



L'ESTAT DE LA QÜESTIÓ DE LA COMUNICACIÓ CLARA EN CASTELLÀ A ESPANYA EN L'ÀMBIT JURÍDIC I ADMINISTRATIU*

Estrella Montolío Durán**

Marc Bayés-Gil***

Resum

L'objectiu d'aquest article és descriure la situació actual dels processos institucionals dirigits a fer més clara la comunicació en l'àmbit de l'Administració a Espanya (i en castellà). Hem estructurat aquest estat de la qüestió des d'una perspectiva històrica, a partir d'un eix cronològic, des del qual hem identificat i descrit les fites que contribueixen a transformar la cultura comunicativa de l'Administració pública (que inclou l'Administració de justícia i la tributària). Aquesta manera d'abordar l'estat de la qüestió reconeix les iniciatives identificades en aquest treball com a inacabades, parcials i obertes, i permet incorporar l'evolució dels projectes de comunicació clara en un continuïum d'actuacions més ampli.

Paraules clau: llenguatge clar; llenguatge planer; comunicació clara; anàlisi del discurs; discurs juridicoadministratiu; discurs professional; lingüística aplicada.

THE CURRENT STATUS OF CLEAR COMMUNICATION IN SPANISH IN SPAIN IN THE LEGAL AND ADMINISTRATIVE SPHERE

Abstract

This article aims to describe the current situation of institutional processes geared toward making communication clearer in the sphere of the administration in Spain (and in Spanish). We have approached this issue from a historical perspective, based on a timeline, from which we have identified and described the milestones that contribute to transforming the communication culture of the public administration (which includes the legal and tax authorities). This way of addressing the issue considers the initiatives identified in this work to be unfinished, partial and open, and allows the evolution of clear communication projects to be incorporated into a broader continuum of actions.

Keywords: clear language; plain language; clear communication; discourse analysis; legal and administrative discourse; professional discourse; applied linguistics.

* Aquesta publicació és part del projecte d'R+D+I PID2020-114308RB-100, finançat per MCIN/AEI/10.13039/501100011033, "El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación".

** Estrella Montolío Durán, catedràtica de Lingüística Hispànica a la Facultat de Filologia i Comunicació de la Universitat de Barcelona, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques. emontoliod@ub.edu. [@emontoliod](https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4330). [0003-4237-2200](https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4330).

*** Marc Bayés-Gil, professor associat al Departament de Filologia Hispànica de la Facultat de Filologia i Comunicació de la Universitat de Barcelona. marcbayes@ub.edu. [0003-1925-0440](https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4330).

Recepció de l'article: 24.07.2024. Avaluacions: 28.09.2024 i 12.10.2024. Acceptació de la versió final: 12.11.2024.

Citació recomanada: Montolío Durán, Estrella, i Bayés-Gil, Marc. (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>

