



Prodigioso Volcán

Comunicación Clara

# ¿Habla claro la *Administración pública?*

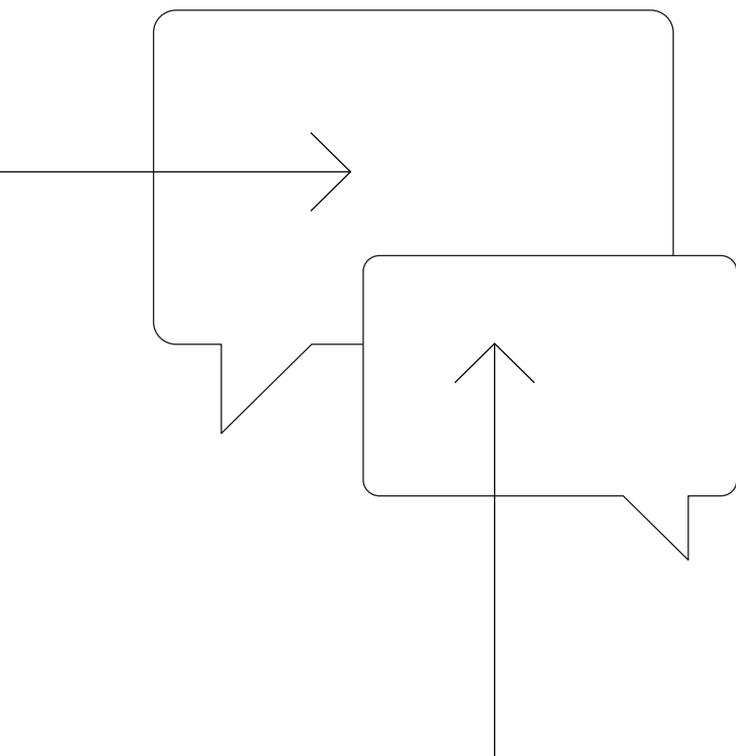
Estudio preliminar sobre  
el estado del lenguaje  
administrativo en España

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>3</b>	<b>—01 Metodología de trabajo</b>	<b>5</b>
<b>Razones para este estudio</b>	<b>4</b>	<b>—02 Diagnóstico</b>	<b>15</b>
		¿Habla claro la Administración?	16
		¿Cómo podemos confirmar estos datos?	24
		<b>—03 Notas para la claridad</b>	<b>35</b>
		<b>—04 Ver para creer. Ejemplos</b>	<b>46</b>
		<b>—05 ¿Por qué ser claros?</b>	<b>62</b>

# Introducción

¿Nos habla claro la Administración?  
¿Nos explica cómo hacer trámites con sencillez? ¿Cuánto tiempo perdemos descifrando un trámite?



El lenguaje administrativo siempre se ha caracterizado por ser muy complejo, formal y técnico. Esto genera un problema: la ciudadanía no lo entiende.

Con el objetivo de ofrecer soluciones en materia de Comunicación Clara, **analizamos la claridad y la oscuridad del lenguaje administrativo en España** a partir de una muestra de textos administrativos de instituciones públicas.

# Razones para este estudio

## No se puede actuar sin conocer

Analizamos 760 textos procedentes de páginas web y documentos de ayuntamientos, comunidades autónomas y ministerios de toda España. A partir de esta muestra, hemos elaborado un estudio sobre la naturaleza del lenguaje con el que la Administración se comunica con la ciudadanía.

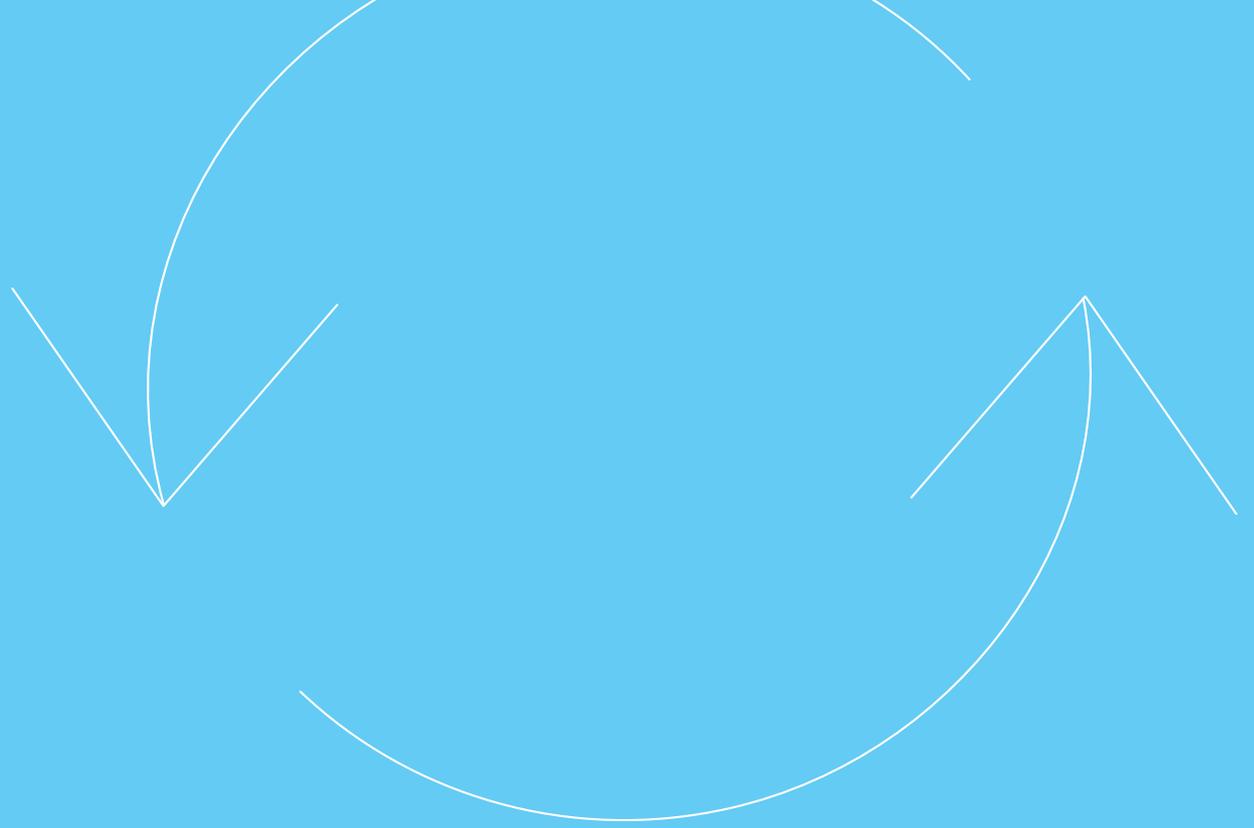
## La claridad es un derecho de la ciudadanía. ¿Se cumple?

Profundizar en la relación de la Administración con los ciudadanos, analizar si esta es clara u oscura e investigar sus posibles causas y soluciones es necesario para que las personas se percaten de su derecho a entender y lo reclamen cuando no se cumple.

## Convertir la tecnología en nuestra aliada

Esta radiografía forma parte de la iniciativa de Prodigioso Volcán en torno a Clara, la inteligencia artificial (IA) aplicada a la lengua española. Creemos que las máquinas son nuestras aliadas para hacer efectivo el derecho a entender. ¿Cómo? A través de una IA que identifica textos claros y no claros.

*Metodología*  
de trabajo



¿Habla claro la  
Administración?

# La ciudadanía y su derecho a entender

La relación de la ciudadanía con la Administración pública es estrecha y progresiva a lo largo de la vida. Las personas acuden a la Administración con el objetivo de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

Una vez más, es necesario ponerse del lado de los ciudadanos para evaluar la naturaleza de esa relación entre las personas y la Administración.

Este estudio solo podía afrontarse analizando los trámites administrativos habituales, pero que son determinantes para el pleno desarrollo de las personas en la sociedad. Solo bajando al detalle y acompañando a la ciudadanía en los procesos, podíamos acercarnos a la esencia de la relación persona-Administración.

Desde Prodigioso Volcán hemos querido responder con rigor a esta pregunta. Para ello, partimos del marco teórico de la Comunicación Clara y desarrollamos **tres líneas de actuación**.

## Nuestro embudo de la claridad

01

Análisis de un corpus de **760 textos** administrativos

02

Cuestionario a **20 técnicos** de la Administración pública

03

Entrevista a **6 expertos** en diferentes disciplinas de la Comunicación Clara

01. Análisis de un corpus de 760 textos | 02. Cuestionario a 20 técnicos | 03. Entrevistas a 6 expertos

## ¿Con qué criterio hemos seleccionado los textos?

Los 760 textos explican las gestiones, los trámites y la información administrativa más frecuente que los ciudadanos consultan en la Administración. Lo que nos afecta en nuestro día a día.

**El ciudadano necesita a la Administración para:**



**Informarse**



**Acceder a un servicio**



**Conseguir algo**



**Cumplir con una obligación**



**Tomar decisiones**

## 01. Análisis de un corpus de 760 textos | 02. Cuestionario a 20 técnicos | 03. Entrevistas a 6 expertos

**Informarse**

- Compraventa de vehículos
- Vivienda
- Recomendaciones alimentarias
- Diversidad funcional
- Violencia de género
- Información sobre PCR, mascarillas, medidas, vuelta a las aulas, seguridad laboral, etc.
- Cl@ve
- LGTBifobia
- Empleo
- Agricultura
- Competencia
- Medio ambiente
- Turismo
- Denuncias
- Matrimonio civil
- Parejas de hecho

**Acceder a un servicio**

- Acceso a la universidad
- Atención primaria
- Tarjeta sanitaria
- Programa inserción laboral
- Renovación del paro
- Altas y bajas en la SS
- Transporte público
- Carta hospital
- Tarjeta sanitaria europea
- Matrícula en la universidad
- Convalidación créditos
- Matrícula EOI
- Cursos ELE
- Carné de conducir
- Recogida de muebles

**Tomar decisiones****Conseguir algo**

- Informe de vida laboral
- Permisos maternidad, paternidad
- Eficiencia energética
- Familias numerosas y monoparentales
- Renovación del paro
- Seguridad Social
- Programa de inserción laboral
- Ayudas COVID
- Residencia permanente
- Plaza escolar
- Reclamaciones
- Ayudas a la dependencia
- Ayudas al estudio
- Ayudas a la vivienda/alquiler
- Ayudas a los emprendedores
- Ayuda comedor escolar
- Ayuda promoción vinos
- Becas de Educación
- Prestaciones por supervivencia
- Subvenciones
- Ingreso mínimo vital
- Diversidad funcional

**Cumplir con una obligación**

- Declaración de la renta
- Distintivo ambiental
- DNI
- Empadronamiento
- Fallecimiento
- Nacimientos
- IBI
- ITV
- Multas de tráfico
- Nacionalidad
- Inmigración
- Animales
- Sucesiones y donaciones
- Normativa COVID-19
- Pago de impuestos
- Infracciones

01. Análisis de un corpus de 760 textos | 02. Cuestionario a 20 técnicos | 03. Entrevistas a 6 expertos

¿Qué tipo de temática?

