



# Guía de Comunicación Clara

Pautas para aplicar a los trámites  
de la Comunidad de Madrid

- RESUMEN EJECUTIVO -



**Comunidad  
de Madrid**

# Por qué y para qué

esta guía

## ¿Por qué y para qué esta guía?

La Comunicación Clara es un instrumento que nos ayuda a **acercar la administración a los ciudadanos**, generando relaciones de confianza con ellos a través del esfuerzo que hacemos para que nuestras políticas y procedimientos sean comprensibles para la mayoría y, por tanto, les faciliten su interacción diaria con nosotros.

La implantación de la Comunicación Clara requiere metodologías rigurosas. Exige trabajar tanto en los documentos y comunicaciones que afectan a la ciudadanía, como en la mejora de la comunicación interna. Por esta razón, **todas las áreas de la Comunidad de Madrid implicadas en la elaboración de contenidos web son fundamentales para el éxito de este proyecto.**

La Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano ha promovido la difusión de esta Guía de Comunicación Clara con la que se pretende ayudar al personal de las distintas consejerías a **garantizar el derecho de los ciudadanos a entender.**

Este **resumen ejecutivo** contiene pautas generales de redacción, edición, diseño y usabilidad que servirán para comunicar información a los ciudadanos de forma más clara y elaborar trámites más sencillos. Estas pautas están disponibles de forma más completa y detallada, con ejemplos prácticos, en la versión completa de la Guía de Comunicación Clara.



# Claves

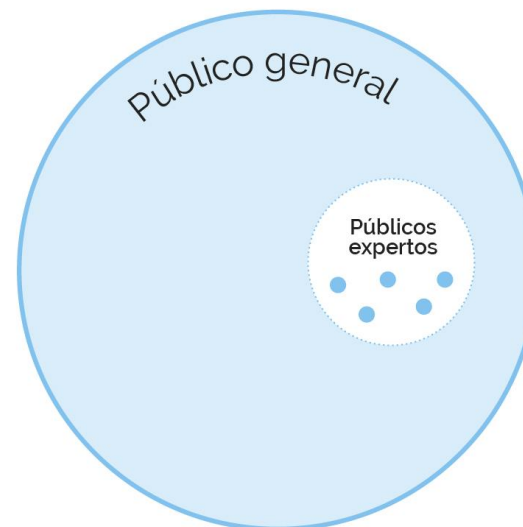
de la Comunicación Clara:  
5 reflexiones

## 1. El reto de la personalización

A la hora de abordar un proyecto de Comunicación Clara, es muy importante tener en cuenta el público al que nos dirigimos.

Para que una comunicación sea clara:

- **no basta con mejorar el lenguaje:** es importante tener en cuenta la estructura, la organización de la información, la adecuación de la sintaxis y la claridad de las palabras así como la tipografía, el espacio entre letras y la longitud de los párrafos
- la Administración debe saber adaptar su comunicación a la **variedad de canales** con los que se comunican los ciudadanos que han aumentado en los últimos tiempos, y dominar todas sus particularidades



## 2. La comunicación se debe entender como un diálogo

Un ciudadano no es un simple receptor de los mensajes que le enviamos desde la Administración, sino un intérprete activo del que esperamos una respuesta. Es importante entender la comunicación como un diálogo.

Los **documentos inician conversaciones** con personas para obtener respuestas. Su diseño es clave para aumentar su eficacia.

## 3. Se aplica a todo tipo de documentos

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Contratos          | <input checked="" type="checkbox"/> Prospectos             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Facturas           | <input checked="" type="checkbox"/> Modos de empleo        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Términos de uso    | <input checked="" type="checkbox"/> Carteles               |
| <input checked="" type="checkbox"/> Normas legales     | <input checked="" type="checkbox"/> Advertencias           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Fichas de producto | <input checked="" type="checkbox"/> Seguros                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Instrucciones      | <input checked="" type="checkbox"/> Recursos               |
| <input checked="" type="checkbox"/> Solicitudes        | <input checked="" type="checkbox"/> Consentimientos        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Catálogos          | <input checked="" type="checkbox"/> Concursos              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Formularios        | <input checked="" type="checkbox"/> Informes técnicos      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Cartas             | <input checked="" type="checkbox"/> Documentos científicos |

## 4. Supone un reto para la administración

### Cambio

Los ciudadanos tienen derecho a recibir información clara y fácil de entender. Para la Administración es un reto crear, liderar y normalizar **una nueva cultura ciudadana** de Comunicación Clara.

