

Oficina de Diseño SGAD

Guía para la creación de
contenidos digitales



Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
2	CÓMO NOS COMUNICAMOS	3
2.1	EL ESTILO DE COMUNICACIÓN DINTEL	3
2.2	NUESTRA VOZ	4
3	REDACCIÓN DE CONTENIDOS	6
3.1	EL DISEÑO DEL CONTENIDO DESDE LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS USUARIAS	6
3.2	COMUNICACIÓN CLARA.....	6
3.3	LECTURA FÁCIL	6
3.4	ESCRIBIR PARA LA WEB.....	7
3.5	PAUTAS ORTOGRÁFICAS Y GRAMATICALES QUE AYUDAN A LA LECTURA FÁCIL.....	9
4	ACCESIBILIDAD EN EL LENGUAJE.....	12
4.1	CLAVES PARA UNA REDACCIÓN ACCESIBLE	12
4.2	NORMAS GENERALES DE ACCESIBILIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS:.....	12
5	RECURSOS PARA UN LENGUAJE INCLUSIVO EN LA ADMINISTRACIÓN	14
6	PAUTAS DE REDACCIÓN POR TIPOLOGÍA DE CONTENIDO	16
6.1	FORMULARIOS Y CUESTIONARIOS	16
6.2	PREGUNTAS FRECUENTES	17
6.3	PROCEDIMIENTOS O TRÁMITES	22
7	REFERENCIAS	25

1 INTRODUCCIÓN

¿Para qué y para quién es esta guía?

El lenguaje utilizado en la Administración siempre se ha caracterizado por ser muy técnico, complejo y formal. Ofreciendo a la ciudadanía una visión distante de la Administración, lejos de su demanda de mayor cercanía y claridad en su relación del día a día, concretamente a la hora de realizar gestiones, trámites y buscar información administrativa.

Esta guía está dirigida a los redactores de contenidos de los servicios, sedes y portales de contenidos de la Administración General del Estado. Su objetivo es dar unas pautas sencillas que permitan crear un contenido más claro y sencillo que ayude a la ciudadanía en su relación digital con la Administración y al personal funcionario a desempeñar su labor en la propia Administración.

2 CÓMO NOS COMUNICAMOS

2.1 El estilo de comunicación DINTEL

Las palabras son una parte importante de nuestra identidad, ayudan a definir la forma en que queremos ser percibidos por los demás. La misión, visión y valores del Sistema de Diseño DINTEL para el ecosistema digital de la Administración General del Estado quedan reflejados en nuestro estilo de comunicación:

- **Somos una Administración cercana:** Utilizamos un lenguaje más claro, natural y cercano que permite a las ciudadanas, ciudadanos y al personal de la Administración realizar de forma más fácil sus gestiones y tramitación con la Administración.
- **Hacemos más fácil la vida a la gente:** hacemos las cosas fáciles de comprender, simplificamos, ayudamos y colaboramos con los demás. Facilitamos la comprensión de la ciudadanía a la hora de realizar sus gestiones y tratamos de maximizar el interés de cuanto se le comunica.
- **Somos una Administración respetuosa, ética e inclusiva.** Trabajamos para que toda la ciudadanía se sienta integrada y valorada, respetando y reflejando su diversidad en nuestra comunicación y democratizando así el acceso a la información pública.
- **Buscamos la calidad y la mejora continua.** Escuchamos las necesidades de los ciudadanos, ciudadanas y al personal de la Administración para mejorar nuestros contenidos. Trabajamos en mantener la información disponible y actualizada.

2.2 Nuestra voz

En el Sistema de Diseño DINTEL creemos que la comunicación de la Administración debe de ser amigable y directa, por eso nuestra voz es:

Cercana, amigable, instructiva e inclusiva.

El tono de voz de DINTEL

El tono de voz no ayuda a comunicar la filosofía de DINTEL y nuestro convencimiento de que todo lo que hacemos debería ser sencillo y directo, honesto y cercano.

¿Qué trato damos a nuestro público?

Nos dirigimos a los ciudadanos y las ciudadanas de forma directa y cercana pero respetuosa, generando confianza.

Para acercarnos más directamente a los ciudadanos utilizamos la segunda persona (tú) como forma de tratamiento.

Para comunicarnos con personal funcionario a través de los servicios a la dirigidos a la Administración utilizamos un tono más formal, utilizando la tercera persona (usted), pero de forma directa, clara y sencilla.

Cómo transmitimos nuestro tono de voz

- Buscamos la cercanía, utilizando un lenguaje cordial pero a la vez respetuoso.
- Utilizamos un lenguaje simple, claro y sencillo.
- Escribimos de forma concisa, evitando introducir varias ideas o acciones en una oración simple.
- Proporcionamos información relevante y significativa.
- Generamos confianza, tratando de generar textos que permitan a los usuarios sentirse acompañados en todo el proceso de gestión y tramitación con la Administración.
- Escribimos de forma natural, como si estuviéramos hablando con nuestro entorno.
- Usamos palabras positivas, orientadas a la acción.
- Empleamos un lenguaje activo, no pasivo.
- Utilizamos el tiempo presente.
- Redactamos utilizando un lenguaje no sexista e inclusivo.
- Empleamos los principios de lectura fácil y comunicación clara.
- Nos preguntamos siempre, ¿se comprende lo que quiero decir?
- Nos aseguramos de que el texto cubre las necesidades de información de nuestro público objetivo.

