Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana

Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas

GENERALITAT VALENCIANA

Edita: Generalitat Valenciana
Versión: julio 2023
Diseño y contenidos: Cálamo & Cran
Revisión de contenidos: órgano competente en atención a la ciudadanía
de la Generalitat Valenciana
Contacto: siac@gva.es

GENERALITAT
VALENCIANA

Índice de contenidos

1. Conceptos básicos del lenguaje claro. Una corriente internacional. Casos prácticos en instituciones públicas y privadas 1

1.0 Conceptos básicos del lenguaje claro 1
1.1 Una corriente internacional 2
1.2 Casos prácticos en organizaciones públicas y privadas 3

2. Guía para organizar una estrategia de comunicación clara en los trámites 9

2.0 Introducción 9
2.1 ¿Qué quieres decir? 11
2.2 ¿Para qué? 11
2.3 ¿A quién? 12
2.3.1 Nivel de idioma 13
2.3.2 Qué es el nivel B1 y por qué es el nivel elegido para el lenguaje claro 13
2.3.3 Sociedad plural 14
2.3.4 Accesibilidad 14
2.4 Mostrar empatía 15
2.5 ¿Cuál es el soporte? 15
2.5.1 Redacción SEO (search engine optimization) 16
2.5.2 Favorece la lectura en la web 16
2.5.3 Enlaces e hipervínculos 16

3. Puesta en práctica: organizar una estrategia con la guía 21

3.0 Introducción 21
3.1 ¿Qué quiero decir? 22
3.2 ¿Para qué? 24
3.3 ¿A quién? 24
3.4 Mostrar empatía 25
3.5 ¿Cuál es el soporte? 25

4. Propuestas para simplificar el lenguaje administrativo. Cómo redactar con claridad 31

4.0 Consideraciones generales sobre la revisión 31
4.1 Cómo facilitar la localización de la información 32
4.1.1 Destaca los epígrafes 32
4.1.2 Cada párrafo es una idea 33
4.1.3 Crea listados 34

4.1.4 Líneas de menos de 70 caracteres 35
4.1.5 La declaración de intenciones 36
4.2 Cómo mejorar la comprensión del texto 37
4.2.1 Personaliza 37
4.2.2 Identificación de la Administración 37
4.2.3 Orden sintáctico 37
4.2.4 Orden lógico de la frase 38
4.2.5 Frases de menos de 30 palabras 38
4.2.6 Evita encadenar frases subordinadas 39
4.2.7 Usa marcadores textuales 39
4.2.8 Evita las frases unidas por «y» 40
4.2.9 Sintetiza: elimina circunloquios y redundancias 40
4.2.10 Menciones a leyes o normas 41
4.2.11 Evita tecnicismos 41
4.2.12 Evita palabras «comodín» 42
4.2.13 Usa verbos para describir la acción 42
4.2.14 Usa términos sencillos 43
4.2.15 Evita ambigüedades con los gerundios 43
4.2.16 Evita las frases negativas 43
4.2.17 No uses las mayúsculas para resaltar 44
4.3 Cómo facilitar la acción 45

5. Aprender a revisar trámites con la guía para enviar mensajes eficaces 49
5.0 Introducción: reaprendiendo a revisar 49
5.1 Cómo revisar el contenido 51

6. Cómo corregir y limpiar el texto: claridad y limpieza 57
6.0 Introducción 57
6.1 Limpiar, normalizar y unificar 57
6.2 Cuestiones gramaticales 58
6.2.1 Concordancias y discordancias 58
6.2.2 Incorrecciones en el uso del gerundio 58
6.2.3 Leísmo, loísmo y laísmo 59
6.2.4 Errores en el uso de las preposiciones 60
6.2.5 Errores de acentuación 60
6.3 Otras cuestiones ortográficas y gramaticales 61

7. Recursos esenciales de ortotipografía 65
7.0 Introducción 65
7.1 Ortotipografía de los signos de puntuación 65
7.1.1 El punto 65
7.1.2 La coma 65
7.2 Signos dobles: comillas, paréntesis y rayas 66
7.2.1 Las comillas 66

7.2.2 Los paréntesis y las rayas 67
7.3 Recursos tipográficos 67
7.3.1 La negrita 67
7.3.2 La cursiva 67
7.4 Abreviaturas, siglas y acrónimos y símbolos 68
7.4.1 Abreviaturas 68
7.4.2 Siglas y acrónimos 69
7.4.3 Los símbolos 69

8. Nociones de accesibilidad 73
8.0 Introducción 73
8.1 Recomendaciones 74

9. Recursos prácticos 79
9.0 Enlaces de la unidad 1 79
9.1 Enlaces de la unidad 2 79
9.2 Enlaces de la unidad 6 79
9.3 Enlaces de la unidad 7 80
9.4 Lecturas recomendadas de la unidad 8 80
9.5 Enlaces generales a fuentes de consulta 80

10. Lista de comprobación 85
10.0 Introducción 85
10.1 Comprobación de quien lo redacta 85
10.2 Puesta a prueba del prototipo por usuarios 86

Anexo Unidad 3. Solicitud de alta o renovación del título de familia monoparental. Carné de familia monoparental 91

1.
Conceptos básicos del lenguaje claro. Una corriente internacional. Casos prácticos en instituciones públicas y privadas

GENERALITAT VALENCIANA

1. Conceptos básicos del lenguaje claro. Una corriente internacional. Casos prácticos en instituciones públicas y privadas

1.0 Conceptos básicos del lenguaje claro

«Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede **encontrar** fácilmente lo que necesita, **comprender** lo que encuentra y **usar** esa información».

Fuente: International Plain Language Federation

El lenguaje claro se basa en **ponerse en el lugar de quien nos lee**: descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudar a que alcance sus objetivos. La meta es que cualquiera pueda entender un documento escrito en lenguaje claro la primera vez que lo lea.

Aplicado a la Administración, el lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que tanto el personal empleado público como la ciudadanía deben conocer.

El objetivo es comunicar a la ciudadanía lo que necesita saber de forma sencilla, con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas a su nivel.

La Administración Pública ha tenido que transformarse para satisfacer las demandas de la sociedad en temas como la transparencia, la participación, la cooperación, etc. El lenguaje claro es parte de esta **transformación**. Lo necesitamos porque:

- La ciudadanía necesita entender a la Administración para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones ni ayuda de intermediarios.
- El personal empleado público necesita documentos que eviten bucles en la comunicación debidos a textos poco comprensibles y a sus posteriores aclaraciones.
- Una comunicación clara y directa acerca a los y las ciudadanas a las instituciones.
- Mejora la confianza de la ciudadanía en la Administración.
- Simplifica y agiliza la operación de las instituciones.

- Reduce posibles casos de corrupción y fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.

Puedes aplicar el lenguaje claro para **mejorar y simplificar** cualquier tipo de documento administrativo y también para las páginas webs institucionales:

«El lenguaje claro tiene que ver con la lengua, el diseño y la disposición»

- Documentos normativos como leyes y reglamentos.
- Documentos administrativos como oficios y notas informativas.
- Comunicaciones oficiales a la ciudadanía.
- Formatos de trámites y servicios.

Pero **el lenguaje claro no solo tiene que ver con la lengua**. Como verás a lo largo de esta guía, también incluye el diseño, la disposición y mucho más.

1.1 Una corriente internacional

La iniciativa de lenguaje claro en la Administración surge de una práctica internacional caracterizada por el uso de un lenguaje simple y comprensible en los documentos del Gobierno, sobre todo los que se dirigen a la ciudadanía.

En Europa, la **Comisión Europea** promueve el lenguaje claro para trabajar de forma más eficaz, reducir la correspondencia innecesaria y crear una relación de entendimiento con la ciudadanía a través de su guía *Cómo escribir con claridad*.

http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC_1

En **España** se han creado diferentes manuales de estilo de lenguaje claro como medida para fortalecer la democracia y la transparencia. El objetivo es el desarrollo de una cultura de derechos y deberes transmitida a través de mensajes directos y claros entre los gobiernos y la ciudadanía.

Te recomendamos la lectura del Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico.

https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf

1.2 Casos prácticos en organizaciones públicas y privadas

La formación en lenguaje claro es uno de los pasos esenciales para facilitar la relación entre la ciudadanía y la Administración. Consta de las siguientes fases:

- Planificar e invertir: Es un reto con planes a corto, medio y largo plazo.
- La institución necesita analizar y recopilar datos sobre sus **procesos**:
    - La **documentación** que genera.
    - En qué **soportes.**
    - Cuál es su **público**.
- Análisis de los textos por un grupo conformado por especialistas en lenguaje claro, responsables de la institución y personas que representen a los públicos objetivos.
- **Priorizar** la intervención en los textos que generen más problemas comunicativos o que no sean accesibles y que vayan dirigidos a gran parte de la población.
- Hacer **prototipos de documentos** con los textos priorizados, en lenguaje claro y con diseño claro, y probarlos con representantes del público objetivo.
- Cuando se tiene el documento definitivo, se **analiza el proceso** que se ha desarrollado hasta conseguirlo para tratar de simplificarlo.
- Con el nuevo modelo de trabajo se afronta la intervención de nuevos textos, para **programar las nuevas intervenciones** por áreas o departamentos.
- Tras conseguir un mínimo de textos viables, se empieza a intervenir en el **diseño y la usabilidad de las plataformas** de soporte de los textos.
- **Campañas de difusión** del cambio de modelo para que la ciudadanía también pueda usar el lenguaje claro para comunicarse con la institución.
- Abrir un **canal** para recopilar **sugerencias**, lo que permitirá adaptar a largo plazo cualquier texto a las nuevas necesidades de los procesos y de la ciudadanía.

En la implantación del lenguaje claro existen una serie de objetivos genéricos y otros más concretos. Responden a intereses de la corriente internacional del lenguaje claro, que entran en sintonía con los de la **Alianza por el Gobierno Abierto**.

Genéricos

- Directrices de gobierno abierto.
- Transparencia.
- Accesibilidad.
- Ley de protección a los consumidores.

Para el público

- Seguridad en sus intereses como ciudadanía.
- Confianza en las instituciones que los representan.
- Ampliar el ejercicio de la democracia, para que los y las ciudadanas puedan disfrutar de sus derechos y cumplir sus obligaciones sin dificultades.

Para la organización

- Mejora de la productividad.
- Evitar errores administrativos.
- Ahorro de tiempo al reducir explicaciones innecesarias y repeticiones.
- Ahorro de costes y materiales.
- Aumento de la confianza de la ciudadanía en la Generalitat Valenciana.

Aquí tienes una serie de casos prácticos que persiguen estos objetivos mediante el uso del lenguaje claro.

Organismos públicos

- *Casos de implantación de Lenguaje Claro en el Ayuntamiento de Madrid.* La Comunidad de Madrid lleva a cabo una serie de actualizaciones de sus comunicaciones con la ciudadanía para que cumplan los criterios de lenguaje claro.
  https://bit.ly/AytoMAD

- *Comunicación en la Policía Nacional*. Durante la cuarta sesión de los encuentros de lenguaje claro EnClaro, la portavoz de la Policía Nacional, María Fernández, habló de las distintas estrategias de lenguaje claro que utilizan en el cuerpo.
  https://vimeo.com/manage/videos/538592959/9fee279c88

- *Cómo escribir claro para el Gobierno de Reino Unido.* Uno de los Gobiernos que está más comprometido con el lenguaje claro es el del Reino Unido. Fruto de ese empeño por llegar a la

ciudadanía, ha elaborado una guía que, aunque está en inglés, muestra estrategias eficaces que pueden aplicarse a distintas lenguas.

https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk

Empresas

- Esther de la Torre, Senior Manager at BBVA Responsible Business nos cuenta las claves de su intervención en EnClaro. Su proyecto es *La apuesta por la confianza* en las comunicaciones entre el banco y sus clientes basado en los pilares de la transparencia, la claridad y la responsabilidad.

  https://www.youtube.com/watch?v=Qta9TedZaXc

- Luisa Alli, exdirectora. de Comunicación de Ikea Ibérica explica el proyecto de comunicación de IKEA para el ámbito hispano y cómo la naturalidad está en la base del lenguaje claro en L*a experiencia sueca en España*.

  https://www.youtube.com/watch?v=fmzOC0XJBDg

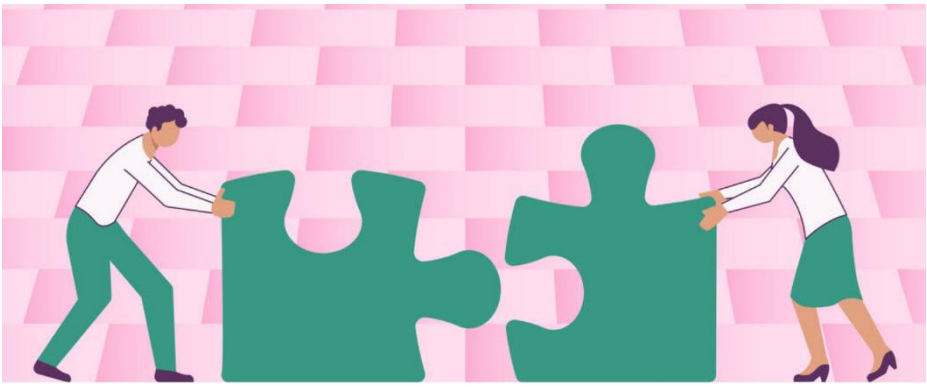
Debates y experiencias

- *Lenguaje Claro, reto de la sociedad del siglo XXI*, XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo. Los días 3 y 4 de mayo del 2017, distintos expertos en comunicación se reunieron en San Millán de la Cogolla, para analizar los principales retos a los que se enfrentan las administraciones y los medios de comunicación en materia de lenguaje claro.

  http://www.fundeu.es/san-millan-2017/

- PLAIN (Plain Language Association International language) es una organización sin ánimo de lucro que reúne a practicantes y partidarios del lenguaje claro en todo el mundo. Organiza conferencias internacionales con el objetivo de promover y facilitar la utilización de un lenguaje sencillo desde 1995.

  https://plainlanguagenetwork.org/plain-conferences/past/



2.
Guía para organizar una estrategia de comunicación clara en los trámites

GENERALITAT VALENCIANA

2. Guía para organizar una estrategia de comunicación clara en los trámites

2.0 Introducción

En el trabajo cotidiano se suele redactar con prisa, atendiendo tan solo a la pregunta más básica: ¿cuáles son las ideas principales sobre las que debo redactar?

Para redactar o revisar un texto en lenguaje claro, se debe tener una visión más amplia sobre todo lo que queremos comunicar, el modo en el que lo hacemos o a quién nos dirigimos.

Por eso, antes de empezar a redactar, tienes que organizarte: necesitas un borrador, en papel o en pantalla. En él, tienes que anotar las respuestas a las preguntas clave de esta unidad, que vas a ver a continuación. Se van a convertir en tu guía: un plan para **organizar tu comunicación**, que sea realmente **efectiva** y que cumpla los **objetivos del lenguaje claro**.

Además, lo que hayas anotado en esta guía te servirá para saber qué tienes que revisar después de redactar el trámite.

Es un proceso muy sencillo al que debes acostumbrarte. Por eso, en esta sección vas a aprender a crear tu guía —un borrador—, donde responderás a cada una de estas preguntas:

1. ¿Qué quieres contar?
2. ¿Para qué?
3. ¿A quién?
4. Mostrar empatía
5. ¿Cuál el soporte?

En esta unidad es muy importante que aprendas a anotar con libertad: debes permitirte **apuntar cualquier elemento que consideres relevante**. Ya habrá tiempo para ordenarlo después, aceptando o rechazando algunos de tus apuntes. Ahora no tienes que redactar, solo tienes que descubrir los elementos que van a componer tu texto.

En estas páginas se pretende que adquieras una idea global del alcance de esta guía y de cada una de sus preguntas. En la siguiente unidad podrás ver la puesta en práctica: la guía de un trámite.

Estas preguntas te serán de mucha utilidad siempre que trates de redactar *cualquier punto de la estructura de un trámite*. Piensa que mientras algunos puntos pueden redactarse con sencillez (como «Pago»)…

1.2 Pago

Este trámite no tiene coste.

Imagen del epígrafe «Pago» de solo una línea.

… otros requieren pensar en cada pregunta de la guía por si fuera necesario reformular el contenido para conseguir adaptarlo a lenguaje claro, como en el caso de los epígrafes «Documentación», «Presentación» o «Categorías»:

Las familias monoparentales se clasifican en dos categorías:

1. Especial:
a) Las familias con dos o más personas descendientes.
b) Las familias con una persona descendiente, cuando los ingresos anuales de la unidad familiar, incluidas las pensiones de alimentos, divididos por el número de unidades de consumo, no superan el 100% del IPREM vigente calculado en doce mensualidades.
c) Las familias con una persona descendiente que tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
d) Las familias con una persona descendiente, en las que la persona que encabeza la unidad familia tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65%, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
e) Las familias formadas por una mujer que ha sufrido violencia de género, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2004, por parte del progenitor, y la descendencia sobre la que tiene guarda y custodia.