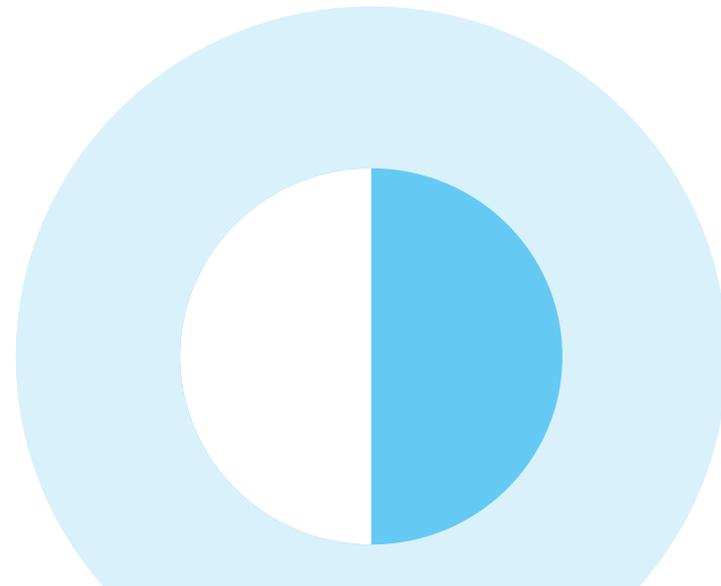
+ 1000

temáticas administrativas habituales en la relación entre la Administración y el ciudadano.

¿Cómo hemos abordado el análisis de los textos?

API Clara

Metodología de la Comunicación Clara



01. Análisis de un corpus de 760 textos | 02. Cuestionario a 20 técnicos | 03. Entrevistas a 6 expertos

## ¿Qué tipo de administración?

### 14 ministerios

- \_ Ministerio Asuntos Económicos y Transformación Digital
- \_ Ministerio de Ciencia e Innovación
- \_ Ministerio de Consumo
- \_ Ministerio de Cultura y Deporte
- \_ Ministerio de Educación y Formación Profesional
- \_ Ministerio de Igualdad
- \_ Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
- \_ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- \_ Ministerio del Interior
- \_ Ministerio de Justicia
- \_ Ministerio Sanidad
- \_ Ministerio de Trabajo y Economía Social
- \_ Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico
- \_ Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.
- Gobierno de España

### 4 organismos estatales

- \_ Agencia Tributaria
- \_ Dirección General de Tráfico
- \_ Instituto Cervantes
- \_ SEPE

### 12 comunidades autónomas

- \_ Andalucía
- \_ Aragón
- \_ Principado de Asturias
- \_ Cantabria
- \_ Castilla La Mancha
- \_ Castilla y León
- \_ Cataluña
- \_ Comunidad Valenciana
- \_ Madrid, Murcia
- \_ Navarra
- \_ País Vasco
- \_ Ceuta

### 8 ayuntamientos

- \_ Barcelona
- \_ Cáceres
- \_ Granada
- \_ Madrid
- \_ San Sebastián
- \_ Sevilla
- \_ Valencia
- \_ Zaragoza

### 6 universidades

- \_ Universidad Autónoma de Madrid
- \_ Universidad de Barcelona
- \_ Universidad de Granada
- \_ Universidad de Valencia
- \_ Universidad de Salamanca
- \_ UNED

01. Análisis de un corpus de 760 textos | 02. Cuestionario a 20 técnicos | 03. Entrevistas a 6 expertos

<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____
<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____

# 20

técnicos de la Administración pública respondieron a un cuestionario breve. El objetivo era tener una visión cualitativa del informe y una aproximación interna de los organismos públicos.

01. Análisis de un corpus de 760 textos | 02. Cuestionario a 20 técnicos | 03. Entrevistas a 6 expertos

Para completar el estudio, entrevistamos a seis expertos en especialidades relacionadas con la Comunicación Clara.

Queríamos conocer su opinión sobre la comunicación de las administraciones públicas.



**Olga Carreras**

Consultora de accesibilidad



**Sergio Luján Mora**

Profesor de Informática  
Universidad de Alicante



**María Ángeles García**

Lingüista



**Carmen Torrijos**

Lingüista computacional



**Alberto Ortiz de Zárate**

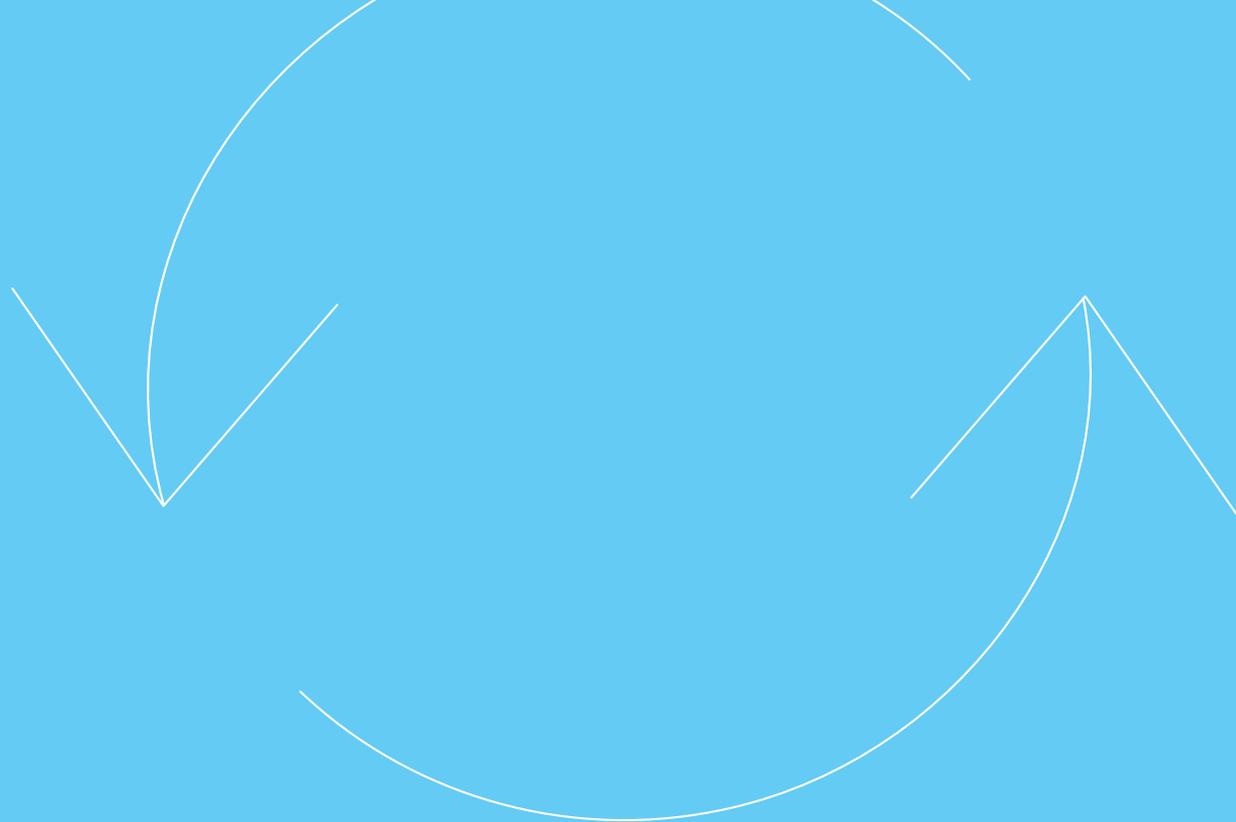
Innovación Pública



**Rafael Camacho**

Politólogo e investigador  
de Gobierno Abierto

# Diagnóstico

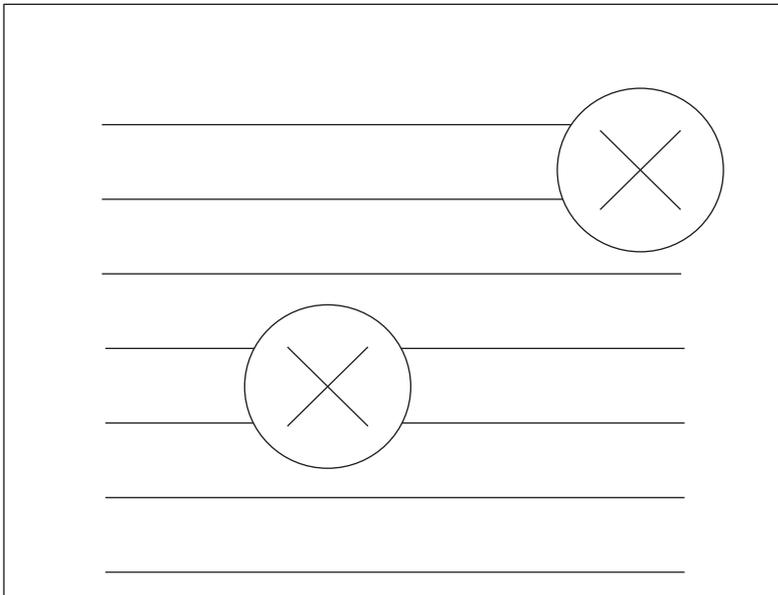


02. Diagnóstico

¿Habla *claro*  
la Administración?

El lenguaje que utiliza la Administración

# A juzgar por los resultados del estudio, el lenguaje que usa la Administración no es claro para la ciudadanía



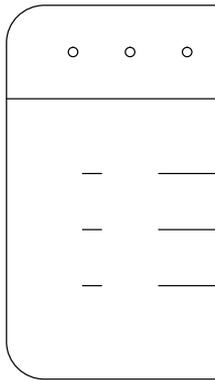
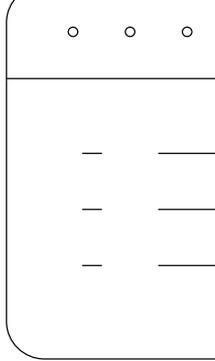
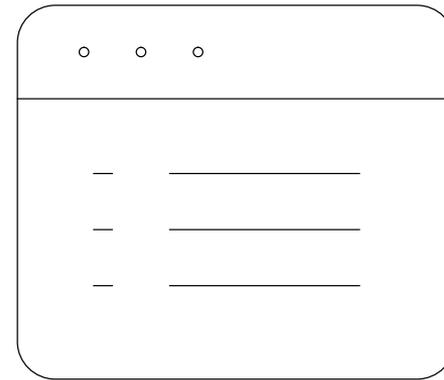
# 78%

de los textos administrativos analizados **no son claros**.