### Diálogo real

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

### Nuevo foco

La Comunicación Clara va más allá de la simple creación de textos que se entiendan sin dificultad. **Afecta a la elaboración de los productos** (leyes, iniciativas, proyectos...) y a la documentación que los acompaña (fichas, contratos, páginas web, instrucciones...). **Los ciudadanos tienen derecho a entender.**

### Transparencia

Los organismos oficiales se están preocupando por ser más transparentes. Esta preocupación **debe ir más allá de un mero cumplimiento de la normativa legal**, debe conllevar el firme propósito de comunicar de forma clara, sencilla y eficaz.

## 5. Aporta muchas ventajas



**Disminuye la insatisfacción** y la percepción de falta de transparencia.



**Aumenta la confianza** de las personas en las instituciones, empresas o entidades que aplican la Comunicación Clara.



**Mejora la reputación** de los organismos que la promueven.



**Potencia la interacción** con las personas. Hace fluido el intercambio de información entre la Administración y los ciudadanos.



**Democratiza** el acceso a la información.



**Supone un ahorro económico.** Acorta el tiempo y el esfuerzo invertido en la lectura, agiliza los trámites y optimiza el tiempo de gestión. Disminuye las dudas, quejas y consultas de los ciudadanos.



**Reduce la ansiedad** que provoca una difícil comprensión de documentos y procedimientos administrativos.



**Facilita las traducciones automáticas** en internet y los sistemas de procesamiento de lenguaje como, por ejemplo, los lectores para invidentes.





DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA:  
Cómo elaborar trámites más claros y sencillos

**en 6 pasos**

# Trámites claros en 6 pasos

Planifica

1



2

Estructura

Escribe  
claro

3



4

Edita y  
complementa

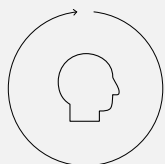
Piensa en la  
interactividad

5

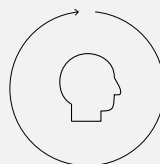


6

Revisa y  
prueba



**Los ciudadanos  
son el centro  
y el foco.**



**Desde la Comunidad de Madrid, les  
guiamos en su navegación con el fin  
de ayudarles a encontrar lo que buscan  
y a mostrarles más servicios.**

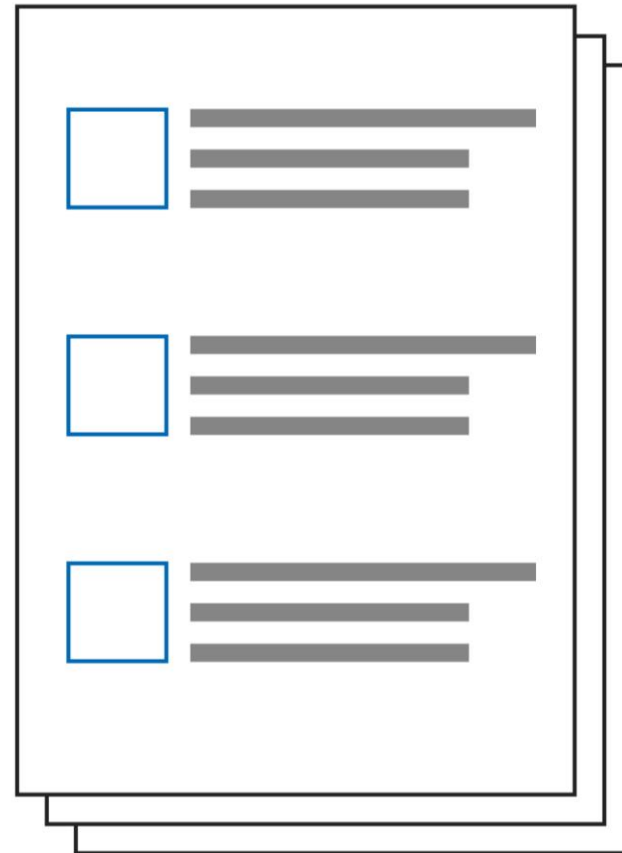


# 1

## Planifica

**Ten en mente al público usuario al que te diriges.** Si te sirve, hazte un perfil imaginario de esa persona que leerá la información (edad, situación familiar, nivel cultural, dispositivos que utiliza para comunicarse).

