

MANUAL PARA UNIDADES MUNICIPALES

COMUNICACIÓN CLARA

EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Compromiso con el derecho a entender

Este documento contiene las pautas para que las unidades municipales puedan aproximarse a la metodología de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Su propósito es fortalecer las relaciones con la ciudadanía y asegurar que todas las personas comprenden de manera efectiva la información administrativa. A través de esta guía, la Dirección General de Transparencia y Calidad establece un conjunto de principios y directrices que promueven un diálogo directo, transparente y eficiente entre la organización municipal y la ciudadanía. Su objetivo es asegurar que los servicios públicos sean claros, especialmente para colectivos vulnerables.

Versión 1.0

Esta edición ha sido revisada y actualizada en diciembre de 2025.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento
Compartir Igual 4.0 Internacional

Dirección General de Transparencia y Calidad
Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.
Ayuntamiento de Madrid

Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivos	5
3. Alcance y limitaciones	6
4. Organización, roles y responsabilidades	7
5. Principios rectores	8
PRINCIPIO 1 Pertinente	9
PRINCIPIO 2 Encontrable	10
PRINCIPIO 3 Comprensible	11
PRINCIPIO 4 Utilizable	12
6. Fases	13
FASE 1 Propuesta inicial	14
FASE 2 Evaluación	15
FASE 3 Análisis y preparación	16
FASE 4 Elaboración	17
FASE 5 Revisión y validación	18
7. Lenguaje jurídico-administrativo	19
8. Sello de Comunicación Clara	21
9. Consultas y aclaraciones	21

1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid es consciente de la importancia de realizar un esfuerzo continuado para mejorar las relaciones con la ciudadanía. Por este motivo, y con el objeto de garantizar el derecho de todas las personas a comprender lo que la Administración comunica, en 2017 se puso en marcha esta iniciativa bajo el lema **“Comunicación clara, compromiso con el derecho a entender”**.

Se entiende por comunicación clara aquella en la que las personas destinatarias pueden encontrar, entender y utilizar la información que necesitan, con un esfuerzo razonable y en el momento adecuado. Este enfoque se alinea con los principios internacionales del lenguaje claro y refuerza el compromiso del Ayuntamiento con el derecho de la ciudadanía a comprender los mensajes que recibe.

Por este motivo, la Dirección General de Transparencia y Calidad coordina e impulsa esta iniciativa de carácter transversal para toda la organización municipal. Su objetivo es reforzar la forma en que se ofrecen los servicios públicos, poniendo en el centro a las personas. La ciudadanía necesita entender la información que se le ofrece para poder ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.

Con el objetivo de avanzar en la implantación de una comunicación clara en la organización municipal, este documento se presenta como un marco de referencia para los servicios del Ayuntamiento interesados en promover el derecho de la ciudadanía a comprender, facilitando así una relación más ágil y accesible con el Ayuntamiento de Madrid. Se trata de acercar y explicar de forma clara las fases y pasos que deben aplicar las unidades municipales para adoptar la comunicación clara en su trabajo diario.

Una comunicación clara facilita el diálogo entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, asegurando que este fluya de manera sencilla, directa, transparente y eficaz.

2. Objetivos

El objetivo principal es lograr una implementación progresiva y completa de los principios y directrices de comunicación clara establecidos en este documento y aplicarlos a toda la organización municipal. De este modo, se pretende garantizar que todas las actuaciones de creación o revisión de contenidos se realizan de una manera uniforme y coherente.

Además de este objetivo general, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Establecer un estándar común de claridad en la redacción y el diseño de documentos y comunicaciones dirigidas a la ciudadanía, para que todas las unidades municipales trabajen con criterios homogéneos.
- Incorporar de manera sistemática los principios del lenguaje claro, en los documentos de mayor impacto, como notificaciones, resoluciones, comunicaciones informativas y formularios.
- Disminuir las dudas, errores y consultas provocadas por una comprensión deficiente de la información municipal, mejorando así la experiencia de las personas usuarias y la eficiencia interna.
- Impulsar una cultura organizativa basada en la comunicación clara, en la que la claridad y la accesibilidad de la información sean consideradas una responsabilidad compartida por todas las áreas del Ayuntamiento.
- Favorecer la coordinación con otras iniciativas en materia de transparencia, gobierno abierto y accesibilidad, integrando la comunicación clara como una herramienta transversal dentro de las políticas municipales.

