

LAS INICIATIVAS POR UNA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL MÁS CLARA EN ESPAÑA¹

Estrella Montolío Durán y Mar Forment Fernández
UNIVERSIDAD DE BARCELONA

1. Introducción

El rey Felipe VI fue investido doctor *honoris causa* por la Universidad de Alcalá el día 27 de febrero de 2025. De manera un tanto sorpresiva, su discurso se centró en las características del lenguaje jurídico y en la necesidad de que fuera claro y accesible. Recuperamos un fragmento literal de las palabras del monarca:

Por ser ciudadanos, vivimos en derecho y por tanto convivimos con su lenguaje. Los retos del mundo digital, la trepidante evolución de las costumbres, los cambios en la educación o en la propia sociedad no siempre se adecúan a las rigideces de la ciencia jurídica y la retórica forense: sus raíces latinas, sus formulismos, sus tiempos desusados y sintaxis complejas. Y no podemos ignorar que las barreras de comprensión, donde y cuando surjan, pueden menoscabar su eficacia como sustento de la actividad legislativa; de la administración de justicia y del funcionamiento de las administraciones públicas. Y que todo ello tiene mucho que ver con la dignidad de la persona y la calidad de nuestra democracia. Por eso es tan importante esforzarse por lograr, en todo momento, la claridad y la accesibilidad del lenguaje jurídico, en particular desde las instituciones. Porque la comprensión plena

1. Esta publicación forma parte del proyecto I+D+i ayuda PID2023-146995OB-I00 financiado por MCIN/AEI «Comunicación tributaria clara: estudios y clarificación del discurso empleado en el procedimiento de aplazamiento y fraccionamiento de deudas».

refuerza nuestro sentido de comunidad, nos hace más partícipes del proyecto compartido².

La alocución del rey puede considerarse el punto culminante de una larga trayectoria de exhortaciones a las instituciones públicas, especialmente, a la Administración de Justicia, para que adopten un lenguaje claro en su comunicación con la ciudadanía. De hecho, en los últimos años, las propias administraciones han recogido esas reivindicaciones y las han hecho suyas en numerosas declaraciones. Es el caso, en concreto, de las más altas instituciones de la justicia española: el propio Ministerio de Justicia, la Fiscalía General del Estado o el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) han asumido en diferentes discursos y documentos la necesidad de transformar su discurso hacia pautas comunicativas más acordes con la sociedad del siglo XXI. En esta misma línea, la propia Real Academia Española, en colaboración con las instituciones jurídicas, ha incluido la reclamación del derecho ciudadano a entender a sus administraciones (Muñoz Machado, 2023). En este escenario, cabe entender el mencionado discurso del rey como el broche de oro, el punto final, al periodo de las declaraciones. No por casualidad, las palabras del monarca en favor de mayor transparencia en el discurso de la Administración de Justicia se produjeron apenas unos meses después de la promulgación de la Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del Derecho de Defensa³, cuyo artículo 9 reza lo siguiente:

Los actos y comunicaciones procesales se redactarán en lenguaje claro, de manera sencilla y accesible universalmente, de forma que permitan conocer a sus destinatarios el objeto y consecuencias del acto procesal comunicado.

Las resoluciones judiciales, del Ministerio Fiscal y las dictadas por los letrados de la Administración de Justicia estarán redactadas

2. Véase: https://www.casareal.es/ES/ArchivoMultimedia/Paginas/archivo-multimedia_archivos-videos-detalle.aspx?data=6055.

3. Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2024/BOE-A-2024-23630-consolidado.pdf>.

en un lenguaje claro, de manera sencilla y comprensible, de forma que puedan ser comprendidas por su destinatario, sin perjuicio de la necesidad de utilizar el lenguaje técnico-jurídico para garantizar la precisión y calidad de estas.

Las juezas, los jueces, las magistradas y los magistrados velarán por la salvaguardia de este derecho, en particular en los interrogatorios y declaraciones.