- a. ¿A quién se dirige el trámite?
- b. ¿Qué información deberías incluir?
- c. Define qué tipo de trámite es.
- d. El tono: cercano y amable.





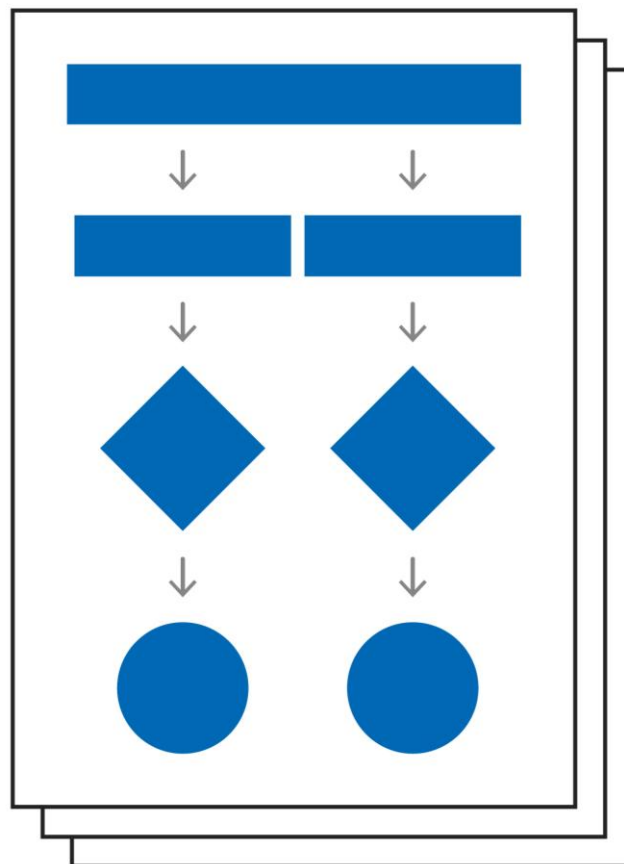
# 2

## Estructura

El orden facilita la comprensión de la información, tranquiliza al lector y le da pistas sobre cómo tiene que actuar.

Para decidir cómo se articula tu documento, pregúntate:

- a. Pautas generales: ¿cuántas partes va a tener?
- b. Dibuja el mapa del trámite
  - Títulos y subtítulos
  - Párrafos eficaces
  - Ayudas para documentos extensos