2. General:
Las familias monoparentales que no se encuentran en las situaciones descritas en el apartado anterior.
El título de familia monoparental se debe renovar o cancelar, además de cuando se haya agotado el periodo de vigencia, cuando varíe cualquiera de las condiciones que dieron lugar a la expedición del título o a una renovación posterior del título y ello comporte un cambio de categoría o la pérdida de la condición de familia monoparental. También se debe renovar o cancelar cuando alguno de los hijos o hijas deje de cumplir las condiciones para figurar como integrante de la familia monoparental, aunque esto no comporte modificación de la categoría en que está clasificada o la pérdida de tal condición.
Las familias monoparentales que, tengan reconocida esta situación de acuerdo al Decreto 179/2013, de 22 de noviembre, del Consell, seguirán beneficiándose de las ventajas que el mismo título conlleva hasta la fecha en que se produzca su caducidad.
A las familias monoparentales con dos descendientes y categoría general, de acuerdo al Deceto 179/2013, se procederá de oficio al cambio de categoría a especial.
Al resto de familias que, con la aplicación del Decreto 19/2018, les corresponda la categoría especial y, en estos momentos, dispongan de un título de categoría general, la persona que encabeza la unidad familiar deberá tramitar la solicitud correspondiente

Categorías

Existen dos categorías de familias monoparentales: las especiales y las generales:

1. Especial:

a. Las familias con dos o más personas descendientes.
b. Una persona con un descendiente a su cargo que tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
c. Las familias con una persona descendiente en las que la persona que encabeza la unidad familia tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65 %, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
d. Una familia formada por una mujer y la descendencia sobre la que tiene guarda y custodia, que ha sufrido violencia de género —de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2004— por parte del progenitor.
e. Las familias con *solo una persona descendiente* cuando los ingresos anuales de la unidad familiar no superen el 100% del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).

Puede averiguar si es su caso siguiendo estos pasos:

1º. Calcule los ingresos anuales de la unidad familiar: Sume la base imponible general de la declaración de la Renta (o los ingresos que se indiquen en el certificado correspondiente que reconoce la no obligación de presentar la declaración) más la pensión de alimentos, si lo hubiera.
2º. Calcule cuál es la cifra de las «unidades de consumo» de su unidad familiar:
- una persona mayor de 18 años equivale a 1;
- entre 14 y 18 años, 0,5;
- y menor de 14 años de 0,3
3º. Divida la cantidad de ingresos anuales entre la cifra de las «unidades de consumo».
4º. Compare este resultado con el IPREM (de 12 mensualidades) del año vigente **[Se necesita link que redirija al valor del PRIM del año: hay que actualizar este link anualmente]** Si el resultado de sus datos es inferior al del IPREM, puede solicitarlo

2. General:

Las familias monoparentales que no se encuentran en las situaciones descritas en el apartado anterior:

a. La formada por una persona y su descendencia, que esté inscrita en el Registro Civil solo con ella como progenitora.
b. Una persona viuda y las hijas e hijos que haya tenido con la pareja que falleció
c. Una persona y a quienes tenga en situación de acogida al menos un año, y las mayores de edad que hayan estado en acogida permanente, hasta los 26 años.

Imagen del epígrafe «Categorías» en la web (a la izquierda) y adaptado (a la derecha). Se tuvo que reestructurar y redactar de nuevo para hacerlo más comprensible y facilitar la localización.

2.1 ¿Qué quieres decir?

Anota todas las ideas, los puntos y los requisitos esenciales que serán el contenido del nuevo documento. Un trámite suele presentar una estructura de contenidos predefinidos que deben mantenerse; pero lo que propone y requiere cada punto **suele estar redactado en lenguaje administrativo**. Por eso, este primer paso ya te va a ayudar a extraer las ideas esenciales de cada sección, sintetizándolas al máximo.

Sigue estos pasos a la hora de redactar, plantéate mentalmente estas reflexiones y forma la **estructura** del texto:

1. Trata de diferenciar las ideas principales de las secundarias.
2. Demuestra si hay o no relación entre ellas.
3. Comprueba que los distintos pasos siguen un orden lógico.
4. Destaca aquellos términos y abreviaturas esenciales poco comunes para la ciudadanía. En la redacción deberás adaptarlos o desarrollarlos.

2.2 ¿Para qué?

Como personal empleado público, te puede resultar obvia esta pregunta, pues comprendes perfectamente cada término utilizado y lo que implica, sabes qué procedimiento se debe seguir o a qué normativa corresponde. Eso es, precisamente, lo que puede que desconozcan quienes buscan un trámite.

La ciudadanía debe poder comprender en una sola lectura **para qué** sirve el trámite, cuáles son los pasos del procedimiento, condiciones, fechas y documentación necesaria. De este modo, **podrá decidir con rapidez y seguridad** tanto si este es el trámite que buscaba como si le interesa o no cumplimentarlo o reúne las condiciones para seguirlo.

Por eso, como respuesta a la pregunta del encabezado, en tu guía debes señalar qué pretendes lograr. Este será el contenido que deberá aparecer en alguno de los puntos del apartado «Información básica»:

- que cumpla con una obligación (pago de impuestos o multas)
- que reciba una ayuda o subvención
- que esté al día de las novedades legislativas de la Generalitat Valenciana…

2.3 ¿A quién?

Para lograr que nuestro mensaje se comprenda fácilmente, debemos adaptarlo a su público. Por eso redactamos de distinto modo cuando nos dirigimos a distintas audiencias. Tomemos el ejemplo del lenguaje médico-sanitario: las personas con especialidades en ese ámbito usan una terminología precisa cuando hablan entre sí sobre un tratamiento; pero cuando se dirigen al paciente deben adaptar el lenguaje empleado en su diagnóstico para que esta persona comprenda qué le ocurre y así pueda tomar decisiones con seguridad. Por eso, evita la *jerga* administrativa, las construcciones subordinadas interminables o las construcciones pasivas e impersonales tan propias del lenguaje administrativo.

Al mismo tiempo, el lenguaje claro debe mantener los conceptos esenciales con la terminología precisa para ser garantista con la responsabilidad de la Administración. Si un término esencial no se comprende, desarróllalo.

e. Las familias con *solo una persona descendiente* cuando los ingresos anuales de la unidad familiar no superen el 100% del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).

Ejemplo de término desarrollado: se muestran las palabras de la sigla «IPREM» y se añade un enlace tanto para saber más sobre el término y su uso.

El público al que se dirigen los trámites son personas con y sin estudios, con distintas edades —mayoritariamente adultos—, población valenciana y también extranjera. A continuación, se exponen con detalle cada uno de estos factores para que comprendas hasta qué punto van a condicionar tu redacción.

En el siguiente ejemplo, tenemos en cuenta el público al que va dirigido nuestro trámite, incluyendo las referencias normativas necesarias para garantizar la actuación administrativa; para ello, además de enumerar los requisitos requeridos en un trámite, se incluye un epígrafe —«Normativa del procedimiento»— para contar con el respaldo legal.

Requisitos

Para que se le considere familia monoparental debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Requisitos de composición de la unidad familiar:

- La persona progenitora deberá tener su residencia en la Comunitat Valenciana. Al menos debe haber residido por un periodo mínimo de doce meses ininterrumpidos anteriores a la fecha en que presente la solicitud. [...]

Normativa del procedimiento

- Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8260, de 23.03.2018). [...]

Ejemplo de «Requisitos» y «Normativa».

2.3.1 Nivel de idioma

El texto debe poder comprenderlo cualquier persona, incluso quienes tienen un nivel básico del idioma. Aunque parte del público pueda estar cualificado para entender cualquier proceso administrativo y su vocabulario —porque tenga estudios superiores, sea parte de la propia Administración o trabaje en gestorías, en la abogacía o en trabajo social—, piensa siempre que deberás adaptar tu texto a la persona con el registro más básico.

Ese nivel esencial se conoce como nivel B1.

2.3.2 Qué es el nivel B1 y por qué es el nivel elegido para el lenguaje claro

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) sirve para medir las diferentes capacidades de una persona en relación con un idioma. El estándar, que indica el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una lengua, se organiza en una escala de seis niveles comunes de referencia, clasificados por letras (A, B, C), y sus niveles, con números (1, 2, 3).

Un nivel B1 implica comprender las principales temáticas de un texto, siempre que sea claro y trate sobre cuestiones sin demasiada complejidad, como el trabajo, el estudio o el ocio. Es el nivel en el que una persona puede desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que se producen durante un viaje y en el que las personas pueden reproducir textos sencillos y con un nivel adecuado de coherencia en el que se expresen opiniones, deseos, planes, experiencias o acontecimientos.

En la unidad 4 verás los recursos para adaptar el lenguaje administrativo —párrafos, frases y vocabulario— a lenguaje claro.

2.3.3 Sociedad plural

Por otra parte, la sociedad valenciana es plural. La Generalitat Valenciana tiene el compromiso de visibilizar las distintas realidades que la componen. Por eso, en todas sus comunicaciones, debe ser **inclusiva**. Utilizar un lenguaje no sexista o no discriminatorio hará que los ciudadanos y las ciudadanas se sientan representados.

En la unidad 9 de esta guía puedes encontrar recursos útiles.

2.3.4 Accesibilidad

Los adultos de más de 40 años suelen padecer **presbicia**, por lo que el diseño web debe facilitar una letra clara y de un tamaño del cuerpo de las fuentes equivalente a 12 puntos. Para la población **daltónica**, debes considerar alternativas de contraste basadas no solo en color. También las líneas de un gráfico o el resaltado de una tabla deben utilizar diseños discontinuos, puntuados u otras alternativas que distingan sus elementos incluso si estuvieran en blanco y negro.

Además, toda web y todo documento disponible digitalmente debe ser accesible para personas con diversidad funcional. Debes tener en cuenta las normas sobre accesibilidad que te indicamos en el anexo. Esto influye en tu trabajo de redacción porque debes considerar, por ejemplo, que todos los gráficos, tablas e imágenes deberán incluir un texto alternativo descriptivo.

En la unidad 8 puedes encontrar los consejos sobre accesibilidad.

En resumen: como casi siempre redactarás para el mismo público, en tu guía deberás anotar que te diriges a este perfil: **población adulta, nivel B1, inclusiva y accesible.**

En caso de que en tu trabajo cotidiano redactes otro tipo de textos para otro tipo de público —notas de prensa, textos divulgativo o promocional—, vuelve a pensar en los factores señalados más arriba para redefinir los condicionantes de ese nuevo público. Comprender

cómo es tu público y adaptarte a él es el primer paso para que comprendan fácilmente tu mensaje.

2.4 Mostrar empatía

Uno de los puntos claves del lenguaje claro es humanizar el texto. La empatía es un factor clave. En el punto anterior ya se ha dado un paso en este sentido al tratar de considerar las características del público para adaptar el texto que redactarás.

Ahora tienes que dar un paso más: escribe el trámite como si fueras tú quien va a solicitarlo. En definitiva, piensa en el contexto en el que una persona necesita solicitar un trámite. Puesto que, en muchos casos, el único canal posible por el que se puede gestionar algún trámite es de forma **telemática**, debes asegurarte de que el ciudadano o la ciudadana tienen toda la información necesaria, de forma sencilla y sintética, para obtener los certificados de acceso correspondientes.

La ciudadanía considera que muchas veces debe hacer un gran esfuerzo para iniciar —y sobre todo para terminar— un trámite. En todos los casos, detrás de cada trámite iniciado, puede haber una situación personal compleja, con presiones y necesidades que conducen a la búsqueda de una ayuda de la Administración. El lenguaje claro transmite confianza y favorece que los ciudadanos y las ciudadanas consigan su objetivo.

En resumen: **transmite tranquilidad**. Tu redacción, así como la composición y el diseño, están al servicio de la ciudadanía para que puedan ejercer y disfrutar de sus derechos. No pueden ser un impedimento.

En tu guía anota la situación en la que consideras que se encuentran las personas a quienes se dirige el trámite. Te servirá para pensar cómo reaccionarías ante este si tú estuvieras en esa misma situación.

¿Leerías con la misma comprensión si tuvieras que pagar una multa que si tuvieras que solicitar una ayuda? ¿Habrá términos o expresiones que puedan hacer que sientas que te excluyen o rechazan?

2.5 ¿Cuál es el soporte?

En tu guía debes anotar que los trámites están en soporte web, aunque muchos de los documentos que se requieren en ellos son PDF.

Esto significa que ahora, antes de redactar, también debes ser consciente de cómo influye el soporte en la lectura, para mejorar la compresibilidad y la legibilidad, qué recursos te ofrece una web para conseguir un diseño claro y accesible.

La experiencia de utilización de una página web, que se conoce como ***ux writing***, tiene en cuenta todas las interacciones del público con la plataforma digital en la que lee. Aunque la usabilidad del sitio web es tarea de quien lo diseña, también hay algunas cuestiones que afectan a tu trabajo:

- en la redacción, para que el trámite se localice con rapidez
- en la estructura que se aprecia en un simple vistazo a la web
- en la creación de enlaces
- en la accesibilidad (tratada en el anterior punto)

2.5.1 Redacción SEO (search engine optimization)

La ciudadanía no busca un trámite directamente en la página correspondiente de la Generalitat Valenciana, sino que hace una búsqueda en su navegador.

Si se pretende que el trámite se localice con facilidad, deberás tener en cuenta las palabras con las que el público identifica comúnmente los términos del trámite.

Este tipo de criterios de selección de palabras y el modo de resaltarlas se engloban en los consejos de redacción denominados *SEO*.

Comprueba si disponéis de criterios SEO comunes que puedas aplicar en tu redacción, tales como el resaltado en negrita de las palabras clave.

2.5.2 Favorece la lectura en la web

Comprueba que tu texto esté adaptado a la forma de leer en la pantalla. En la unidad 4 verás todos los consejos de redacción, pero recuerda verificar que tu texto cumple con estos criterios:

1. Los epígrafes están marcados con estilos (H1, H2…) y quedan resaltados con claridad de las otras partes del texto.
2. Las líneas tienen menos de 70 caracteres.
3. Hay listas para las enumeraciones y pasos numerados para explicar los procesos.

2.5.3 Enlaces e hipervínculos

Los enlaces e hipervínculos permiten dirigirse a lugares de la red o del propio documento donde encontrar información que complementa o ampliar la que se da en el texto. Insértalos, crea un texto para el enlace y hazlos visibles con un subrayado.

Sigue estos consejos al crear enlaces:

1. El texto visible del enlace debe ser conciso y preciso, y aportar información sobre el contenido.
2. El enlace debe aparecer donde consideres que será de ayuda a quien lo lea. No conviene sobrecargar una página de enlaces.
3. No se deben usar frases largas ni párrafos como enlaces.
4. Si el enlace abre un contenido multimedia, conviene indicarlo para evitar situaciones molestas.
5. El enlace debe ser visible y distinguirse del resto del texto.
6. Hay que comprobar que el enlace funciona y que lleva al sitio adecuado.

3.
Puesta en práctica: organizar una estrategia con la guía

GENERALITAT VALENCIANA

3. Puesta en práctica: organizar una estrategia con la guía

3.0 Introducción

Ahora llega el momento de poner en práctica lo aprendido. Considera que esto es, ante todo, un ejercicio de reflexión. Es esencial que te acostumbres a valorar todos los puntos que verás a continuación antes de redactar, porque solo de este modo lograrás una comunicación eficaz en lenguaje claro.

«Considera que esto es, ante todo, un ejercicio de reflexión»

Utilizaremos como ejemplo el *Trámite para la aportación de documentación a las solicitudes de reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana*.

Esta práctica tiene dos fases:

1. Debes responder a las preguntas esenciales de la **guía**. Esto te servirá para tener una idea global del futuro documento (sus contenidos, sus propósitos, sus destinatarios y su contexto).
2. Con las respuestas podrás orientar tu **estrategia** de comunicación: debes decidir en qué orden presentarás estas respuestas y qué aspectos deberás resaltar para lograr ser más comprensible.

Por una parte, las respuestas que des a **qué quiero contar** y **para qué** te servirán para tener claro **qué** redactar. Aquí debes de tener en cuenta que la estructura propia del trámite —también basada en preguntas— te ayuda a centrarte en unos contenidos muy específicos.

Por otra parte, lo que respondas a **para quién** y cómo aplicar la **empatía** condicionarán **cómo** redactar.

Y, por último, tus respuestas al **soporte** te darán unas nociones sobre qué debes tener en cuenta en el diseño.

Además, como se mencionaba en el capítulo anterior, lo expuesto en la guía te servirá de pauta para comprobar —en la fase de revisión— si el documento cumple o no tus propósitos.

Fase 1. Responde las preguntas de la guía

3.1 ¿Qué quiero decir?