Qué debemos evitar

- La jerga administrativa, es decir utilizar textos técnicos excesivamente formales, con lenguaje jurídico, estilo impersonal e incomprensible para la mayoría de la ciudadanía e incluso a veces para el personal funcionario.
- Evitar ambigüedades.
- Las frases demasiado complicadas.
- Los textos demasiado largos.

Ejemplos de oraciones que ejemplifican nuestro estilo y tono de voz

Así, no	Así, sí
<p>La solicitud se ha enviado correctamente El envío telemático de la solicitud para el trámite “Inscripción en el registro de empresas cinematográficas y audiovisuales del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales” del Ministerio de Cultura y Deporte ha sido completado. Datos para realizar el seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de solicitud: 17/06/2022 18:07:22h Número de solicitud: 100000000000	<p>Sofía, ya hemos registrado tu solicitud. Puedes anotar los siguientes datos para realizar el seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud: “Inscripción en el registro de empresas cinematográficas y audiovisuales del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales”• Fecha de solicitud: 17/06/2022 18:07:22h• Número de solicitud: 100000000000
<p>AVISO IMPORTANTE Se recuerda que este Registro Electrónico se ofrece para envíos de documentación por parte de los ciudadanos y las empresas En ningún caso deberán figurar como Interesado/as las Administraciones públicas. Estos registros podrán ser rechazados en destino. Las Administraciones Públicas deben intercambiar sus registros por la SIR a través del registro de sus Oficinas de Registro</p>	<p>No olvides que... Este Registro Electrónico se dirige a la ciudadanía y las empresas, para que registren sus envíos de documentación. En el caso de que representes a una Administración Pública debes acceder a la Plataforma del Sistema de Registros (SIR) a través de sus oficinas de registro. En esta situación, si realizaras el registro desde el Registro Electrónico (REG), este podría ser rechazado en su destino.</p>
<p>En dos sencillos pasos podrá dirigir un registro a la Administración General del Estado. Cumplimente sus datos, adjunte sus documentos en esta página, y complete el proceso en la página siguiente.</p>	<p>Desde este formulario puedes presentar una solicitud, escrito o comunicación a la Administración General del Estado. No olvides adjuntar la documentación solicitada.</p>
<p>Ej. para personal funcionario El Registro Electrónico de Apoderamientos permite a los interesados autorizar a personas físicas y jurídicas a actuar en su nombre en las relaciones con las Administraciones públicas.</p>	<p>Como personal funcionario, este servicio le permite tramitar la autorización de ciudadanos y ciudadanas o entidades a actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.</p>

3 REDACCIÓN DE CONTENIDOS

3.1 El diseño del contenido desde las necesidades de las personas usuarias

Existen muchos formatos de contenido y herramientas en el Sistema de Diseño DINTEL, todos desarrollados en respuesta a las necesidades específicas de diferentes tipos de personas. A veces puede haber más de una forma de presentar el contenido y las decisiones deben tomarse conociendo las necesidades del público usuario y diseñar su contenido en torno a ellas.

Cuando hablamos de diseño de contenido, nos referimos a identificar una necesidad del público objetivo y presentarla en los sitios de la Administración de la mejor manera posible.

Para ello es importante seguir estos consejos:

- Definir el público objetivo, conoce a la audiencia de la web.
- Conocer sus necesidades y objetivos al visitar la web.
- Identificar sus tareas más habituales.
- Analizar los diferentes contextos.
- Identificar las barreras más comunes.
- Enfocar tu redacción a solucionar los problemas de las personas usuarias.
- Orientar la redacción hacia las personas usuarias con menos información, menos conocimientos o habilidades lectoras.
- Testar los textos redactados con el público objetivo antes de publicarlos.

3.2 Comunicación clara

Debemos de transmitir de forma fácil, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía y el personal funcionario. El objetivo es facilitar la comprensión cómoda de las personas y maximizar el interés de cuanto se le comunica.

El "Lenguaje Claro" trata de simplificar los textos complejos formulándolos y diseñándolos de tal manera que se entiendan. Usa una sintaxis correcta, breve y clara, un vocabulario comprensible y no rebuscado, sin renunciar a la precisión y rigor. Las personas destinatarias no son expertas en la materia, pero tampoco tienen por qué tener problemas de comprensión lectora.

3.3 Lectura fácil

La Lectura Fácil es una forma de escribir que hace la información más sencilla para las personas con dificultades de comprensión lectora o intelectual.

Existen una serie de pautas y recomendaciones recogidas en la norma UNE 153101:2018 EX relativas a la redacción de textos, a su diseño y maquetación, y a la validación con personas usuarias sobre lo fácil que resulta su comprensión. Es decir, no solo afecta a la redacción de los textos sino también a su diseño y maquetación, o a las imágenes que lo acompañan.

Los textos en Lectura Fácil se adaptan para permitir una lectura y una comprensión más sencilla. Aunque los textos se adaptan, siguen transmitiendo las ideas fundamentales y, a la vez, mantienen el sentido del texto original.

Debemos entender que los textos en Lectura fácil benefician a todas las personas, pero principalmente a las personas con dificultad de comprensión lectora, personas sordas, a las personas con discapacidad intelectual, a las personas mayores, a las personas analfabetas funcionales o sin estudios básicos terminados, o a los extranjeros con un bajo dominio del idioma.