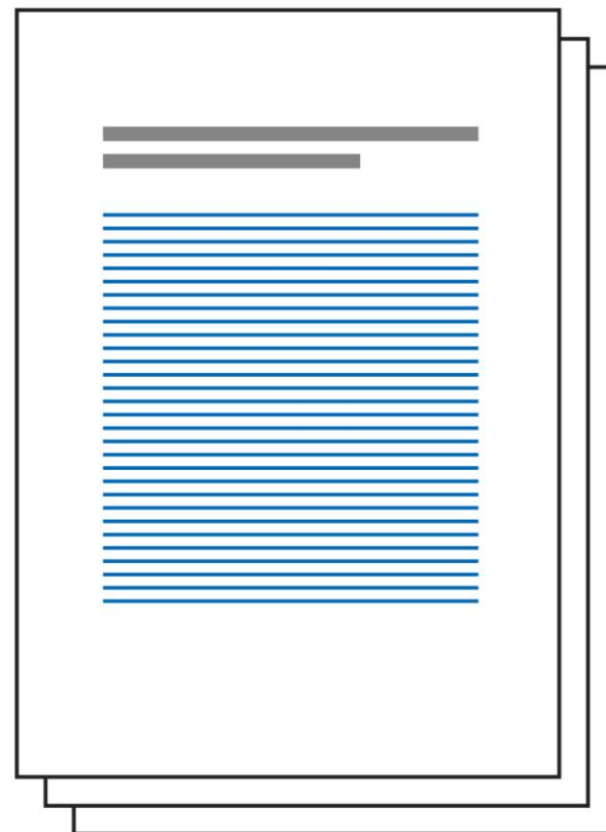


# 3

## Escribe claro y simplifica

### Principios de una escritura clara

- a. Controla la longitud.
- b. Sigue el orden natural de las frases.
- c. Utiliza la voz activa.
- d. Ten cuidado con los gerundios, infinitivos y participios.
- e. Evita la acumulación de elementos de negación.
- f. Enumera.
- g. Conecta las ideas.
- h. Escoge las palabras más adecuadas.
- i. Reformula.
- j. Respeta las normas del español.
- k. Escribe para pantallas.



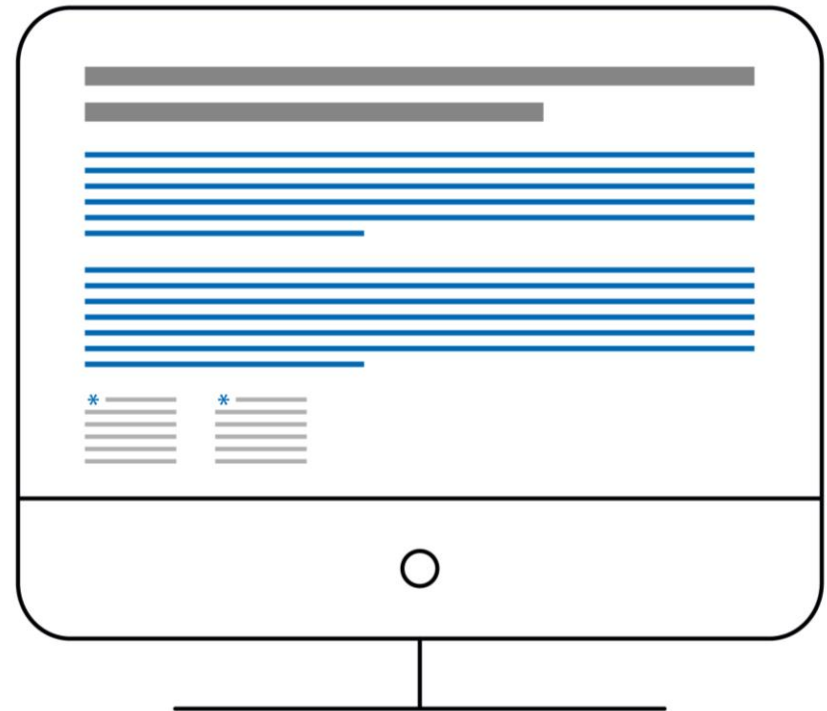


# 4

## Edita y complementa

**Resalta las palabras clave** para que el usuario se haga una idea general del documento con una lectura rápida.

**Puedes usar textos complementarios.** Ayudan a que el texto se entienda mejor y hacen más dinámica la lectura. Así será comprensible en sí mismo, sin necesidad de ayuda externa de otros documentos o niveles.





# 5

## Piensa en la interactividad

Los ordenadores, móviles y tabletas permiten que quienes leen interactúen en sus páginas, soliciten servicios o información, acepten opciones o salten a otros lugares.

**Los flujos de uso y lectura son diferentes** y hay que tenerlos en cuenta.





# 6

## Revisa y prueba

Una vez que tengas el trámite preparado para todos los soportes en los que va a ser consultado, revisa los detalles.

Comprueba si resulta claro **ofreciéndoselo a otra persona para que lo lea**. Su punto de vista te ayudará a mejorarlo.