La comunicación institucional clara y empática ha dejado de ser, pues, una aspiración para consolidarse como una necesidad que las administraciones intentan hacer realidad. Este avance es el resultado de una creciente sensibilización de las administraciones sobre la importancia de la claridad, así como de una mayor inversión en recursos para su logro. En este contexto, se está produciendo una transformación profunda en la comunicación de las instituciones, orientada a garantizar el derecho de la ciudadanía a comprender la información que recibe, favoreciendo de este modo que actúe de manera informada. Una comunicación más clara no solo contribuye a la mejora del servicio y a un mejor uso de los recursos públicos, sino que también fortalece la confianza en las instituciones. En última instancia, representa un avance significativo en el desarrollo social y en el afianzamiento del Estado de derecho (Montolío Durán y Tascón Ruiz, 2020).

En este artículo se ofrece una revisión de las principales iniciativas de los últimos años orientadas a la implantación de la comunicación clara en las instituciones españolas. Dado que las limitaciones de espacio impiden un abordaje exhaustivo, presentamos una selección que quiere ser representativa de las múltiples iniciativas de diversa índole y procedencia administrativa que ya están en marcha. Los ámbitos profesionales en los que estas acciones han tenido un mayor impacto son el sanitario, el judicial y el administrativo, de los que nos vemos obligados a concentrarnos en los dos últimos, así como en iniciativas de carácter público en estos campos. Quedan, pues, fuera del alcance de este artículo las acciones impulsadas por entidades privadas, pese a la relevancia

que conviene reconocer en los procesos desarrollados, por ejemplo, en el sector financiero o en las compañías aseguradoras.

A modo de resumen preliminar, cabe señalar que, en general, las acciones reseñadas son iniciativas hasta ahora puntuales, dispersas y sin solución de continuidad en el tiempo: la clarificación de un determinado tipo de documento, por ejemplo, o la publicación de la correspondiente guía institucional de comunicación clara, con frecuencia ampliamente coincidente con guías previas de comunicación clara.

2. Comunicación clara en el ámbito jurídico-administrativo

Montolío Durán y Bayés-Gil (2024) identifican tres grandes etapas en la evolución de las iniciativas destinadas a la implantación de la comunicación clara en el ámbito de la Administración:

- fase preliminar (1990-2000), en la que las administraciones comienzan a tomar conciencia de la necesidad de mejorar su relación comunicativa con la ciudadanía;
- fase de difusión y expansión (2001-2016), periodo en el que las iniciativas se vuelven más sistemáticas;
- fase de consolidación (2017-actualidad), periodo caracterizado por un compromiso más firme con la claridad en la comunicación jurídico-administrativa.

Las acciones de impulso de estrategias asociadas a la comunicación clara en el ámbito jurídico-administrativo enumeradas en este artículo se refieren a los últimos años y se organizan por niveles de actuación en la Administración. De este modo, se consignan a continuación acciones de la Administración central o estatal, de distintas administraciones autonómicas y, finalmente, de algunas administraciones municipales.

2.1 Nivel estatal

2.1.1 La Administración de Justicia

En las últimas décadas, el lenguaje jurídico en español ha experimentado un proceso de modernización (Ministerio de Justicia, 2011; Montolío Durán, 2012, 2021; Poblete Olmedo, 2021). La claridad en el ámbito de la Administración de Justicia debe garantizar que las comunicaciones lleguen a los ciudadanos de manera inteligible, independientemente de que los profesionales involucrados en el proceso de redacción utilicen un lenguaje de alta especialización técnica. El cumplimiento de esta exigencia es un elemento nuclear que permite a la ciudadanía ejercer con plenitud y de manera efectiva sus derechos en los términos en los que resulte procedente (de Lorenzo García, 2024), dado que el uso de un «lenguaje oscuro y poco accesible sitúa a los ciudadanos en una clara situación de indefensión», como señalan los informes del Defensor del Pueblo de los años 2008, 2011, 2016, 2019 y 2022 (Goenaga Ruiz de Zuazu y Arenas Arias, 2024).