Para verificar el grado de cumplimiento de estos objetivos, se promoverá el uso de indicadores de seguimiento relacionados con la comprensión y el uso de la información. Estos datos permitirán evaluar la eficacia de la metodología, definir prioridades y orientar futuras mejoras.

3. Alcance y limitaciones

Los principios y directrices de este documento pueden aplicarse a todos los textos e información escrita generados por las diversas unidades de la organización municipal, abarcando tanto documentos internos como externos. Son aplicables a todos los canales mediante los cuales el Ayuntamiento se comunica con la ciudadanía, como documentos en papel, sede electrónica, sitios web, aplicaciones móviles, correos electrónicos, SMS y cartelería.

Con el fin de facilitar su implantación progresiva, se ha establecido un orden de prioridad para atender las demandas de las unidades municipales en materia de comunicación clara:

- **Prioridad 1:** Comunicaciones con efectos jurídicos o económicos directos para la ciudadanía, como notificaciones, resoluciones, sanciones, requerimientos, comunicaciones sobre pagos y cobros, ayudas o citas.
- **Prioridad 2:** Trámites y servicios de alta demanda en la web municipal y en los canales de atención (formularios, instrucciones, preguntas frecuentes, avisos e información de servicio).
- **Prioridad 3:** Otros documentos y comunicaciones dirigidos a la ciudadanía, especialmente aquellos destinados a personas con mayores necesidades de apoyo para la comprensión.

Se debe poner especial atención a aquellos documentos dirigidos a la ciudadanía, en particular a los destinados a colectivos vulnerables.

Aunque el documento recoge los principios fundamentales del lenguaje claro, establece algunos límites intencionados:

- Se centra únicamente en la **comunicación impresa y digital** basada en texto, excluyendo otros formatos como el audiovisual.
- No incluye orientaciones técnicas específicas sobre accesibilidad y documentos digitales, aunque es compatible con ellas y contribuye a mejorar la accesibilidad y la usabilidad.

En conjunto, la metodología ofrece un marco complementario que impulsa una comunicación municipal más clara, eficaz y orientada a las necesidades de la ciudadanía, garantizando el derecho a comprender.

4. Organización, roles y responsabilidades

Las unidades municipales que impulsen proyectos de comunicación clara deben cumplir una serie de requisitos organizativos, operativos y de recursos. Estos requisitos incluyen un compromiso firme de las jefaturas, la implicación de todo el personal y la integración de la comunicación clara en la planificación estratégica y en los documentos clave del Ayuntamiento, de modo que pase a formar parte del trabajo habitual.

Asimismo, es esencial fomentar una cultura organizativa de comunicación clara, basada en la implicación de las jefaturas, el reconocimiento del trabajo realizado y el intercambio de buenas prácticas entre unidades.

Se establecen roles y responsabilidades:

- La **Unidad Competente en Comunicación Clara** (UCCC): coordina, asesora, impulsa proyectos, presta apoyo técnico y promueve la formación (actualmente recae en la **Dirección General de Transparencia y Calidad**).
- La **Unidad Municipal Responsable** (UMR) es titular de los documentos, propone proyectos, prioriza contenidos y valida los resultados.
- El **Grupo de Trabajo para la Clarificación** (GTC) desarrolla el proyecto, evalúa y adapta los documentos y documenta el proceso. Está formado por:
 - El **Coordinador del Proyecto** (CP) lidera y coordina el GTC, supervisa el cumplimiento de objetivos y actúa como enlace entre las unidades implicadas.
 - El **Equipo de Apoyo Técnico** (EAT) proporciona soporte especializado y acompaña en la aplicación práctica de los principios y recomendaciones con medios propios o externos de la UCCC.
 - Resto de **miembros** del GTC con relación directa con los documentos y contenidos objeto de clarificación (personas expertas en la materia, en tramitación administrativa, en atención a la ciudadanía u otras funciones relevantes).