El lenguaje que utiliza la Administración

# Trámites habituales poco claros

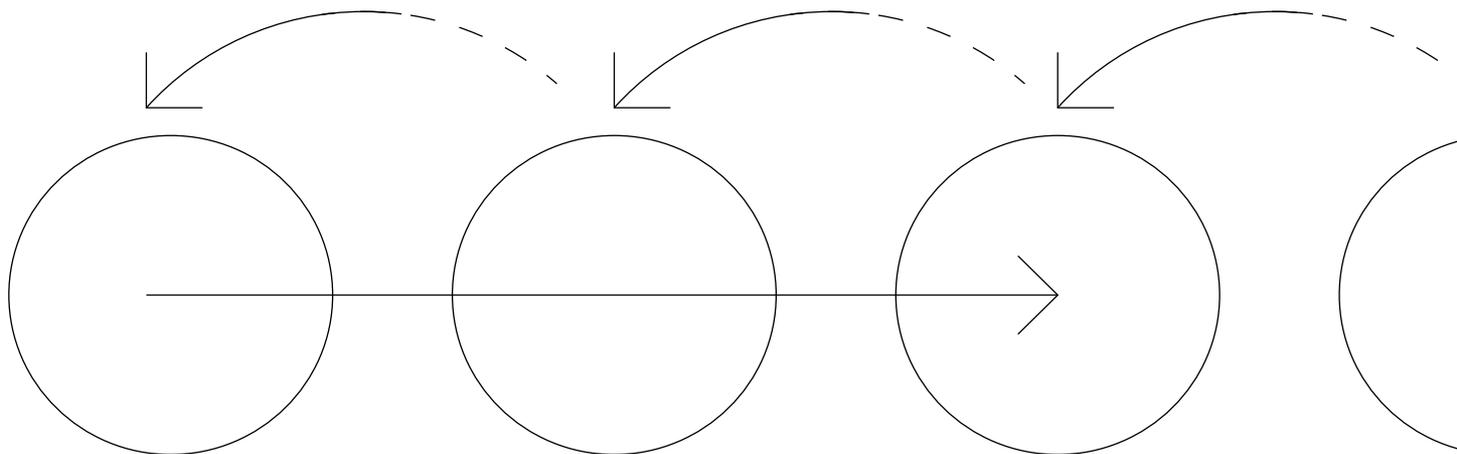
Los trámites habituales como la inscripción de defunción, nacimiento, matrimonio o pareja de hecho, la solicitud del DNI o el empadronamiento **son difíciles de entender.**



# 85%

de los textos analizados no son claros.

## El lenguaje que utiliza la Administración



## Por temáticas

Entre los textos que hemos analizado, **los más complejos son los que explican cómo solicitar una ayuda, beca o subvención.**

97%

de los textos sobre ayudas, becas y subvenciones no son claros.

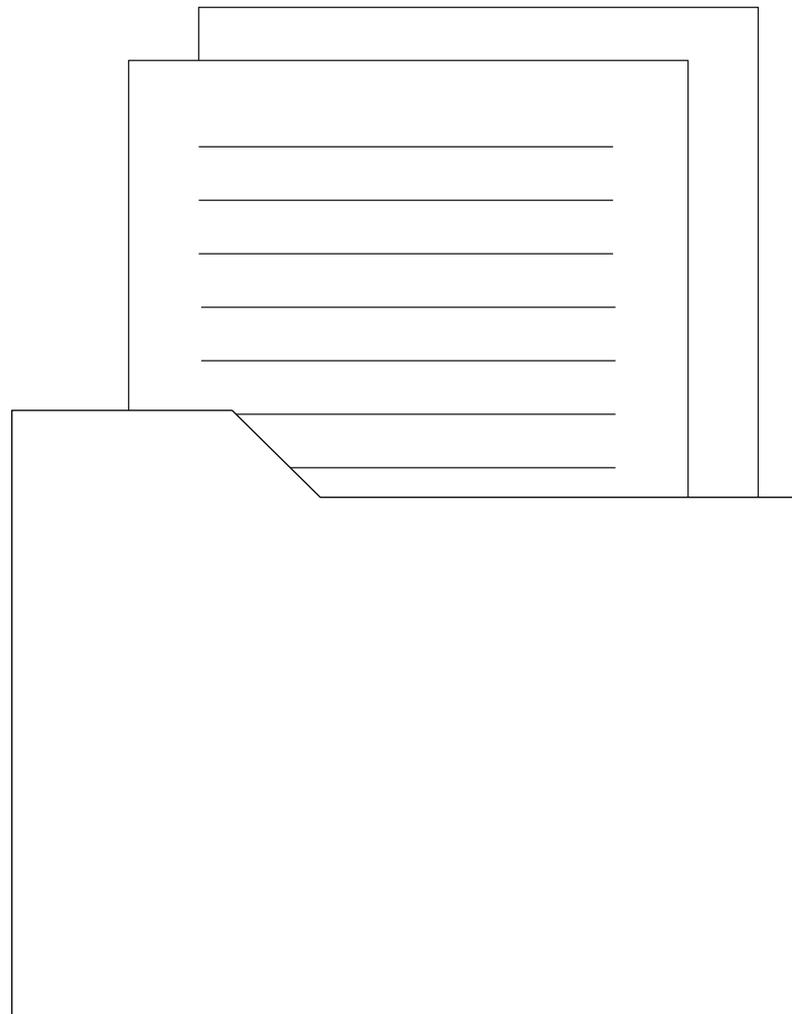
El lenguaje que utiliza la Administración

# Sobre el empleo

La ciudadanía se enfrenta a textos poco claros si quieren, por ejemplo, solicitar el informe de vida laboral, renovar el paro, darse de alta en la Seguridad Social o registrarse en la sede electrónica.

# 82%

de los textos analizados sobre empleo **no son claros**.



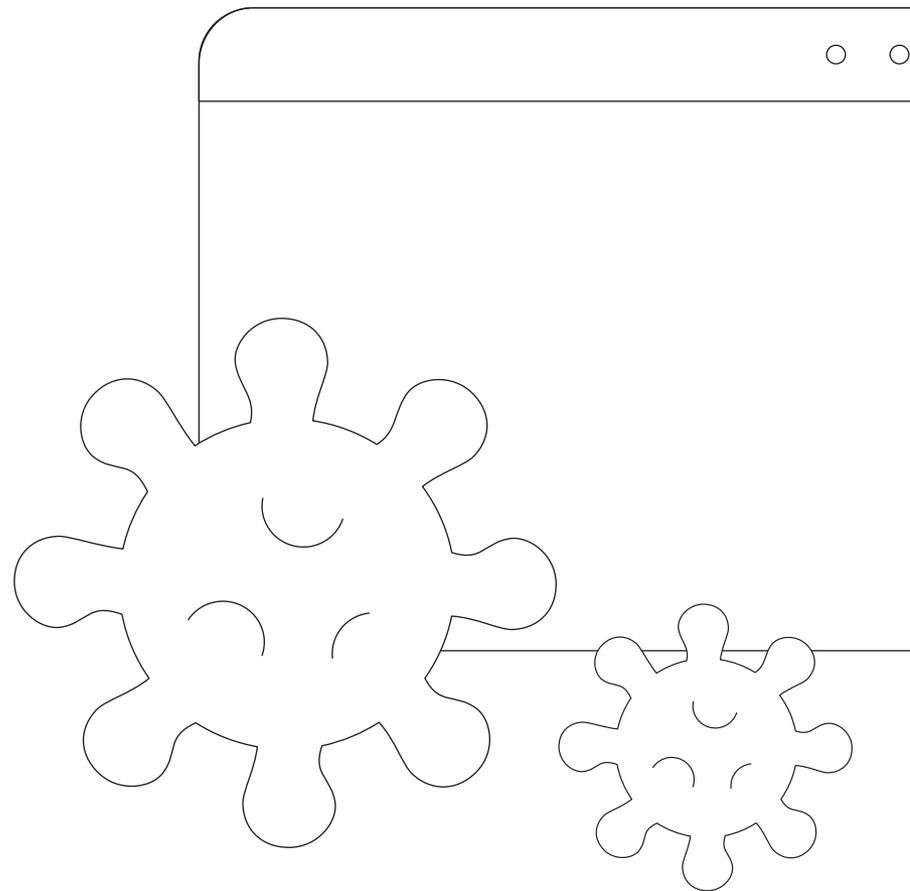
El lenguaje que utiliza la Administración

# Sobre la COVID-19

Instrucciones, uso de mascarillas, restricciones, vuelta a las aulas, seguridad laboral, etc. son algunas de las medidas obligatorias para la ciudadanía, pero que no le llegan con claridad.

# 15%

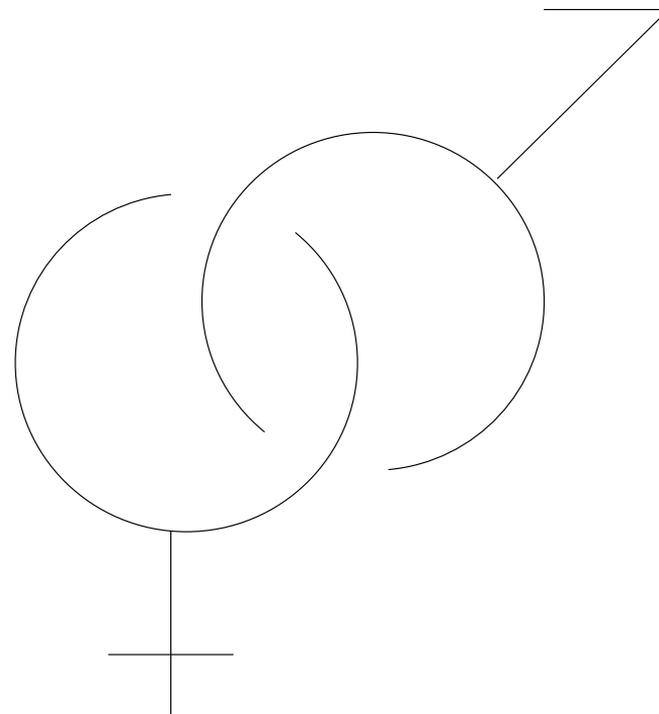
de los textos analizados sobre COVID son claros.



El lenguaje que utiliza la Administración

# Claridad en los contenidos sobre la violencia de género

**Los textos sobre violencia de género son los más claros.** La voz es cercana, el tono amable y se dirige directamente a las personas afectadas.

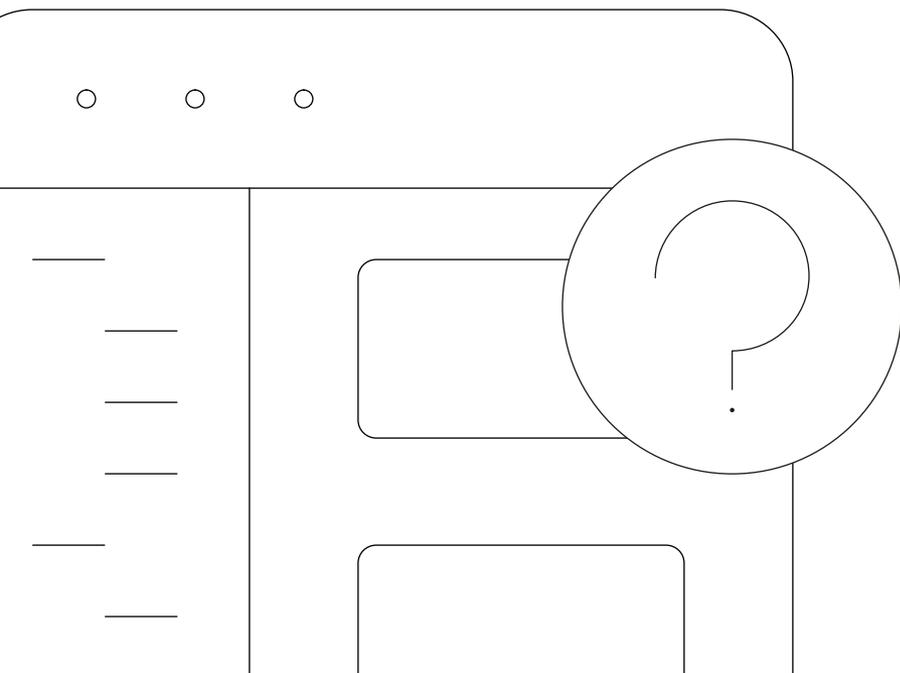


# 92%

de los textos analizados han resultado claros.