La evolución hacia un lenguaje jurídico-administrativo más accesible estuvo marcada por una mayor sistematicidad a partir de la aprobación por parte del Pleno del Congreso de los Diputados en 2002 de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* (Ministerio de Justicia, 2002). En 2009, el Consejo de Ministros creó la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico (CMLJ), cuya principal tarea fue la realización de seis estudios que analizan el discurso jurídico y la elaboración de un exhaustivo informe con recomendaciones para mejorar la redacción de textos jurídicos (Ministerio de Justicia, 2011).

En 2014, un acuerdo entre la Real Academia Española y el Consejo General del Poder Judicial dio lugar a tres publicaciones clave, que, en cierto sentido, reforzaron las recomendaciones del informe de la CMLJ: el *Diccionario del español jurídico* (2016), el *Diccionario panhispánico del español jurídico* (2017) y el *Libro de estilo de la Justicia* (2017).

Siguiendo el enfoque de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*, es importante destacar la relevancia del *Protocolo general de*

colaboración para el fomento de un lenguaje jurídico moderno y accesible para la ciudadanía (CGPJ, 2021). Entre otras acciones, el protocolo contempla la creación de una nueva comisión para la modernización del lenguaje jurídico, cuya implementación se ha materializado mediante la Orden JUS/912/2022, de 12 de septiembre⁴.

Una de las contribuciones más recientes en este sentido es la *Guía de redacción judicial clara. El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces* (Montolío Durán y García Asensio, 2023), editada por el Ministerio de Justicia y elaborada por dos integrantes del grupo de investigación Estudios del Discurso Académico y Profesional (EDAP) de la Universidad de Barcelona, grupo que ha participado en varias iniciativas de modernización del discurso jurídico promovidas por este ministerio. La obra ofrece herramientas para redactar documentos judiciales que respeten el derecho de la ciudadanía a comprenderlos.

Si el lenguaje judicial representa un desafío para un ciudadano medio, para las personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad se convierte en una barrera prácticamente insuperable. El Tribunal Superior de Justicia de Asturias, en colaboración con Plena Inclusión España, elaboró un protocolo de actuación pionero destinado a la adaptación de sentencias a lectura fácil en los juzgados de familia de Oviedo (García López, 2017). Del mismo modo, el 9 de julio de 2018 la Audiencia Provincial de Madrid dictó una sentencia en lectura fácil, dado que el procedimiento involucraba a una persona con discapacidad en calidad de perjudicada. Este es el origen en España de una iniciativa pionera que recibió el impulso definitivo con la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica⁵. El CGPJ incorpora desde 2020 a su base de jurisprudencia resoluciones en formato de lectura fácil dirigidas a personas con discapacidad intelectual.

4. Véase: <https://www.boe.es/boe/dias/2022/09/23/pdfs/BOE-A-2022-15501.pdf>.

5. Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-9233-consolidado.pdf>.

2.1.2 La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)

En el ámbito jurídico-administrativo, el discurso de las administraciones tributarias es especialmente complejo (Montolío Durán, 2024; Montolío Durán, García Asensio y Forment Fernández, 2024). Esta afirmación se ha corroborado con datos empíricos recopilados durante los años 2022 y 2023 que ofrecen un conocimiento más preciso sobre tres aspectos clave:

- el grado de conocimiento que tienen los ciudadanos acerca del sistema tributario, las administraciones tributarias y la terminología fundamental de este ámbito;
- la percepción de la calidad de la comunicación tributaria tanto por parte del personal de las administraciones tributarias como de la ciudadanía;
- las emociones que genera la interacción entre la administración tributaria y los contribuyentes⁶.