Este punto se corresponde con las preguntas principales de la estructura del trámite:

1. ¿Qué se puede solicitar?
2. ¿Quién puede iniciarlo?
3. ¿Cuándo se puede solicitar?
4. ¿Qué documentación se debe presentar?
5. ¿Cómo se tramita?
6. Información complementaria

«Evita párrafos legislativos literales dentro de la información principal»

Utiliza el nombre de los trámites y de los documentos tal y cómo los va a encontrar quien lea el texto. Es crucial que los destinatarios y las destinatarias puedan identificar los documentos y que la información que les señales permita localizarlos fácilmente.

En el último apartado añade todos los recursos necesarios, como formularios, documentación o la legislación y normativa. Evita párrafos legislativos literales *dentro* de la información principal porque, por su naturaleza jurídica o administrativa, no están redactados en lenguaje claro. Recuerda que, para conseguir el respaldo garantista a la Administración, puedes incluirlos en un espacio aparte, final, que forme parte del propio trámite.

Este es un ejemplo de cómo podría quedar este punto en tu guía:

1. ¿Qué quiero contar?	Ideas sintéticas
¿Qué se puede solicitar?	• Un certificado para que se reconozca la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana.
¿Quién puede iniciarlo?	• Quien represente a la familia: madre, padre o quien gestione sus trámites. • Qué requisitos debe cumplir.
¿Cuándo puede solicitarlo?	• Indicar los plazos de presentación. • Vigencia.
¿Qué documentación se debe presentar?	• Listar la documentación. • Resaltar cuál es imprescindible y cuál adicional, con los nombres de los documentos y dónde descargarlos si es necesario.
¿Cómo se tramita?	• Resaltar que solo puede hacerse de manera telemática. • Indicar el procedimiento de tramitación: enlace, certificado digital, dónde aporta la documentación…
Información complementaria	• Enlaces a formularios, normativa, legislación y toda documentación pertinente.

3.2 ¿Para qué?

Piensa en la finalidad de tu comunicación: ¿qué necesita quien va a leer tu mensaje? ¿Qué sabe la ciudadanía de ese certificado que solicita? Para qué sirve, cómo usarlo, qué formato tiene, qué tiempo y costes puede conllevar… Agrupa todas estas preguntas de manera sintética. Cuando las respondas, quien lo solicita podrá **tomar la decisión, con confianza y seguridad** de hacer la petición o no: este es uno de los objetivos críticos del lenguaje claro.

En este ejemplo, las respuestas de este punto podrían quedar así:

2. ¿Para qué?	Ideas sintéticas
De utilidad para la ciudadanía	• Breve descripción de qué significa y qué implica ser familia monoparental en la Comunitat Valenciana. • Para qué sirve el certificado (acceder a ayudas, declaración de la situación legal…). • Cómo es el certificado: físico, digital...
¿Para qué sirve a la Generalitat Valenciana?	• Para ayudar a la ciudadanía a tomar una decisión que afecta a la vida de una o varias personas. • Para ganar la confianza y la seguridad de la ciudadanía en los trámites de la Administración.

3.3 ¿A quién?

Casi todos los trámites se dirigen al mismo perfil de personas, por lo que puedes consignar los de este ejemplo del siguiente modo:

3. ¿A quién?	
Características para tener en cuenta en la adaptación del lenguaje y el diseño	• Población adulta. • Sin conocimiento del lenguaje administrativo. • Nivel B1. • Lenguaje inclusivo. • Accesibilidad.

3.4 Mostrar empatía

Llega el momento de utilizar la empatía, otra de las claves del lenguaje claro. Anota ahora cuál es la situación en la que consideras que se encuentran las personas a quienes se dirige el trámite. Piensa qué esperarías tú si estuvieras en la misma situación de quien se enfrentará al trámite que vas a redactar.

4. Empatía

- Quien necesita el trámite toma una decisión que afecta a la vida de varias personas con las que tiene vínculos familiares y emocionales.
- Esta decisión dependerá de si comprende bien el contenido, sigue correctamente las indicaciones del procedimiento y si dispone de la documentación que se solicite.
- Es fácil sentir temor ante el previsible lenguaje administrativo. Si yo fuese el destinatario, desearía que el trámite fuera fácil de comprender, que no deba preguntar a nadie y pueda saber en todo momento en qué fase se encuentra mi solicitud.

3.5 ¿Cuál es el soporte?

Todos los trámites están en soporte web. Aunque muchos de los documentos que se mencionan son PDF, aquí te debes centrar en aquellos aspectos del diseño web que condicionan la publicación de la información elaborada.

5. ¿Cuál es el soporte?

Soporte web

- Marcar los epígrafes principales y secundarios con estilos distinguibles (H1, H2) y crear listados.
- Usar las normas de creación de enlaces.
- Utilizar recursos de accesibilidad: textos alternativos, colores de gráficos y tablas…

Fase 2. Organiza tu estrategia

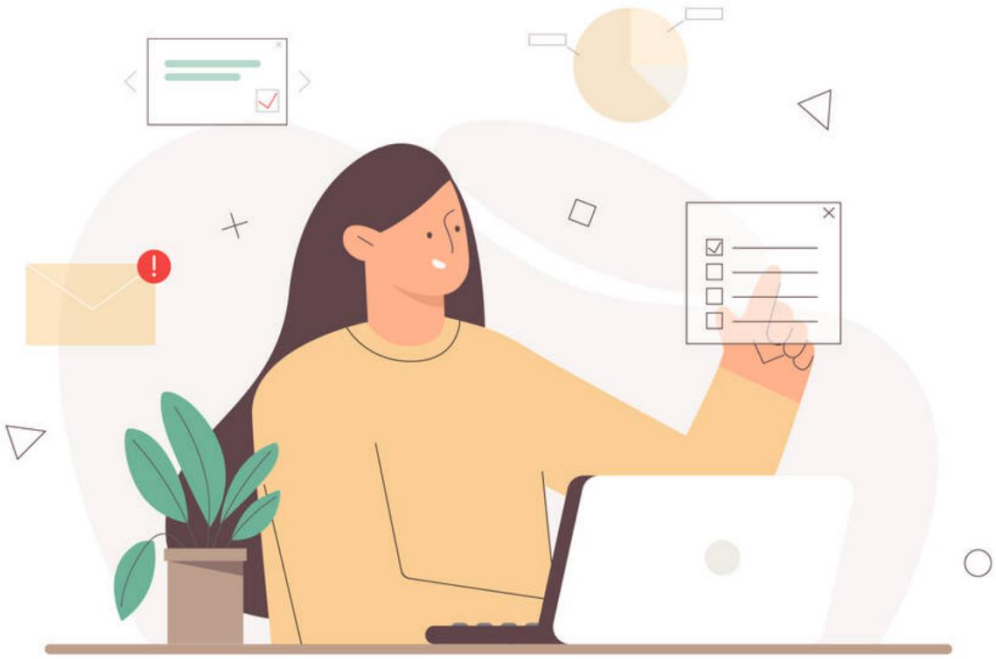
Ahora que tienes todo anotado, debes ordenar las respuestas de la guía en función de lo que sea más eficaz para facilitar la comprensión de este trámite en este contexto.

Para vencer los temores al lenguaje administrativo y para que la ciudadanía pueda tomar decisiones con seguridad, empieza por la confianza, con las respuestas a **para qué**. Esto le permite a la ciudadanía comprobar si es el trámite que busca y si le será útil o no seguir adelante.

***«Empieza por la confianza, con las respuestas a* para qué»**

Después, los ciudadanos y las ciudadanas necesitan encontrar los datos fundamentales del trámite: estas son todas las respuestas a tu **qué quiero contar**: todos los puntos de la estructura del trámite. Dentro de estos, encontrarás que, en algunos casos, hay una correlación directa con las preguntas de la guía. Por ejemplo, la pregunta del trámite **«¿Quién puede solicitarlo?»** coincide, en parte, con lo que hemos anotado en nuestro **para quién.** Pero ten en cuenta que lo que más nos interesa de esa pregunta es conocer sus rasgos *lingüísticos*, que definen un perfil de destinatarios a los que debes adaptar tu registro y vocabulario en todo el trámite.

En el punto referente a la «Información complementaria» puedes aplicar lo anotado en **cuál es el soporte**, relacionado con cómo editar los enlaces.



De este modo, el borrador para redactar este trámite, según el ejemplo elegido, podría presentar este aspecto:

Este borrador será tu guía:

Breve presentación general	**[Extraído de 2. ¿Para qué?]** Breve descripción de qué significa y qué implica ser familia monoparental en la Comunitat Valenciana. • Para qué sirve el certificado (acceder a ayudas, declaración de la situación legal…). • Cómo es el certificado: físico, digital… • Qué tipos de familias hay.
Preguntas de la estructura del trámite	**[Extraído de 1. ¿Qué quiero contar?]**
¿Qué se puede solicitar?	• Un certificado para que se reconozca la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana. • Tiene o no coste.
¿Quién puede iniciarlo?	• Quien represente a la familia: madre, padre o quien gestione sus trámites. • Quienes cumplan una serie de requisitos: listarlos.
¿Cuándo solicitarlo?	• Indicar los plazos de presentación y la vigencia.
¿Qué documentación se debe presentar?	• Listar la documentación. • Resaltar cuál es imprescindible y cuál adicional, con los nombres de los documentos y dónde descargarlos si es necesario.
¿Cómo se tramita?	• Resaltar que solo puede hacerse de manera telemática. • Indicar el procedimiento de tramitación: enlace, certificado digital, dónde aporta la documentación…
Fuentes jurídicas o documentales	**[Extraído de 5. ¿Cuál es el soporte?]** • Listar y editar los enlaces de la normativa pertinente.
Fin del trámite	**[Extraído de 4. Empatía]** • Cerrar con «La Generalitat Valenciana desea que esta información le sea de utilidad» más el descargo de responsabilidades.

Recuerda que quedan otros puntos por considerar en otras fases. Debes tenerlos en cuenta tanto en el modo en que redactadas como cuando revises el trámite.

Características para tener en cuenta en la adaptación del lenguaje y el diseño	**[Extraído de 3. ¿A quién?]** • Adultos sin conocimiento de lenguaje administrativo. • Nivel B1. • Lenguaje inclusivo. • Población bilingüe. • Accesibilidad. **[Extraído de 5. ¿Cuál es el soporte?]** • Marcar los epígrafes principales y secundarios con estilos distinguibles (H1, H2) y crear listados. • Usar recursos de accesibilidad: textos alternativos, colores de gráficas y tablas.
Comprobaciones generales para saber si se cumplen en la percepción de la redacción	**[Extraído de 4. Empatía]** • Quien necesita el trámite toma una decisión que afecta a la vida de varias personas con las que tiene vínculos familiares y emocionales. • Esta decisión dependerá de si comprende bien el contenido, sigue correctamente las indicaciones del procedimiento y si dispone de la documentación que se solicite. • Es fácil sentir temor ante el previsible lenguaje administrativo. Si yo fuese el destinatario, desearía que el trámite fuera fácil de comprender, que no deba preguntar a nadie y pueda saber en todo momento en qué fase se encuentra mi solicitud. **[Extraído de 2. ¿Para qué?]** ¿Para qué sirve a la Generalitat? • Para ayudar a la ciudadanía a tomar una decisión que afecta a la vida de una o varias personas. • Para ganar la confianza y la seguridad de la ciudadanía en los trámites de la Administración.

4.
Propuestas para simplificar el lenguaje administrativo. Cómo redactar con claridad

GENERALITAT VALENCIANA

4. Propuestas para simplificar el lenguaje administrativo. Cómo redactar con claridad

4.0 Consideraciones generales sobre la revisión

El objetivo de la comunicación clara es que quien lea pueda

1. **localizar** con facilidad lo que busca,
2. que **lo comprenda**, y
3. entonces **actúe** o tome una decisión.

Para lograrlo, el primer paso es abandonar el sistema tradicional de revisar frase a frase: de este modo no se aprecia en el mensaje en conjunto, por lo que se sigue manteniendo la estructura y organización originales, que puede que no sean las más adecuadas.

Sigue estos pasos:

1. Lee el **trámite** completo para comprenderlo.
2. Valora si la estructura y la organización facilitan al lector la **localización** de la información.
3. Propón un **orden** alternativo.
4. Revisa cada apartado y sus párrafos para detectar si son **comprensibles**: si cumplen o no las propuestas de claridad que indicamos más abajo.
5. Recuerda que el texto original, cada párrafo, solo es una orientación inicial. Puedes transformarlo para que se amolde a los principios del lenguaje claro.
6. Comprueba que se dan todas las instrucciones y condiciones —fechas, plazas, documentación necesaria, etc.— para que quien lo lea pueda **actuar**: tomar la decisión de seguir o no el trámite elegido.

4.1 Cómo facilitar la localización de la información

Para ayudar a la ciudadanía a encontrar con rapidez la información que busca en un trámite, debes comprender que la lectura en la web no es lineal, como en un libro. Quien lee en la web trata de localizar la información que busca a través del método que se conoce como «la lectura en F». Primero hace un barrido vertical para **localizar** los puntos esenciales: busca encabezados —si tienen o no una jerarquía— y elementos destacados —listados y resaltados en negrita—. Después, una vez que localiza el epígrafe cuya definición parece aproximarse a lo que busca, los recorre en horizontal —los lee rápidamente—.

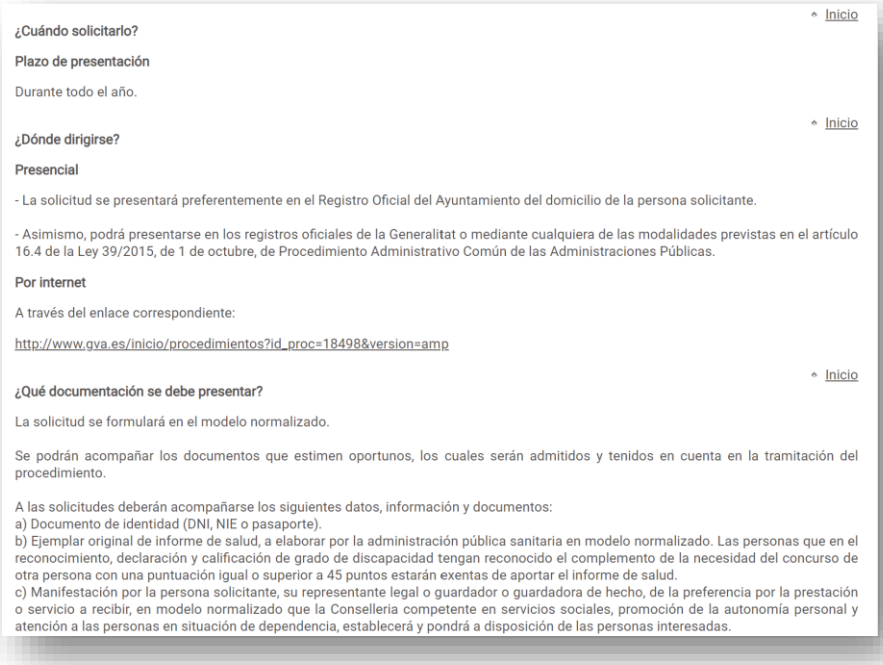
Por esta razón es esencial que se muestren con claridad los epígrafes y que cada párrafo aporte una idea. Lo veremos a continuación:

4.1.1 Destaca los epígrafes

Haz que se muestre con claridad la diferencia entre un epígrafe, un subepígrafe y sus contenidos. Destaca los títulos con **color** y con un **espaciado** respecto al margen y al apartado anterior. Esto facilita la lectura «en F».
La composición en la web permite aplicar estilos para encabezados que simplifican este trabajo.

Ejemplo: texto con epígrafes mal destacados

En el ejemplo de la imagen apenas se distingue tanto la jerarquía de los encabezados como el número total de epígrafes.



Inicio

¿Cuándo solicitarlo?

Plazo de presentación

Durante todo el año.

Inicio

¿Dónde dirigirse?

Presencial

- La solicitud se presentará preferentemente en el Registro Oficial del Ayuntamiento del domicilio de la persona solicitante.

- Asimismo, podrá presentarse en los registros oficiales de la Generalitat o mediante cualquiera de las modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por internet

A través del enlace correspondiente:

http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id_proc=18498&version=amp

Inicio

¿Qué documentación se debe presentar?

La solicitud se formulará en el modelo normalizado.

Se podrán acompañar los documentos que estimen oportunos, los cuales serán admitidos y tenidos en cuenta en la tramitación del procedimiento.

A las solicitudes deberán acompañarse los siguientes datos, información y documentos:
a) Documento de identidad (DNI, NIE o pasaporte).
b) Ejemplar original de informe de salud, a elaborar por la administración pública sanitaria en modelo normalizado. Las personas que en el reconocimiento, declaración y calificación de grado de discapacidad tengan reconocido el complemento de la necesidad del concurso de otra persona con una puntuación igual o superior a 45 puntos estarán exentas de aportar el informe de salud.
c) Manifestación por la persona solicitante, su representante legal o guardador o guardadora de hecho, de la preferencia por la prestación o servicio a recibir, en modelo normalizado que la Conselleria competente en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, establecerá y pondrá a disposición de las personas interesadas.