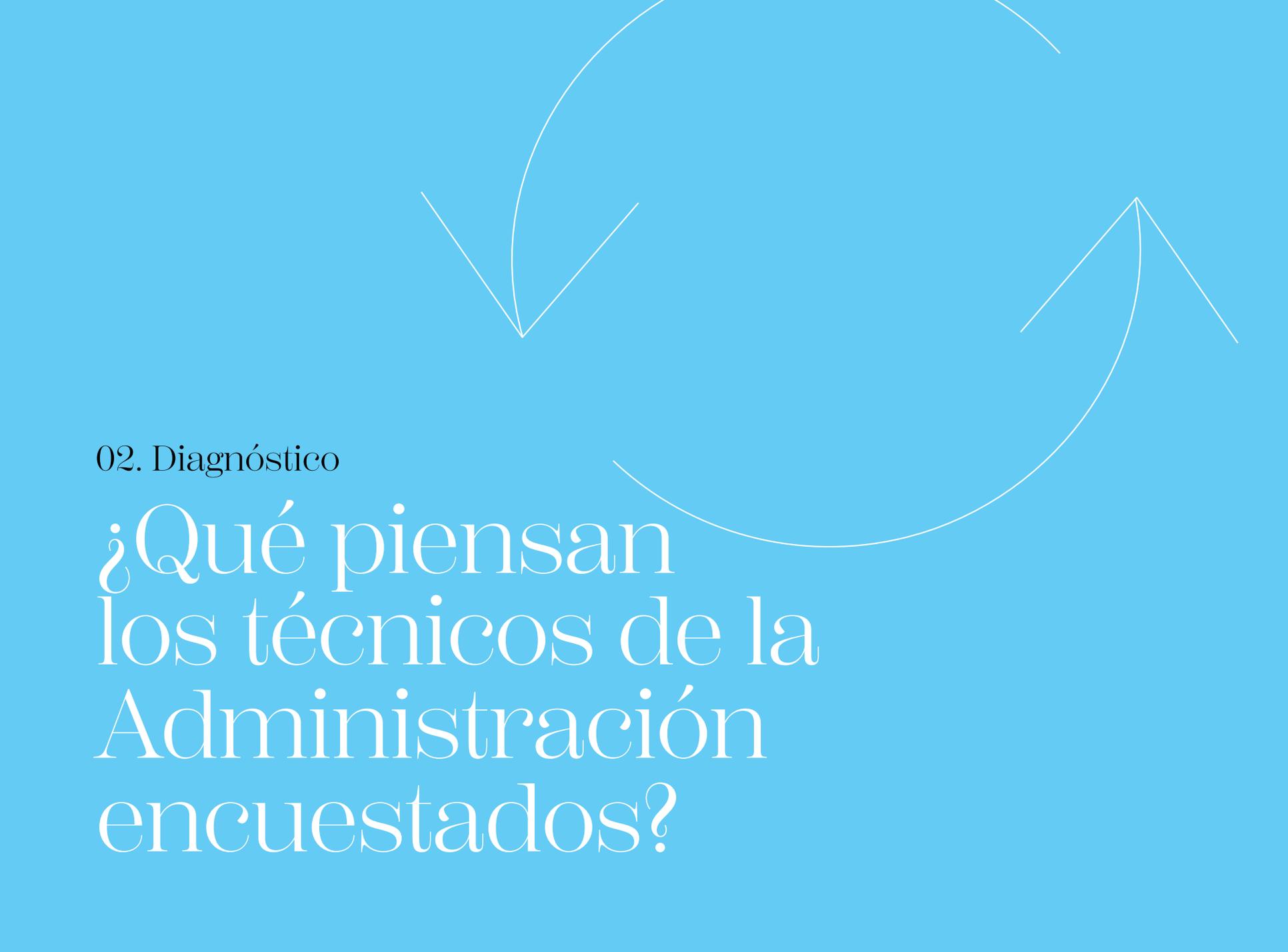
El lenguaje que utiliza la Administración

# Falta de coherencia y criterio unificado en los contenidos



En las páginas webs analizadas, encontramos textos oscuros y textos claros repartidos por el sitio web. Este contraste transmite una falta de coherencia en la planificación y elaboración de los contenidos y, como consecuencia, **la pérdida de confianza de los lectores.**

Una de las causas puede ser la ausencia de un criterio unificado de redacción entre los creadores de contenido.

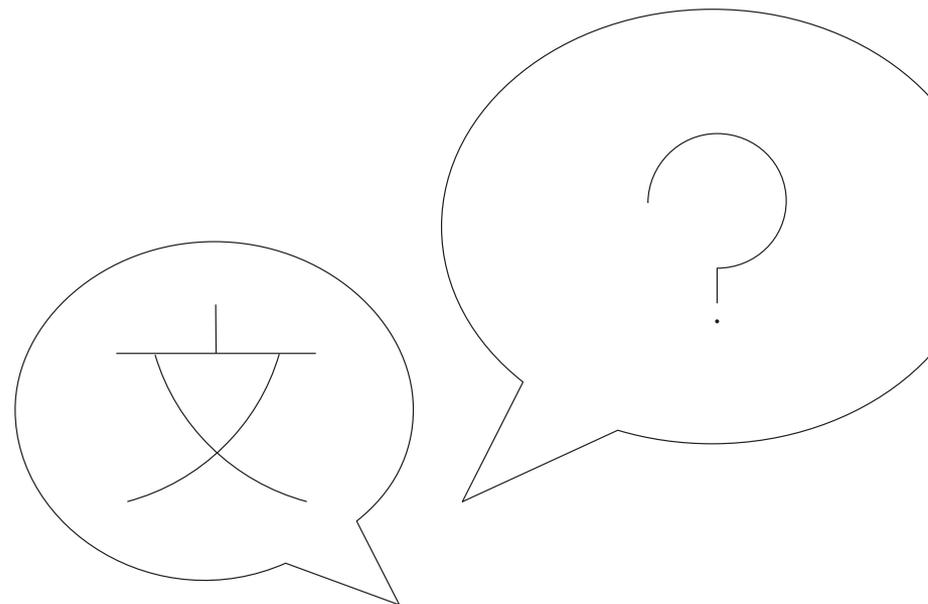


## 02. Diagnóstico

¿Qué piensan  
los técnicos de la  
Administración  
encuestados?

Los expertos y técnicos coinciden en las principales dolencias de la Administración

# El lenguaje suele ser arcaico y técnico



La redacción de los textos no se dirige a los ciudadanos, sino a los propios técnicos de la Administración. Es muy frecuente **encontrar en los textos administrativos muchos de los principales virus que atacan al lenguaje:** uso de la voz pasiva, de palabras poco comunes, mala puntuación, errores de ortografía, demasiadas palabras por frase, ausencia de conectores y exceso de referencias normativas.

## 14 de 20

de los técnicos encuestados opina que la web de la Administración donde trabajan no es fácil de entender.

Los expertos y técnicos coinciden en las principales dolencias de la Administración

# Las web son poco intuitivas y confusas en su estructura

La arquitectura de la información de sus páginas web es el **reflejo de la compleja estructura interna de las administraciones públicas**. La arquitectura es confusa, desorganizada y poco intuitiva. Por lo que no está pensada para las personas ni adaptada a lo que demanda la sociedad.

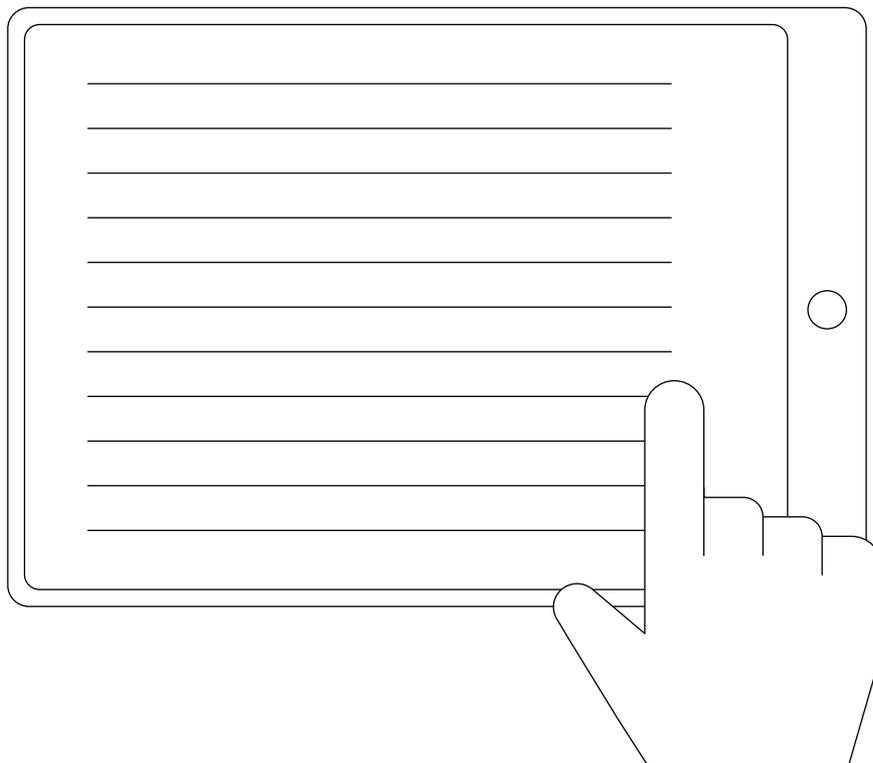
Carecen de recursos y de inversión tecnológica para modernizarse, contratar a expertos e implementar mejoras en los procesos administrativos y en sus canales de comunicación.

# 16 de 20

de los técnicos encuestados cree que la web de la Administración donde trabajan no es clara ni sencilla.

Los expertos y técnicos coinciden en las principales dolencias de la Administración

# Falta de accesibilidad



Las administraciones públicas tienen la obligación de cumplir con los requisitos de accesibilidad que marca la ley para el sector público. Este cumplimiento es parcial, por lo que **todavía quedan aspectos que mejorar** en el portal y en los documentos administrativos.

## 11 de 20

de los técnicos cree que la página web de la Administración donde trabajan no es accesible para personas mayores y personas con discapacidad u otro tipo de barreras.

«Es necesario un plan de gestión de la accesibilidad: identificar procesos y flujos, definir puntos de control y plan de revisiones, gestionar la opinión de los usuarios...».

**Olga Carreras**, consultora de accesibilidad

Los expertos y técnicos coinciden en las principales dolencias de la Administración

# La información no está orientada como servicio a las personas

La Administración no involucra a la ciudadanía en el día a día de sus comunicaciones. Existe una insatisfacción ciudadana y un distanciamiento con la sociedad al **no responder a las necesidades que demandan las personas**: información clara, sencillez en los trámites administrativos y factor humano, que haya una persona detrás con la que poder contactar directamente.

«Principales medidas: laboratorios con usuarios y orientación radical al servicio público».

**Alberto Ortiz de Zárate,**  
Innovación Pública

Los expertos y técnicos coinciden en las principales dolencias de la Administración

# Falta de iconos, infografías, vídeos y recursos visuales

Los recursos gráficos (iconos, infografías, etc.) **ayudan a la comprensión de la información compleja**. Por ejemplo, en solicitudes o procedimientos con numerosos pasos los recursos gráficos son de gran ayuda.