Así las cosas, la necesidad de hacer más clara, fácil y amable la comunicación tributaria se erige en un imperativo democrático que, además de hacer la vida un poco más cómoda al contribuyente, refuerce la legitimación de las instituciones tributarias y permita una gestión más eficaz del dinero público. La AEAT ha empezado a implementar medidas concretas en este sentido y ha priorizado en sus planes estratégicos 2020-2023 y 2024-2027 una línea de actuación enfocada en mejorar la comprensión de los documentos que envía a los ciudadanos⁷.

6. Véanse: Instituto de Estudios Fiscales (2023); Goenaga Ruiz de Zuazu y Arenas Arias (2024); Forment Fernández y Montolío Durán (2025a, 2025b).

7. Para más información véase: https://sede.agenciatributaria.gob.es/static_files/Sede/Actualidad/Notas_prensa/2023/02-11-2023_NP_simplificacion_documentos_AEAT.pdf. La transformación comunicativa de la AEAT, especialmente de los documentos que emanan del Área de Recaudación, se debe a la participación de la Agencia en los proyectos de investigación «El derecho a entender la comunicación tributaria: análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación» (PID2020-114308RB-I00) y «Comunicación tributaria clara. Estudio y clarificación del discurso empleado en el procedimiento de aplazamiento y fraccionamiento de deudas» (PID2023-146995OB-I00), financiados por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Véase: Mesón García y Grande Serrano (2024).

2.2 Nivel autonómico⁸

2.2.1 Gobierno de Aragón

Desde el año 2009, el Gobierno de Aragón ha desarrollado diversos planes estratégicos centrados en la mejora de la administración electrónica. El Plan 2018-2020 introdujo un nuevo enfoque: situar a las personas en el centro de la actividad comunicativa e implementar nuevas metodologías basadas en el diseño de servicios. El *Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025* (Servicios Digitales de Aragón, 2022) abunda en el mismo sentido.

Es importante destacar que el Gobierno de Aragón fue pionero en el ámbito normativo al impulsar la Ley 1/2021 de Simplificación Administrativa⁹, que establecía la obligación de adaptar la información y los trámites administrativos a un lenguaje claro y de lectura fácil.

Los Servicios Digitales de Aragón (SDA)¹⁰ han desempeñado un papel clave en la transformación comunicativa del Gobierno de Aragón. Los SDA pretenden optimizar la experiencia de la ciudadanía en el uso de los servicios públicos, con especial atención a la diversidad de personas y organizaciones, así como a sus necesidades. En este contexto, la comunicación clara, específicamente la claridad de los documentos físicos y electrónicos, se erige como un pilar fundamental de actuación (Pérez Galán, 2024).

Las iniciativas de los SDA han sido reconocidas como modelo de buenas prácticas por otras administraciones. El interés de los SDA por la mejora de la comunicación administrativa electrónica favoreció la publicación

8. Si bien diversas comunidades autónomas como la Comunidad de Madrid, Canarias, Andalucía, Navarra y La Rioja han desarrollado algunas iniciativas en materia de comunicación clara, por razones de espacio, el presente artículo se limita a reseñar algunas acciones impulsadas por el Gobierno de Aragón, la Generalitat de Cataluña y la Generalitat Valenciana.

9. Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-4247-consolidado.pdf>.

10. Véase: <https://www.aragon.es/tramites/sda>.

de la *Guía de buenas prácticas de comunicación clara* (Gobierno de Aragón, 2020) y del *Manual de estilo de lenguaje claro. Criterios para la redacción de textos claros en Internet* (Gobierno de Aragón, s. f.).

2.2.2 Generalitat de Cataluña

La Dirección General de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana (DGSDEC) de la Generalitat de Cataluña inició en 2022 un proyecto transversal de comunicación clara y ha trabajado intensamente para que este proyecto se convierta en una política de gobierno. Como resultado, logró la aprobación de los acuerdos GOV/146/2023 y GOV/29/2024¹¹, que establecen y desarrollan un nuevo modelo de atención ciudadana sustentado en técnicas de comunicación clara¹².

La Generalitat publicó una *Guia de comunicació clara* (2024); también diseñó un sistema de gobernanza que garantiza la coordinación de las iniciativas de comunicación clara en todos sus departamentos. Además, como parte de estas acciones, se lanzó la segunda edición del *Manual d'elaboració de normes de la Generalitat de Catalunya* (2024), redactado siguiendo los principios de la norma ISO 24495-1:2023 sobre lenguaje claro.

Actualmente, el compromiso del Gobierno catalán con la comunicación clara se refleja en el reciente acuerdo GOV/217/2024¹³, que aprueba un plan para transformar y mejorar los servicios públicos de la Generalitat (Arnall Duch, Domènech-Bagaria y Poblete Olmedo, 2024). Este plan, impulsado por el Departamento de la Presidencia y aprobado en octubre

11. Véase: <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=965006> y <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=978018>.

12. La comunicación clara se incluye de manera regular en las disposiciones normativas de la Generalitat de Cataluña al menos desde 1991 en la Orden de 10 de julio de 1991, por la que se regula la acreditación de los centros hospitalarios y en la que ya se habla del derecho a recibir una información comprensible. En caso de tener interés por todas las acciones sobre comunicación clara impulsadas por la DGSDEC, véase: <https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/llenguatge-planer/#impuls-de-la-comunicacio-clara>.

13. Véase: <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/AppJava/PdfProviderServlet?versionId=2051577&type=01>.

de 2024, pretende mejorar los servicios públicos para responder a las necesidades sociales y económicas actuales. Se ha creado la Comisión de Expertos para la Estrategia de Transformación de la Administración y Mejora de los Servicios Públicos (CETRA), cuya labor consiste en promover un debate participativo con especialistas en administración, gobernanza pública y transformación digital para formular propuestas, evaluar su viabilidad e impacto, y establecer un plan de implementación. El Grupo de trabajo 11 de CETRA se centra en la comunicación clara¹⁴.

En el marco del plan de reforma de la Administración de la Generalitat de Cataluña para mejorar la comunicación pública, destaca un proyecto de inteligencia artificial generativa para resumir normas del derecho catalán en lenguaje claro. Esta iniciativa, impulsada por la Entidad Autónoma del Diario Oficial y de Publicaciones y el Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI), tiene como objetivo facilitar la comprensión de la normativa a toda la ciudadanía sin importar su formación jurídica. Reconocido por la Comisión Europea como un caso de éxito en el observatorio Public Sector Tech Watch, el proyecto ha dado lugar a una herramienta basada en inteligencia artificial que genera resúmenes claros en catalán y castellano. Actualmente, están disponibles los primeros 44 resúmenes en línea¹⁵. El objetivo es ampliar el alcance del proyecto a más de 14.000 normas.

2.2.3 Generalitat Valenciana

En mayo de 2024 la Generalitat Valenciana creó la Comisión Interdepartamental para la Transformación Digital y Simplificación Administrativa en la Comunitat Valenciana (CITSA). Esta comisión se encarga de promover y supervisar el diseño y la implementación de la política de la Generalitat sobre transformación digital, simplificación administrativa

14. Los expertos que forman parte de CETRA y las acciones que lleva a cabo la comisión se pueden consultar en: <https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/653742/designats-els-membres-de-la-comissio-d-experts-que-pilotara-el-pla-de-reforma-de-l-administracio-i-la-millora-dels-serveis-publics>.