Corregido: mismo texto con epígrafes bien destacados

En el ejemplo de más abajo se ven los epígrafes destacados con color (rojo) distinto del texto principal (negro). También están resaltados con sangría izquierda, que permite distinguirlos fácilmente de los secundarios, y a estos, a su vez, del contenido. Así se facilita localización a través de «la lectura en F», que está indicada con flechas punteadas en azul.

1 Cuándo solicitarlo?

1.1 Plazo de presentación

Durante todo el año.

2 ¿Dónde dirigirse?

2.1 Presencial

- La solicitud se presentará preferentemente en el Registro Oficial del Ayuntamiento del domicilio de la persona solicitante.
- Asimismo, podrá presentarse en los registros oficiales de la Generalitat o mediante cualquiera de las modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.2 Por internet

A través del enlace correspondiente:

http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id_proc=18498&version=amp

3 ¿Qué documentación se debe presentar?

La solicitud se formulará en el modelo normalizado.

Se podrán acompañar los documentos que estimen oportunos, los cuales serán admitidos y tenidos en cuenta en la tramitación del procedimiento.

A las solicitudes deberán acompañarse los siguientes datos, información y documentos:

a) Documento de identidad (DNI, NIE o pasaporte).

b) Ejemplar original de informe de salud, a elaborar por la administración pública sanitaria en modelo normalizado. Las personas que en el reconocimiento, declaración y calificación de grado de discapacidad tengan reconocido el complemento de la necesidad del concurso de otra persona con una puntuación igual o superior a 45 puntos estarán exentas de aportar el informe de salud.

c) Manifestación por la persona solicitante, su representante legal o guardador o guardadora de hecho, de la preferencia por la prestación o servicio a recibir, en modelo normalizado que la Conselleria competente en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, establecerá y pondrá a disposición de las personas interesadas.

4.1.2 Cada párrafo es una idea

No es recomendable que aparezcan varias ideas, mensajes o instrucciones en un solo párrafo. Un párrafo puede constar de una o de varias frases que guarden relación con la misma idea. Por lo tanto, procura que cada párrafo contenga una sola idea que lo relacione con su epígrafe o sección. Esto ayuda a mostrar una organización fácil de comprender de un solo vistazo porque facilita la localización. Debes acostumbrarte a separar las ideas con un salto de párrafo.

Original: un párrafo con dos ideas

La fianza debe ser depositada dentro del mes siguiente a la celebración del contrato, independientemente de la opción elegida para realizar el depósito. La fecha de constitución de la fianza será aquella en la que se produzca el pago.

Corregido: dos párrafos, dos ideas

La fianza debe ser depositada dentro del mes siguiente a la celebración del contrato, independientemente de la opción elegida para realizar el depósito

La fecha de constitución de la fianza será aquella en la que se produzca el pago.

Para expresar con más claridad las ideas de cada párrafo, en el apartado 2 de esta unidad vas a encontrar recursos para sintetizar, limitar el número de palabras, simplificar subordinadas y usar marcadores textuales.

4.1.3 Crea listados

Las ideas de un párrafo pueden verse aún mejor cuando se crean listados. La información es más clara cuando sigue una estructura. Compruébalo en el ejemplo. Es el mismo texto, pero en uno se identifica mejor la estructura y se lee con más claridad que en otro.

Original: texto poco claro

Son uniones de hecho formalizadas las uniones de las cuales hay constancia de la existencia, bien por declaración de voluntad de sus integrantes ante el funcionario encargado del Registro de Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana que se plasma en la inscripción correspondiente, o bien en otro documento público (por ejemplo, documento notarial) inscrito en el registro mencionado, siempre que se cumplan los requisitos que determina la ley mencionada porque se las consideró como tales.

Corregido: texto resaltado en listas

Si quiere formalizar una unión de hecho, inscríbala en el Registro de Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana.

Hay dos métodos para inscribirla:

1. Que los integrantes de esta unión lo declaren al funcionario de este Registro.
2. Que inscriban un documento público —por ejemplo, un documento notarial— en este Registro.

Debes saber que al menos hay tres tipos de listados porque cada uno tiene su propio significado:

Numérico

Indica instrucciones que deben seguirse en un orden específico o un listado de elementos imprescindibles:

Tramitación:

1. Anote el nombre de este trámite
2. Descargue los formularios y cumpliméntelos
3. Proceda al pago telemático
4. Guarde una copia del justificante de pago

Alfabético

Presenta opciones para elegir:

¿Dónde dirigirse?

a) Presencial
b) Por internet

Viñetas

Ofrece una colección de elementos que no requieren un orden específico:

Requisitos:

- Ser español
- Cualquier edad
- Residir en territorio español

4.1.4 Líneas de menos de 70 caracteres

Los estudios sobre legibilidad demuestran que son más comprensibles y legibles las líneas que tienen entre 50 y 70 caracteres. El número máximo de caracteres se puede regular por el diseño de la web. Las webs *responsive* tienen la ventaja de que pueden adaptarse a cualquier tamaño de la pantalla donde se lee —móvil, tableta o monitor—, pero puede convertirse en un inconveniente si no se ha regulado su número máximo de caracteres por línea.

Líneas de más de 90 caracteres (poco legible)

Regulación del procedimiento para el reconocimiento de la posible situación de dependencia de las personas, determinar la composición y funciones de los órganos competentes para su valoración […]

Líneas de menos de 70 caracteres (más legible)

Regulación del procedimiento para el reconocimiento de la posible situación de dependencia de las personas, determinar la composición y funciones de los órganos competentes para su valoración […]

4.1.5 La declaración de intenciones

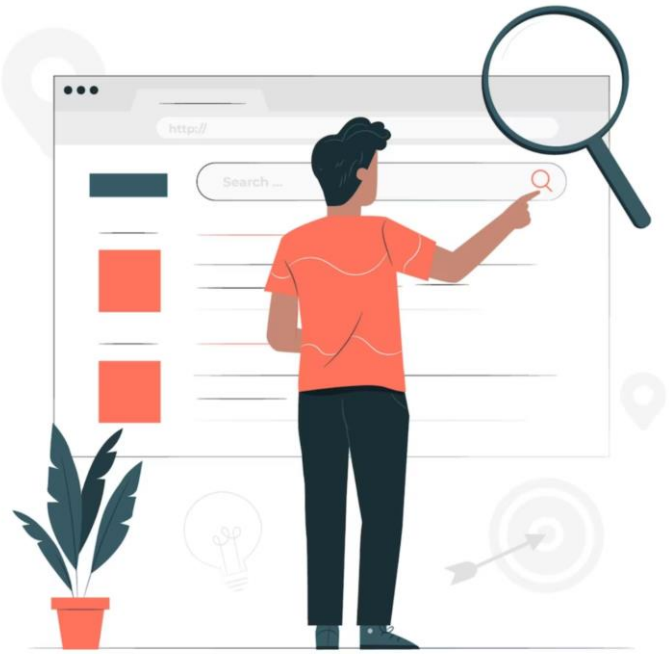
Un trámite administrativo o cualquier otro texto dirigido a la ciudadanía debería empezar con una breve declaración de intenciones que presente el contenido que se va a tratar a la persona que la lea y que espera que haga esta con la información.

En el siguiente caso debería haberse expuesto el objeto del trámite; sin embargo, el lector se encuentra con una descripción del contenido.

> **Objeto del trámite**
>
> Los albergues juveniles y las residencias juveniles del IVAJ, cuando presten servicios de albergue juvenil, son instalaciones que proporcionan alojamiento y manutención a los alberguistas de forma individual o en grupo.
> Los campamentos juveniles del IVAJ son instalaciones al aire libre cuyo objetivo es facilitar a las organizaciones, entidades e instituciones, equipamientos básicos para la realización de sus programas de actividades.

Por lo tanto, una posible solución sintética y directa para el primer párrafo sería la siguiente:

> **Objeto del trámite**
>
> Aquí le ofrecemos las instrucciones, documentación, fechas y requerimientos para que reserve su estancia en los albergues, residencias o campamentos juveniles del Instituto Valenciano de la Juventud (IVAJ).



4.2 Cómo mejorar la comprensión del texto

Una vez que se ha localizado el punto que se buscaba, la ciudadanía debe poder **comprender** las ideas que se transmiten bajo cada epígrafe. Aquí puedes encontrar los recursos principales para que el texto sea claro, cercano y, por lo tanto, comprensible.

4.2.1 Personaliza

Uno de los principales objetivos del lenguaje claro es la necesidad de que el receptor perciba que su interlocutor también es una persona. Esta medida humaniza el texto, lo hace más empático. Así, el lector toma una actitud mucho más comprensiva y genera más confianza. Por eso debemos reflejar en cada acción quién es el sujeto y a quién se dirige.

Así las cosas, es recomendable que cambies las frases en voz pasiva y reflexiva por la activa:

Voz pasiva (error)
La solicitud será presentada en el plazo de dos días.

Voz reflexiva (error)
Se podrá presentar la solicitud en el plazo de dos días.

Voz activa, con persona que indica al lector la acción
Presente su solicitud en el plazo de dos días.

4.2.2 Identificación de la Administración

La entidad se debe identificar —en primera persona del plural— como quien indica al lector las acciones que asume. Por lo tanto, la Administración no debe hablar de sí misma en tercera persona.

Administración en tercera persona
La Conselleria de Hacienda y Modelo Económico enviará un justificante de los documentos entregados.

Administración personalizada e identificada
Desde la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico le enviaremos un justificante de los documentos que nos ha entregado.

4.2.3 Orden sintáctico

Mantén siempre el orden sintáctico básico:
sujeto + verbo + complementos.

Original: texto de sintaxis desordenada
Solo una solicitud de alta podrá presentar la persona interesada.

Original: texto ordenado

La persona interesada solo puede presentar una solicitud de alta.

Original: texto de sintaxis desordenada

En App Store y en Google Play ya está disponible para descargar la aplicación.

Original: texto ordenado

La aplicación ya está disponible para descargar en App Store y en Google Play.

4.2.4 Orden lógico de la frase

Comprueba que los párrafos siguen un orden lógico. Esto proporciona un discurso fluido, fácil de seguir, que permite a los lectores localizar y comprender la información con más facilidad.

Orden de causa-efecto: una acción causa una reacción, en ese orden.

Ejemplo correcto:

«A partir del día en que envíe la solicitud, se le responderá en menos de siete días hábiles».

Ejemplo confuso:

«Se le responderá en menos de siete días hábiles a partir del día en que envíe la solicitud».

Orden cronológico: los hechos transcurren ordenados en el tiempo.

Ejemplo correcto:

«El 31 de enero acaba el plazo de presentación. El 30 de marzo se publicarán las listas de las solicitudes admitidas».

Ejemplo confuso:

«El 30 de marzo se publicarán las listas de las solicitudes admitidas que deberán haber sido presentadas antes del 30 de enero de ese mismo año».

4.2.5 Frases de menos de 30 palabras

Como se mencionaba en el punto 1.2., cada párrafo es una idea, por esa razón los párrafos deben ser sencillos. Para mejorar su comprensibilidad, utiliza **frases cortas**, de menos de 30 palabras.

Las frases largas se pueden *trocear* en otras más pequeñas que muestren su relación a través de los marcadores textuales y de la puntuación. No te preocupes si el párrafo definitivo es más extenso, siempre que las frases cortas, la puntuación y las aclaraciones hayan ayudado a hacerlo más comprensible.

Original: texto sin adaptar (74 palabras)

Podrán ser personas beneficiarias de las ayudas contempladas en este programa las personas físicas mayores de edad que reúnan todos y cada uno de los requisitos detallados en el apartado de «Requisitos» y que en el momento de solicitar la ayuda, tengan menos de 35 años, o tratarse de una unidad de convivencia en la que todos los miembros sean menores de 35 años, y así quede acreditado en el correspondiente certificado de empadronamiento.

Corregido: texto adaptado (16 + 14 + 24 palabras)

Para beneficiarse de las ayudas de este programa debe cumplir todas las condiciones del apartado «Requisitos». (16 palabras)

Además, en el momento de solicitar la ayuda debe tener menos de 35 años. (14 palabras)

Si pertenece a una unidad de convivencia, todos los miembros deben ser menores de 35 años. Debe acreditar esta condición en el certificado de empadronamiento. (25 palabras).

4.2.6 Evita encadenar frases subordinadas

Si encadenas frases subordinadas, generarás oraciones de más de 30 palabras, difíciles de leer. Separa las frases con puntos.

Original: texto con subordinadas encadenadas

Podrán optar a los puestos reservados para personas con diversidad funcional aquellas personas aspirantes que, cumpliendo los requisitos anteriores, acrediten un grado de diversidad funcional igual o superior al 33 % y que lo formulen expresamente en la solicitud de participación siguiendo las instrucciones establecidas en la base 4.

Texto adaptado: frases separadas por puntos, sin subordinación

Para optar a los puestos reservados para personas con diversidad funcional, debe cumplir con los requisitos anteriores. Además, debe acreditar un grado de diversidad funcional igual o superior al 33 %. Recuerde formularlo expresamente en la solicitud de participación, según las instrucciones de la base 4.

4.2.7 Usa marcadores textuales

Cuando una frase tiene una relación con otra, tiene que demostrarlo: usa marcadores textuales.

Original: texto sin marcadores

La solicitud podrá realizarse para valoración inicial o para homologación cuando la persona solicitante tenga reconocida la pensión de gran invalidez o el complemento de la necesidad de concurso de otra

persona. Las personas que formulen solicitud para homologación del complemento de la necesidad del concurso de otra persona con una puntuación igual o superior a 45 puntos estarán exentas de aportar el informe de salud previsto en el artículo 5, apartado 4, letra a) del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell. A las personas que tengan reconocido el complemento de gran invalidez se les reconocerá, en todo caso, el Grado III.

Corregido: texto con marcadores

Puede enviar la solicitud para que se la valoremos o para que se la homologuemos, si tiene reconocida la pensión de gran invalidez o el complemento de la necesidad de concurso de otra persona.

En el caso de quienes tengan reconocido el complemento de gran invalidez, también se les reconoce el Grado III.

Por lo tanto, quien solicita la homologación del complemento de la necesidad del concurso de otra persona —que ya cuente con una puntuación igual o superior a 45 puntos— estará exenta de aportar el informe de salud (previsto en el artículo 5, apartado 4, letra a) del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell).

4.2.8 Evita las frases unidas por «y»

Por la misma razón del punto anterior, desconfía de las frases unidas por *y*:

Original: frases unidas con «y»

Y le informamos de que podrá presentar el recurso telemáticamente y también de forma presencial en las oficinas de Atención al Ciudadano.

Corregido: frases unidas con marcadores

También le informamos de que podrá presentar el recurso telemáticamente, así como de forma presencial en las oficinas de Atención al Ciudadano.

4.2.9 Sintetiza: elimina circunloquios y redundancias

Suprime todo lo que no aporte información nueva o relevante.

Original: texto con circunloquios y redundancias

Alternativamente, y siempre y cuando se acredite que al menos uno de los miembros está empadronado en algún municipio de la Comunitat Valenciana, se podrán admitir otros medios de prueba de la convivencia como son […]

Corregido: texto adaptado

Cuando uno de los miembros acredite que está empadronado en un municipio de la Comunitat Valenciana, puede demostrar la convivencia con uno de estos medios […]

4.2.10 Menciones a leyes o normas

Las referencias a leyes o normativas, cuando sea necesario mencionarlas, irán al final del documento en un apartado especial mediante hipervínculos en la sección «Normativa». Si redactas un documento con referencias a la normativa, inclúyela en el pie de página, por ejemplo. Si estás elaborando un trámite, sigue el ejemplo corregido

Original: texto con cita textual

Según lo que se establece en la Orden 9 de la Consejería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital (DOGV núm. 9374, de 04 de julio de 2022), modificada por la Orden 14 de la Consejería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital (DOGV núm. 9454, de 21 de octubre de 2022) y la resolución de ampliación de plazos (DOGV núm. 9467, de 10 de noviembre de 2022) los interesados deberán presentar la solicitud:
- Inicio de plazo el 24 de octubre de 2022
- Fin de plazo el 31 de julio de 2023

Corregido: texto sin cita textual

Los plazos para que presente la solicitud son:

- Inicio de plazo el 24 de octubre de 2022
- Fin de plazo el 31 de julio de 2023

Consulte aquí la normativa [hipervínculo a la norma]

4.2.11 Evita tecnicismos

Adapta tu texto al registro del hablante. Evita tecnicismos y términos propios de la jerga; si es inevitable, al menos, acláralos. Desarrolla las abreviaturas y las siglas, por lo menos, la primera vez que aparezcan.

Textos con tecnicismos, abreviatura y siglas

Pueden solicitar las ayudas las familias con una persona descendiente cuando los ingresos anuales de la unidad familiar, incluidas las pensiones de alimentos, divididos por el número de unidades de consumo, no superen el 100% del IPREM vigente calculado en doce mensualidades.