Además, las páginas web suelen carecer de una jerarquía clara de los contenidos, por lo que **el usuario tarda en identificar lo que busca**.

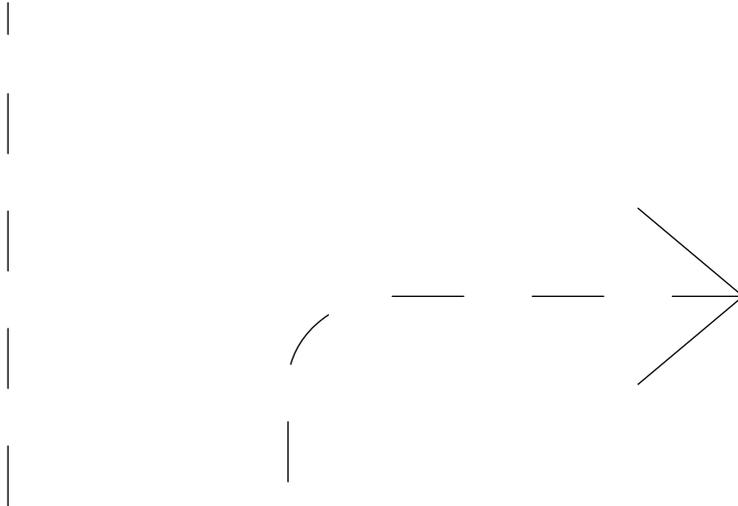
# 11 de 20

de los técnicos cree que la página web de la Administración donde trabajan no es atractiva desde el punto de vista visual y ofrece pocos recursos gráficos.

Los expertos y técnicos coinciden en las principales dolencias de la Administración

# Muchos contenidos están obsoletos, sin actualizar y sin cuidar

En ocasiones, las páginas de la Administración no son dinámicas, los contenidos son muy estáticos y **da la sensación de que la información ha quedado obsoleta o que nadie la actualiza.**

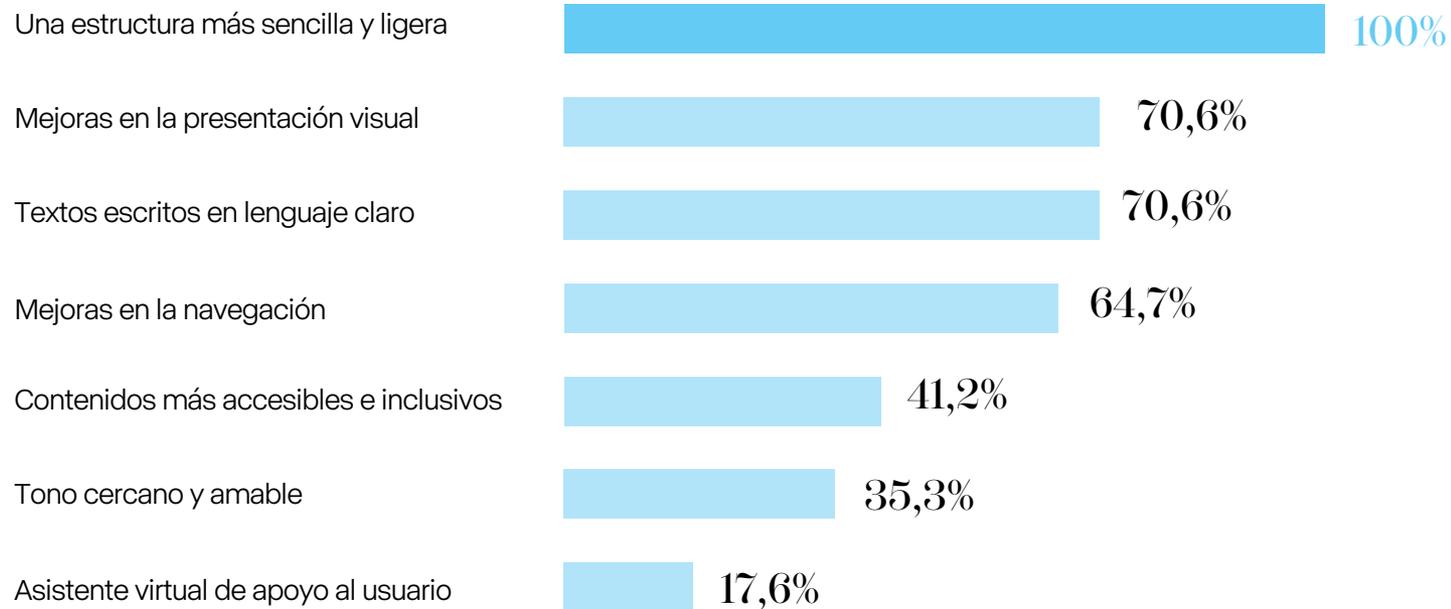


## 16 de 20

de los técnicos cree que la página web de la Administración en la que trabaja está **disponible y actualizada** en el momento en el que los usuarios la necesitan.

# Acciones de mejora según los técnicos de la Administración

Los técnicos de la Administración votaron las acciones de mejora más importantes que debería llevar a cabo su institución.



# ¿Qué área o departamento debería impulsar la Comunicación Clara en las instituciones?

Estas fueron las respuestas de los expertos.

33%

Atención a la ciudadanía

22%

Comunicación

22%

Transformación digital

22%

Transparencia

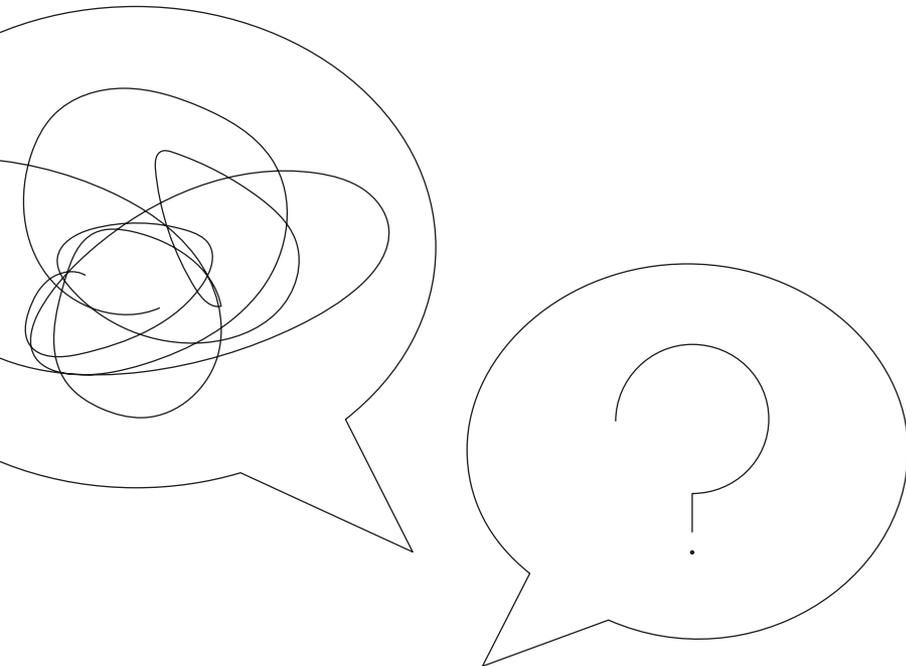
«La Administración pública debe usar el lenguaje del ciudadano, no el de la Administración».

**Sergio Luján Mora**, profesor de Informática Universidad de Alicante

Notas para  
la *claridad*

# La claridad es un derecho

La comunicación de la Administración pública necesita mejorar para cumplir con su función de servicio público.



## ¿Cuáles son las consecuencias?

Las consecuencias inmediatas de la falta de claridad en la comunicación son la **pérdida de confianza** en las instituciones y **la vulneración del derecho a entender** de las personas. Si las personas no entienden, no pueden completar un trámite, encontrar la información o acceder a un procedimiento administrativo que necesiten.

**Por ello, la Comunicación Clara es la mejor defensa de la ciudadanía.**

# Claridad, por favor

Si a las conclusiones anteriores, sumamos la situación de crisis sanitaria que está sufriendo España, el resultado es la **urgente necesidad de que la Administración se comunique de forma clara y eficaz.**

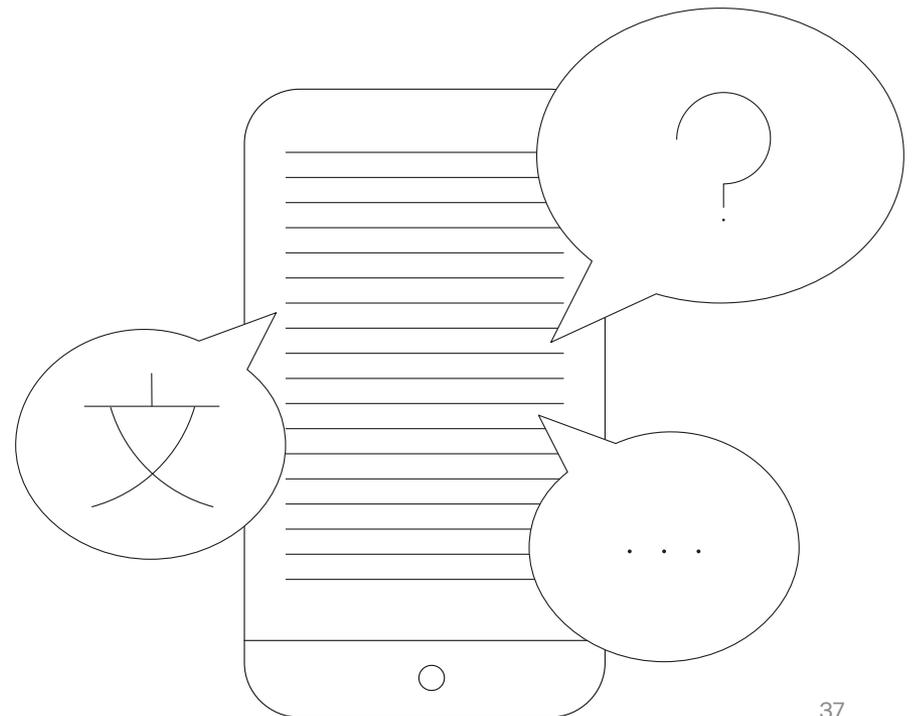
La información que se transmite a la ciudadanía debe ser clara en todos los canales de los que dispone: páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales, documentos, anuncios, etc.

La ciudadanía tiene derecho a recibir información clara y fácil de entender.

Para la Administración supone un reto crear, liderar y normalizar una nueva cultura ciudadana de comunicación clara.

Las personas perciben la modernidad de su Administración y confían en ella, cuando son capaces de entenderla e interactuar con ella de una manera fluida, sencilla y clara.

Este informe ha puesto de relieve las necesidades de las administraciones en materia de claridad.



«El lenguaje claro  
y la accesibilidad,  
retos inaplazables  
del gobierno abierto».