15. Véase: https://portaljuridic.gencat.cat/ca/normativa/dret-a-catalunya/Resums_IA/.

y mejora de la calidad de los servicios públicos. En la misma línea, el plan Simplifica 2024-2026 es una estrategia integral de la Generalitat para mejorar el acceso a los servicios públicos y la calidad de los procedimientos administrativos a fin de aumentar su eficiencia. Entre las acciones previstas en el plan conviene destacar la optimización de la comunicación con la ciudadanía, a través de la modernización de la «Carpeta Ciudadana», que incluye información accesible y en lenguaje claro sobre el estado de los trámites.

La Ley de Simplificación Administrativa de la Generalitat Valenciana¹⁶ entró en vigor el 3 de enero de 2025. Entre otras disposiciones, la normativa establece la obligación de presentar la información en un lenguaje sencillo y accesible para los destinatarios. Como otras administraciones, la Generalitat cuenta con una *Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana. Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas* (2023) y ha promovido acciones formativas sobre comunicación clara entre su personal.

2.3 Nivel municipal

La guía *Comunicación clara. Guía práctica* (Ayuntamiento de Madrid, 2017), elaborada por miembros de EDAP y expertos de la consultora Prodigioso Volcán, se considera una de las primeras publicaciones de referencia sobre comunicación clara en España. Su publicación estuvo estrechamente vinculada al proceso de clarificación de la notificación de denuncia e incoación de expediente sancionador por infracciones de tráfico del Ayuntamiento de Madrid, documento que se reconoce como el primer caso de aplicación de los principios de comunicación clara a una notificación de la Administración. De hecho, la clarificación de la multa de tráfico del Ayuntamiento de Madrid tuvo un impacto tan relevante que, poco después, otras administraciones municipales, como el Ayuntamiento de Barcelona, aplicaron transformaciones similares en sus propias multas.

16. Véase: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOGV-r-2024-90142>.

Aunque los recursos de las administraciones locales son más limitados, numerosos municipios han implementado mejoras en sus comunicaciones hacia la ciudadanía para fomentar la claridad. Resulta imposible enumerarlos aquí, aunque conviene reconocer y aplaudir sus esfuerzos.

En muchos casos, las iniciativas municipales cuentan con el respaldo de las diputaciones, que contribuyen a fomentar la comunicación clara en el ámbito local. Un ejemplo destacado es la Diputación de Barcelona, entidad patrona de la Cátedra UB-DIBA sobre Comunicación Clara aplicada a las Administraciones Públicas, la primera en España dedicada a la investigación en este campo.

Finalmente, las obligaciones en materia de transparencia establecidas por la Ley 19/2013¹⁷ y sus desarrollos autonómicos exigen que las administraciones españolas de todos los niveles publiquen información de forma clara y accesible. Como resultado, los portales de transparencia se han consolidado como una herramienta esencial del gobierno abierto. No obstante, algunos de estos portales aún presentan barreras que dificultan la comprensión ciudadana, como el uso de lenguaje técnico y estructuras complejas. Ante esta realidad, han surgido iniciativas, especialmente en el marco de diputaciones provinciales, para mejorar su claridad y facilitar el acceso a la información¹⁸. Parece, pues, que definitivamente ha llegado el momento de dar un paso más en el compromiso con la transparencia: no basta con garantizar el derecho a saber, resulta imprescindible avanzar hacia el derecho a entender.

Referencias bibliográficas

ARNALL DUCH, A., DOMÈNECH-BAGARIA, O. y POBLETE OLMEDO, C. (2024). Iniciativas y proyectos de investigación en comunicación clara en las comunidades bilingües del mundo hispánico. *Archiletras Científica*, 12, 65-76.

17. Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12887-consolidado.pdf>.

18. Véase, a modo de ejemplo, el proceso de clarificación del portal de transparencia de la Diputación de Castellón explicado en Camacho Muñoz y Colón de Carvajal (2025).

- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2017) *Comunicación clara. Guía práctica*. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCClara.pdf>
- CAMACHO MUÑOZ, R. y COLÓN DE CARVAJAL, B. (Coords.) (2025). *Hoja de ruta para el diseño estratégico de un portal de transparencia claro. 15 consejos para gestionar el paso del derecho a saber al derecho a entender*. Diputación Provincial de Castellón. <https://transparencia.dipcas.es/uploads/versiones/67f641670ad929157-20250409114407.pdf>
- CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL (CGPJ) (2021). *Protocolo general de colaboración para el fomento de un lenguaje jurídico moderno y accesible para la ciudadanía*. <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Consejo-General-del-Poder-Judicial/Actividad-del-CGPJ/Convenios/Convenios-vigentes/Protocolo-general-de-colaboracion-para-el-fomento-de-un-lenguaje-juridico-moderno-y-accesible-para-la-ciudadania--2021->
- FORMENT FERNÁNDEZ, M. y MONTOLÍO DURÁN, E. (2025a). *Hacia una comunicación clara y eficaz en las Administraciones tributarias. Reflexiones del personal del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT)* (Colección Herramientas. Serie Administración Local 5). Diputació de Barcelona. https://llibreria.diba.cat/cat/l libre/hacia-una-comunicacion-clara-y-eficaz-en-las-administraciones-tributarias-reflexiones-del-personal-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt_71390
- FORMENT FERNÁNDEZ, M. y MONTOLÍO DURÁN, E. (2025b). *Voces empoderadas. El impacto de las oficinas del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) en la percepción del discurso tributario*. (Colección Herramientas. Serie Administración Local 6). Diputació de Barcelona. https://llibreria.diba.cat/cat/l libre/voces-empoderadas-el-impacto-de-las-oficinas-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt-en-la-percepcion-del-discurso-tributario_71317
- GARCÍA LÓPEZ, J. C. (15 de septiembre de 2017). El método de lectura fácil de las sentencias para las personas vulnerables. *Diario La Ley*, 9042.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2024) *Manual d'elaboració de normes de la Generalitat de Catalunya*. https://portaljuridic.gencat.cat/web/.content/02_-_actualitat/imatges/manual-elaboracio-normes-2024.pdf
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2024) *Guia de comunicació clara*. <https://atenciociutadana.gencat.cat/web/.content/0-subweb-comunicacio-clara/home/destacat-guia-pdf/guia-comunicacio-clara.pdf>
- GENERALITAT VALENCIANA (2023) *Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana. Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas*. https://gvaoberta.gva.es/documents/7843050/176229651/PLC_Guía+completa_español_DEFINITIVO_DEF.pdf/553f540c-9e1a-4d26-84a2-353ab57acff4