Características de textos en Lectura Fácil:

- Utilizar frases cortas y lenguaje sencillo.
- Distintas frases para distintas ideas.
- Se prefiere el uso del punto en lugar de la coma para diferenciar mejor distintas ideas enlazadas.
- Evitar frases en negativa.
- Evitar el uso del imperativo, ya que se puede interpretar como una orden.
- Evitar usar de demasiados números o fórmulas matemáticas.
- No utilizar metáforas o comparaciones confusas.
- Puntuación:
 - Los signos de puntuación ayudan a ordenar, jerarquizar o remarcar ideas.
 - Evitar el punto y seguido.
 - Evitar punto y coma y puntos suspensivos.

3.4 Escribir para la web

Las personas leemos diferente en la web que cuando leemos en papel, por lo que a la hora de redactar contenidos para una web de la Administración General del Estado debemos tener en cuenta una serie de buenas prácticas:

- Utilizar las mejores prácticas descritas en esta guía.
- Conocer las necesidades de los usuarios y las usuarias.
- Escribir el contenido para el barrido visual: establecer una jerarquía visual clara y resaltar los elementos más representativos. Debemos tener en cuenta que en la web escaneamos el contenido, no lo leemos. Tan sólo leemos una media del 18% de lo que está en la página.
- Utilizar el mínimo texto posible: frases simples y párrafos breves (formato de fácil lectura) y en cada párrafo exponer una idea.
- Valorar qué información es esencial y descartar lo que no sea necesario (limitar la extensión y el tiempo de lectura).
- Incluir espacios en blanco para no saturar, espacios interlineales y márgenes amplios.
- Pensar en la diversidad de dispositivos donde será leído.

Cómo estructurar el contenido

- Los lectores deben ser capaces de encontrar de un vistazo lo que buscan.
- Elegir un título breve, pero de gran impacto, que represente al contenido (quien lo lea sabrá de un vistazo de qué trata el contenido).
- Utilizar encabezados y subtítulos representativos.
- Dividir y agrupar el texto con epígrafes descriptivos.
- Dar primero un contexto que permita comprender el resto del texto: una descripción con palabras clave, un resumen de los puntos más importantes, etc.
- Utilizar el estilo de “pirámide invertida”: la premisa del texto debe ir al inicio para captar el interés, después continuar por las ideas que sustentan el argumento, finalizar con una conclusión.

Formas eficaces para destacar partes importantes del texto

- Resaltar palabras en negrita. Es importante remarcar que un abuso en la negrita conlleva a que se pierda el efecto de resalte y cueste más leer la frase o párrafo.
- Utilizar listas de elementos (bullets).
- Incluir fotografías, ilustraciones y otros elementos visuales:
 - Una imagen en ocasiones ayuda a reforzar un mensaje o a hacerlo más comprensible.
 - En caso de uso, deben estar directamente relacionadas con el contenido y reforzar su comprensión.
 - Prestar atención a la calidad al tamaño adecuado y a su ubicación, nunca deben de interferir en la lectura de un texto.
- Utilizar tablas, gráficos y diagramas:
 - El uso de estos recursos permite reducir la carga cognitiva, haciendo más comprensible y fácilmente legible la información.
 - Deben ser fáciles de entender e interpretar.
 - Será necesario siempre incluir leyendas.
- Destacar datos numéricos e indicadores (keypoints).
- Utilizar citas.
- Incluir enlaces y referencias cruzadas (limitando su uso, solo los que aporten valor al contenido).

3.5 Pautas ortográficas y gramaticales que ayudan a la lectura fácil

A continuación, te ofrecemos una serie de pautas a seguir para una correcta redacción de los contenidos:

Ortografía

La ortografía son las normas que tienes que seguir para escribir de forma correcta. Las normas más importantes son:

- Usar mayúsculas sólo cuando sea necesario.
- No usar punto y coma.
- Evitar usar muchas comas en una frase.
- No usar signos difíciles de entender.
- Usar letras para los números del uno a nueve.
- Usar números para cifras mayores salvo que sean muy elevadas.
- Redondear las cantidades muy grandes siempre que sea posible.
- Evitar usar números ordinales.
- No usar números romanos.

Ejemplos

Así NO	Así SÍ
<ul style="list-style-type: none">• Horario de atención: de lunes a viernes; sábados por la mañana.	<ul style="list-style-type: none">• Horario de atención: de lunes a viernes y sábados por la mañana.
<ul style="list-style-type: none">• Recomendaciones de Accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none">• Recomendaciones de accesibilidad.
<ul style="list-style-type: none">• Tienes 3 formas de contacto.	<ul style="list-style-type: none">• Tienes tres formas de contacto.
<ul style="list-style-type: none">• Hay mil plazas vacantes.	<ul style="list-style-type: none">• Hay 1.000 plazas vacantes.
<ul style="list-style-type: none">• Hay 1.000.000 de plazas disponibles.	<ul style="list-style-type: none">• Hay 1 millón de plazas disponibles.

