. Manifiesto 'Archiletras'. Por un lenguaje claro en la Administración
- 2022. Comisión para la claridad y modernización del lenguaje jurídico

MANIFIESTO DEL LENGUAJE CLARO

EJERCICIO 2



MANIFIESTO DEL LENGUAJE CLARO

1. Los ciudadanos tenemos derecho a **entender** toda la información que nos dirige la Administración.

2. Las Administraciones que se comunican con claridad aumentan la **confianza** de las personas y **evitan** la **frustración** ciudadana ante documentos actualmente complejos y confusos (en papel y pantalla). Por eso, reclamamos que todas las instancias de la Administración española sean **comprensibles** y, de este modo, resulten confiables.

3. Queremos que, cuando la Administración elabore sus comunicaciones, ponga en el centro a la persona que las recibirá. Es decir, reivindicamos que la Administración diseñe y elabore sus procesos comunicativos pensando en **cómo facilitar la lectura** y **la comprensión de los ciudadanos**, para que, así, podamos usar esa comunicación de forma efectiva.

MANIFIESTO DEL LENGUAJE CLARO

4. Reclamamos una comunicación administrativa **más fácil de entender (más clara)**, **más cercana** (menos impersonal y menos pomposa) y **más amable** (menos jerárquica y amenazante).

5. Pedimos que los trámites administrativos electrónicos **sean fácilmente localizables** en las páginas web de las Administraciones y que esos mismos trámites incorporen instrucciones claras y accesibles de cómo llevarlos a cabo. Los ciudadanos tenemos derecho a que el servicio que hemos de usar proporcione información clara, comprensible y precisa sobre la tarea que hemos de cumplir, también durante los pasos de su realización.

6. La ciudadanía **no es homogén**ea, sino diversa. Y esa diversidad incluye diferentes tipos de vulnerabilidad y (dis)capacidades. Por eso, necesitamos una Administración cuya comunicación sea accesible, **adaptativa e inclusiva**; y que deje de ser una barrera burocrática.

MANIFIESTO DEL LENGUAJE CLARO

7. La Administración tiene que elaborar su comunicación hacia la ciudadanía pensando también en personas acostumbradas a solución sus asuntos a través de **dispositivos electrónicos**, especialmente teléfonos móviles. Eso significa que los procesos y mensajes de los servicios digitales de la Administración deben ser fáciles de usar y lo más intuitivos posible.

8. Queremos saber de un **solo vistazo** si podemos hacer los trámites telemáticamente, si podemos solucionarlos por teléfono o si es necesario nuestra presencia en una oficina de las Administración. Y reclamamos nuestro derecho a realizar cualquier procedimiento y trámite administrativo también de **forma no digital**. Pedimos que la omnicanalidad incluya la presencialidad.

9. Los ciudadanos queremos tener la oportunidad de participar en los **procesos de creación y de evaluación conjunta** de los documentos administrativos dirigidos a la ciudadanía; y, por extensión, también en los procesos de comunicación que tengan como destinatarios a las personas.

10. Entendemos que la Administración debería ofrecer un modelo de comunicación clara que sirva como modelo y ejemplo de **buenas prácticas comunicativas** para las organizaciones privadas y no al revés.

HASTA HOY…

Manifiesto
Arch→letras
POR UN
LENGUAJE
CLARO EN LA
ADMINISTRACIÓN

COMUNICACIÓN CLARA

La Comunicación Clara entiende **la ciudadanía como un sujeto activo** y busca un **diálogo** e interacción **reales.**

Pretende **democratizar** el **acceso a la información,** promover la **eficacia** y la **eficiencia,** reducir los **errores interpretativos,** aumentar la **confianza** del lector y **evitar la frustración** ante documentos de difícil comprensión.