**Rafael Camacho**, politólogo e investigador en Gobierno Abierto

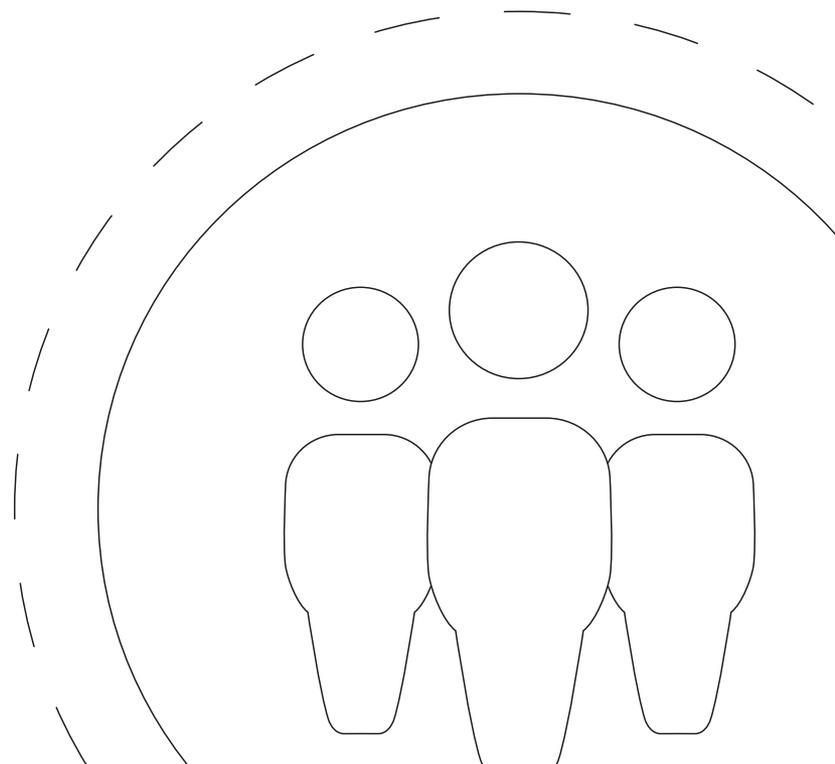
# Necesitamos reorientar la comunicación hacia las necesidades del ciudadano

Las dolencias que padece la Administración redundan en un problema fundamental: la falta de orientación al ciudadano. El primer paso hacia la claridad es colocar a las personas en el centro de la actividad pública. ¿Quiénes son? ¿Qué necesitan saber?

Cuando la comunicación deja de ser burocrática y se convierte en democrática el derecho a entender se hace efectivo.

Es necesario un nuevo marco jurídico y compromiso político pero también un trabajo conjunto entre especialistas de comunicación, lingüistas y personal que trabaja en la Administración.

Pasar de una comunicación burocrática a una democrática requiere de un trabajo de cocreación con los diferentes implicados y un método que se respete, que se aplique y que garantice resultados.



# Hablemos (y escribamos) en lenguaje claro, preciso, natural y cercano

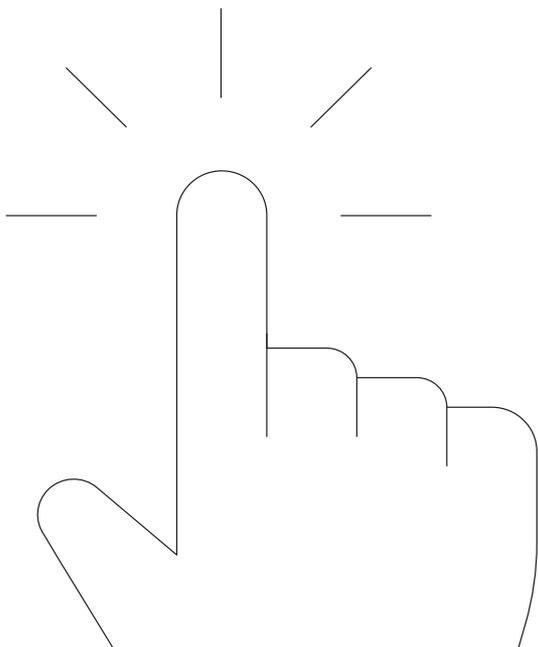
Empezamos a ver luces entre las sombras, pero hay una severa falta de claridad generalizada en el lenguaje y en los canales que utiliza la Administración para comunicarse con la ciudadanía.

Con las personas en el centro, es más sencillo cambiar el tono. El lenguaje conversacional y llano ayuda a la comprensión.

## Los errores más comunes en el lenguaje administrativo son:

- \_ Frases muy largas
- \_ Pasivas
- \_ Oraciones enrevesadas
- \_ Tono burocrático
- \_ Fallos de puntuación
- \_ tecnicismos
- \_ Referencias normativas

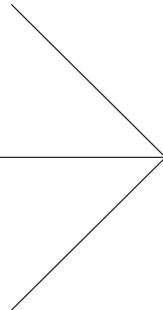
# Tenemos una transformación pendiente: de la administración electrónica a los servicios digitales



Una digitalización completa, eficaz y moderna de la Administración pública es la llave para garantizar el acceso a la información. Digitalizar los servicios ayuda a los gobiernos a responder a las necesidades de los ciudadanos, además de hacerlos más eficaces.

La digitalización de los servicios públicos permitiría estar accesibles las 24 horas, ahorrar tiempo y dinero en trámites administrativos y generar confianza en la ciudadanía.

# Rediseñar los servicios para que cumplan mejor su función y sean verdaderamente útiles

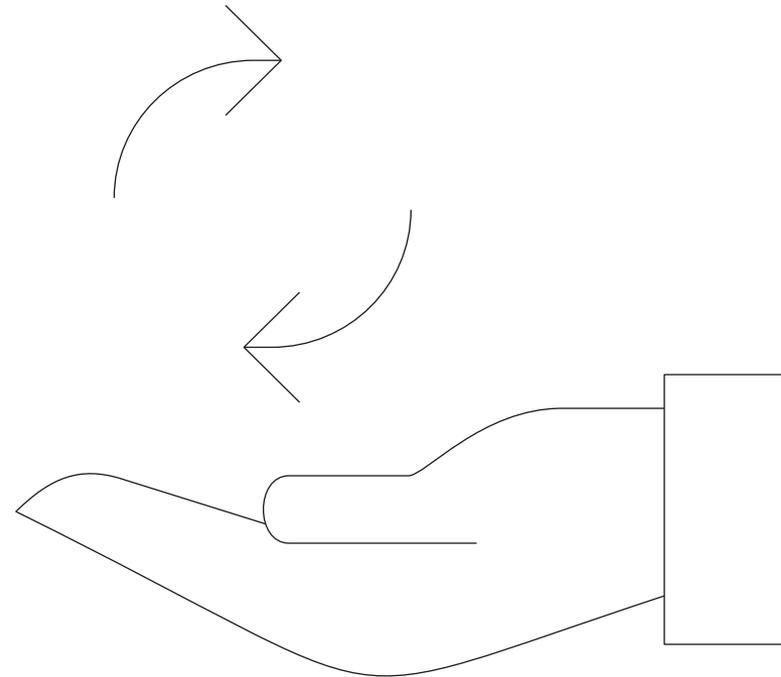


La Administración presta servicios a los que no existe normalmente alternativa, por este motivo tienen que funcionar bien y para todos. La llegada de los canales digitales de comunicación ha aumentado la importancia de la sencillez en el uso de todos los elementos que componen una pantalla o un documento.

Es necesario un rediseño de los servicios públicos de raíz, cambiar todo el proceso, la comunicación, la interacción con la ciudadanía. La comunicación clara alcanza sus objetivos gracias a una correcta usabilidad y legibilidad. Se trata de conseguir que la experiencia de lectura sea sencilla, pero también eficaz.

# Es clave invertir en innovación pública para la transformación del Estado

Inversión en tecnología, laboratorios de gobierno e innovación pública. La Administración tiene que hacer frente a los nuevos retos que plantea la sociedad. Una transformación integral que facilite el diálogo con la ciudadanía, su participación y acceso a los servicios públicos.



«El mejor trámite  
es el trámite invisible.  
Nadie quiere tramitar,  
todos quieren ejercer  
sus derechos».

**Alberto Ortiz de Zárate**, Innovación pública

# Urge monitorizar el derecho a entender lo que la Administración comunica a la ciudadanía

## La claridad es un derecho que:

-  una parte indispensable asociada a la eficacia administrativa
-  como elemento consustancial a la transparencia pública
-  como un indicador irrenunciable para medir la calidad democrática de nuestras sociedad.

Una mejor, más transparente, cercana, eficaz e inclusiva interacción entre gobiernos y ciudadanos, no puede sino pasar por garantizar el uso de un lenguaje y comunicación claras.

*Ver para creer*  
Ejemplos



# Ingreso mínimo vital

## Beneficiarios

### Beneficiarios individuales

- ▶ Personas de entre 23 y 65 años, o mayores de dicha edad que no sean beneficiarias de pensión de jubilación, que vivan solas o que, aunque compartan domicilio con una unidad de convivencia, no se integren en ella, siempre que:
  - ▶ No estén casadas, salvo que hayan iniciado los trámites de separación o divorcio.
  - ▶ No estén unidas a otra persona como pareja de hecho.
  - ▶ No formen parte de otra unidad de convivencia.

Si se trata de personas de entre 23 y 29 años deberán haber tenido residencia legal y efectiva en España y haber vivido de forma independiente durante al menos los tres años anteriores a la solicitud, salvo que hayan abandonado el domicilio habitual por ser víctimas de violencia de género, hayan iniciado trámites de separación o divorcio u otras circunstancias que se determinen. Se entiende que una persona ha vivido de forma independiente si acredita que su domicilio ha sido distinto al de sus progenitores, tutores o acogedores durante los tres años y que en dicho período ha permanecido durante al menos doce meses, continuados o no, de alta en la Seguridad Social, Clases Pasivas del Estado o una mutualidad alternativa al Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

Si se trata de personas mayores de 30 años deberán acreditar que, durante el año inmediatamente anterior a dicha fecha, su domicilio en España ha sido distinto al de sus progenitores, tutores o acogedores.

- ▶ Mujeres mayores de edad víctimas de violencia de género o víctimas de trata de seres humanos y explotación sexual.
- ▶ No tienen derecho a la prestación las personas usuarias de una prestación de servicio residencial, de carácter social, sanitario o sociosanitario, con carácter permanente y financiada con fondos públicos, salvo en el supuesto de otras mujeres víctimas de violencia de género o víctimas de trata de seres humanos y explotación sexual.

### Titulares de la unidad de convivencia

Los titulares del IMV, es decir, las personas que perciben la prestación en nombre de la unidad de convivencia y la representan, deberán tener plena capacidad de obrar y una edad mínima de 23 años.

También podrán ser titulares, siempre que tengan plena capacidad de obrar las personas mayores de edad o menores emancipados, cuando tengan hijos o menores en régimen de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar permanente.

En todo caso, en un mismo domicilio podrá haber como máximo dos titulares.