Gramática

La gramática son las normas que tienes que usar para hablar y escribir bien un idioma. Las normas más importantes son:

- Usar verbos en presente. Evitar utilizar determinados tiempos y modos verbales: futuro, subjuntivo, condicional, formas compuestas.
- Utilizar la voz activa, que facilita la comprensión de la acción.
- Evitar la voz pasiva y utilizar la activa.
- Se puede utilizar el imperativo, pero en contextos claros.
- Poner sujeto en todas las oraciones.
- Usar el orden de sujeto seguido de verbo y complementos para hacer las frases.
- Usar un verbo en cada frase.
- Usar frases en positivo. Cuando uses frases en negativo tienen que ser sencillas.
- Utilizar el estilo directo.

Ejemplos

Así NO	Así SÍ
<ul style="list-style-type: none">• Tienes que leer la información antes de rellenar el formulario.	Dirigido a ciudadanía:

	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante que leas la información antes de rellenar el formulario. <p>Dirigido a funcionariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es importante que lea la información antes de rellenar el formulario.
<ul style="list-style-type: none"> • Se buscan opositores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscamos opositores.
<ul style="list-style-type: none"> • No rellenes esta casilla si no cumples con los requisitos. 	<p>Dirigido a ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debes rellenar esta casilla si cumples con los requisitos. <p>Dirigido a funcionariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe rellenar esta casilla si cumple con los requisitos.

Vocabulario

Las normas más importantes a la hora de seleccionar el vocabulario son:

- Usar palabras cortas.
- Evitar usar palabras con varias consonantes seguidas por ejemplo “transcurso”.
- Utilizar la misma palabra para decir siempre lo mismo.
- No usar metáforas y palabras con sentido figurado.
- Emplea palabras conocidas y fáciles. Si no hay más remedio que utilizar palabras poco comunes o complejas, deben explicarse a través de la contextualización, el apoyo de imágenes y **la explicación del significado**.
- No emplear palabras abstractas y palabras polisémicas que puedan dar lugar a mal entendimiento.
- No utilizar tecnicismos, jergas y xenismos (palabras extranjeras).
- No utilizar palabras formadas con siglas y abreviaturas. Evita utilizar acrónimos o abreviaturas a no ser que sean bien conocidos por la ciudadanía o el personal funcionario. Si no te queda más remedio, la primera vez que la utilices, indica el nombre completo entre paréntesis y, en las siguientes ocasiones utiliza el acrónimo.
- No utilizar la nominalización (construcción de sustantivos a partir de verbos o adjetivos).
- No utilizar adverbios acabado en –mente.
- No utilizar superlativos.
- Evitar usar muchos conectores.
- No poner opiniones personales en los textos.

Ejemplos

Así NO	Así SÍ
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con lo previsto en el artículo 44.5 del reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, se le informa de que, de acuerdo con lo previsto en los artículos 41 y 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del 	<p>Dirigido a la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • No olvides que las notificaciones se dan por efectuadas cuando accedes a su contenido o cuando las rechazas y, en todo caso, diez días después de su envío. <p>Dirigido a funcionariado</p> <ul style="list-style-type: none"> • No olvide que las notificaciones se dan por efectuadas cuando accede a

<p>Procedimiento Administrativo - común de la Administraciones Públicas, el acceso al contenido de la notificación, el rechazo expreso de la misma o el transcurso de diez días naturales desde su puesta a disposición sin acceder a su contenido (lo que implica legalmente la presunción de rechazo), dará por efectuado el trámite de notificación y se continuará el procedimiento administrativo.</p>	<p>su contenido o cuando las rechaza y, en todo caso, diez días después de su envío.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Puede enviar un email 	<p>Dirigido a la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puedes enviarnos un correo electrónico <p>Dirigido al funcionariado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede enviarnos un correo electrónico
<ul style="list-style-type: none"> • Como persona jurídica debes disponer de una DEH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Como persona jurídica debes disponer de una Dirección Electrónica Habilitada (DEH).

Tipografía

La tipografía es el tipo de letra que usas para escribir en un medio digital. Aunque existe un apartado específico para hablar de la misma en el portal del Sistema de Diseño DINTEL, te recordamos las normas más importantes son:

- Utilizar las reglas definidas en el Sistema de Diseño en cuanto a tipografías, tamaños de fuentes y colores.
- No abusar mucho la cursiva, las mayúsculas y las negritas.
- No poner letras de colores y/o con sombreado.
- Utilizar el subrayado sólo para enlaces.

4 ACCESIBILIDAD EN EL LENGUAJE

Todas las Administraciones Públicas tienen obligación de dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad impuestos por el [Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#) . Esto significa que **todos los sitios web de las Administraciones Públicas deben cumplir la [EN 301549 v3.2.1](#) que en España se corresponde con la [UNE-EN 301549:2022](#) de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC"**.

4.1 Claves para una redacción accesible

- Escritura:
 - Escribir de forma clara, concisa y simple.
 - Utilizar un texto estructurado, utilizando párrafos cortos en lugar de largos.
 - Utilizar titulares y subtítulos que faciliten la lectura.
- Evitar incluir referencias que no sean accesibles (ej. documentación y enlaces): es inevitable utilizar documentación adjunta a la información facilitada en las páginas web. Por este motivo, debes cuidar que estos documentos también sean accesibles.
- Utilizar herramientas para comprobar la accesibilidad de los textos.