Texto adaptado

Pueden solicitar estas ayudas las familias que conviven con un descendiente o más cuando cumplan esta condición: que los ingresos anuales de la unidad familiar —incluidas las pensiones de

alimentos— divididos por el número de unidades de consumo, no superen el 100 % del IPREM* vigente, calculado en doce mensualidades.

*El indicador económico IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) se utiliza para determinar el límite de salario cuando se solicita una ayuda [hipervínculo para calcularlo / normativa]

Texto con jerga

Contra la resolución de concesión del Bono Digital, que pondrá fin al procedimiento y agotará la vía administrativa, se podrá interponer, potestativamente, un recurso de reposición en los términos que establece la ley [...]

Texto adaptado sin jerga

Una vez resuelta la concesión de Bono Digital no se podrá recurrir por vía administrativa. Para solicitar que se cambie el sentido de la resolución hay que presentar un "recurso de reposición".

4.2.12 Evita palabras «comodín»

Cambia las expresiones construidas con verbos *comodín*, como *realizar*, *efectuar* o *hacer* por los términos que definan con más precisión, sencillez y claridad lo que significan. Esas construcciones suelen ser oscuras y a menudo generan una ambigüedad buscada.

Pobreza léxica

Para efectuar la presentación de forma presencial...
Se realice el abono de las tasas...
Haciendo un ajuste....

Mayor precisión y comprensibilidad

Para presentarlo en persona...
Pague las tasas...
Ajuste...

4.2.13 Usa verbos para describir la acción

En línea con el ejemplo anterior, usa verbos conjugados para describir la acción en vez de sustantivos:

Original: frases con sustantivos

Para dar atención a su solicitud se realizará una evaluación de su situación. Esto permitirá formular una recomendación acerca de la mejor solución

Corregido: frases con verbos conjugados

Para que atendamos su solicitud, evaluaremos su situación, lo que nos permitirá recomendarle la mejor solución.

4.2.14 Usa términos sencillos

Usa el término más común y sencillo, frente al más complejo.

Aquí van algunos ejemplos:

Más complejo	Más sencillo
adolecer	carecer
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
intencionalidad	intención
problemática	problema

4.2.15 Evita ambigüedades con los gerundios

El gerundio es una forma no personal que utilizamos con mucha frecuencia. Sin embargo, abusar de él puede generar ambigüedades y, en algunos casos, expresar el mensaje de forma agramatical.

Original: frases con gerundio de posterioridad/ambiguo

Se requerirá el certificado reconociendo su situación. / Revisando su solicitud [¿quién revisa?], se iniciará el trámite.

Corregido: frases libres de ambigüedades y claras

Se requerirá el certificado que reconozca su situación. / Una vez que esta Administración revise su solicitud, iniciará el trámite.

4.2.16 Evita las frases negativas

Redacta las frases en positivo: se comprenden mejor y serán mejor aceptadas por los destinatarios.

Original: texto con construcción negativa

La solicitud no debe ser presentada después de 15 días de iniciarse el trámite.

Corregido: texto con construcción positiva

Presente su solicitud antes de que pasen 15 días a partir del momento en que inicie el trámite.

Ten cuidado con el uso de la doble negación: trata de simplificarla redactándola en positivo. Resultará difícil descubrirla si solo nos centramos en localizar el adverbio *no*, ya que en realidad puede aparecer con un valor similar al de un prefijo.

Original: texto con doble negación

No se desestima la inclusión de otros certificados como el padrón o el de residencia.

Corregido: texto sin doble negación

Podrá incluir otros certificados como el padrón o el de residencia.

4.2.17 No uses las mayúsculas para resaltar

Utilizar la mayúscula para resaltar información no es un recurso recomendable, e incluso en el lenguaje digital se asocia con la acción de gritar.

Original: texto con resaltado con mayúsculas

- SI OPTA POR EL DEPÓSITO TELEMÁTICO - modelo 816, LA DEVOLUCIÓN DE DICHA FIANZA ÚNICAMENTE PODRÁ SOLICITARSE DE FORMA TELEMÁTICA, y entonces, para solicitar la DEVOLUCIÓN, si que será requisito imprescindible acceder al proceso telemático por medio de un CERTIFICADO ELECTRÓNICO.

Corregido: texto sin resaltados.

- Si opta por el depósito telemático —modelo 816—, solo podrá solicitar la devolución de dicha fianza también de forma telemática. Por esta razón será imprescindible que acceda a este trámite con su certificado digital.

4.3 Cómo facilitar la acción

Esta última fase consiste en una sencilla **comprobación**. Si tras los consejos anteriores te has asegurado de que quien lee ha podido localizar la información que buscaba y la ha comprendido, ahora ya debería poder tomar una decisión, actuar para lograr el propósito del trámite.

Por esa razón, debes seguir esta pequeña lista para localizar y comprobar que se pueden encontrar epígrafes que se ocupen de los siguientes puntos:

- Las condiciones para poder presentarse al trámite
- La normativa que lo ampara
- Todos los pasos que deben dar, ciudadanía y Administración, para lograr el fin último del trámite
- Los documentos que necesita recopilar

El lugar, ya sea físico o virtual, para presentar la solicitud y los documentos, además de si requiere un procedimiento especial de acceso

Las fechas, tanto los plazos para presentarse al trámite como los de respuesta de la Administración cuando los hubiera

En cada punto, sigue estos consejos:

1. Comprueba que cada punto es fácilmente identificable por su epígrafe
2. Usa hipervínculos para facilitar:
   - La descarga de los impresos
   - El acceso a la documentación
   - La consulta de la normativa
3. Desarrolla las siglas la primera vez que aparezcan

5.

Aprender a revisar trámites con la guía para enviar mensajes eficaces

GENERALITAT VALENCIANA

5. Aprender a revisar trámites con la guía para enviar mensajes eficaces

5.0 Introducción: reaprendiendo a revisar

«La revisión es un control de calidad»

En las unidades 5 y 6 aprenderás a revisar. Parece demasiado espacio y mucho tiempo para dedicarlo a algo que presuponemos tan sencillo. Es necesario que comprendas que esta fase no es un mero paso más: es un paso esencial tan importante como los primeros. La revisión es un control de calidad. Cuanto más estricto sea este control, más tiempo ahorrarás tanto a la ciudadanía como al personal empleado público de la Administración. Por eso es importante que aprendas cómo hacerlo correctamente, como si fuera la primera vez.

En contra de lo que se suele pensar, no basta con *echar un vistazo* al texto. Revisar con eficacia exige una metodología sencilla pero exigente. Debes comprobar que se cumplen dos objetivos principales:

1. El contenido, las intenciones y la composición señalados en tu guía aparecen en el trámite redactado.
2. No hay errores de estilo, gramática ni ortografía.

Pero tienes que ser consciente de que tu atención solo puede centrarse en uno de estos dos objetivos cuando revisas.

El primero —lo que verás en esta unidad— exige que compruebes si en tu texto aparecen los propósitos que has expuesto previamente en la guía. Por este motivo debes hacer una lectura rápida que te permita ir confirmando esa correlación. Al leer de ese modo, tu cerebro está reinterpretando lo escrito para localizar esas ideas o intenciones en la guía, fuera del texto principal. En ese momento no es recomendable que valores si la frase está bien o mal construida —ni si tiene o no erratas ni si los resaltados o su composición son adecuados— porque toda esa información y las comprobaciones extra te despistarán.

Cuando haces esta primera revisión puede que descubras, por ejemplo, que faltaba uno de los puntos señalados en la guía. En ese momento debes detener la comprobación para subsanar este error; deberás redactar el texto que falta. Y cuando redactes, puede que aparezcan errores que deberás comprobar en la segunda revisión. Esa segunda revisión —que verás en la unidad 6— solo comienza cuando tienes la seguridad de que contenidos, intenciones y composición se ajustan a tu estrategia de comunicación diseñada en la guía. Solo

entonces podrás leer línea a línea, frase a frase, para comprobar si lo redactado se adapta a todo lo que has visto en la unidad 4.

Tras estas dos revisiones quedaría una tercera, la del prototipado, —que verás en la unidad 10—. En ella necesitarás los ojos y la comprensión de una o dos personas a quienes se dirige tu texto. Sus conclusiones te permitirán comprobar con certeza si tu trámite cumple todos los objetivos del lenguaje claro —localizar, comprender y decidir—.

Esta metodología exhaustiva de revisión permite tener la certeza de que el trámite está listo. Se puede decir que *funcionará* sin problemas, que no generará dudas ni preguntas ni respuestas. Porque si consideras todo el tiempo que se desperdicia en esos bucles —tanto para la ciudadanía como para el personal empleado público— verás que es más conveniente invertir una pequeña parte de todo ese tiempo en una revisión previa, en un control de calidad del texto.

5.1 Cómo revisar el contenido

En esta unidad vas a aprender a centrar tu atención en la primera revisión, la del contenido e intenciones.

Para hacerlo, tomaremos dos elementos

1. El texto ya redactado. En este caso, se usará como ejemplo el trámite de la unidad 3: *Trámite para la aportación de documentación a las solicitudes de reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana*.
2. Tu guía. La misma que se elaboró en la unidad 3.

A continuación, comprueba si aparecen o no en el trámite cada uno de estos puntos de tu guía. Aquí la comprobación se ha marcado con marcas de verificación para señalar lo que ya existe y lo que falta o no se ha conseguido.

Breve presentación general [Extraído de 2. ¿Para qué?]

Breve descripción de qué significa y qué implica ser familia monoparental en la Comunitat Valenciana.

- ✓ Para qué sirve el certificado (acceder a ayudas, declaración de la situación legal…).
- ✓ Cuándo, dónde y cómo usarlo o presentarlo.
- ✓ Cómo es el certificado: físico, digital…
- ✓ Si tiene o no coste.
- ✓ Qué vigencia tiene.
- ✓ En cuánto tiempo podrá obtenerlo: es automático tras la presentación de la documentación o se revisa y se decide.
- ✓ Cómo sabrá la persona interesada en qué fase del procedimiento se encuentra.

Conclusión:

Toda esta información se encuentra en el apartado «Observaciones». Deben revisarse o actualizarse los enlaces, porque algunos no funcionan. Fue necesario aclarar los puntos de «Coste» y «Vigencia».

Sería mejor adelantar a la ciudadanía que toda esta información puede encontrarse en ese apartado. Para eso, puedes añadir la siguiente línea bajo el encabezado:

> «En el apartado *Observaciones* [enlace] puede conocer todas las características y tipos de familias monoparentales».

Preguntas de la estructura del trámite

¿Qué se puede solicitar?	**[Extraído de 1. ¿Qué quiero contar?]** ✓ Un certificado para que se reconozca la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana.
¿Quién puede iniciarlo?	**[Extraído de 3. ¿A quién?]** ✓ Quien represente a la familia: madre, padre o quien gestione sus trámites. ✓ Qué requisitos debe cumplir.
¿Cuándo solicitarlo?	**[Extraído de 1. ¿Qué quiero contar?]** ✓ Indicar los plazos de presentación. ✓ Vigencia.
¿Qué documentación se debe presentar?	**[Extraído de 1. ¿Qué quiero contar?]** ✓ Listar la documentación. ✓ Resaltar cuál es imprescindible y cuál adicional, con los nombres de los documentos y dónde descargarlos si es necesario.
¿Cómo se tramita?	**[Extraído de 1. ¿Qué quiero contar?]** ✓ Resaltar que solo puede hacerse de manera telemática. ✓ Indicar el procedimiento de tramitación: enlace, certificado digital, dónde aporta la documentación…
Fuentes jurídicas o documentales	**[Extraído de 5. ¿Cuál es el soporte?]** ✓ Listar y editar los enlaces de la normativa pertinente.
Cierre del trámite	**[Extraído de 4. Mostrar empatía]** ✓ Cerrar con «La Generalitat desea que esta información le sea de utilidad» más el descargo de responsabilidades.

Conclusión:

Todos los contenidos aparecen reflejados en el trámite actual.

Características para tener en cuenta en la adaptación del lenguaje y el diseño

[Extraído de 3. ¿A quién?]

- ✗ Nivel B1.
- ✗ Lenguaje inclusivo.

Conclusión:

Debe adaptarse al lenguaje claro e inclusivo

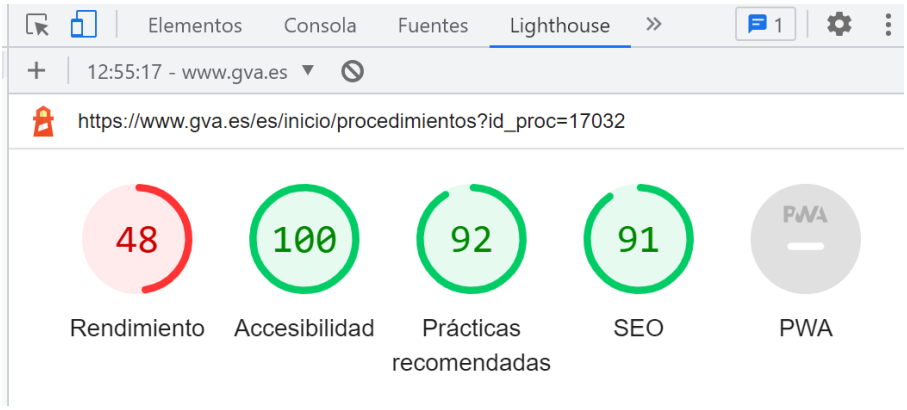
[Extraído de 5. ¿Cuál es el soporte?]

- ✗ Marcar los epígrafes principales y secundarios con estilos distinguibles (H1, H2) y crear listados.
- ✓ Usar recursos de accesibilidad: textos alternativos, colores de gráficas y tablas.

Conclusión:

Aunque los epígrafes ya aparecen resaltados, debe mejorarse el estilo aplicado para que se distingan con más facilidad.

La *Auditoría de accesibilidad* del navegador Chrome da un 100 % a esta web. Puedes encontrar esta herramienta en las opciones de «Configuración» de Chrome; pulsa en «Más herramientas»; pulsa en «Herramientas para desarrolladores». Aquí se te abrirá una ventana lateral donde tienes que localizar «Lighthouse» en las opciones del menú superior. Pulsa «Analizar carga de la página» y podrás ver el informe completo de accesibilidad y otras opciones, como SEO (91 %).



Muestra de datos de accesibilidad y SEO de «Lighthouse».

Comprobaciones generales para saber si se cumplen en la percepción de la redacción

[Extraído de 4. Mostrar empatía]

- ✓ Quien necesita el trámite toma una decisión que afecta a la vida de varias personas con las que tiene vínculos familiares y emocionales.
- ✗ Esta decisión dependerá de si comprende bien el contenido, sigue correctamente las indicaciones del procedimiento y si dispone de la documentación que se solicite.
- ✗ Es fácil sentir temor ante el previsible lenguaje administrativo. Si yo fuese el destinatario, desearía que el trámite fuera fácil de comprender, que no deba preguntar a nadie y pueda saber en todo momento en qué fase se encuentra mi solicitud.

¿Para qué sirve a la Generalitat?

- ✓ Para ayudar a la ciudadanía a tomar una decisión que afecta a la vida de una o varias personas.
- ✗ Para ganar la confianza y la seguridad de la ciudadanía en los trámites de la Administración.

Conclusión:

Aunque al redactar se entiende la necesidad de la ciudadanía con respecto a este trámite, la información que se le ofrece puede que no se comprenda bien, por lo que deben aplicarse las normas de redacción de lenguaje claro y suprimir el estilo administrativo.

La Generalitat Valenciana cumple con su propósito de facilitar a la ciudadanía la toma de decisiones. No obstante, se pueden mejorar la confianza y la seguridad de los ciudadanos y las ciudadanas si los textos del trámite fueran más cercanos y comprensibles gracias a la aplicación de las normas del lenguaje claro.

6.

Cómo corregir y limpiar el texto: claridad y limpieza

GENERALITAT VALENCIANA

6. Cómo corregir y limpiar el texto: claridad y limpieza

6.0 Introducción

Una vez que se ha comprobado que los contenidos se ajustan a la guía y que el estilo cumple con las normas del lenguaje claro, se pasa a la segunda revisión: ahora tienes que suprimir todos los errores gramaticales y erratas. Por eso, en esta unidad aprenderás a revisar con los principios de la corrección de textos. Esta unidad te ofrece los problemas habituales, más graves, a tener en cuenta. Se han incluido enlaces a fuentes de gramática y ortografía para que, si fuera necesario, repases más a fondo algunas de las cuestiones esenciales.

No obstante, se recomienda que esta fase la elabore alguna persona con conocimientos sólidos de corrección. Aunque se pueden usar verificadores como el corrector de Word o el programa MyStilus, una persona siempre resolverá mejor las ambigüedades del texto.

6.1 Limpiar, normalizar y unificar

Revisar no es únicamente suprimir erratas. El objetivo principal de esta fase es facilitar una lectura sin interrupciones, un texto claro y ordenado en el que se mantengan las convenciones formales y tipográficas. Para alcanzar este objetivo es necesario cumplir tres tareas fundamentales en el trabajo de corrección:

Limpiar
Se entiende por limpieza la supresión de erratas, errores de teclado y todo aquello que estorbe en la lectura. Con la limpieza se eliminan aquellas erratas que —independientemente de las normas de estilo que se utilicen— siempre se consideran errores.

Normalizar
Se trata en este caso de suprimir los errores que nos encontremos en el texto atendiendo a una norma ortográfica, gramatical o de estilo determinada.

Unificar
Consiste en dar unidad a todos aquellos casos que no se ajusten a ninguna de las normas propuestas ni se recojan en el manual o el libro de estilo de referencia.

A continuación, verás algunas de las dudas más habituales a la hora de redactar y revisar un texto.

6.2 Cuestiones gramaticales

6.2.1 Concordancias y discordancias

Según la RAE, la *concordancia* es 'la igualdad de género y número entre adjetivo o artículo y sustantivo, y la igualdad de número y persona entre el verbo y el sujeto'.

Las discordancias son desajustes entre el valor semántico que el hablante otorga a determinadas palabras y las leyes gramaticales que indican cómo deben relacionarse entre sí.

A continuación, te recordamos algunas normas generales:

- La coordinación de dos o más sustantivos o pronombres en singular, siempre que cada uno de ellos se refiera a un ente distinto, forma un grupo que concuerda en plural con el adjetivo o pronombre, o con el verbo del que son sujetos (Presentar la carta y el documento sellados).
- La coordinación de dos o más sustantivos o pronombres de diferente género gramatical forma un grupo que concuerda en masculino con el adjetivo o pronombre (Las ayudas y los subsidios aprobados podrán solicitarse dentro de un mes).

Puedes analizar otros casos de concordancia en el siguiente enlace:

https://www.rae.es/dpd/concordancia

6.2.2 Incorrecciones en el uso del gerundio

El gerundio es una forma verbal que en la oración cumple la función de adverbio y es muy productivo para construir perífrasis verbales. A menudo se ha evitado su uso por miedo a emplearlo incorrectamente, aunque también cabe destacar que un texto plagado de gerundios resulta poco claro.

Para que este sea correcto, debe cumplir tres condiciones, según el planteamiento académico:

- Funcionar como adverbio o como verbo (Obtendrá la ayuda presentando la documentación requerida).
- Expresar una acción simultánea o anterior a la del verbo principal –o tan inmediata que se perciba como simultánea– (Analizando las encuestas se observa un aumento en la demanda de vivienda pública).

Los principales usos del gerundio recogidos en las gramáticas tradicionales son los siguientes:

- El perifrástico, con verbos como estar, seguir, venir (Está analizando, Sigue solicitando, Viene acumulando…).
- El modal (Se solicita cumplimentando).
- El de simultaneidad (Se benefició de la ayuda presentando la documentación).

Algunos usos inadecuados del gerundio:

- El de posterioridad no inmediata (Se informó de las ayudas presentando tiempo después la documentación).
- El especificativo (La normativa regulando el trámite pueden consultarse en...).
- El partitivo (Este trámite tiene 6 pasos, siendo 3 de ellos...).
- El gerundio ambiguo, que, aunque gramaticalmente es correcto, puede tacharse de incorrecto por su falta de precisión (Le notificaremos la recepción de su documentación recibiendo el comprobante [¿Se notificará cuando la administración reciba un comprobante o quien lo solicita recibirá un comprobante cuando la administración reciba la documentación?]).

6.2.3 Leísmo, loísmo y laísmo

Los mayores errores se cometen en el uso de los pronombres átonos de 3.ª persona, y los problemas más extendidos son el leísmo, el laísmo y el loísmo.

Para poder detectar cuándo se produce alguno de estos fenómenos, es imprescindible que sepamos identificar sin problemas un complemento directo (*en adelante, CD*).

Los verbos que pueden llevar CD son los verbos transitivos; el CD nunca puede llevar preposición, excepto cuando se trata de un complemento de persona, que llevará la preposición *a* (Nadie vio a Pedro).

Puede sustituirse por *lo*, *la*, *los* o *las* y pasa a ser sujeto paciente si escribimos la oración en voz pasiva.

Cuando lleva la preposición *a*, porque introduce un CD de persona, no hay que confundirlo con el complemento indirecto (*CI*).

La identificación de los problemas de leísmo, laísmo y loísmo es la siguiente:

- El leísmo es utilizar *le*/*les* donde corresponde *lo*/*los* o *la*/*las*. El uso del leísmo masculino singular de persona está admitido por la RAE, e incluso ha gozado de cierto prestigio en algunas

épocas (Le vi venir [al ciudadano]). No está admitido ni en el femenino, ni en plural, ni para cosas. (Le vi venir [a la ciudadana], Les vi venir [al ciudadano y a la ciudadana], Les presenté [el informe y la solicitud]).

- El laísmo es utilizar *la/las* donde corresponde *le/les* para el CI femenino (La dije muchísimas cosas).
- El loísmo es utilizar *lo* o *los* donde corresponde *le/les* para el CI masculino (Lo dieron dinero por la subvención).

Si estos matices resultaran dudosos, cabe destacar que, en muchas ocasiones, el propio *Diccionario panhispánico de dudas* suele hacer mención explícita a qué pronombres deben utilizarse con algunos de los verbos que están recogidos en la obra.

Tienes más información sobre el leísmo en el siguiente enlace:

https://www.rae.es/dpd/le%C3%ADsmo

6.2.4 Errores en el uso de las preposiciones

A continuación, se muestra una tabla con locuciones y regímenes incorrectos, y sus correspondientes formas adecuadas:

Forma incorrecta	**Forma correcta**
velar para	velar por
de *motu proprio/propio*	*motu proprio*
a *grosso modo*	*grosso modo*
en base a	con base en, basándose en
a nivel de	con respecto a
en relación a	en relación con, con relación a
en virtud a	en virtud de
en aras a	en aras de

6.2.5 Errores de acentuación

Aquí puedes ver algunas novedades ortográficas respecto a la acentuación de las palabras.

Solo
No debe tener tilde nunca cuando no hay riesgo de ambigüedad. Cuando existe este riesgo y cumple la función de adverbio, se desaconseja la tilde y en su lugar se prefieren las formas sinónimas *únicamente* o *solamente*.

Los demostrativos (*este, esta, estos, estas, ese, esa, esos, esas, aquel, aquella, aquellos y aquellas*)

Tampoco deben acentuarse en ningún caso, ni cuando existe ambigüedad entre su categoría gramatical.

Algunos monosílabos ortográficos
Algunas de las palabras que, tradicionalmente, se han considerado bisílabas dejan de serlo para formar parte de la categoría denominada *monosílabos ortográficos* y prescinden de la tilde, excepto en el caso de la tilde diacrítica. Algunas de estas palabras que no deben acentuarse son guion, ion, prion, truhan, frio (pret. perf. s. de *freír*), lio (pret. perf. s. *de liar*), guio (pret. perf. s. *de guiar*)…

La conjunción *o* entre cifras
No se tilda nunca, pues el riesgo de confundir la letra *o* con el número *0* es mínimo, de ahí que sea innecesario utilizar la tilde.

6.3 Otras cuestiones ortográficas y gramaticales

La Fundación del Español Urgente tiene en su sitio web un documento con las novedades de la *Ortografía de la lengua española*. Puedes consultarlas aquí:

https://www.fundeu.es/wp-content/uploads/2013/01/FundeuNovedadesOrtografia.pdf

7.

Recursos esenciales de ortotipografía

GENERALITAT VALENCIANA

7. Recursos esenciales de ortotipografía

7.0 Introducción

La ortotipografía es el conjunto de usos y convenciones que rigen en cada lengua la escritura por medio de elementos tipográficos. Los recursos tipográficos deben ayudar al aumento de la comprensibilidad del texto. En esta unidad verás cuáles son los elementos esenciales, cómo usarlos para agilizar la lectura y aumentar la claridad del texto y cuáles son los errores más frecuentes.

7.1 Ortotipografía de los signos de puntuación

La puntuación de un texto sirve para agilizar la lectura y contribuir a un texto con oraciones breves, pero debes evitar el exceso de puntuación y la puntuación errónea. A continuación, verás los casos más frecuentes de puntuación incorrecta en el uso del punto y de la coma.

7.1.1 El punto

El punto seguido, el punto aparte y el punto final sirven para señalar una pausa que indica el final de un enunciado, de un párrafo o de un texto. Es decir, cierran ideas completas.

No se pone punto:

- En los títulos y subtítulos de las obras.
- En direcciones electrónicas que aparezcan solas en una línea.
- Tras el signo de cierre de interrogación ni de exclamación.
- Tras puntos suspensivos.

Para saber más sobre el punto consulta este enlace:

http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/v.cgi?i=fuVCjBjmaKqbXIgP.

7.1.2 La coma

Su función es delimitar complementos oracionales.

No se colocará coma entre:

- Sujeto y verbo. Ejemplo incorrecto: Las personas físicas, deberán cumplir las siguientes condiciones.
- Verbo y sus complementos argumentales —directo, el indirecto, atributo, el agente, el de régimen y el predicativo—.

Ejemplos incorrectos: Se aplica, la bonificación/el bono se entrega, a los titulares…

Ten cuidado con la coma antes de una conjunción (por ejemplo *y*). No debes ponerla cuando la conjunción une dos oraciones ni cuando esta introduce el último elemento de una enumeración.

Ejemplos incorrectos: Es necesario presentar original, y compulsar la copia/Debe adjuntar el DNI, el certificado de empadronamiento, y el libro de familia.

Para saber más sobre usos de la coma consulta este enlace:

http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/v.cgi?i=fuIBiqiCTrhlXkPz

7.2 Signos dobles: comillas, paréntesis y rayas

Los signos dobles se utilizan para encerrar una parte del texto y marcar distanciamiento con respecto al texto principal o dotar a ese fragmento de un sentido propio. Tienen un signo de apertura y otro de cierre. Cualquier signo de puntuación que acompañe a estos signos dobles, de forma general, se escribirá tras el signo de cierre.

7.2.1 Las comillas

Las comillas tienen como función básica señalar cierto distanciamiento con relación al sentido propio de la palabra o en su elección frente a otras.

En español se utilizan diferentes tipos de comillas: las españolas («[ALT + 174], » [ALT + 175], en Windows), las inglesas ("[ALT + 0147], " [ALT + 0148]), en Windows, y las simples (‘ [ALT + 145], ’ [ALT + 146], en Windows).

De forma general, los signos de puntuación siempre se escribirán tras las comillas de cierre. Ante las citas, como excepción, pueden situarse los dos puntos.

Los textos entrecomillados utilizarán, en primer lugar, las comillas españolas o latinas; después, las inglesas; y, por último, las simples. Ejemplo: En el texto figura que puede presentarse: «en el registro de cualquier órgano administrativo o en cualquier organismo o entidad del sector público institucional que funcionen como "ventanilla única"».

Como se aprecia en el ejemplo, el orden de cierre de las comillas es inverso al de apertura.

Para destacar un término común se preferirá la cursiva.

7.2.2 Los paréntesis y las rayas

Aunque estos signos dobles de puntuación cumplen una función similar —aislar información o realizar aclaraciones—, cada signo tiene su función.

Por un lado, la raya (—: ALT + 0151) sirve para aislar incisos con una independencia sintáctica mayor que los de las comas, pero menor que los de los paréntesis.

La raya no debe confundirse con el guion, doble guion, ni el símbolo de menos.

Ejemplo con rayas: Los solicitantes —mayores de edad— deberán...

Ejemplo con guiones: Los solicitantes -mayores de edad- deberán...

Ejemplo con menos: Los solicitantes −mayores de edad− deberán...

Por otro lado, los paréntesis se utilizarán para aislar incisos acusadamente al margen del relato o que aportan información accesoria.

Para saber más sobre los signos dobles consulta este enlace:

http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/v.cgi?i=UeVWJzxxDdzzlStr

7.3 Recursos tipográficos

Los recursos tipográficos se utilizan para indicar funciones diferentes en el texto como destacar, marcar literalidad, resaltar que una palabra está escrita en otra lengua, etc. Al incluir estos recursos facilitamos la interpretación y organización de la información para quien nos lee.

7.3.1 La negrita

La función de las letras negritas es destacar parte del texto como marca visual en su organización y no guarda ningún tipo de relación semántica.
Ejemplo: Este trámite **solo se puede realizar telemáticamente**.

Este formato permite guiar a quien lee para encontrar rápidamente un punto del texto que se considera de especial importancia.
Ejemplo: Los requisitos dependen de tres factores: **edad** del solicitante, situación **laboral** actual y lugar de **empadronamiento**.

Para que mantenga su función y realmente resalte entre el resto del texto, no debes abusar de este recurso tipográfico.

Solo en el caso de que se sigan normas SEO de redacción, se comprobará que su uso tiene otra función más allá de la de resaltado.

7.3.2 La cursiva

Este recurso tipográfico pretende imitar a la letra manuscrita y cuya función principal es resaltar parte del mensaje.

Se utiliza en los siguientes casos:

- Para escribir los títulos de leyes, cabeceras de publicaciones y obras. Ejemplo: *Diario Oficial de la Comunitat Valenciana*.
- Para marcar palabras extranjeras —*cash*, *brexit*, *rating*, *broker*…— o locuciones latinas —*a priori/posteriori*, *in situ*, *modus operandi*, *sine qua non*, *ad hoc*…—.
- Para destacar una palabra u oración, pero que no entre en conflicto con el uso de resaltado que ya tenga la negrita.
  Ejemplo: Los **grados de consanguinidad** entre dos personas se cuentan por el número de generaciones. Pueden ser de *primer*, *segundo*, *tercer* y *cuarto grado*.
- Si se necesita destacar un término en un texto redactado íntegramente en cursiva, la opción preferible es la redonda.
  Ejemplo: *Ayudas para la emisión de* bonos digitales *destinados a financiar la contratación*….
- El signo de puntuación que vaya detrás de una palabra en cursiva no se verá afectado por dicho recurso tipográfico, a no ser que toda la oración vaya con este formato.
- Tampoco se escriben en cursiva los nombres propios extranjeros, ya sean de instituciones, empresas o personas. Por ejemplo: Financial Conduct Authority (FCA) debe ir en redonda.
- Si el procesador de texto no admitiese la cursiva, lo adecuado sería utilizar comillas.

7.4 Abreviaturas, siglas y acrónimos y símbolos

Todas estas fórmulas tienen como objetivo abreviar la escritura, pero cada una tiene unas reglas y una forma de escritura. A continuación, verás los errores más frecuentes y las confusiones que suelen generarse entre ellas.

7.4.1 Abreviaturas

Son representaciones escritas de una palabra con una o varias de sus letras. En ocasiones, existen algunas asentadas (Sr. por señor; *p.* o pág. por página) y otras que no cuentan con una grafía única.

Las abreviaturas deben cumplir con los siguientes requisitos

- Siempre llevan punto —admón. por administración— o, en algunos casos, barra —c/ por calle—.
- Si la palabra abreviada lleva tilde, la abreviatura también debe mantenerla si se utiliza la letra que la contiene —cía. por compañía—.

- Las abreviaturas forman el plural añadiendo, de forma general, una *-s* —dir., dirs.—; pero, si la abreviatura en singular solo tiene una letra, esta se duplica —*relaciones públicas*: r. p., rr. pp.—.

7.4.2 Siglas y acrónimos

Una sigla es una palabra nueva que presenta solo las letras iniciales de todas las palabras que forman una construcción nominal.

Cuando utilices siglas sigue estas pautas para facilitar la comprensión:

- Escríbela desarrollada la primera vez que aparezca y entre paréntesis la combinación de letras pertinente: Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH).
- Si se mantiene la sigla en su lengua de origen, debe especificarse: La Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, por sus siglas en inglés) ha recomendado…

Las normas para escribir las siglas son las siguientes:

- Cuando las siglas proceden de nombres comunes —términos lexicalizados— la forma desarrollada se escribirá en minúscula: El impuesto sobre el valor añadido (IVA) bajará el próximo año.
- El plural de las siglas en español se marca en el artículo, no en la sigla: Los ETF, las IIC, los CFD, las SICAV… —no Los ETFs/ETFS/ETF's…—. Sin embargo, en las citas textuales en inglés las siglas formarán el plural conforme a las reglas generales de dicho idioma —con *-s* final: CFDs—.
- No llevan tildes —CIA, no CÍA—.

Cuando la sigla se corresponda con un nombre propio, se prescindirá del artículo —En GVA…, no En *la* GVA—), pues se trata de un rasgo coloquial que debe evitarse en los registros cultos.

Sin embargo, no es extraño que una sigla, por el paso del tiempo y el uso, termine convirtiéndose en un nombre común y, por ello, no haya razón para seguir escribiéndola con mayúscula. Es el caso de opa y pyme, en estos casos hablamos de acrónimos y sí tienen plural, —opas o pymes—.