Este modelo de gobernanza garantiza una implantación coherente, evaluable y sostenible de la comunicación clara en la organización municipal.

5. Principios rectores

Los cuatro principios rectores del lenguaje claro se basan en la premisa de que un documento será **utilizable** si la información que contiene es **pertinente, encontrable y comprensible**, de modo que las personas destinatarias puedan usarla con facilidad.



Fig. 1 – Principios rectores del lenguaje claro

Un documento está redactado en lenguaje claro cuando su contenido, estructura y diseño facilitan que las personas destinatarias encuentren la información que necesitan, la entiendan correctamente y puedan usarla para tomar decisiones o llevar a cabo acciones.

La interpretación y aplicación de los principios rectores debe realizarse según las directrices establecidas en la [Guía de Comunicación Clara](#) del Ayuntamiento de Madrid. La aplicación de estas directrices asegura que los documentos generados ponen en el centro a los lectores de cada documento.

Los cuatro principios rectores, que sirven como guía para planificar, redactar y revisar los documentos municipales, son los siguientes,

PRINCIPIOS RECTORES**PRINCIPIO 1** **Pertinente****Los lectores obtienen lo que necesitan.**

El punto de partida para la producción de un texto en lenguaje claro es el análisis, por parte de sus autores, de aspectos clave como la identificación de los lectores, de sus objetivos, y del contexto en el que se leerá el documento. Este principio permite seleccionar el tipo de documento adecuado y los contenidos que necesitan los lectores.

**Identifica a los lectores y sus características.**

Considera los conocimientos previos de los lectores, su bagaje cultural y sus necesidades de accesibilidad para adaptar el contenido de forma adecuada e inclusiva.

**Identifica el objetivo de los lectores.**

Define qué necesitan conseguir o resolver con el documento, qué decisiones deben tomar a partir de la información proporcionada y qué trámites o acciones concretas deben realizar.

**Identifica el contexto de lectura.**

Ten en cuenta dónde se leerá el documento, a través de qué tecnología o canal, el tiempo disponible para la lectura, así como el nivel de interés, motivación y el estado emocional de los lectores.

**Selecciona el tipo de documento más adecuado.**

Elige el formato más adecuado según el propósito del contenido y valorar si basta con un único documento o si es conveniente ofrecer materiales complementarios que faciliten la comprensión.

**Selecciona los contenidos que necesitan los lectores.**

Define con claridad la información imprescindible para comprender la situación y para poder actuar, reduciendo la información secundaria o trasladándola a anexos o enlaces, y evitando incluir datos que puedan confundir o desviar la atención del objetivo principal.

PRINCIPIOS RECTORES**PRINCIPIO 2 Encontrable**

Los lectores pueden encontrar fácilmente lo que necesitan.

Las personas deben poder determinar rápidamente de qué trata el documento y si este les resulta útil. Una buena estructura y un diseño adecuado permiten localizar fácilmente la información necesaria y anticipar lo que sigue en el texto. Este principio abarca tanto la organización interna del contenido (apartados, títulos, llamadas, resúmenes) como la forma en la que el documento se presenta, etiqueta y vincula en los distintos canales, para que sea fácilmente localizable.

**Estructura el documento para los lectores.**

Organizar y agrupa la información importante de forma visible. Establece relaciones claras entre los contenidos y sigue un orden lógico.

**Elige un formato adecuado.**

Utiliza un formato que facilite la lectura y apoya el texto con imágenes, listas y, cuando sea necesario, una tabla de contenido o índice.

**Utiliza títulos claros y útiles.**

Refleja de manera fiel la estructura y el contenido del documento, asignando un título específico y comprensible a cada tema.

**Destaca la información relevante.**

Ayuda a los lectores a encontrar información que necesitan mediante el uso de iconos e indicadores de comienzo de sección.

**Mantén separada la información complementaria.**

Separa claramente los contenidos esenciales de aquellos de apoyo, de modo que estos últimos no interfieran en la comprensión del mensaje principal y puedan consultarse solo cuando sea necesario.