4.2 Normas generales de accesibilidad y buenas prácticas:

- Asegurar la legibilidad y comprensibilidad de los contenidos:
 - Utilizar un título que realmente sea descriptivo del contenido.
 - Emplear títulos y subtítulos (agrupar el contenido).
 - Realizar un correcto etiquetado.
 - Dar siempre un contexto.
 - Estructurar de la información: utiliza una secuencia significativa.
 - Usar un Lenguaje claro y sencillo.
 - Evitar términos abstractos y ambigüedades.
 - Evitar estructuras gramaticales complejas.
 - Emplear frases y párrafos breves.
- Indicar siempre el idioma de la página/contenido para garantizar la compatibilidad con lectores de pantalla.
- En imágenes, vídeos, gráficos y material multimedia:
 - Proporcionar alternativas textuales para todo el contenido no textual.
 - Incluir títulos y leyendas.
 - Incluir una descripción alternativa.
 - Cuidar el contraste y uso del color.
- Asegurarse de que el texto de los enlaces es significativo (evita utilizar “haz clic aquí”, sustitúyelo mejor por: “más información sobre el proceso de inscripción”).
- No usar imperativos (evita “regístrate”, mejor usa: “Registrarse”).
- Operatividad: toda la funcionalidad debe estar disponible a través del teclado.
- Proporcionar medios que sirvan de ayuda para navegar, localizar un contenido y determinar dónde se encuentran.
- En formularios:
 - Etiqueta todos los campos.
 - Indica qué campos son obligatorios.

- Ayuda a los usuarios a evitar y corregir errores.

5 RECURSOS PARA UN LENGUAJE INCLUSIVO EN LA ADMINISTRACIÓN

En El Sistema de Diseño DINTEL apostamos por una comunicación inclusiva y no sexista. A través de esta guía, ofrecemos recursos para redactar textos se ajusten a esta necesidad de comunicación. Su utilización deberá ser la más adecuada al contexto de uso.

¿Cómo saber si un texto puede ser sexista?

Para comprobar si un texto incurre en sexismo lingüístico puedes aplicar la regla de la inversión, consistente en sustituir la palabra dudosa por su correspondiente de género opuesto. Si la frase resulta inadecuada, es que el enunciado primero es sexista, debiendo en consecuencia ser cambiado.

Evitar el uso del masculino genérico

Elige palabras no específicamente ligadas al género. Los sustantivos genéricos se refieren a ambos géneros, al margen de su sexo (persona, víctima, cónyuge, personaje, criatura, ...) mientras que los sustantivos colectivos designan a un conjunto de personas con la misma entidad (ciudadanía, sociedad, alumnado, familia, plantilla, clientela...).

Si bien puede que estas sustituciones no sean correctas desde el punto de vista léxico o sintáctico, son alternativas que se han ido consolidando para poder utilizar un sustantivo genérico más inclusivo.

Así SÍ es sexista		Así NO es sexista
<ul style="list-style-type: none">• Los ciudadanos• El interesado• El niño• Los funcionarios	→	<ul style="list-style-type: none">• La ciudadanía• La persona interesada• La infancia• El funcionariado

Utilizar perífrasis

Las perífrasis son construcciones lingüísticas que expresan una idea “dando un rodeo”. Es decir, se trata de un circunloquio o frase que intenta eludir directamente el asunto del discurso.

Así SÍ es sexista		Así NO es sexista
<ul style="list-style-type: none">• El usuario• El discapacitado	→	<ul style="list-style-type: none">• La persona usuaria• La persona discapacitada

Utilización de metonimias

La metonimia consiste en designar en sentido figurado una cosa con el nombre de otra relacionada. Esta figura retórica se traslada al uso de lenguaje no sexista mediante la reformulación de las frases, de manera que se alude al cargo, profesión, oficio, titulación, etc., y no a la persona que lo ostenta.

Así SÍ es sexista		Así NO es sexista
<ul style="list-style-type: none">• Jefe de servicio	→	<ul style="list-style-type: none">• Jefatura de servicio

Omitir o sustituir pronombres o artículos

Existen construcciones lingüísticas en las que la marca de género se agrega a través del artículo o el pronombre. Muchos de esos términos, si no incorporan dicho determinante, carecen de marca de género. Así, cuando sea posible, se puede omitir dicho determinante. Las posibilidades son varias:

	Así SÍ es sexista	→	Así NO es sexista
Omitir el artículo.	<ul style="list-style-type: none"> Los titulares de las plazas 	→	<ul style="list-style-type: none"> Titulares de las plazas.
Usar un pronombre.	<ul style="list-style-type: none"> Los participantes en las pruebas 	→	<ul style="list-style-type: none"> Quienes participan en las pruebas.
Sustituir por un determinante sin marca de género.	<ul style="list-style-type: none"> El director. 	→	<ul style="list-style-type: none"> La dirección.

Omitir referencias directas al sujeto

En ocasiones, la redacción de las frases permite eliminar la referencia al sexo de la persona implicada sin que ello afecte al mensaje, es decir, sin que provoque ambigüedad. Esta solución adopta varias posibilidades:

	Así SÍ es sexista	→	Así NO es sexista
Utilización de la forma impersonal “se”.	<ul style="list-style-type: none"> Los beneficiarios de las becas 	→	<ul style="list-style-type: none"> Se beneficiarán de las becas
Utilización de infinitivos y gerundios	<ul style="list-style-type: none"> El solicitante deberá depositar fianza 	→	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario depositar fianza.

Evitar los desdoblamientos.

Se debe evitar siempre que sea posible ya que su uso resulta artificioso y va en contra de la utilización del concepto de género no marcado. No obstante, en ocasiones su uso evita la ambigüedad o visibiliza a las mujeres, se puede recurrir a este método evitando así utilizar barras, arrobas @, “x” o “e”, ya que no permiten una lectura correcta.

Así SÍ es sexista	→	Así NO es sexista
<ul style="list-style-type: none"> niñ@s abogadx funcionaries ciudadanos/as 	→	<ul style="list-style-type: none"> Infancia o niños y niñas Abogados y abogadas Funcionariado o funcionarios y funcionarias Ciudadanía o ciudadanos y ciudadanas

6 PAUTAS DE REDACCIÓN POR TIPOLOGÍA DE CONTENIDO

6.1 Formularios y cuestionarios

Consejos generales

Recomendaciones	Ej. mala práctica	Ej. buena práctica
Utilizar un título claro para nombrar el formulario.	Formulario de inscripción en convocatorias para las pruebas selectivas	Inscripción en prueba selectiva
Utilizar una entradilla de una línea que defina el objetivo del formulario de forma clara y sencilla	Apoderamiento que permite al apoderado actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante cualquier administración pública.	Este formulario te permite autorizar a una persona o empresa a actuar en nombre del solicitante en cualquier actuación administrativa ante cualquier administración pública.
Preguntar realmente solo la información realmente necesaria.	Solicitar por defecto todos los datos personales en un formulario (ej. DNI, sexo, dirección, forma de contacto...)	Solicitar sólo datos útiles para la gestión

Consejos sobre etiquetas (nombre descriptivo de los campos del formulario)

Recomendaciones	Ej. mala práctica	Ej. buena práctica
Utilizar etiquetas (nombre) cortas y fáciles de entender.	"Teléfono móvil" y "Dirección de correo electrónico"	"Móvil" "Correo electrónico"
La primera palabra siempre en mayúsculas. Esto ayuda a identificar el inicio de la etiqueta. Si la etiqueta se compone de más de una palabra estas irán en minúsculas (a excepción de si es un nombre propio).	"CORREO ELECTRÓNICO" "Dirección Postal"	"Correo electrónico" "Dirección postal"
Evitar las abreviaciones.	"Dir."	"Directorio"
Añadir instrucciones breves siempre junto al campo donde se necesitan consultar	Identificador <input type="text"/>	CVV <input type="text"/> Se encuentra el anverso de la tarjeta de crédito.

--	--	--

Consejos sobre botones de acción

Recomendaciones	Ej. mala práctica	Ej. buena práctica
El copy debe de ser lo más específico posible. (máximo dos palabras)	“ENVIAR EL FORMULARIO” “Actualiza el formulario”	“Enviar” “Actualizar”
Utilizar verbos en infinitivo en lugar de utilizar el imperativo para evitar que la persona sienta que le dan una orden	“Envía” “Actualiza”	“Enviar” “Actualizar”
Destacar visualmente la/s acción/es principales de las secundarias	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Cancelar</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Enviar</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Cancelar</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px 10px;">Enviar</div> </div>

6.2 Preguntas frecuentes

Las preguntas frecuentes son utilizadas en el Sistema de Diseño DINTEL de forma recurrente tanto en las páginas de inicio, en páginas de detalle, así como en páginas a través de la sección de ayuda.

Se trata de un medio eficaz para responder rápidamente a las preguntas que se dan con mayor frecuencia entre las personas usuarias. El objetivo es dar una respuesta corta y directa para que las personas encuentren la información al instante.

Qué tengo que tener en cuenta para redactar las preguntas frecuentes:

- ¿Qué preguntas son las más comunes para las personas usuarias? Para responder a esta pregunta es necesario analizar la información con la que podemos contar:
 - Análisis de las dudas más frecuentes que nos llegan a través de las distintas formas de contacto.
 - Análisis de las búsquedas más frecuentes.
 - Realizar entrevistas o encuestas a personas usuarias para obtener información de primera mano.
 - Analizar en otros servicios y sitios similares qué preguntas suelen ser las habituales.
- Una buena organización de las preguntas frecuentes también facilitará la lectura de las mismas. Si hay más de 15-20 preguntas, será conveniente agruparlas en categorías (ej. Cómo registrarse, Cómo consultar el área privada, Cómo realizar un trámite, etc.).

- Menos, es más. Si notamos que tenemos un exceso de preguntas frecuentes, esto puede significar que nuestro contenido no es muy comprensible y, por lo tanto, requerirá de revisión.
- Es imprescindible que las Preguntas frecuentes estén correctamente actualizadas en cuanto a la información que aportan y a los posibles enlaces que puedan incluir.
- Cierre de preguntas frecuentes: es conveniente que exista una última pregunta que resuelva qué debe de hacer la persona usuaria si necesita ayuda adicional. A través de la respuesta se proporcionará información de los canales de atención disponibles.