- GOBIERNO DE ARAGÓN (s. f.). *Manual de estilo de lenguaje claro. Criterios para la redacción de textos claros en internet*. <https://www.aragon.es/documents/20127/94900387/Guia+de+buenas+practicass+de+comunicacion+clara-Gobierno+de+Aragon.pdf/c38864a1-967a-90f4-8156-c40804fb5e8?t=1683022497902>
- GOBIERNO DE ARAGÓN (2020). *Guía de buenas prácticas de comunicación clara. Aplicación a los contenidos web del Gobierno de Aragón*. <https://www.aragon.es/documents/20127/94900387/Guia+de+buenas+practicass+de+comunicacion+clara-Gobierno+de+Aragon.pdf/c38864a1-967a-90f4-8156-c40804fb5e8?t=1683022497902>
- GOENAGA RUIZ DE ZUAZU, M. y ARENAS ARIAS, G. J. (2024). Análisis longitudinal de los costes psicosociales del cumplimiento tributario en España: entre la opacidad y la incompreensión. *Crónica tributaria*, 191, 59-75. <https://dx.doi.org/10.47092/CT.24.2.2>
- INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES (2023). *Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2022* (Documentos de trabajo 7/2023). IEF. https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/documentos_trabajo/2023_07.pdf
- DE LORENZO GARCÍA, R. (2024). Claridad e inclusión en la administración de justicia. En M. de Prada Rodríguez (Dir.), *El derecho a entender el derecho. Alcance y límites del lenguaje jurídico* (pp. 453-472). Tirant lo Blanch.
- MESÓN GARCÍA, I. y GRANDE SERRANO, P. (2024). Estrategias de simplificación del pago en la Agencia Tributaria. En E. Montolío Durán (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (pp. 215-256). Aranzadi. https://www.ub.edu/edap/wp-content/uploads/2025/01/Comunicacion-tributaria-clara_r.pdf
- MINISTERIO DE JUSTICIA (2002). *Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia*. <https://sedejudicial.justicia.es/carta-de-derechos-de-los-ciudadanos>
- MINISTERIO DE JUSTICIA. (2011). *Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico*. <https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf>
- MONTOLÍO DURÁN, E. (Ed.) (2012). *Hacia la modernización del discurso jurídico*. Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona.
- MONTOLÍO DURÁN, E. (20 de mayo de 2021). La claridad en el ámbito de la Administración de Justicia: estado de la cuestión. *RLD Blog*. <https://eapc-rld.blog.gencat.cat/2021/05/20/la-claridad-en-el-ambito-de-la-administracion-de-justicia-estado-de-la-cuestion-estrella-montolio-duran/>
- MONTOLÍO DURÁN, E. (2024). Comunicación tributaria clara. Equipos y proyectos complejos para afrontar realidades complejas. En E. Montolío Durán (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (pp. 39-58). Aranzadi. https://www.ub.edu/edap/wp-content/uploads/2025/01/Comunicacion-tributaria-clara_r.pdf

- MONTOLÍO DURÁN, E. y BAYÉS-GIL, M. (2024). L'estat de la qüestió de la comunicació clara en castellà a Espanya en l'àmbit jurídic i administratiu. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 82, 104-119. <https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4330>
- MONTOLÍO DURÁN, E., GARCÍA ASENSIO, M. Á. y FORMENT FERNÁNDEZ, M. (2024). Análisis y clarificación de la comunicación tributaria española: el proyecto de investigación ComTClar. En A. R. Retegui y F. Bernabé Rocca (Drs.), *Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y prácticas* (pp. 557-568). La Ley y Thomson Reuters.
- MONTOLÍO DURÁN, E. y GARCÍA ASENSIO, M. Á. (2023). *Guía de redacción judicial clara. El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces*. Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica. <https://www.mjusticia.gob.es/es/AreaTematica/DocumentacionPublicaciones/InstListDownload/Guía%20redacción%20judicial%20clara.pdf>
- MONTOLÍO DURÁN, E. y TASCÓN RUIZ, M. (2020). *El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Los Libros de la Catarata.
- MUÑOZ MACHADO, S. (2023). Lenguaje jurídico claro. En S. Muñoz Machado (Dir.), *Crónica de la lengua española 2022-2023* (pp. 583-594). Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española y Planeta.
- PÉREZ GALÁN, C. (2024). Mejorar la atención a la ciudadanía mediante el rediseño de servicios: comunicaciones y notificaciones claras en el Gobierno de Aragón. *Archiletras Científica*, 12, 175-180.
- POBLETE OLMEDO, C. (2021). Lenguaje jurídico claro: nuevos desafíos para las academias. En S. Muñoz Machado (Dir.), *Crónica de la lengua española 2021* (pp. 722-734). Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española y Planeta. <https://www.rae.es/recursos-academicos-de-apoyo-para-el-lenguaje-claro/cronica-de-la-lengua-espanola-2021/lenguaje>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA y CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL (2016). *Diccionario del español jurídico*. Espasa.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA y CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL (2017). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Santillana.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA y CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL (2017). *Libro de estilo de la Justicia*. Espasa.
- SERVICIOS DIGITALES DE ARAGÓN (2022). *Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022-2025*. Gobierno de Aragón. https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan_estrategico_sda_2022_2025.pdf