PRINCIPIOS RECTORES**PRINCIPIO 3** **Comprensible**

Los lectores pueden entender fácilmente lo que encuentran.

Para que el documento se entienda como un todo coherente, cada una de sus partes —desde la redacción hasta la estructura— debe ser clara por sí misma. Es fundamental unir estas piezas de forma lógica utilizando palabras familiares, frases cortas y párrafos breves. Además, se debe mantener un tono respetuoso adecuado al contexto y apoyarse en recursos visuales solo cuando sirvan para aclarar el contenido.

**Elige palabras conocidas.**

Elige términos específicos y precisos, utiliza lenguaje especializado solo cuando sea necesario y explícalo. Mantén la coherencia en el uso de las mismas palabras para un mismo significado y asegúrate de que el vocabulario sea culturalmente pertinente.

**Escribe párrafos concisos y frases comprensibles.**

Utiliza una estructura clara, desarrolla un solo tema por párrafo y asegura conexiones claras tanto entre los distintos párrafos como dentro de cada uno de ellos. Empieza con la información conocida, evita palabras innecesarias y mantén una longitud adecuada.

**Proyecta un lenguaje respetuoso**

Mantén un tono adecuado y emplea un lenguaje inclusivo y no discriminatorio en todo el documento.

**Garantiza la cohesión del documento.**

Establece relaciones claras entre todos los elementos del documento y mantén un diseño y un tono de la información uniformes en todo el texto.

**Incluye imágenes o elementos multimedia.**

Cuando proceda, utiliza imágenes para apoyar y reforzar el contenido del texto, facilitando la comprensión de la información, pero sin sobrecargar el documento ni distraer del mensaje principal.

PRINCIPIOS RECTORES**PRINCIPIO 4 Utilizable**

Los lectores pueden utilizar fácilmente la información.

Cuando se aplican correctamente los principios anteriores, las personas destinatarias deberían poder utilizar la información de forma eficaz. Para garantizarlo, este principio pone el foco en la evaluación, del documento a lo largo de todo su ciclo de vida: desde su elaboración, incluyendo la participación de personas lectoras, hasta su uso real. Los resultados de estas evaluaciones permiten comprobar si el documento cumple con su propósito práctico y si es necesario mejorarlo o retirarlo.

**Evalúa el documento a medida que se elabora.**

Organizar y agrupa la información importante de forma visible. Establece relaciones claras entre los contenidos y sigue un orden lógico.

**Modifica el documento cuando sea necesario.**

Utiliza un formato que facilite la lectura y apoya el texto con imágenes, listas y, cuando sea necesario, una tabla de contenido o índice.

**Reevalúa periódicamente el documento.**

Refleja de manera fiel la estructura y el contenido del documento, asignando un título específico y comprensible a cada tema.

6. Fases

Se establecen **5 fases** para abordar los proyectos de Comunicación Clara de forma estructurada. Este enfoque tiene como objetivo asegurar la calidad y coherencia en el desarrollo de proyectos al proponer, analizar, elaborar y validar cada componente esencial.

Estas fases están diseñadas para que las unidades del Ayuntamiento de Madrid puedan abordar proyectos de Comunicación Clara de forma sencilla, útil y uniforme dentro de la organización y, además, que pueda aplicarse independientemente del tipo de unidad o del servicio que presten. Por tanto, debe servir como instrumento de transformación del Ayuntamiento de Madrid hacia una organización más clara, útil y eficaz para la ciudadanía.

Como elemento fundamental, se incorpora la necesidad de evaluar el contenido con los lectores, siempre que sea posible, especialmente en la validación del resultado final.