Recomendaciones para la redacción de preguntas

Recomendaciones	Ej. mala práctica	Ej. buena práctica
<p>Formular las preguntas de forma clara y concisa.</p> <p>Usar un lenguaje natural, como el que la persona usuaria utilizaría para realizar la pregunta</p>	<p>Hasta ahora accedía al portal Tu Seguridad Social o a determinado servicio de la Sede de la Seguridad Social con un usuario/contraseña facilitado por la administración de la Seguridad Social. Ahora me aparece el logo de Cl@ve. ¿Qué significa esto?</p>	<p>¿Por qué aparece el logo de Cl@ve al acceder a los servicios digitales de la Seguridad Social?</p>
<p>Utilizar la primera persona. Utilizando fórmulas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué • Cómo •Cuál • Cuando • Dónde • A quién • Puedo • Por qué 	<p>No dispongo de justificante con los datos de la cita</p> <p>-----</p> <p>Quiero registrarme para acceder a este servicio</p> <p>-----</p> <p>Al acceder a mi área privada aparece un aviso</p>	<p>¿Qué debo hacer si no dispongo del justificante con los datos de la cita?</p> <p>-----</p> <p>¿Cómo puedo registrarme?</p> <p>-----</p> <p>Cuando accedo a mi área privada aparece un aviso</p>
<p>Utilizar interrogación al inicio de la frase siempre que sea posible.</p>	<p>Requisitos técnicos del Servicio</p>	<p>¿Qué requisitos técnicos necesito cumplir?</p>

Recomendaciones para la redacción de respuestas

Recomendaciones	Ej. mala práctica	Ej. buena práctica
<p>Redactar las respuestas de forma clara y concisa.</p>	<p>Días inhábiles La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas recoge en su artículo 30.7 que la Administración General del Estado, con sujeción al calendario laboral oficial, fijará, en su respectivo ámbito, el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos. Se establece, además, que dicho calendario deberá publicarse antes del comienzo de cada año en el diario oficial que corresponda, así como en otros medios de difusión que garanticen su conocimiento generalizado.</p> <p>Como novedad, la citada Ley 39/2015, en su artículo 30.2, excluye los sábados del cómputo de plazos.</p> <p>En cumplimiento de lo establecido en los artículos mencionados se puede consultar el calendario de días inhábiles del año en curso:</p> <p>Resolución de 24 de noviembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establece a efectos de cómputo de plazos, el calendario de días inhábiles en el ámbito de la Administración General del Estado para el año 2022</p>	<p>¿Qué días se consideran inhábiles?</p> <p>Se consideran inhábiles, a los efectos del cómputo de plazos, los sábados, los domingos y los días declarados como fiestas laborales.</p> <p>El calendario de días inhábiles es el fijado en la resolución anual publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) para todo el territorio nacional.</p> <p>Para conocer los días inhábiles del año en curso, puedes consultar el calendario publicado en el BOE </p>

<p>Usar un lenguaje natural. Evitar tecnicismos, jergas jurídicas y administrativas</p>	<p>Solicitud de exclusión del sistema de notificaciones electrónicas obligatorias</p> <p>La ley 39/2015 en su artículo 14 establece los colectivos a los que la Administración debe dirigirse por medios electrónicos. El artículo 41 establece que las notificaciones se realizarán por medios electrónicos cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. Si considera que la AEAT debe retirarle de su censo de 'obligados' deberá dirigirse directamente a la AEAT mediante el procedimiento "Solicitud de exclusión del sistema de notificaciones electrónicas obligatorias".</p> <p>https://www.agenciatributaria.gob.es/</p> <p>Puede solicitar también a la AEAT una rectificación del status de una persona jurídica mediante el procedimiento "Rectificación Censal".</p>	<p>¿Cómo puedo solicitar una exclusión del sistema de notificaciones obligatorias?</p> <p>Si consideras que la AEAT debería retirarte del censo de "obligados", debes dirigirte directamente a este organismo realizando una de estas dos solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Solicitud de exclusión del sistema de notificaciones electrónicas obligatorias". - "Rectificación Censal". <p>Para realizar cualquiera de las solicitudes, deberás acceder a https://www.agenciatributaria.gob.es/ </p>
<p>Utiliza un estilo directo para dirigirte a la persona usuaria.</p>	<p>Es posible que el certificado elegido para iniciar una sesión permanezca en la caché del navegador. Por ello, para acceder con otro certificado puede ser necesario reiniciar el navegador.</p>	<p>Dirigido a la ciudadanía</p> <p>Es posible que el certificado con el que has iniciado sesión permanezca en la caché de tu navegador. Trata de reiniciar el navegador para acceder con otro certificado.</p> <p>Dirigido al funcionariado</p> <p>Es posible que el certificado con el que ha iniciado sesión permanezca en la caché de su navegador.</p>

		<p>Trate de reiniciar el navegador para acceder con otro certificado.</p>
<p>Empezar las respuestas a las preguntas de sí/no con un “sí” o un “no”.</p>		<p>¿Tengo que registrarme para acceder al servicio? Sí, es necesario registrarse a través del servicio Cl@ve. Hay 3 formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través de internet sin certificado electrónico (este tipo de registro es de nivel básico y no permite acceder a todos los servicios) 2. A través de internet con certificado electrónico o DNle (DNI electrónico) 3. De forma presencial <p>Puedes consulta los detalles sobre cómo registrarse en Cl@ve .</p>

6.3 Procedimientos o trámites

A la hora de redactar un trámite no debemos dar por supuesto que la persona destinataria conoce la información de la que estás hablando. Debemos de responder con nuestra información a las siguientes preguntas:

- ¿Para qué sirve el trámite? → Objetivo
- ¿Qué condiciones tengo que cumplir? → Requisitos
- ¿Qué documentos tengo que aportar? → Documentación
- ¿Existe un plazo para presentar la solicitud? → Plazo
- ¿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
- ¿Debo cumplimentar algún otro trámite? → Otros trámites relacionados

Al redactar esta información debemos de tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Debe quedar siempre clara la idea principal.
- El trámite debe entenderse con una única lectura.
- Debe utilizarse un lenguaje cercano y respetuoso, que transmita una sensación de cooperación.
- Evitar información que no aporte valor al texto.
- En la medida de lo posible, facilitar un glosario de términos consultables desde la Sede para aquellas palabras que no se puedan evitar y sean de difícil comprensión.