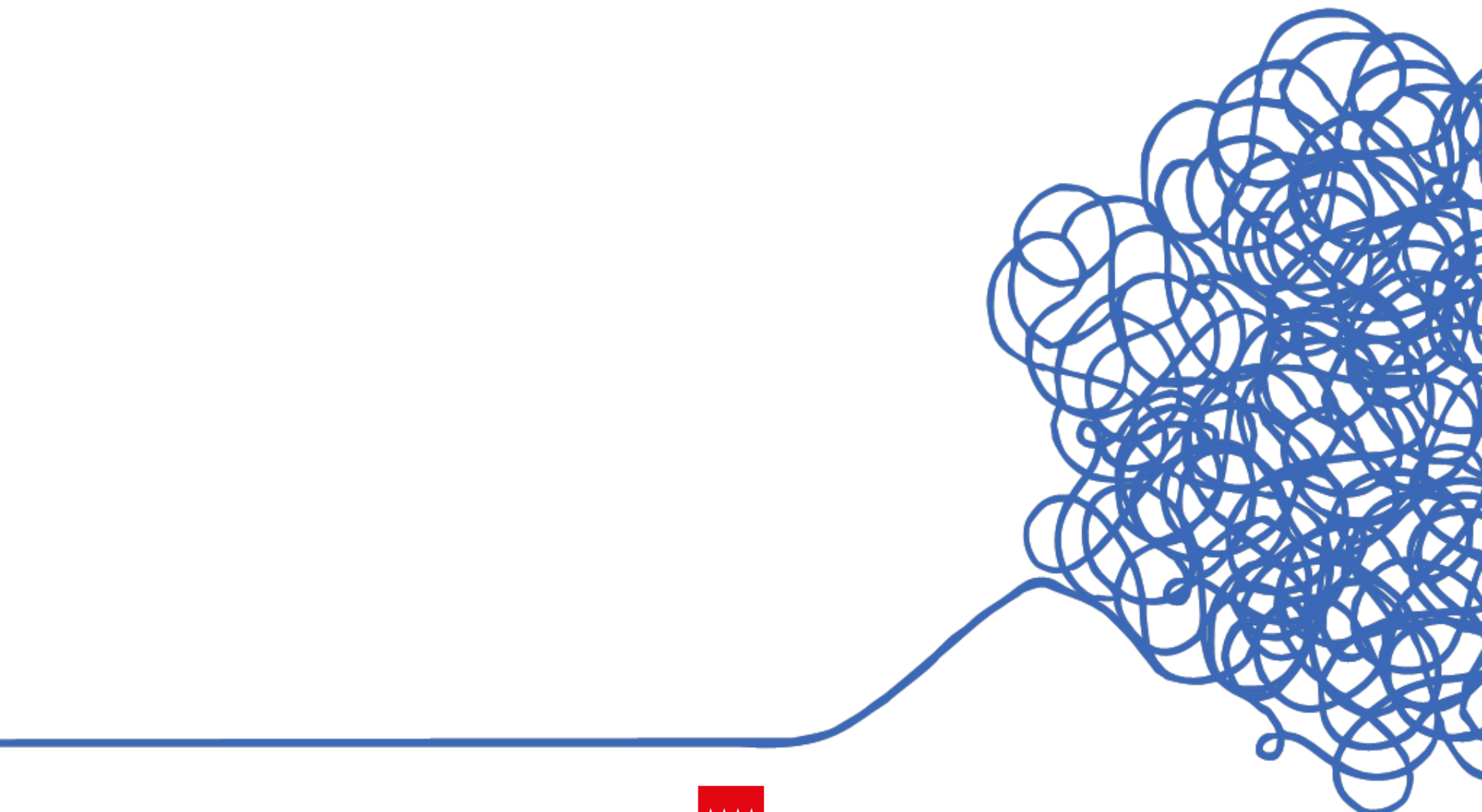
**¿QUIERES SABER MÁS?**

**Puedes encontrar la versión completa  
de la “Guía de Comunicación Clara”  
en el siguiente enlace>**

Este documento contiene un resumen ejecutivo elaborado a partir de la Guía de Comunicación Clara publicada en abril de 2019.

ISBN: 978-84-451-3793-2  
Depósito Legal: M-14967-2019





**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y  
Atención al Ciudadano  
CONSEJERÍA DE DEPORTES, TRANSPARENCIA  
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO