

GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Recomendaciones para la descripción de procedimientos y
documentos administrativos

2ª Edición: Inspección General de Servicios. Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios. Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital

Noviembre 2025

Índice de contenidos

- 01. Propósito, ¿Qué es esta guía?
- 02. ¿Cómo surge esta guía?
- 03. Un paso más
- 04. ¿Por qué usar esta guía?
- 05. ¿Cómo usar esta guía?
- 06. Pero, ¿qué es el lenguaje claro?
- 07. Dos consejos
- 08. Aspectos a tener en cuenta en la redacción
- 09. Propuestas de redacción en lenguaje claro
- 10. Otras consideraciones
- 11. Resumiendo
- 12. Para terminar, un poco de ayuda

Propósito, ¿Qué es esta guía?

- Esta guía, elaborada por la Inspección General de Servicios, es la segunda edición y ha sido actualizada a partir de la experiencia obtenida con las diferentes iniciativas y proyectos desarrollados para la mejora de la accesibilidad y de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.
- Tiene el propósito de servir de orientación para lograr un lenguaje administrativo más comprensible, con términos y locuciones de uso común, que faciliten la relación de la ciudadanía con la Administración.
- Contiene unas directrices que aspiran a ayudar a clarificar el lenguaje administrativo en los procedimientos, de manera que se garantice la accesibilidad en sus relaciones con la Administración Regional.

EL RETO:

PONER EN EL CENTRO A LA CIUDADANÍA

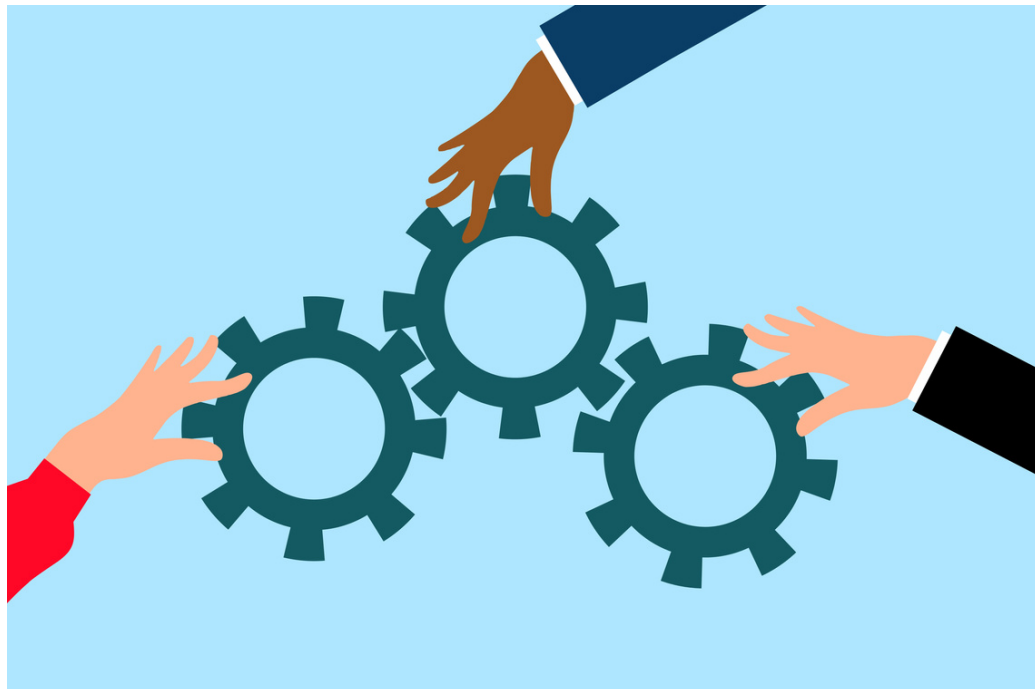
LA PREMISA:

**LA CIUDADANÍA TIENE DERECHO A
ENTENDER A SU ADMINISTRACIÓN Y A
RECIBIR UNA COMUNICACIÓN CLARA QUE
PUEDA COMPRENDER SIN DIFICULTAD**

¿Cómo surge esta guía?

Esta guía nace motivada por:

- La escucha activa a las demandas ciudadanas puestas de manifiesto a través de diferentes procesos participativos. En ellos, se ha evidenciando las dificultades que encuentra la ciudadanía en sus relaciones con la Administración regional, en especial en el ámbito electrónico.
- El Plan de Inspección General de Servicios 2024-2027 y el Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía 2025-2027. Ambos establecen un área específica dedicada a la accesibilidad y usabilidad, orientada al logro de una sede electrónica más accesible con procedimientos simplificados y clarificados, con objeto de acercar la Administración a la ciudadanía.



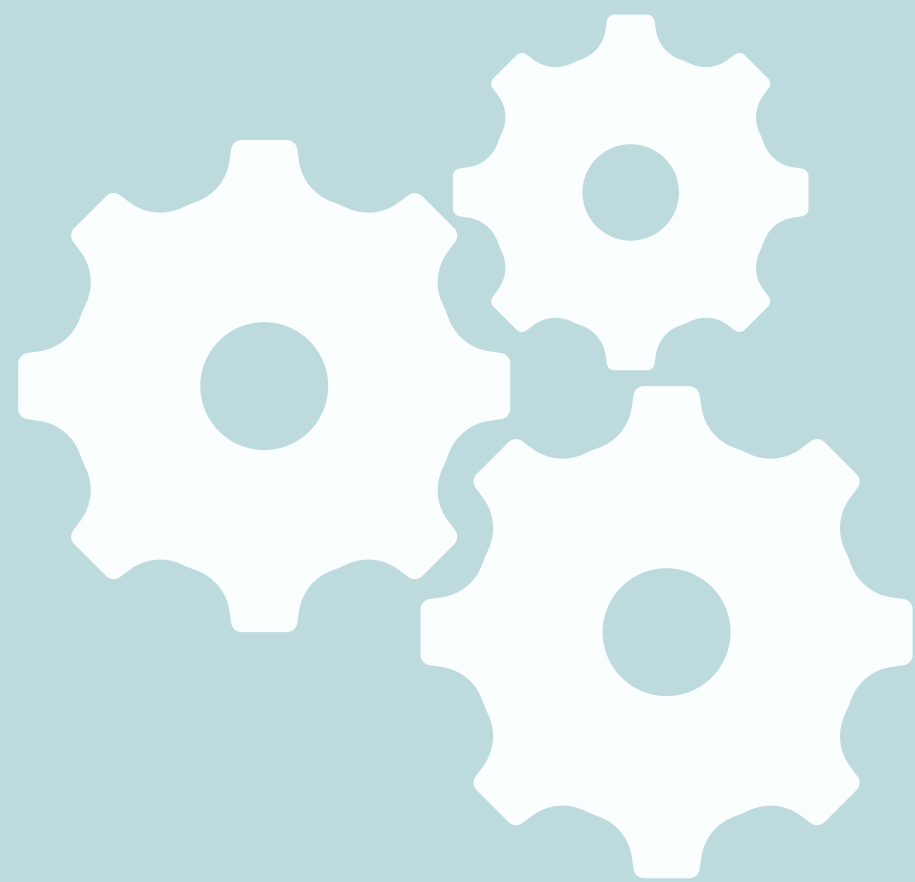
¿Cómo surge esta guía?

- La colaboración con el **Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI)**, mantenida desde 2020, con objeto de lograr la accesibilidad universal de la sede electrónica y de los servicios a la ciudadanía.



- La colaboración con los diferentes departamentos de la Administración regional a través de los **grupos de trabajo** para la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica, la simplicidad y la claridad del lenguaje administrativo.

Un paso más



- La transformación digital que vive la Administración conlleva un cambio de paradigma en el que resulta fundamental situar en el centro a las personas destinatarias de los trámites, procedimientos y servicios administrativos.
- Este hecho supone cambiar la perspectiva a la hora de redactar y configurar no solo el contenido de nuestros procedimientos y servicios sino de todos los documentos administrativos y formularios electrónicos asociados a los mismos.
- Existen nuevas formas de relacionarse con la Administración (a través de redes sociales, whatsapp o chatweb) que requieren mayor capacidad para comunicarse con la ciudadanía de forma clara, concisa, directa y efectiva.

¿Por qué usar esta guía?

1

Porque es un documento sencillo y de fácil uso sobre cómo transformar la redacción administrativa, a menudo técnica y compleja, en un lenguaje claro, útil y fácilmente entendible por la ciudadanía.

2

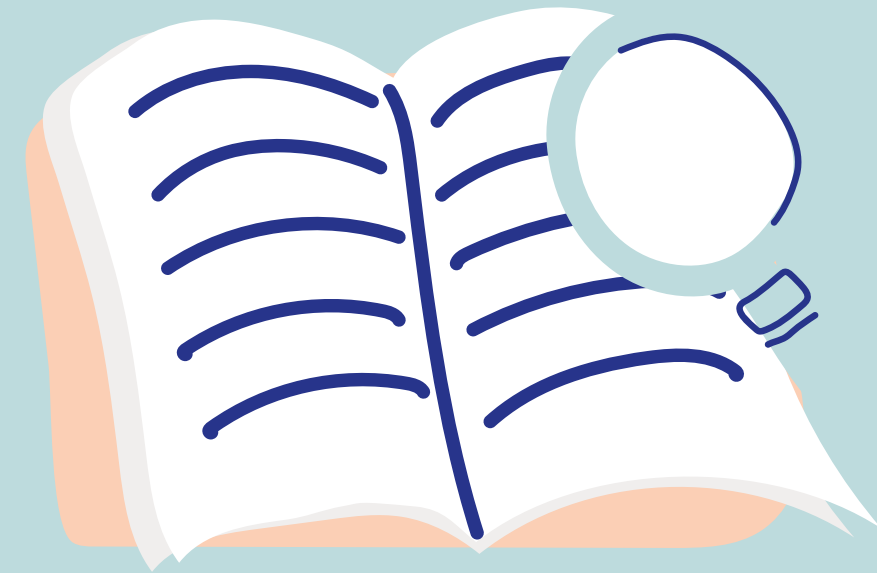
Porque es un documento práctico, que pretende ayudar en la redacción de procedimientos administrativos, contribuyendo a mejorar la transparencia y la relación con la ciudadanía.

3

Porque mejora la eficacia y eficiencia en la atención a la ciudadanía, disminuyendo costes y atenciones innecesarias motivadas por procedimientos incomprensibles, permite optimizar los recursos disponibles, fomentar la calidad de los servicios prestados y un acceso más equitativo a los servicios públicos.

¿Cómo usar esta guía?

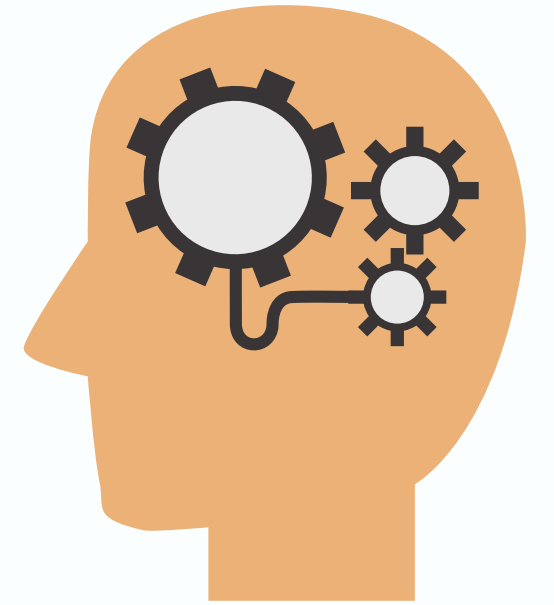
A través de esta guía se proporcionan pautas y herramientas suficientes para que puedas iniciar por tu cuenta o trabajando en equipo el proceso para simplificar y clarificar el lenguaje de los procedimientos, guías y documentos administrativos que estén destinados a la ciudadanía.



Aplicaciones

¿Dónde podemos aplicar las pautas y recomendaciones de lenguaje claro?

- En la descripción de procedimientos y servicios
- En la redacción de documentos administrativos y guías explicativas dirigidas a la ciudadanía
- En la elaboración de formularios electrónicos o solicitudes de los interesados



Pero, ¿qué es 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, comprende lo que encuentra y usa esa información”

Fuente: International Plain Language Federation-PLAIN.

Implica claridad y sobre todo pensar en la persona destinataria. Al redactar se debe responder a:

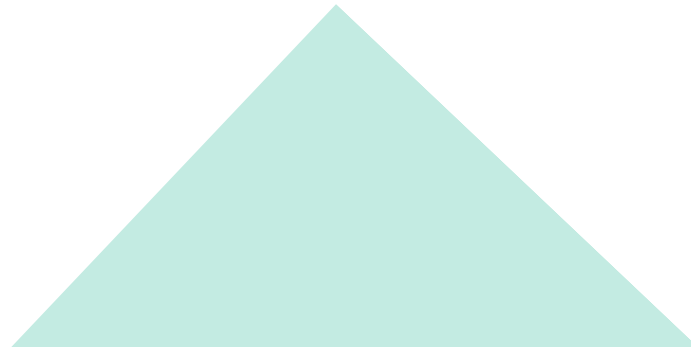
- Qué quiere saber la persona destinataria.
- Que información necesita.
- Cómo ayudarle a alcanzar sus objetivos.

En este sentido....

Es fundamental:

- Cuidar la terminología utilizada.
- Redactar de modo simple y eficiente, que ayude a las personas a entender con facilidad lo escrito.
- Tener en cuenta la estructura, la edición y el diseño.

NO es lenguaje claro:

- Una simplificación en sentido negativo, ambiguo y falta de claridad.
 - Que el mensaje solo sea entendido por personas expertas en la materia.
 - Lenguaje simplista, vulgar o infantil.
- 

Debemos diferenciar el lenguaje claro de la lectura fácil, ¿qué es la lectura fácil?

“Método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora”.

Fuente: Norma UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.

Esta norma experimental de la Asociación Española de Normalización (AENOR) detalla las pautas de redacción y diseño de contenidos en lectura fácil y sistematiza el proceso, que divide en dos bloques fundamentales: la adaptación y la validación por agentes externos.

Por tanto,



LECTURA FÁCIL pretende incluir a un colectivo más concreto: el de quienes tienen dificultades lectoras o de comprensión debido a su edad, discapacidad o procedencia.



LENGUAJE CLARO es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas a entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción.

Dos consejos:

1

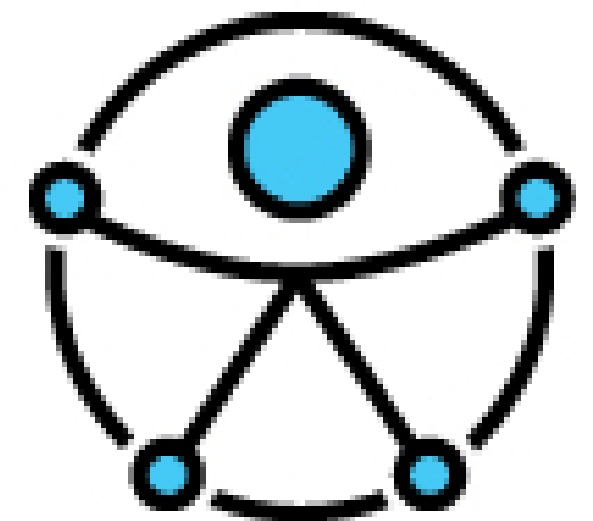
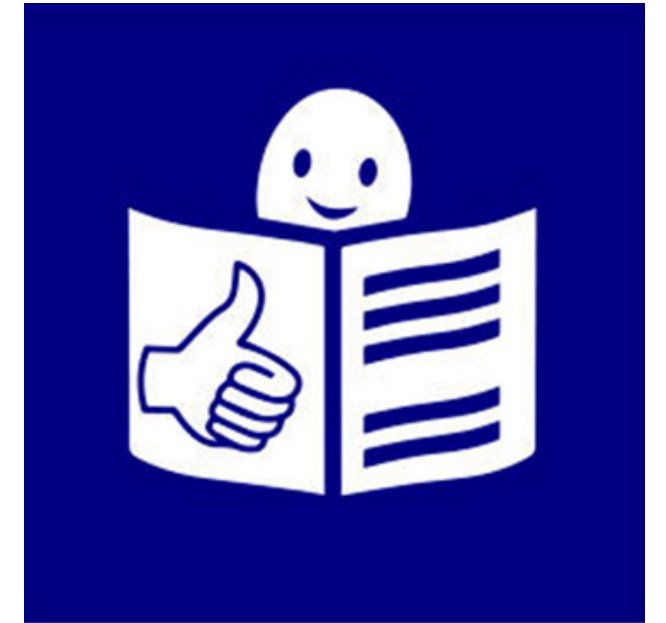
ELABORA GUÍAS EXPLICATIVAS DE PROCEDIMIENTOS:

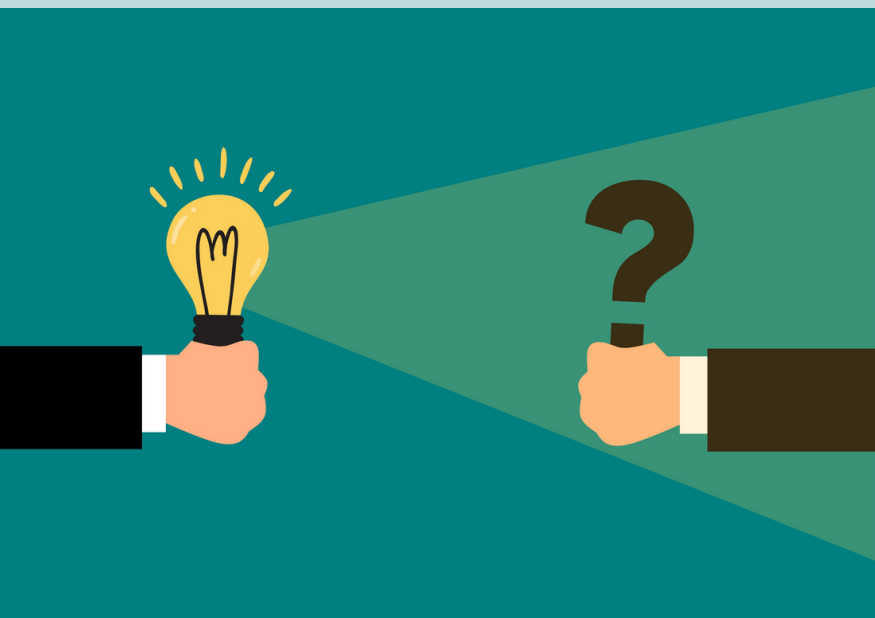
En procedimientos especialmente complejos, con un amplio número de personas destinatarias o dirigidos a un público vulnerable, elabora guías explicativas donde, de modo sencillo, se destaquen los aspectos fundamentales.



ELABORA GUÍAS EN LECTURA FÁCIL:

- Las guías en lectura fácil hacen la información más fácil de entender a las personas con discapacidad cognitiva. Estas reglas también facilitan la comprensión a otras personas con dificultades de comprensión lectora o de idioma.
- En los procedimientos más relevantes para la ciudadanía, y en aquellos cuyas personas destinatarias sean especialmente estos colectivos, elabora guías en lectura fácil. Es la forma de hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades.





**¿Cómo podemos
incorporar una Guía
explicativa en un
procedimiento para
que sea visible en
sede.carm.es?**

SedeElectronica

A través de DEXEL

Se cumplimenta por la persona responsable o redactora del procedimiento en DEXEL:

- 1.- Editar
- 2.- Pestaña Datos Generales.
- 3.- En el apartado Guía fácil - Subir una nueva guía fácil. Pulsar Seleccionar archivo.
- 4.- Seleccionar el archivo y pulsar Insertar Guía Fácil.
- 5.- Guardar y salir del modo edición.
- 6.- Comprobar su disponibilidad en la Sede electrónica. En el procedimiento quedará visible el siguiente icono que facilitará la descarga de la Guía:

[Información Básica](#)

[Requisitos](#)

[Documentación](#)

[Presentación Solicitudes](#)

[Tasas](#)

[Resolución, Recursos y Normativa](#)

[Visualizar toda la información completa](#)

 [Descargar guía fácil](#)

Teléfonos de Información

968 362 000 y 012 *

* Consulten con su operador telefónico el precio de las llamadas. [🔗](#)

Se recomienda emplear el Modelo de guía fácil explicativa de procedimientos y servicios de la Sede Electrónica de la CARM, disponible para su uso y descarga en la Sección de Lenguaje Claro de rica.carm.es.

Consulta la Nota Informativa 7/2025 de la Inspección General de Servicios sobre la funcionalidad de la Sede Electrónica para incorporar una Guía fácil explicativa de procedimientos y servicios.

[Nombre del procedimiento Nombre del procedimiento Nombre del procedimiento]

Guía fácil explicativa

[Escribe el mes y el año de la guía]

[Definir el órgano gestor que elabora el documento, y logo si lo tuviera]

Región de Murcia

NOTA INFORMATIVA 7/2025 DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOBRE LA NUEVA FUNCIONALIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA PARA INCORPORAR UNA GUÍA FÁCIL EXPLICATIVA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

Se ha implementado una nueva funcionalidad en la página principal de la Sede Electrónica de la CARM que permite identificar fácilmente aquellos procedimientos que tienen incorporada una Guía informativa.

En concreto, se ha habilitado el icono , que indica:

☐ Procedimientos que disponen de una guía fácil para su descarga.

Su visibilidad en la página principal de la Sede Electrónica de la CARM se puede observar en el ejemplo siguiente:

REALIZAR UN TRÁMITE

CARPETA CIUDADANA

INFORMACIÓN GENERAL

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CARPETA EMPRESARIAL

Inicio » Realizar un trámite

Registro y Guía de Procedimientos y Servicios - Buscador

Busqueda Avanzada

Su búsqueda ha producido los siguientes resultados:

En plazo	Denominación	Subjetividad de inicio	Otras solicitudes	Trámites
✓	Registro	Continúa	No	Aditivos

Resultados del 1 al 1 de 1

- Procedimientos que permiten el sistema Cl@ve como método de identificación basado en claves concertadas.
- La tramitación requerirá que disponga obligatoriamente de un certificado digital.
- Los Procedimientos que disponen para su inicio de un Formulario específico, son de uso obligatorio en esta Sede electrónica de la CARM, cuando de no ser utilizado se le requerirá nuevo solicitud de inicio.
- Procedimiento que ofrece un formulario accesible online para su presentación en papel en Oficinas de Atención al Ciudadano Presenciales de la CARM.
- Este procedimiento dispone de trámites que pueden ser atendidos a través de la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVC) mediante videollamada y que aparecerán perfectamente identificados en el procedimiento.
- Procedimientos que disponen de una guía fácil para su descarga.

De manera que, cuando se accede al procedimiento, el enlace para descargar la guía aparece visible antes del menú Información Básica:

Información Básica

Requisitos

Documentación

Presentación Solicitudes

Tasas

Resolución, Recursos y Normativa

Visualizar toda la información completa

☒ Descargar guía fácil

Botón de información 900.862.000 y 112

INFORMACIÓN BÁSICA

Con esta nueva funcionalidad, cualquier destinatario puede identificar y acceder fácilmente a la guía informativa de un procedimiento o servicio. Esto permite mejorar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía así como la comprensión de los procedimientos y servicios de la Administración regional, facilitando el ejercicio de los derechos y deberes de la ciudadanía en sus relaciones con la misma.

Así, para incorporar una guía informativa a la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y que quede visible en la Sede Electrónica, se debe acceder al procedimiento en DEXEL y en la pestaña Datos Generales subir el documento de la guía en el apartado:

Subir una nueva guía fácil

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Insertar Guía Fácil

A tal efecto, se ha elaborado un [Modelo de guía informativa de procedimientos administrativos de la CARM](#), siguiendo los parámetros de accesibilidad y lenguaje claro, con el objetivo de proporcionar un modelo tipo a los gestores y unificar su uso. Esta guía está disponible en la [Sección "Lenguaje claro"](#) de rica.carm.es a través del enlace: [¿Cómo explicar un trámite o procedimiento de la sede electrónica de manera sencilla? Modelo de guía explicativa.](#)

Este trabajo se han llevado a cabo en el marco de las áreas de actuación del [Plan de Inspección 2024 – 2027](#) referidas a la "Mejora de la Calidad de los Servicios y de la Atención a la Ciudadanía" y a la "Mejora de la Accesibilidad y Usabilidad de los Servicios Electrónicos", con la finalidad de proporcionar una atención de proximidad y mejorar la accesibilidad y usabilidad de los servicios de la sede electrónica.

Para su desarrollo, fue suscrito un Convenio de colaboración con el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de la Región de Murcia (CERMI Región de Murcia) para el logro de la accesibilidad universal en los servicios de la sede electrónica y la atención a la ciudadanía ([BORM nº 144, de 22 de junio de 2024](#)) y, atendiendo al clausulado del citado Convenio, se dio continuidad a la labor iniciada por el extinto [Grupo de trabajo para el logro de los principios de simplicidad y claridad del lenguaje administrativo en las actuaciones de la CARM](#).

Así, el pasado 21 de noviembre de 2024 se aprobó por Consejo de Gobierno la creación del [Grupo de Trabajo para la mejora de la accesibilidad de la sede electrónica y de los servicios de atención a la ciudadanía](#), con el objetivo de continuar construyendo una *Administración de todos y para todos*, donde el derecho a comprender, el lenguaje claro y, sobre todo, pensar en la persona destinataria, son elementos esenciales que deben impregnar la actuación de la Administración regional.

En el marco de ambos grupos de trabajo, liderados por la Inspección General de Servicios, se ha elaborado el citado Modelo de guía informativa de procedimientos administrativos de la CARM y se ha incorporado esta nueva funcionalidad a la Sede Electrónica.

Asimismo, recordamos que la [Sección "Lenguaje claro"](#) de rica.carm.es se irán recopilando guías y herramientas de ayuda para redactar y elaborar documentos administrativos. También se incluirán los trabajos y buenas prácticas realizadas por los miembros integrantes de los referidos grupos de trabajo. Entre otros, se puede acceder a documentos de utilidad para la elaboración de guías informativas como la [Guía de lenguaje claro para la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#) y la [Guía de buenas prácticas para crear documentos accesibles](#).

Aspectos a tener en cuenta en la redacción de documentos dirigidos a la ciudadanía



- 01 Usar con moderación mayúsculas, negritas y comillas
- 02 Evitar colores y subrayado
- 03 No abusar de referencias normativas
- 04 Utilizar fuentes sin serifa (como arial o calibri) y tamaño 12/14
- 05 Cuidar los márgenes
- 06 Priorizar contraste negro sobre blanco

No es una redacción en lenguaje claro

La presentación de solicitudes podrá efectuarse:

1. En el registro electrónico o en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, cumplimentando los datos de identificación y acreditando la identidad con la firma del formulario de solicitud. *Para la presentación del formulario electrónico se requiere DNle o Certificado digital.*
2. Telefónicamente llamando al 012 ó al 968 36 20 00 si llama desde otra C.A.
3. Mediante la cumplimentación del Formulario web

Sí es una redacción en lenguaje claro

Puedes presentar tu solicitud:

1. Electrónicamente, a través de la Sede Electrónica de la CARM. Se requiere DNI electrónico o certificado digital.
2. De forma presencial, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.
3. Telefónicamente, llamando al 012 ó 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma.
4. Mediante la cumplimentación del formulario web.



**Propuestas de
redacción en lenguaje
claro para
procedimientos y
documentos
administrativos**

UTILIZA

- Lenguaje sencillo con palabras de uso común.
- Frases breves y concisas (sujeto, verbo, predicado).
- Cada frase debe transmitir una única idea.



De acuerdo con la norma reguladora del procedimiento, se informa que las alegaciones serán presentadas por las personas interesadas y que el plazo establecido al efecto será de 10 días hábiles.



El plazo para presentar alegaciones es de 10 días hábiles.

MEJOR

- Usar la voz activa y el estilo directo.
- Evitar tecnicismos, jerga administrativa, copiar normativa.



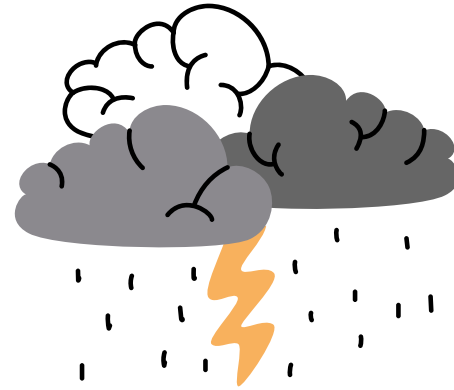
La resolución será dictada, conforme a derecho, por el órgano administrativo competente para resolver en un plazo de 6 meses a contar desde que hubiera tenido entrada en el registro de dicho órgano.



El plazo para resolver y notificar este procedimiento es de 6 meses.

DESEABLE

- No repetir palabras ni el uso del sujeto, salvo que sea necesario.
- Evitar el uso de jergas, siglas y abreviaturas.



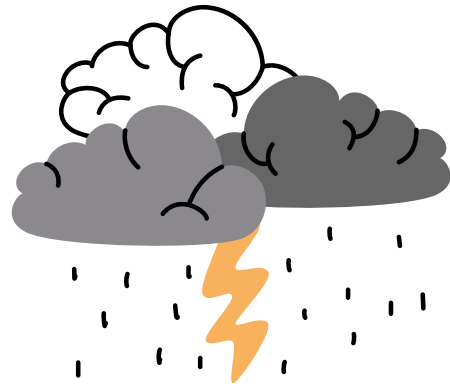
Junto a la solicitud de inicio será abonada la tasa según documento anexo por parte de la persona interesada. Dicha tasa será abonada mediante carta de pago, salvo que la persona interesada acredite causa de exención mediante certificación expedida por los SS.SS.



Este procedimiento está sujeto a tasa, que se abonará mediante carta de pago. Si bien, estarán exentos quienes aporten el certificado correspondiente de Servicios Sociales.

ATENCIÓN

- Mantener la idea principal que se quiere transmitir al final de la frase, es la parte que la persona destinataria recordará mejor.
- Redactar en positivo.



Desde el 31 de marzo de 2022, fecha límite para presentación de solicitudes, no se aceptará ni será tenida en cuenta ninguna solicitud.



Fecha límite para presentar solicitudes: 31 de marzo de 2022.

CUIDADO

- Con el uso de paréntesis, comas y puntos.
- Eliminar lo innecesario, sintaxis sencilla con pocos elementos.



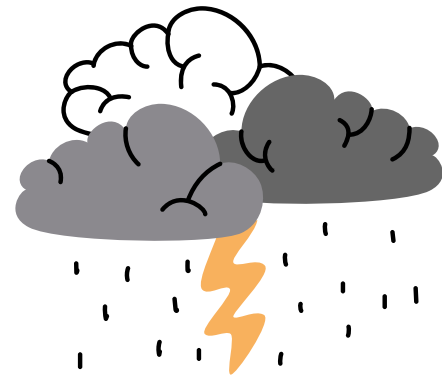
Dado que es frecuente que se invaliden solicitudes, (por encontrarse con errores, incompletas), presta atención al rellenar la solicitud. Debe estar bien cumplimentada.



Es importante leer las instrucciones y rellenar correctamente la solicitud.

CAUTELA

- No abusar de sustantivos, adjetivos y adverbios y evitar el uso del presente continuo, del futuro próximo, gerundios y participios.
- Cuidar la estructura, colocar las acciones por el orden en el que se produzcan



La decisión sobre la concesión de la ayuda va a ser adoptada después de la recepción de todas las solicitudes, siendo valoradas por un órgano colegiado.



El órgano colegiado valorará las solicitudes y propondrá las ayudas a conceder.

También podemos

- Usar conectores discursivos: dan coherencia y facilitan la comprensión.
- Es conveniente unir al menos 2 frases, ordenándolas para dar sentido.

En cambio
Ahora bien
Sin embargo
No obstante
Aunque
Si bien
Siempre que
En caso de
En consecuencia
Por tanto
Además
Asimismo
A continuación
Por otro lado
Después

Conectores discursivos

PARA

Introducir el tema del texto

Introducir un tema nuevo

Marcar un orden

Distinguir

Enfatizar

USAMOS

El objetivo principal de; este texto trata de; le informamos

En cuanto a ; en relación con, acerca de;
el siguiente punto trata de

En primer lugar; primero; para empezar;
según; además; luego; después; en último lugar;
para concluir; al final

Por un lado; por otro; por una parte; por otra; en
cambio; sin embargo

Es decir; en otras palabras; como se ha dicho; lo
más importante; la idea central es; hay que
destacar

Otros conectores discursivos

PARA

Detallar

Resumir

Terminar

Indicar consecuencia

Indicar condición

Indicar objeción

USAMOS

Por ejemplo; en particular

En resumen; recapitulando; en pocas palabras

En conclusión; para finalizar; finalmente

En consecuencia; por tanto; de modo que; por esto; pues; por consiguiente

Siempre que; siempre y cuando; en caso de (que); con tal de (que)

Aunque; si bien; a pesar de que; con todo

Otras consideraciones:

Evita información que no aporte valor al texto

Empatía

Comprueba que respondes las preguntas que se hace la persona destinataria

Lenguaje cercano y respetuoso, que transmita una sensación de cooperación

Usa gráficos, pictogramas, fotografías, ilustraciones...

No des por supuesto la información que conoce la persona destinataria

Evita copiar o reciclar un texto anterior

Estructura práctica, atractiva, cuidando la forma. Párrafos cortos y adecuada jerarquía

Evita erratas, repeticiones y faltas de ortografía

Comprueba la concordancia de género y número

Mejor las listas que las enumeraciones

Ten “desconfianza profesional”, testea con terceros ajenos al procedimiento

Resumiendo

Antes de dar por finalizado el contenido comprueba lo siguiente:

- ✓ Ortografía, puntuación y concordancias de género y número.
- ✓ Se identifica claramente la idea principal.
- ✓ Uso moderado de gerundios, participios, voces pasivas y construcciones negativas.
- ✓ El documento se entiende en una sola lectura.
- ✓ La longitud de párrafos y oraciones es la adecuada.
- ✓ El texto contiene la información necesaria para cumplir su propósito.
- ✓ El lenguaje es claro y sencillo, el tono es formal pero cercano.
- ✓ El escrito está bien estructurado, con un esquema visible y comprensible.
- ✓ El espaciado entre párrafos es adecuado.
- ✓ El documento es visualmente atractivo y limpio.

Resumiendo

Puedes utilizar la Lista de comprobación para un lenguaje claro

Lista de verificación para un lenguaje claro

Nombre del procedimiento a analizar

CLARIDAD DEL MENSAJE

¿Las oraciones del documento están ordenadas según la forma sujeto-verbo-objeto?	
¿Los párrafos tienen menos de 8 líneas?	
¿Todos los párrafos tienen más de dos líneas?	
¿Se identifica claramente una idea principal en cada párrafo?	
¿Se identifica claramente quién o quiénes es el <u>sujeto</u> ?	

TERMINOLOGÍA

¿Se explican los términos técnicos del área?	
¿Se utilizan tecnicismos solo si son necesarios?	
¿Define el significado de las siglas que aparecen en el texto?	
Si el texto es extenso, ¿se incorpora un glosario de consulta para el usuario?	

AUDIENCIA

¿Se identifica para quién está dirigido el documento?	
¿Evita incorporar información adicional innecesaria?	
¿El documento se entiende en una sola lectura?	

FORMATO Y APOYOS VISUALES

¿Hay espacio entre los párrafos del documento?	
¿Se utiliza la negrita para información relevante?	
Cuando es necesario, ¿utiliza gráficos, tablas o <u>infografías</u> para explicar <u>la</u> información?	

¿La letra es tamaño 12 o superior para asegurar su legibilidad?	
Si el texto es extenso, ¿tiene un índice que adelante la estructura del documento?	

APARTADOS

¿Usa títulos y subtítulos para organizar la información relevante?	
En documentos extensos, ¿se incorpora un resumen o una síntesis al inicio del texto con lo más relevante para el lector?	

CLARIDAD NORMATIVA

¿La ortografía es la correcta?	
¿La puntuación facilita la lectura del documento?	

DISEÑO CLARO

¿El documento es atractivo visualmente para el lector?	
--	--

Conclusiones

Adaptado: publicación de la Red de Lenguaje Claro de Chile.

Documento disponible para su descarga en la Sección de Lenguaje Claro en rica.carm.es



En definitiva, recuerda que



“La perfección no se alcanza cuando no hay nada más que añadir, sino cuando no hay nada más que quitar”

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

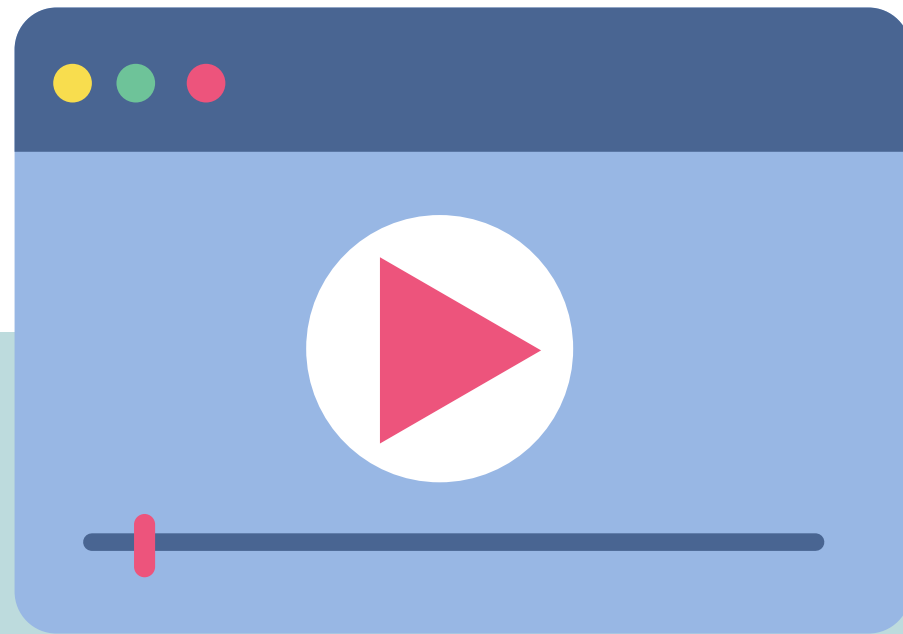
Para terminar, un poco de ayuda



Preguntas básicas para redactar procedimientos y guías informativas

- ¿Para qué sirve el trámite? = Objeto
- ¿Qué condiciones tengo que cumplir? = Requisitos
- ¿Qué documentos tengo que llevar?= Documentación
- ¿Dónde y cómo puedo presentar mi solicitud?= Presentación de solicitudes
- ¿Cuánto tengo que pagar para presentar el trámite?= Tasas
- ¿Quién da la respuesta, cómo la da y qué leyes cumplen este trámite? = Resolución, Recursos y Normativa
- Otros trámites relacionados

Material de apoyo



- Videointerpretación
- Vídeos explicativos



- Glosario de términos
- Contenidos audiovisuales subtitrados



- Videollamadas
- Chat instantáneos

Herramientas en línea

Para facilitar el proceso de adaptación a lenguaje claro de los procedimientos y documentos administrativos, así como las guías informativas, existen dos herramientas que pueden resultar de utilidad:



Sistema arText: primer redactor asistido para el español que ayuda a escribir textos de ámbitos especializados y textos en lenguaje claro. Para más información: <http://sistema-artext.com/>



Comunicación
Clara

Comunicación Clara: método pionero que proporciona una metodología para facilitar el diálogo de empresas y administraciones con las personas. Para más información: <https://clara.comunicacionclara.com/>

Recursos en línea para resolver dudas lingüísticas



Diccionario de la
Lengua Española
<https://dle.rae.es/>



Consultas lingüísticas
<https://www.rae.es/espanol-al-dia>
Dudas rápidas
<https://www.rae.es/portal-linguistico/dudas-rapidas>



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



Diccionario
panhispánico del
español jurídico
<https://dpej.rae.es/>



Si eres de otra Administración pública y te interesa esta guía o el trabajo que realizamos en esta materia puedes ponerte en contacto con nosotros a través de inspecciongeneraldeservicios@carm.es