Recomendaciones	Ej. mala práctica	Ej. buena práctica
<p>Utilizar un lenguaje simple con palabras de uso común.</p> <p>Cada frase debe transmitir una única idea.</p>	<p>De acuerdo con la ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se informa que las alegaciones serán presentadas por las personas interesadas y que el plazo establecido al efecto será de 10 días hábiles.</p> <p>-----</p> <p>La homologación de un título extranjero a un título español que permita el acceso a una profesión regulada, conllevará la posibilidad de ejercicio de la</p>	<p>El plazo para presentar alegaciones es de 10 días hábiles (sin contar sábados, domingos ni festivos).</p> <p>-----</p> <p>Obtener la homologación de un título extranjero a un título español permite ejercer una profesión regulada en las mismas condiciones que los</p>

	profesión regulada de que se trate en las mismas condiciones de los poseedores de los títulos españoles que habiliten para tal ejercicio.	poseedores de los títulos españoles que habiliten para realizar dicha actividad.
Eliminar todo texto innecesario, utilizar una redacción con lenguaje claro y reducido.	Procedimiento para la interposición de recursos administrativos Procedimiento para la interposición de los diferentes recursos administrativos contra las decisiones adoptadas por el Ministerio (establecidos en el capítulo II de la Ley 39/2015, de 1 octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas como Recurso de Alzada, Recurso potestativo de reposición, Recurso extraordinario de revisión. Código SIA: 2414525)	Procedimiento para la interposición de recursos administrativos Este procedimiento permite realizar recursos administrativos contra las decisiones adoptadas por el Ministerio.
Usar la voz activa y el estilo directo. Evitar tecnicismos, jerga administrativa o copiar la normativa.	El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.	El plazo máximo para resolver y notificar este procedimiento es de 6 meses.
No repetir palabras ni el uso del sujeto, salvo que sea necesario. Evitar el uso de siglas y abreviaturas.	Junto a la solicitud de inicio será abonada la tasa según documento anexo por parte de la persona interesada. Dicha tasa podrá ser abonada por la persona interesada telemáticamente o presencialmente	La realización de este trámite requiere el pago de una tasa que se puede abonar durante su tramitación en internet o presencialmente en cualquier Jefatura u Oficina de Tráfico.

	mediante carta de pago en cualquier Jefatura u Oficina de Tráfico.	
<p>Mantener la idea principal que se quiere transmitir al final de la frase, es la parte que la persona destinataria recordará mejor.</p> <p>Redactar en positivo.</p>	No se aceptará ni será tenida en cuenta ninguna solicitud entregada desde el 31 de enero de 2024, fecha límite para presentación de solicitudes.	Fecha límite para presentar solicitudes: 31 de enero de 2024.
<p>Colocar las acciones por el orden en el que se producirán.</p>	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.

7 REFERENCIAS

Guías generales

- <https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk>
- <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/writing-toolkit/it/bozza/index.html>
- <https://usda-fsa.github.io/fsa-design-system/guides/content/>

Lenguaje claro

- <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/audience/>
- <https://comunicacionclara.com/habla-claro-la-administracion/>
- https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/7260/Manual_Lenguaje_Claro.pdf
- https://dspace.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/6324/3/CARM_LenguajeClaro_julio2022.pdf

Accesibilidad y lectura fácil

- https://fevas.org/?wpfb_dl=203
- <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/lectura-facil-metodos.pdf>
- <https://www.discapnet.es/vida-independiente/accesibilidad-de-comunicacion/lectura-facil>
- <https://olgacarreras.blogspot.com/>
- <http://www.fundacionsancebrian.com/portal/wp-content/uploads/2021/10/La-accesibilidad->
- [http://femp.femp.es/files/566-2182-archivo/Documento%20Accesibilidad%20Cognitiva%20Lectura%20F%C3%A1cil%20y%20Lenguaje%20Claro%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Local%20\(Final%20a%20Web%20y%20@\).pdf](http://femp.femp.es/files/566-2182-archivo/Documento%20Accesibilidad%20Cognitiva%20Lectura%20F%C3%A1cil%20y%20Lenguaje%20Claro%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Local%20(Final%20a%20Web%20y%20@).pdf)
- <https://ceapat.imserso.es/redes-proyectos/grupo-lectura-facil-todos>

Inclusividad

- <https://www.inmujeres.gob.es/servRecursos/formacion/GuiasLengNoSexista/docs/Guiaslenguajenosexista .pdf>
- https://www.afaeps.org/wp-content/uploads/2018/09/GuiaLenguajeInclusivo_Afaeps.pdf
- <https://www.fundeu.es/lenguaje-inclusivo/>
- <https://www.inmujeres.gob.es/publicacioneselectronicas/documentacion/Documentos/DE0234.pdf>

- [cognitiva.pdf](#)

<https://usda-fsa.github.io/fsa-design-system/guides/content/>

<https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

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