Estas **5 fases** se describen a continuación:

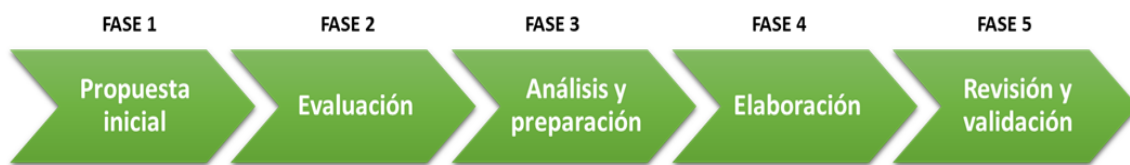


Fig. 4 – Fases de la metodología

De forma resumida, estas fases garantizan que se identifican y planifican los documentos, procesos o servicios que requieren adaptación a los principios de Comunicación Clara, y se analiza su contenido para detectar barreras de comprensión, redundancias o tecnicismos innecesarios. Luego, se elaboran los materiales cuidando lenguaje y formato, se validan con las personas destinatarias, incluidos colectivos vulnerables, y finalmente se implantan con mecanismos de seguimiento que aseguran la mejora continua.

Este enfoque secuencial garantiza consistencia, participación y resultados medibles en todos los proyectos de Comunicación Clara emprendidos por el Ayuntamiento de Madrid.

1

Propuesta inicial

En esta primera fase, la UMR debe definir y presentar una propuesta que sirva como punto de partida para la actuación en materia de comunicación clara. Esta etapa es especialmente relevante para el principio **pertinente**, ya que determina qué documento será trabajado, a quién va dirigido, con qué objetivos y en qué contexto se utilizará.

Aspectos clave



Formaliza la propuesta

Detalla tu propuesta y envíala a la UCCC con los datos de contacto.



Identifica a los lectores

Se debe determinar quiénes son los lectores del documento y especificar sus características.



Identifica los objetivos

Se debe identificar las razones por las que los lectores leerán el documento para poder decidir qué información se debe aportar.



Identifica el contexto

Se debe indicar el contexto en el que los lectores leerán el documento



Selecciona el tipo de documento

Se debe identificar el tipo de documento que se propone para la actuación.



Selecciona los contenidos

Los contenidos se seleccionarán teniendo siempre en cuenta las necesidades de los lectores, ajustándose a sus características, a sus objetivos, al contexto y al tipo de documento.

2

Evaluación

Durante la fase de evaluación se lleva a cabo un análisis de la propuesta inicial elaborada y se examina la viabilidad del proyecto, teniendo en cuenta los recursos disponibles y su prioridad. Se trata de una etapa clave para asegurar que el proceso de clarificación sea realista, bien planificado y con equipos bien dimensionados.

Aspectos clave



Se valora la propuesta inicial

La UCCC revisa la propuesta inicial y comprueba que está lo suficientemente detallada para asegurar que todos los aspectos necesarios puedan ser abordados de manera clara y completa.



Se determina la viabilidad del proyecto

La UCCC examina la viabilidad del proyecto considerando aspectos como los recursos necesarios y el impacto de los elementos propuestos, asegurando que el proyecto responda a las necesidades identificadas y cuente con el respaldo adecuado para su implementación.



Celebra una reunión de inicio

Asegúrate que todos los participantes comprendan claramente cada aspecto de la propuesta inicial. Todos los involucrados deben partir de un entendimiento común para poder colaborar de forma coordinada desde el comienzo del proyecto.



Establece el alcance del proyecto

A partir de los objetivos iniciales de la propuesta, se deben definir y estructurar las principales líneas de acción que guiarán el desarrollo de la clarificación. Incluye los plazos y los hitos principales del proyecto (cronograma). Forma el grupo de trabajo encargado de la clarificación (GTC) y asegúrate que tanto el equipo como los medios para abordar el proyecto están correctamente dimensionados.

3

Análisis y preparación

En esta fase se realiza un diagnóstico del documento propuesto para identificar contenidos confusos, redundantes o excesivamente complejos. Se evalúa su grado de cumplimiento con los principios rectores mediante un autodiagnóstico del contenido y se considera la experiencia de las personas destinatarias.

Aspectos clave



Realiza un autodiagnóstico

Trata de evaluar de manera crítica los documentos a partir de las recomendaciones de la [Guía de Comunicación Clara](#). Establece una base sólida antes de implementar los cambios necesarios.



Identificar deficiencias y mejoras

Se deben proponer mejoras específicas que optimicen la claridad y eficacia del documento, a partir del autodiagnóstico y la experiencia de las personas destinatarias. se pueden identificar posibles confusiones, ambigüedades o aspectos que dificulten la comprensión del mensaje. La retroalimentación de los lectores permite realizar ajustes precisos en el contenido, adaptándolo mejor a las necesidades y expectativas del público, garantizando así que los documentos sean claros y efectivos.