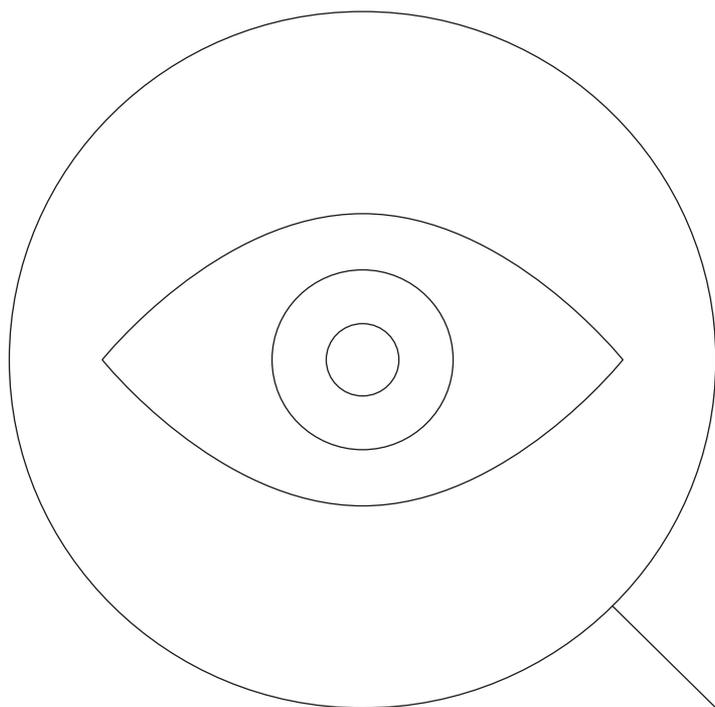
### Unidad de convivencia

La unidad de convivencia está formada por todas las personas que vivan en un mismo domicilio, unidas por vínculo matrimonial o como pareja de hecho, y sus familiares hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, adopción, y otras personas con las que conviva en virtud de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar permanente.

También son unidades de convivencia:

- ▶ La formada por una persona víctima de violencia de género que haya abandonado su domicilio familiar habitual acompañada de sus hijos o menores en régimen de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar permanente y sus familiares hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad

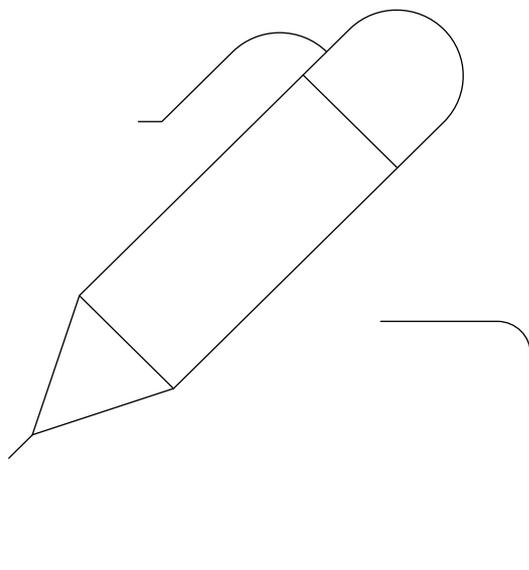
# Diagnóstico de claridad del ingreso mínimo vital



- ✓ **Lenguaje formal y retorcido**
- ✓ **Más de 7000 palabras  
22 páginas de tamaño folio**
- ✓ **Legibilidad baja**
- ✓ **Tiempo de lectura:  
25 minutos**
- ✓ **Diseño plano**

# Inscribir un nacimiento

Con fecha de 14 de julio de 2015 se ha publicado en el BOE, la Ley 19/12015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil, cuyo artículo segundo-tres contempla la posibilidad de que los ciudadanos puedan comunicar electrónicamente desde los centros sanitarios el nacimiento de sus hijos.



Trámites tan comunes como la inscripción de un bebé en el registro no son claros. Lo que lleva a consultar otras fuentes no oficiales para entender la información.

## Inscribir un nacimiento



Lenguaje formal y retorcido



Casi 2000 palabras



Tiempo de lectura: 9 minutos

### Trámites y gestiones personales

#### Inscripción de Nacimiento

- Qué es
- Quién puede solicitarlo/presentarlo
- Plazo
- Información adicional
- Presentación de la solicitud

#### Qué es

Se entiende por nacimiento o alumbramiento, el momento en el que una persona tiene vida propia, independiente fuera del seno materno.

La inscripción de nacimiento es el asiento registral, extendido por el encargado del Registro Civil, que hace fe del hecho del nacimiento, de la fecha, hora y lugar en que tuvieron lugar, identidad, sexo y, en su caso, de la filiación del inscrito. El nacimiento produce efectos civiles desde que tiene lugar, pero para el pleno reconocimiento de los mismos es necesaria su inscripción en el Registro Civil.

Por tanto, se entiende por inscripción del nacimiento, el acto por el que las personas obligadas dan cuenta del mismo a las autoridades responsables de los correspondientes Registros Civiles.

En la inscripción de nacimiento constará especialmente:

- Nombre que se da al nacido.
- La hora, fecha y lugar de nacimiento. En los partos múltiples, de no conocerse la hora exacta de cada uno, constará la prioridad entre ellos o que no ha podido determinarse.
- Si el nacido es varón o mujer.
- Los padres, cuando legalmente conste la filiación y siempre que fuera posible, las siguientes circunstancias de los progenitores: nombre y apellidos, Documento Nacional de Identidad o Número de identificación y pasaporte del extranjero, en su caso, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, domicilio y nacionalidad.
- El número que se asigne en el legajo al parte o comprobación.
- La hora de inscripción.

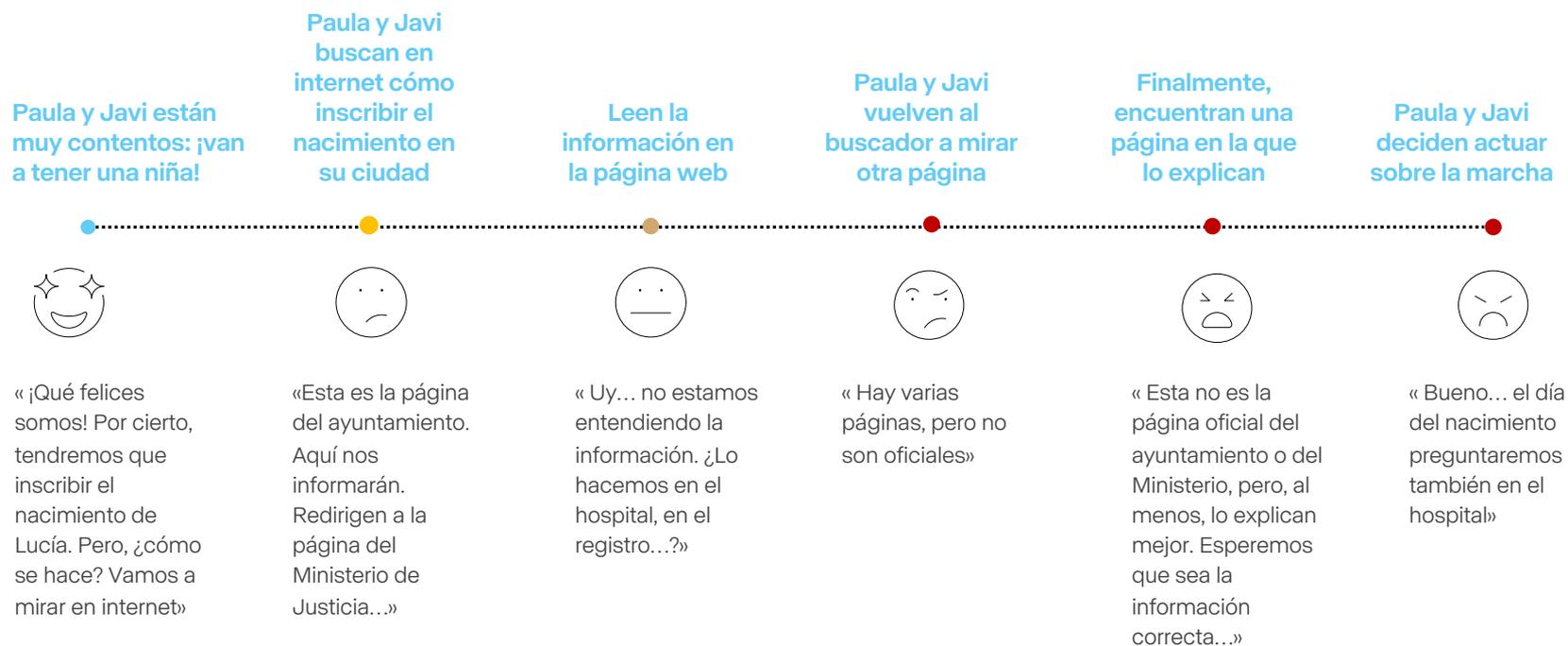
#### Quién puede solicitarlo/presentarlo

Están obligados a promover la inscripción de nacimiento:

1. La dirección de hospitales, clínicas y establecimientos sanitarios.
2. El personal médico o sanitario que haya atendido el parto, cuando éste haya tenido lugar fuera de establecimiento sanitario.
3. Los progenitores. No obstante, en caso de renuncia al hijo en el momento del parto, la madre no tendrá esta obligación, que será asumida por la Entidad Pública correspondiente.
4. El pariente más próximo o, en su defecto, cualquier persona mayor de edad presente en el lugar del alumbramiento al tiempo de producirse.

# Experiencia de Paula y Javi

En una semana nacerá su hija y no saben qué pasos seguir para inscribir su nacimiento



# Guía COVID-19 para el sector de la restauración de la Comunidad de Madrid

Aquellos locales que hayan incorporado terrazas con motivo de la Orden 305/2020, de 26 de mayo, de la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas podrán mantener el aforo autorizado o solicitar ampliación del mismo, conforme a la normativa municipal aplicable y normas de seguridad para la prevención del coronavirus. Estos establecimientos, así como el resto de locales definidos en dicha Orden que puedan acceder a partir de la publicación de esta Orden a la instalación de terrazas, podrán extender su utilización hasta el 15 de octubre de 2020. La eficacia de la Orden 305/2020 se entiende extendida hasta la pérdida de vigencia de la presente Orden.

En la situación actual de crisis sanitaria, la ciudadanía necesita claridad, no más confusión.

## Guía COVID-19 para el sector de la restauración de la Comunidad de Madrid



Lenguaje formal y con abundantes referencias legales



Guía de 33 páginas



Tiempo de lectura: 1 hora

AFORO	HASTA EL 5 DE JULIO DE 2020	A PARTIR DEL 6 DE JULIO DE 2020 (y hasta que la evolución epidemiológica lo requiera).
<p><b>Terraza al aire libre</b> (Se consideran como tal todo espacio no cubierto o todo espacio cubierto, estando cubierto, esté rodeado lateralmente por un máximo de dos paredes, muros o paramentos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se limita el aforo al <b>80%</b> de las mesas permitidas en el año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal o de lo que sea autorizado para este año, en el caso que la licencia sea concedida por primera vez.</li> <li>▪ La ocupación máxima será de veinticinco personas por mesa o agrupación de mesas.</li> <li>▪ Deberá garantizarse el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes y entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El porcentaje de aforo de las mesas permitido se elevará al <b>100%</b>, si bien deberá garantizarse el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes y entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.</li> </ul>
<p><b>Interior del local</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se limita al <b>60%</b> del aforo de las mesas permitidas.</li> <li>▪ El consumo podrá realizarse sentado en mesa, o agrupaciones de mesas, debiendo asegurarse el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre clientes o, en su caso, grupos de clientes situados entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.</li> <li>▪ La ocupación máxima será de <b>veinticinco personas</b> por mesa o agrupación de mesas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se limita al <b>75%</b> del aforo de las mesas permitidas hasta que la evolución epidemiológica lo aconseje.</li> <li>▪ En todo momento se deberá asegurar el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre los clientes o, en su caso, grupos de clientes situados en la barra o entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas.</li> </ul>



# Ministerio de Igualdad: Víctimas de delitos de odio

A ser posible, llama en ese mismo momento a la policía o a la guardia civil y cuéntale lo sucedido para que acuda al lugar de los hechos. Si acuden con rapidez puede que localicen y detengan a la persona o grupo de personas que te hayan atacado. Si no es así, tomarán los datos de todos los testigos posibles. Si efectúas la llamada pasada la agresión y desde otro lugar, recuerda, en la medida de lo posible, tomar los datos personales de los testigos para facilitarlos al denunciar.