Para saber más sobre usos de la coma consulta este enlace:

https://www.fundeu.es/recomendacion/siglas-y-acronimos-claves-de-redaccion/

7.4.3 Los símbolos

Son abreviaciones de carácter científico-técnico y pueden ser letras o signos no alfabetizables.

La escritura de los símbolos se establece por convención, normalmente por grupos de personas —organismos, entidades, asociaciones, etc.— especializadas en el ámbito al que pertenezca determinado símbolo, como la física, la matemática o la economía.

Como se dispone en la *Ortografía* de la Real Academia Española, entre los símbolos y las cifras, se dejará un espacio, preferiblemente fino —30 €—, incluido con el símbolo de porcentaje —15 %—.

Los símbolos pertenecientes a las monedas se incluirán únicamente en los cuadros y en las tablas; en el cuerpo del texto debe utilizarse la forma desarrollada —150 euros—.

Para saber más sobre los símbolos consulta este enlace:

https://www.rae.es/dpd/s%2525C3%2525ADmbolo

8.

Nociones de accesibilidad

GENERALITAT VALENCIANA

8. Nociones de accesibilidad

8.0 Introducción

La accesibilidad es el conjunto de características con el que debe contar una web o un documento digital para que el mayor número de personas lo use de forma sencilla e intuitiva.

«La accesibilidad es un requisito imprescindible»

La accesibilidad web no sólo permite presentar contenidos en páginas web adaptados a personas con discapacidad; sino que hace fácilmente entendible la información mostrada en una web a diferentes tipos de usuarios sea cual sea su formación y conocimientos previos. La adaptación del material gráfico —infografías, imágenes, tablas—, la manera de ordenar la información en la pantalla, restringir al usuario el número de botones que debe pulsar para realizar una acción y, por supuesto, usar un lenguaje basado en la comunicación clara, cumple con los requisitos de accesibilidad al tiempo que mejora sin duda la experiencia del usuario.

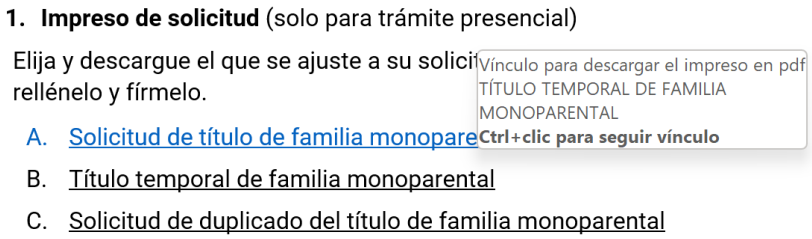
La accesibilidad es un **requisito imprescindible** (ver BOE y Directiva UE aquí[1]). Por eso es mejor que se tomen con antelación todas las medidas de accesibilidad en los documentos nativos antes de que lleguen a la web. Es decir, en la redacción y edición de textos e imágenes que acabarán transformándose en documentos de Word, PDF y páginas web. Por ejemplo: marcar los epígrafes principales y secundarios con estilos distinguibles (H1, H2). Es más sencillo hacerlo en el momento de la redacción que con un PDF creado.

[1] Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699
La Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/ALL/?uri=CELEX:32016L2102

8.1 Recomendaciones

Añade textos alternativos —descriptivos del contenido— a las imágenes, tablas y elementos gráficos, para que los programas de reconocimiento de texto, utilizados por las personas invidentes o con discapacidad visual, puedan explicarles el contenido que estos recogen.

1. Incorpora enlaces con un breve texto descriptivo para que el usuario pueda decidir si pulsa o no, y pueda comprender adónde se dirige el enlace. También puedes ofrecer un texto alternativo en los enlaces si el texto no es suficientemente explicativo.

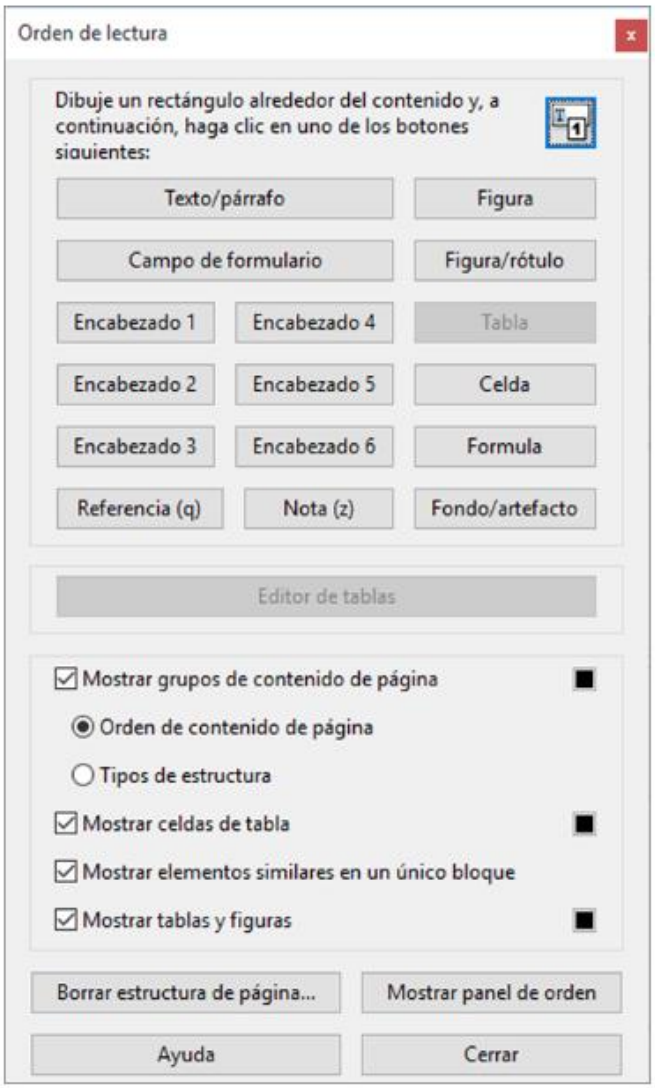


2. Si haces referencia a una parte determinada de la página web, enlaza directamente a esa parte mediante hipervínculos. Crea marcadores para que todos los usuarios puedan desplazarse rápidamente.
3. Define las abreviaturas para que un lector de pantalla pueda leer su forma extendida.
4. Incluye títulos, basados en estilos equiparables a los h1, h2 y h3 de HTML, más listados, para poder entender la organización de los contenidos. Así el usuario de lector de pantalla puede hacer la lectura en F. Esto también permite generar automáticamente una tabla de contenidos en Word y PDF.
5. Introduce en cada página encabezados y pies que permitan al lector saber dónde está.
6. Configura el idioma predeterminado para que el lector de pantalla sepa cómo pronunciar, y los usuarios puedan comprenderlo. Especifica el idioma de un párrafo o frase cuando sea diferente del idioma del documento.
7. Numera las páginas coherentemente para que los usuarios puedan ubicarse.
8. Alinea el texto a la izquierda. No justifiques el texto (alineado tanto a los márgenes de izquierda y derecha) porque crea un espaciado extra entre palabras o caracteres. Evita también el alineado central de texto.

9. En PDF, comprueba el orden correcto de lectura y de tabulación, de tal forma que, si se accede de forma lineal como con un lector de pantalla, el contenido tenga sentido.

Seleccionar la herramienta Orden de lectura

- Elija **Herramientas** > **Accesibilidad** y seleccione **Orden de lectura** en el panel de la derecha. Se mostrará el cuadro de diálogo de la herramienta Orden de lectura.



9.
Recursos prácticos

GENERALITAT
VALENCIANA

9. Recursos prácticos

9.0 Enlaces de la unidad 1

Cómo escribir con claridad.
http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC_1

Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico.
https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf

Casos de implantación de Lenguaje Claro en el Ayto. de Madrid.
https://bit.ly/AytoMAD

Comunicación en la Policía Nacional.
https://vimeo.com/manage/videos/538592959/9fee279c88

Cómo escribir claro para el Gobierno de Reino Unido.
https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk

Esther de la Torre, Senior Manager at BBVA en EnClaro.
https://www.youtube.com/watch?v=Qta9TedZaXc

Proyecto de comunicación de IKEA.
https://www.youtube.com/watch?v=fmzOC0XJBDg

Lenguaje Claro, reto de la sociedad del siglo XXI, XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo.
http://www.fundeu.es/san-millan-2017/

PLAIN (Plain Language Association International language).
https://plainlanguagenetwork.org/plain-conferences/past/

9.1 Enlaces de la unidad 2

Guía de lenguaje inclusivo de la Generalitat Valenciana.
https://inclusio.gva.es/documents/610706/162187124/Igualdad,%20lenguaje+y+administraci%C3%B3n/9d54e5c2-6527-499c-b8ab-4154d8bc4c79

Especial sobre lenguaje inclusivo publicado en la página web de la Fundación del Español Urgente.
https://www.fundeu.es/lenguaje-inclusivo/nombres-colectivos-y-otros-recursos.html

Disposiciones sobre accesibilidad del Gobierno de España.
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_normativa/pae_eInclusion_Normas_Accesibilidad.html

9.2 Enlaces de la unidad 6

Concordancias.
https://www.rae.es/dpd/concordancia

Leísmo.
https://www.rae.es/dpd/le%C3%ADsmo

Novedades de la *Ortografía de la lengua española*.
https://www.fundeu.es/wp-content/uploads/2013/01/FundeuNovedadesOrtografia.pdf

9.3 Enlaces de la unidad 7

El punto.

http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/v.cgi?i=fuVCjBjmaKqbXIgP

La coma.
http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/v.cgi?i=fuIBiqiCTrhlXkPz

Los signos dobles.
http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/v.cgi?i=UeVWJzxxDdzzlStr

Siglas y acrónimos.
https://www.fundeu.es/recomendacion/siglas-y-acronimos-claves-de-redaccion/

Símbolos.
https://www.rae.es/dpd/s%2525C3%2525ADmbolo

9.4 Lecturas recomendadas de la unidad 8

Revilla, O. y Carreras, O. (2018). *Accesibilidad Web. WCAG 2.1 de forma sencilla*. Itákora Press.

Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. 2007. *Accesibilidad en documentos PDF*. https://sidinico.usal.es/idocs/F8/FDO20199/guia_de_accesibilidad_en_documentos_pdf_60.pdf

9.5 Enlaces generales a fuentes de consulta

Real Academia Española (RAE).
www.rae.es

Fundación del Español Urgente (FundéuRAE).
www.fundeu.es

Wikilengua.
www.wikilengua.org

***Diccionario de la lengua española*.**
https://dle.rae.es/

***Ortografía de la lengua española*.**
http://aplica.rae.es/orweb/cgi-bin/buscar.cgi

***Nueva gramática de la* lengua *española*.**
http://aplica.rae.es/grweb/cgi-bin/buscar.cgi

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

Diccionario inverso *IEDRA*.
https://iedra.es/

Asistente de corrección MyStilus.
http://mystilus.com

Google Trends.
https://trends.google.es/trends/?geo=ES

Google Ngram Viewer.
https://books.google.com/ngrams/

9.6 Herramientas aliadas de la comunicación clara

Artext.
Redactor asistido que ayuda a escribir textos de ámbitos especializados y textos en lenguaje claro.

http://sistema-artext.com/

10.
Lista de comprobación

GENERALITAT
VALENCIANA

10. Lista de comprobación

10.0 Introducción

Llega el último paso. Para comprobar que el trámite va a funcionar correctamente y no va a generar dudas, llega el momento de ponerlo a prueba. Por eso aún es un prototipo. Entendemos por **prototipo** un borrador del documento o trámite ya redactado y revisado, como si estuviera listo para subirlo a la web.

Esta fase tiene dos pasos que corresponden a un doble chequeo:

1. Comprobación de quien lo redacta
2. Puesta a prueba del prototipo por usuarios

Con las respuestas alcanzadas a las cuestiones planteadas en esta fase y sus posteriores modificaciones —si lo necesitara— se podrá tener la certeza de que se ha conseguido un trámite adaptado a los estándares del lenguaje claro.

10.1 Comprobación de quien lo redacta

Debes corroborar que se han dado todos los pasos previos antes de facilitar el prototipo al usuario. Estas preguntas te ayudan a hacer esa comprobación final. Si algún punto de los que se indican a continuación no se ha comprobado, resuélvelo lo antes posible.

Preguntas sobre localización:

- ✓ ¿La estructura es clara, comprensible y uniforme?
- ✓ ¿Funcionan todos los enlaces?
- ✓ ¿Hay texto alternativo en imágenes, tablas, gráficos y enlaces?

Preguntas sobre comprensión:

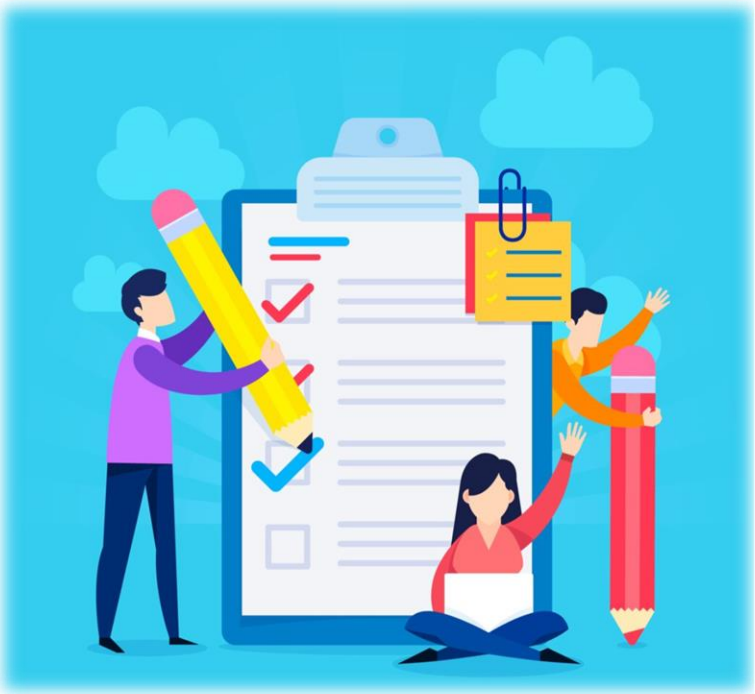
- ✓ ¿Se han respondido a todas las preguntas de tu guía según la estrategia propuesta?
- ✓ ¿El propósito del trámite es claro y preciso?
- ✓ ¿Se ofrece toda la documentación auxiliar necesaria?
- ✓ ¿Está adaptado a las recomendaciones de redacción de la Unidad 4?
- ✓ ¿El registro y tono cumplen su función empática?
- ✓ ¿Se ha corregido el texto?

Preguntas sobre la decisión:

- ✓ ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento del trámite, dónde deberá presentarlo y en qué plazos?

10.2 Puesta a prueba del prototipo por usuarios

Facilítale el acceso a la web del trámite o al espacio donde vayas a probar tu prototipo a dos usuarios tipo para que accedan al trámite durante un tiempo limitado. En ese tiempo tienen que leerlo y probarlo. Después, deben responder a estas breves preguntas:



Cuestionario de valoración del trámite

Te agradecemos mucho tu colaboración por ayudarnos a mejorar los trámites. Tus respuestas van a ayudar a todos los ciudadanos y ciudadanas. Las tendremos en cuenta para modificar los textos, aclarar términos o añadir aquello que consideres necesario para conseguir que el texto sea más comprensible. Por favor, responde con claridad y objetividad.

1. ¿Ha sido fácil localizar la información y desplazarte por el documento?
   - Sí
   - No, porque_____
2. ¿Has comprendido para qué sirve?
   - Sí
   - No, porque_____
3. ¿Te ha sido fácil encontrar los siguientes elementos?

	Sí	No
Requisitos para acceder al trámite		
Documentación a aportar		
Modo de tramitarlo		
Plazos		
Legislación pertinente		

   - No, porque_____
4. ¿Lo has podido leer sin dificultad?
   - Sí
   - No, porque me ha resultado difícil comprender frases/conceptos/términos tales como: _____
5. Otros comentarios:

_____

_____

Sus respuestas te permitirán dar la conformidad al prototipo —cuando todas las respuestas son positivas— o revisar los puntos débiles que te hayan señalado.

Una vez que hayas asumido los cambios y los hayas incorporado, podrás dar el visto bueno a tu trámite

Anexo Unidad 3.
Solicitud de alta o renovación del título de familia monoparental. Carné de familia monoparental

GENERALITAT VALENCIANA

Anexo Unidad 3. Solicitud de alta o renovación del título de familia monoparental. Carné de familia monoparental

Código GVA: 17032 Código SIA: 211845

Organismo: Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Plazo de solicitud: abierto Presentación autenticada

1 Información básica

1.1 ¿Qué es y para qué le sirve?