Revisa los contenidos

Asegúrate de que los elementos seleccionados sean los adecuados y estén completos. Verifica que toda la información necesaria esté incluida, sin que falten detalles importantes ni sobrecargar el documento con información innecesaria.

4

Elaboración

La cuarta fase se centra en la elaboración y desarrollo de los elementos y documentos clarificados. En esta etapa, el proyecto toma forma concreta a través de la creación de materiales según las recomendaciones establecidas. En esta etapa se aplican especialmente los principios de **encontrable** y **comprensible**.

Aspectos clave



Estructura el contenido

Organiza el contenido de manera lógica y coherente, con títulos y subtítulos claros que reflejen los temas principales. Separa la información complementaria del mensaje esencial. Coloca primero lo relevante para todos los lectores. Utiliza sistemas de numeración consistentes para mostrar la jerarquía del documento y, cuando sea necesario, incluye textos adicionales que aclaren o contextualicen el contenido sin sobrecargarlo.



Escribe, edita y complementa

Usa palabras claras y adecuadas. Evita ambigüedades y explica los términos complejos o abreviaturas cuando sea necesario. Se puede incluir un glosario si se emplea jerga especializada. Las frases deben ser concisas, los párrafos breves y directos, y el contenido debe mantener conexiones claras para garantizar una lectura lógica, coherente y fácil de comprender.



Diseña la información

Presenta el contenido de manera visualmente atractiva y funcional. Integra de forma coherente texto y elementos gráficos según el formato y canal. Los recursos visuales deben usarse estratégicamente para destacar ideas clave y simplificar conceptos. Ajusta la tipografía, los márgenes, el interlineado y el espacio entre párrafos para facilitar una lectura clara y evitar la sobrecarga visual.

5

Revisión y validación

En la fase final se verifican y comprueban los resultados obtenidos durante la elaboración. En este punto, se realizan pruebas y se recogen observaciones para garantizar que el proyecto cumple con los objetivos y criterios definidos en las fases previas. Esta fase está directamente relacionada con el principio **utilizable**.

Aspectos clave



Evalúa continuamente el documento

Si es necesario, vuelve sobre fases anteriores para realizar los cambios necesarios. El objetivo es garantizar la comprensión de los lectores de acuerdo con los principios rectores. Un documento redactado en lenguaje claro rara vez se completa en un solo borrador o en una única sesión de trabajo.



Evalúa el contenido con las personas lectoras

Antes de validar el documento, es esencial someterlo a una **evaluación con los lectores** para medir las mejoras realizadas y determinar si se han alcanzado los objetivos establecidos al inicio del proyecto. La participación activa de los lectores en este proceso de validación es clave, ya que puede ofrecer información valiosa que contribuirá a perfeccionar la versión final del documento clarificado.



Elabora la versión final del documento

Integra todas las mejoras y ajustes para asegurar que el documento final cumple con los objetivos de claridad establecidos al inicio del proyecto.



Establece un plan de revisión del documento

Revisa con regularidad que el documento para comprobar que se sigue ajustando a las necesidades de los lectores a lo largo del tiempo.

7. Lenguaje jurídico-administrativo

Los documentos del ámbito jurídico-administrativo suelen contener lenguaje técnico y términos jurídicos o legales que pueden dificultar su entendimiento. Por eso, es necesario tener en cuenta una serie de consideraciones adicionales que garanticen la claridad de los documentos, sin perder su precisión ni validez. Estas directrices resultan útiles no solo para los profesionales, sino también para las personas no expertas que requieren dicha información para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

En el ámbito jurídico-administrativo, utilizar un lenguaje claro no reduce la seguridad jurídica, sino que la refuerza: permite que las personas destinatarias comprendan sus derechos y obligaciones, mejora el cumplimiento normativo y reduce errores e interpretaciones erróneas.