Si te encuentras en una situación de peligro o emergencia, llama a cualquiera de los siguientes números de teléfono.

## Ministerio de Igualdad: Víctimas de delitos de odio



Lenguaje sencillo



Guía de 25 páginas  
1700 palabras



Tiempo de lectura: 11 minutos



Recursos visuales e iconos

A ser posible, **llama en ese mismo momento a la policía o a la guardia civil** y cuéntale lo sucedido para que acuda al lugar de los hechos. Si acuden con rapidez puede que localicen y detengan a la persona o grupo de personas que te hayan atacado. Si no es así, tomarán los datos de todos los testigos posibles. **Si efectúas la llamada pasada la agresión** y desde otro lugar, recuerda, en la medida de lo posible, tomar los datos personales de los testigos para facilitarlos al denunciar.

**Si te encuentras en una situación de peligro o emergencia**, llama a cualquiera de los siguientes números de teléfono:



**112 (Emergencias)**

**091 (Policía Nacional)**

**062 (Guardia Civil)**

# Servicio Navarro de Salud: PCR para la detección del SARS-CoV-2

Soy un contacto estrecho de una persona diagnosticada de esta enfermedad.



**Resultado Negativo:** El resultado te llegará por SMS en 24-36 horas. Puedes estar incubando la enfermedad. Tienes que seguir en cuarentena hasta que se te comunique el resultado negativo de otra PCR que te realizaremos en el 10º día desde el último contacto con una persona infectada. En el caso de que esta segunda PCR sea también negativa, si sigues sin síntomas, ya puedes reanudar tu vida habitual manteniendo las medidas de prevención generales.

# Dirección General de Tráfico: permiso de conducir internacional

## El permiso internacional tiene una validez de un año

Se trata de un permiso temporal, por lo que si vas a cambiar tu residencia a otro país, tendrás que informarte allí de cómo actuar para realizar el canje o inscripción de tu permiso según las reglas de tu nuevo país.

Si vienes de otro país de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein o Noruega, y necesitas un permiso internacional, antes de solicitar tu permiso en España, tendrás que inscribir tu permiso en la DGT.

## Dirección General de Tráfico: permiso de conducir internacional



Lenguaje sencillo



Diseño limpio



Estructura ordenada

The screenshot shows the 'Permiso Internacional' page on the DGT website. At the top is a navigation bar with links: Inicio, Multas, Permisos de conducir, Vehículos, Movilidad, and Otros trámites. The main heading is 'PERMISO INTERNACIONAL'. Below this, there's a section 'Acceso al servicio' with four icons: 'Registro Electrónico', 'Presencial', 'Teléfono', and 'App mIDGT'. A grey box with an information icon asks '¿Qué debes saber?'. The main content area contains several paragraphs of text explaining the scope and requirements of the license. On the right side, there's a 'Recuerda' section with additional information and a 'Descarga de impresos y ayudas' section with dropdown menus for 'Solicitud' and 'Nota informativa', both set to 'Castellano'. At the bottom right, there's a 'Más información' link.

Inicio Multas Permisos de conducir Vehículos Movilidad Otros trá

## PERMISO INTERNACIONAL

Acceso al servicio

Registro Electrónico Presencial Teléfono App mIDGT

**¿Qué debes saber?**

Tu permiso de conducir español te autoriza a conducir dentro de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo (Noruega, Islandia y Liechtenstein).

También podrás circular con tu permiso en países con los que existe un [tratado bilateral](#) en materia de circulación y transporte.

Para el resto de los países necesitas obtener un [permiso Internacional](#) si quieres conducir en ellos. El permiso internacional es [aceptado en prácticamente todos los países del mundo](#), y te permite conducir normalmente siempre que venga acompañado de tu permiso español en vigor.

El permiso internacional tiene una validez de un año. Se trata de un permiso temporal, por lo que si vas a cambiar tu residencia a otro país, tendrás que informarte allí de cómo actuar para realizar el canje o inscripción de tu permiso según las reglas de tu nuevo país.

Si vienes de otro país de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein o Noruega, y necesitas un permiso internacional, antes de solicitar tu permiso en España, tendrás que [inscribir tu permiso en la DGT](#).

Recuerda

El permiso internacional no permite la circulación en el país en el que se expide.

Si vienes de un país de la UE, antes de solicitar el permiso internacional, tendrás que [inscribir tu permiso conducir](#).

Puedes llamar al 060 si necesitas más información.

Para realizar trámites en todas las Jefaturas es necesario [solicitar online cita previa](#) llamando a las Jefaturas o a través de la persona interesada o representante de la persona interesada comunicando al reservar la cita previa.

Descarga de impresos y ayudas

Solicitud Castellano

Nota informativa Castellano

Más información

# Ministerio de Educación: Portal de las becas de educación

## Las notificaciones son muy importantes.

Te recomendamos que las consultes una vez por semana, como mínimo, hasta que tu beca esté resuelta: en ellas te informaremos sobre todo lo referente a la tramitación de tu beca.

Si no lo haces, corres el riesgo de que se te pasen los plazos para entregar algún documento más que te pidamos o para ejercer tus derechos de reclamación.

Algunas administraciones públicas están haciendo un esfuerzo notorio por renovar su comunicación con la ciudadanía y dirigir mensajes más claros.

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
INSTRUMENTOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Becas de Educación | 2020-21

PORTADA BECAS Y AYUDAS NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DUDAS QUIÉNES SOMOS CONTACTO

FP, Bachillerato y otros Universidad: grado y máster Ayudas de apoyo educativo

## Becas y ayudas

Pide tu beca o ayuda dentro del plazo. Aquí te explicamos cuáles son los requisitos y qué necesitas presentar

Portada > Becas y ayudas

### Becas y ayudas

**BECAS**  
FP, Bachillerato y otros estudios no universitarios

MÁS INFORMACIÓN

Revisa el estado de la solicitud y tus notificaciones

SEDE ELECTRÓNICA

**BECAS**  
Universidad: grado y máster

MÁS INFORMACIÓN

Revisa el estado de la solicitud y tus notificaciones

SEDE ELECTRÓNICA

**AYUDAS**  
Ayudas de apoyo educativo

El plazo para solicitar la ayuda suele iniciarse entre julio y agosto

MÁS INFORMACIÓN

© Ministerio de Educación y Formación Profesional - Gobierno de España Mapa Web | Accesibilidad | Aviso Legal

¿Por qué  
*ser claros?*

# Contribuir a los ODS a través de la Comunicación Clara

Los retos de los ODS requieren poner el foco en las personas, en sus derechos y en sus necesidades. En ese sentido, la Comunicación Clara es la herramienta básica para cumplir con esas metas.

## La claridad es el derecho que hace posible el resto de derechos

Desde Prodigioso Volcán proponemos un nuevo ODS. El de Comunicación Responsable, que persigue tres objetivos:

- \_ **Capacitar** a las personas como agentes del cambio
- \_ **Reportar** el trabajo realizado de forma clara y transparente
- \_ **Sensibilizar** a la sociedad para promover un comportamiento más consciente



# Comunicación Clara, la mejor defensa de la ciudadanía

## Avancemos hacia el derecho a entender porque:



**Democratiza** el acceso a la información pública.



**Disminuye la insatisfacción** de la ciudadanía.



**Aumenta la confianza y la transparencia** de la Administración pública.



**Contribuye** a conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



**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 información compleja.

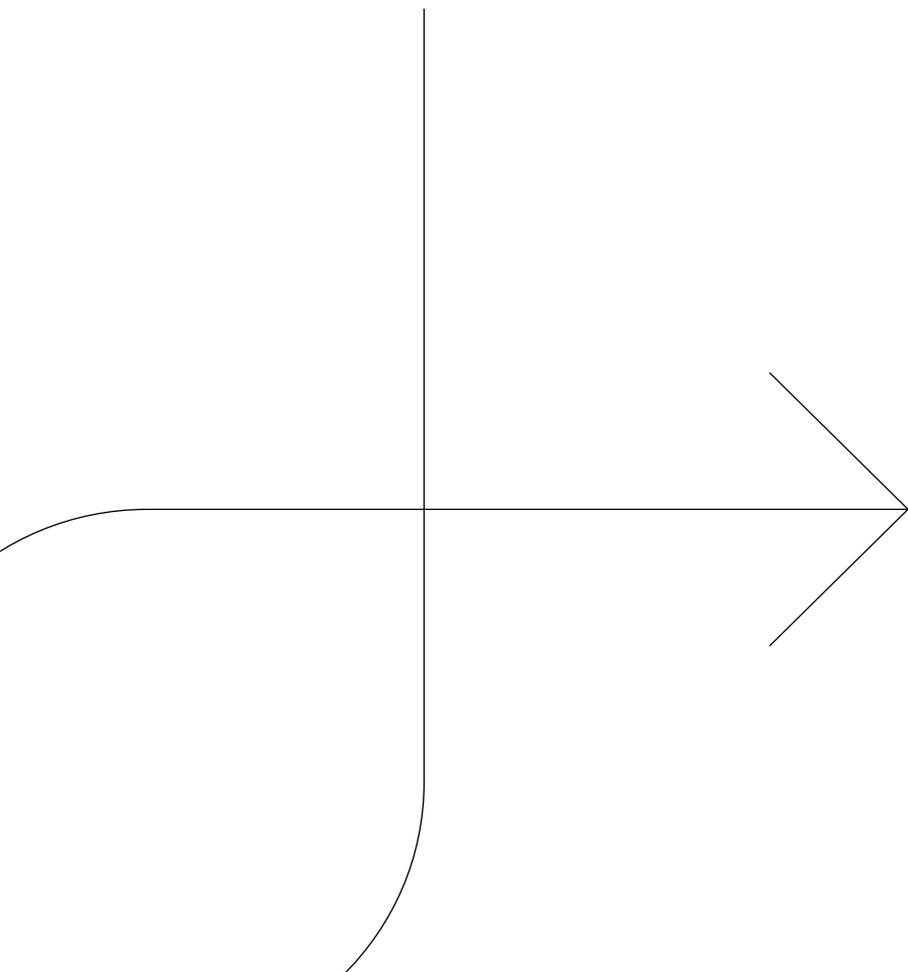


**Convierte en algo sencillo** procesos complejos, básicos para los ciudadanos, que estos abandonan al ni siquiera poder completarlos.



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

# Agradecimientos



Este estudio preliminar del estado del lenguaje administrativo en España ha sido posible gracias a la ayuda de:

- \_ Judith González Ferrán
- \_ Los expertos Olga Carreras, Sergio Luján Mora, María Ángeles García, Carmen Torrijos, Rafael Camacho y Alberto Ortiz
- \_ Los técnicos de la Administración
- \_ El Instituto de Ingeniería del Conocimiento.



Prodigioso Volcán