Las **familias monoparentales** son uno de los tipos de familia que más se ha extendido a lo largo de los últimos años. Se trata de familias con mayor vulnerabilidad socioeconómica y una mayor intensidad en la crianza de las hijas e hijos que la media, especialmente cuando están encabezadas por mujeres, que son la gran mayoría. Debido a estas circunstancias requieren de mayor apoyo y protección por parte de las administraciones públicas.

En el apartado Observaciones puede conocer todas las características y tipos de familias monoparentales.

Aquí podrá solicitar el **alta, la renovación o un duplicado** del título de familia monoparental. Así podrá obtener el carné individual para cada una de las personas de la familia, válido en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

Este título y su carné le dan los siguientes **beneficios**:

- Deducciones en matrículas universitarias y de formación profesional.
- Puntos para la elección de centro educativo y becas de comedor.
- Ser un colectivo prioritario en ayudas al alquiler.
- Deducciones en el tramo autonómico del IRPF.

- Descuentos en espacios culturales, Metro-Valencia y Tram, entre otros.

1.2 Vigencia

La vigencia de esta acreditación variará en función de cada caso. La fecha de inicio y fin puede consultarse en el carné.

La fecha de fin es esencial, dado que, si quiere renovarlo, tendrá que hacerlo en seis meses antes de que caduque.

1.3 Pago

Este trámite no tiene coste.

1.4 Observaciones

Aquí encontrará información sobre las **características y categorías** de las familias monoparentales. También cuándo **renovar** o **cancelar** si se modifican esas características.

Características

La organización de una familia se basa en la convivencia entre la *persona progenitora* y las *personas descendientes*.

Se consideran *personas descendientes* el hijo, la hija, los hijos o las hijas; también las personas menores de edad en situación de acogida superior a un año y las personas mayores de edad que hayan estado en situación de acogida y continúan viviendo con la familia acogedora.

Se considera *persona progenitora* a la madre, el padre, el tutor o la tutora legal, o la persona acogedora.

Por una parte, se considera que una familia es monoparental, en primer lugar, cuando solo hay una persona progenitora, sea cual sea la razón: porque es así desde el origen, o por muerte, desaparición o pérdida de la patria potestad de una de las personas progenitoras.

En segundo lugar, puede tratarse de una familia en *situación de monoparentalidad*, en las que hay hijas e hijos con dos personas progenitoras, pero en las situaciones siguientes: la guarda y custodia es exclusiva de una persona progenitora, hay una ausencia temporal forzada de una de las personas progenitoras, o una situación de gran dependencia, y además hay una situación económica determinada; o

la progenitora ha sido víctima de violencia de género por parte del progenitor.

Categorías

Existen dos categorías de familias monoparentales: las especiales y las generales.

1. Especial:

a. Las familias con dos o más personas descendientes.

b. Una persona con un descendiente a su cargo que tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.

c. Las familias con una persona descendiente en las que la persona que encabeza la unidad familia tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65 %, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.

d. Una familia formada por una mujer y la descendencia sobre la que tiene guarda y custodia, que ha sufrido violencia de género —de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2004— por parte del progenitor.

e. Las familias con *solo una persona descendiente* cuando los ingresos anuales de la unidad familiar no superen el 100 % del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).

2. General:

Puede averiguar si es su caso siguiendo estos pasos:

1.º Calcule los ingresos anuales de la unidad familiar: Sume la base imponible general de la declaración de la renta (o los ingresos que se indiquen en el certificado correspondiente que reconoce la no obligación de presentar la declaración) más la pensión de alimentos, si la hubiera.

2.º Calcule cuál es la cifra de las *unidades de consumo* de su unidad familiar:

- una persona mayor de 18 años equivale a 1
- entre 14 y 18 años, 0,5
- y menor de 14 años de 0,3

3.º Divida la cantidad de ingresos anuales entre la cifra de las *unidades de consumo*.

4.º Compare este resultado con el IPREM (de 12 mensualidades) del año vigente. Si el resultado de sus datos es inferior al del IPREM, puede solicitarlo.

Las familias monoparentales que no se encuentran en las situaciones descritas en el apartado anterior.

a. La formada por una persona y su descendencia, que esté inscrita en el Registro Civil solo con ella como progenitora.
b. Una persona viuda y las hijas y los hijos que haya tenido con la pareja que falleció.
c. Una persona y a quienes tenga en situación de acogida al menos un año, y las mayores de edad que hayan estado en acogida permanente, hasta los 26 años.
d. Una persona que tenga la consideración de familia acogedora de urgencia diagnóstico
e. Aquella formada por una persona y su descendencia sobre la que tenga en exclusiva la patria potestad.

Las familias monoparentales que tengan un hijo o una hija a su cargo, y pasen a tener dos, se les cambiará automáticamente a categoría especial de acuerdo con el Decreto 179/201.

Renovaciones y cancelaciones

El título de familia monoparental se debe **renovar**:

- Cuando varíe cualquiera de las condiciones que dieron lugar a la expedición del título.
- Cuando haya un cambio de categoría.
- Cuando alguno de los hijos o las hijas deje de cumplir las condiciones para figurar como integrante de la familia monoparental, aunque esto no comporte la modificación de la categoría en que está clasificada o la pérdida de tal condición.

El título de familia monoparental se debe **cancelar** cuando se pierda la condición de familia monoparental:

- Cuando la persona que encabeza la unidad familiar contraiga matrimonio o constituya una unión de hecho.

- Cuando la unidad familiar deja de cumplir cualquiera de las condiciones.

Las familias monoparentales que tengan reconocida esta situación de acuerdo con el Decreto 179/2013, de 22 de noviembre, del Consell, seguirán beneficiándose de sus ventajas que el mismo título conlleva hasta la fecha en que se produzca su caducidad.

Al resto de familias que, con la aplicación del Decreto 19/2018, les corresponda la categoría especial y, en estos momentos, dispongan de un título de categoría general, la persona que encabeza la unidad familiar deberá tramitar la solicitud correspondiente para la modificación del título.

1.5 Requisitos

Para que se le considere familia monoparental debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Requisitos de composición de la unidad familiar:

- La persona progenitora deberá tener su residencia en la Comunitat Valenciana. Al menos debe haber residido por un periodo mínimo de doce meses ininterrumpidos anteriores a la fecha en que presente la solicitud.

Puede consultar estos requisitos con más detalle en:

- Enlace 00 Información general familias monoparentales (página 3)
- Enlace 01 Requisitos de la unidad familiar

2. Requisitos de las personas integrantes de la unidad familiar:

a. Vivir en algún municipio de la Comunitat Valenciana. La persona progenitora deberá demostrar que ha estado residiendo de manera continua durante los doce meses previos a la fecha de presentación de la solicitud.

b. Las personas descendientes (hijos e hijas, nietos o nietas) deben ser

   - menores de 26 años
   - o tener reconocido un grado igual o superior al 33 % de discapacidad, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez

c. Deben convivir en la unidad familiar. Esta convivencia se mantiene aunque exista una separación temporal —tanto de la

persona progenitora como de las descendientes— por cualquiera de estos motivos:

- estudios
- trabajo
- tratamiento médico, rehabilitación o causas similares
- por fuerza mayor
- privación de libertad de la persona progenitora o de la descendencia

d. Depender económicamente de la unidad familiar. Se considera que tiene dependencia económica la persona descendiente cuyos ingresos anuales están por debajo del 100 % del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) vigente calculado en doce mensualidades.
No se consideran ingresos las pensiones de orfandad, alimentos ni otras prestaciones económicas.

Puede consultar estos requisitos en el Enlace 02 Requisitos de las personas.

1.6 ¿Quién puede solicitarlo?

Quien represente a la familia —madre, padre, tutores o quien gestione sus trámites— que cumpla los requisitos.

1.7 Normativa del procedimiento

- Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8260, de 23.03.2018).
- Resolución de 25 de marzo de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se prorroga la vigencia de los títulos y carnés de familias numerosas y monoparentales expedidos en la Comunitat (DOGV núm. 8772, de 26.03.2020).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 02.10.2015).

1.8 Preguntas frecuentes

- Descargue aquí las preguntas frecuentes

2 Solicitud

2.1 Plazo

Si es **la primera vez** que lo solicita o desea un **duplicado**, puede pedirlo en cualquier momento.

Si **desea renovarlo**, debe hacerlo en los seis meses antes de que caduque.

2.2 Documentación

Debe presentar:

1. El impreso de solicitud (solo para el trámite presencial).
2. La documentación general que acredite su situación.
3. La documentación específica de la situación familiar.

Más abajo puede ver con detalle cada uno de estos documentos. Recopile y cumplimente toda la información. Guárdela en su ordenador para tenerla preparada cuando presente el trámite.

1. **Impreso de solicitud** (solo para el trámite presencial)

Elija y descargue el que se ajuste a su solicitud. Luego rellénelo y fírmelo.

A. Solicitud de título de familia monoparental

B. Título temporal de familia monoparental

C. Solicitud de duplicado del título de familia monoparental

Si desea un duplicado del título en vigor y del carné de familia monoparental, solo debe añadir a este impreso una copia del DNI o NIE de quien lo solicita. No es necesaria más documentación para esta solicitud.

2. **Documentación general**

- Personas con nacionalidad española: Documento nacional de identidad (DNI) de quien solicita y de cada una de las personas descendientes mayores de catorce años o autorización para la consulta.
- Personas extranjeras: Número de identificación de extranjero (NIE) o autorización para la consulta; o pasaporte de todas las personas que integran la unidad familiar o certificado literal de nacimiento del Registro Civil. En caso de que los menores de

edad no dispongan de este documento, deben aportar un certificado literal de nacimiento.

- Copia del libro o libros de familia completos o resolución administrativa o judicial de la adopción o la tutela.
- Certificado de empadronamiento de las personas que integran la unidad familiar, en caso de que no se autorice al órgano gestor para la comprobación.

3. Documentación específica de la situación familiar

Según la situación familiar en la que se encuentre, deberá presentar una documentación u otra para demostrarlo. En el enlace de más abajo podrá descargarse un documento PDF que describe las distintas situaciones familiares. En este documento podrá elegir la que más se ajusta a su caso. A continuación verá la documentación que necesita aportar. Puede que tenga que escanearla o fotografiarla para aportarla como documento digital.

Enlace 05 Documentación específica

4. Documento de registro

Cuando presente toda la documentación, obtendrá un documento donde constarán sus datos, la entidad que ha registrado su solicitud y la fecha de presentación. Conserve este documento porque es la prueba de que ha iniciado este trámite.

2.3 Presentación

Puede hacerlo de forma presencial o telemática.

Presencial

Deberá presentar el formulario de solicitud cumplimentado y la documentación requerida en cualquiera de los puntos de registro indicados más abajo. Tras presentarla, en la copia de su solicitud constará la fecha de registro en la que ha iniciado este trámite.

Puede presentar la documentación en alguno de los lugares que se citan a continuación. Son los previstos en la legislación vigente en materia de procedimiento.

Buscador de puntos de registro:

https://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/buscadores/registros

- Oficinas de Correos. En este caso, deberá presentarla en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.
- Registros de los órganos administrativos a los que se dirige la solicitud.
- Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración general del Estado o de las comunidades autónomas.
- Representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

La fecha de registro se reconocerá como válida cuando presente la solicitud en:

- Los registros de los ayuntamientos o de las mancomunidades que colaboren en la tramitación de dichos títulos y carnés.
- En aquellos que tengan suscrito convenio con la Generalitat Valenciana para la presentación de escritos.

Telemática

Nota preliminar

Si se opta por este modo, es indispensable contar con un sistema de firma digital autorizada.

Si lo desea, puede descargarse un documento PDF con las instrucciones para iniciar este procedimiento en este enlace:
Enlace 03 Presentación electrónica

Pasos del procedimiento

1. Inicie su solicitud accediendo a este enlace, donde deberá identificarse con su certificado digital:

   Presentación autenticada

2. La primera ventana aparece con el título «Rellenar». Esto le habrá dado acceso al procedimiento concreto de presentación de la solicitud. Aquí deberá elegir «Alta» o «Renovación».

— «Alta»*:* Rellene los apartados correspondientes a los datos de la unidad familiar de los formularios «Solicitud del Título de Familia Monoparental 1» y «Solicitud del Título de Familia Monoparental 2».

— «Renovación»: Indique el número del título del que se solicita la renovación, así como el motivo por el que lo presenta. De forma automática, se cargarán sus datos según constan en la Administración. Si observa algún error, ahora puede modificarlos. A continuación, complete los formularios «Solicitud del Título de Familia Monoparental 1» y «Solicitud del Título de Familia Monoparental 2», en los apartados que correspondan al motivo por el que se solicita la renovación.

Pulse el botón «Continuar».

3. «Documentar». Adjunte su documentación. Puede anexar todos los documentos digitales que necesite.
Pulse el botón «Continuar».

4. «Registrar». Este paso es necesario para finalizar la presentación de la solicitud. Una vez registrada la solicitud, tendrá acceso al justificante de registro de la solicitud. Estará firmado con código seguro de verificación (CSV) —marcado con un círculo rojo—. Podrá descargárselo en el mismo procedimiento de presentación o después, a través de la «Carpeta Ciudadana».

Firmas digitales reconocidas

- Certificado digital
- Sistema Clave
- DNIe, documento nacional de identidad electrónico
- Certificados de persona jurídica, personal empleado público o persona física emitidos por la ACCV
- También se admitirán todos los certificados reconocidos incluidos en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación
- Le recomendamos que compruebe la validez de su actual certificado en este enlace: https://valide.redsara.es/valide/inicio.html

¿Dudas sobre el trámite? Consulte aquí:

- Para dudas sobre el texto del trámite: families@gva.es
- Para dudas informáticas: generalitat_en_red@gva.es

2.4 Normativa de la solicitud

- Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8260, de 23.03.2018).
- Resolución de 25 de marzo de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se prorroga la vigencia de los títulos y carnés de familias numerosas y monoparentales expedidos en la Comunitat (DOGV núm. 8772, de 26.03.2020).

2.5 Enlaces

- Enlace 00 Información general familias monoparentales
- Enlace 01 Requisitos de la unidad familiar
- Enlace 02 Requisitos de las personas
- Enlace 03 Presentación electrónica
- Enlace 04 Documentación general
- Enlace 05 Documentación específica
- Enlace 06 Preguntas frecuentes
- Folleto informativo sobre familias monoparentales
- Vídeo informativo

3 Tramitación

3.1 Proceso de tramitación

Tras la **presentación** de la solicitud y documentación requerida, se procede a la **valoración** de la adecuación de la condición de la persona solicitante y su realidad familiar a la reconocida en el decreto.

El plazo máximo para darle a conocer si la solicitud ha sido aceptada o no son 6 meses desde la fecha en que la presentó en registro.

Si no recibe ninguna notificación en ese tiempo, puede considerar que la solicitud ha sido aceptada por silencio administrativo.

En caso de aceptarse, se emitirá el Título colectivo y se les enviarán los carnés individuales a todas las personas integrantes de la unidad familiar.

Si hubiera variaciones de las circunstancias familiares o personales que les han conducido a tener este Título, debe comunicárselo a la Dirección Territorial. Dispone de un plazo máximo de 3 meses para informar desde que se produzcan esas variaciones.

En caso de denegarse, podrá recurrir esta decisión. Contra la resolución que pone fin al procedimiento, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse un recurso de alzada en el plazo de un mes ante el órgano superior jerárquico, en los términos establecidos en

los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o cualquier otro recurso admitido en derecho.

3.2 Órganos de tramitación

Estas son las direcciones territoriales de la Conselleria con competencias en materia de familia:

- Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

  Pl. de Nules, 2

  46003 - València/Valencia

4 Resolución

4.1 Obligaciones

Si hubiera variaciones de las circunstancias familiares o personales que les han conducido a tener este Título, debe comunicárselo a la Dirección Territorial. Dispone de un plazo máximo de 3 meses para informar desde que se produzcan esas variaciones.

4.2 Plazo máximo

El plazo máximo para darle a conocer si la solicitud ha sido o no aceptada son 6 meses desde la fecha en que la presentó en registro.

Si no recibe ninguna notificación en ese tiempo, puede considerar que la solicitud ha sido aceptada por silencio administrativo.

4.3 Observaciones

En caso de denegarse, podrá recurrir esta decisión. Contra la resolución que pone fin al procedimiento, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse un recurso de alzada en el plazo de un mes ante el órgano superior jerárquico, en los términos establecidos en los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o cualquier otro recurso admitido en derecho.

4.4 Órganos de resolución

Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas:

- Castellón: Avenida Hermanos Bou, 81.
- València: Avenida del Oeste, 36.
- Alicante: Rambla Méndez Núñez, 41.

Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

Pl. de Nules, 2

46003 - València/Valencia

La Generalitat Valenciana desea que esta información le sea de utilidad.

La presente información tiene exclusivamente carácter ilustrativo, por lo que no originará derechos, expectativas ni vinculará con el procedimiento a que se refiere, cuya tramitación se sujetará siempre a las instrucciones específicas.

GENERALITAT
VALENCIANA