Sobre esta base, se realizan las siguientes recomendaciones:

- **Crea equipos multidisciplinares.** Es recomendable incluir a expertos de las áreas jurídico-legales relacionadas con los documentos a clarificar. Estos expertos, junto con el resto de los miembros del GTC, deben trabajar de manera estrecha y coordinada para garantizar que los documentos no solo sean claros y fáciles de entender, sino que también sean correctos desde un punto de vista legal y administrativo.
- **Utiliza términos y conceptos consistentes.** Es importante asegurarse de que los términos y conceptos sean consistentes y mantengan su significado tanto dentro de un mismo documento como entre documentos relacionados.
- **Identifica la información clave.** Los lectores suelen recurrir a este tipo de documentos principalmente cuando enfrentan un problema o tienen dudas sobre sus derechos u obligaciones legales. Por lo tanto, se debe identificar la información más relevante para los lectores y aplicar técnicas de diseño de la información para facilitar su localización rápida y clara dentro del documento.
- **Limita el uso de jerga y tecnicismos.** Los documentos administrativos suelen usar lenguaje jurídico y formal que los lectores no expertos no entienden. Por eso, se debe emplear un lenguaje claro

y cercano al público, sin perder validez legal, usando términos jurídicos solo cuando sean indispensables. El derecho de la ciudadanía a entender exige explicar el sentido de las normas con palabras comprensibles, no solo reproducir su texto literal, como señalan la [Guía panhispánica de lenguaje claro](#) y [el Ministerio de Justicia](#).

- **Minimiza la necesidad de conocimiento de otros documentos.** Los documentos administrativos contienen frecuentes referencias a otros documentos. Aun cuando esto permite una mayor concisión o cumplir con requerimientos legales, en realidad se dificulta que los lectores puedan encontrar la información que precisan, por lo que solo se deberían referenciar otros documentos cuando sea imprescindible.
- **Ofrece información separada por niveles.** Los documentos administrativos tienen lectores con perfiles diversos, la mayoría sin formación jurídica, por lo que un exceso de detalles puede generar confusión. Para solucionarlo, se recomienda organizar la información en niveles dentro de un mismo documento, visualmente diferenciados, que respondan a las distintas necesidades sin crear versiones separadas. Este enfoque por capas facilita la comprensión y ya se utiliza con éxito en textos legales complejos.
- **Ayuda para entender el alcance y propósito del documento.** Se puede incluir una introducción breve al inicio del documento y de sus diferentes secciones con objeto de facilitar a los lectores entender su alcance y propósito y orientarlos en la lectura y en la toma de decisiones.

Las directrices de este apartado complementan los principios rectores y deben interpretarse conjuntamente con el material de apoyo existente en el ámbito jurídico. Su aplicación sistemática permitirá disponer de documentos jurídico-administrativos que mantengan toda su precisión legal y sean, al mismo tiempo, accesibles y comprensibles para la ciudadanía.

8. Sello de Comunicación Clara

El Sello de Comunicación Clara es un distintivo otorgado por la unidad competente en materia de Comunicación Clara (UCCC), que acredita que un documento ha sido redactado, revisado y validado conforme a los principios rectores y fases descritas anteriormente, junto con las directrices recogidas en la [Guía de Comunicación Clara](#).

Este sello reconoce el esfuerzo por mejorar la calidad de la información institucional y promueve la adopción de prácticas de comunicación más claras y centradas en las personas. Su aplicación pone de manifiesto el compromiso de las personas autoras con un contenido comprensible, pertinente, fácil de encontrar y utilizable para el público al que va dirigido.

9. Consultas y aclaraciones

Las consultas o aclaraciones puntuales en materia de comunicación clara podrán dirigirse al buzón corporativo de Comunicación Clara comunicacionclara@madrid.es. Este canal está destinado principalmente a dudas sobre la aplicación de los criterios de redacción y diseño de documentos.

Se puede ampliar información y profundizar en los principios y buenas prácticas de la Comunicación Clara consultando la [Guía de Comunicación Clara](#) del Ayuntamiento de Madrid, que ofrece información detallada, ejemplos prácticos y orientaciones útiles para aplicar estos criterios en documentos, procesos y comunicaciones de manera efectiva.