Sumari

1 Introducció

2 Marc teòric: llenguatge clar i discurs juridicoadministratiu

2.1 El llenguatge clar: breu síntesi d'antecedents

2.2 El llenguatge juridicoadministratiu

3 Estat de la qüestió

3.1 Les accions precursors de la comunicació clara a Espanya (1990-2000)

3.2 Difusió i expansió de les accions de comunicació clara a l'Administració pública (2001-2016)

3.3 Consolidació de les iniciatives de comunicació clara en l'àmbit juridicoadministratiu (2017-2024)

3.3.1 Iniciatives des de governs autonòmics i municipals

3.3.2 De 2021 a avui

3.3.3 Discurs tributari i comunicació clara

4 Conclusions

5 Referències

1 Introducció

La documentació administrativa destinada a la ciutadania es percep tradicionalment com a difícil d'entendre (Prodigioso Volcán, 2020; Montolío Durán, 2024; Retegui i Rocca, 2024, per citar només algunes referències recents). Segons defensors del poble i síndics, hi ha un problema real de comunicació entre la ciutadania i les administracions (Giménez-Salinas, Lezertua, Luna i Rodríguez, 2023).¹ Les raons d'aquest fracàs comunicatiu són nombroses. Entre aquests motius, i sense ànim d'exhaustivitat, cal esmentar ineludiblement els trets del discurs administratiu (Calvo Ramos, 1980; Duarte, Alsina i Sibina, 1991; Duarte i Martínez, 1995; Alcaraz Varó i Hughes, 2002; Castellón Alcalá, 2001, 2009; Montolío Durán, 2018, 2022, 2023; Da Cunha, 2020; Bayés Gil, 2021, 2023; Polanco, García-Asensio i Montolío, 2024; Retegui i Rocca, 2024, per citar alguns treballs clàssics i referències recents), entre els quals s'han identificat els errors antinormatius freqüents. Un motiu addicional és el dèficit en el domini de les habilitats d'escriptura planificada dels qui elaboren textos administratius, dèficit que segons la Reial Acadèmia Espanyola (RAE) s'inicia en el període estudiantil (Real Academia Española, 2023) i s'estén en el laboral.

El corporativisme i el pes de la tradició són dos motius més que, sumats als anteriors, expliquen el fracàs de la comunicació entre els organismes públics i els seus usuaris. A les raons anteriors cal sumar el biaix d'inèrcia, és a dir, el fet de continuar actuant i redactant com s'ha fet tradicionalment, sense revisar críticament si una o altra manera d'escriure afavoreix o dificulta la comprensió de les persones administrades. Justament, la confecció de textos elaborats des d'una actitud corporativista i d'inèrcia sol donar com a resultat un llenguatge autoreferencial, al qual és difícil que accedeixi el ciutadà llec.

Una raó complementària d'ordre emocional és la poca empatia i la falta d'humilitat de l'autoritat administrativa, que es reflecteixen en el seu discurs (Montolío, 2022, 2023), i que solen generar en les persones destinatàries sentiments negatius que interfereixen en la comprensió lectora, com ara el rebuig, l'angoixa, el nerviosisme o l'enuig. Aquest tipus de "marcadors emocionals relacionats amb experiències prèvies de lectura"² (Klimenko, Ochoa García i Correa-Pérez, 2020, p. 79) afecta significativament i negativa la comprensió lectora en general (Vigotski, 1988; Kogan et al., 2020) i dels documents administratius, en particular.

Dues raons més que s'addueixen per explicar el fenomen del fracàs comunicatiu de l'Administració són, d'una banda, la manca de formació de la ciutadania en matèries afins a la gestió pública (legal, administrativa, jurídica) i, de l'altra, la reducció de l'atenció presencial a la ciutadania (Prodigioso Volcán, 2022; Montolío 2023). Aquesta última circumstància genera un aprofundiment de la bretxa comunicativa, atès que un percentatge no menyspreable de la ciutadania no té accés als tràmits digitals o no els comprèn, o ni tan sols disposa d'identitat digital per poder-los dur a terme (Forment Fernández i Montolío Durán, 2024).

En aquest context, els organismes públics, gradualment conscients de la bretxa esmentada, duen a terme diferents iniciatives per reduir-la. En aquest treball presentem els impulsos més rellevants que tenen com a objectiu fer més clara la comunicació en l'àmbit juridicoadministratiu a Espanya i en castellà.

L'article s'estructura de la manera següent: en primer lloc, fem una breu síntesi d'antecedents de la comunicació clara i delimitem el concepte de discurs juridicoadministratiu; a continuació, proposem una

1 Aquesta percepció la reflecteixen també enquestes i memòries que recullen l'opinió ciutadana (Montolío Durán, 2023). Així, el Ministerio de Justicia (2011) i Metroscopia (2015) revelen que el 82 % dels ciutadans opina que el llenguatge dels jutges i dels fiscals és excessivament complicat i difícil d'entendre. Per la seva banda, l'Oficina del Defensor del Poble ha tramès al Congrés trenta-vuit informes que inclouen nombroses recomanacions amb l'objectiu que l'Administració s'esforci a usar un llenguatge més clar i senzill. En l'àmbit tributari, el 2019, el Consejo para la Defensa del Contribuyente recomana que tota la documentació adreçada als contribuents expressi amb claredat i concreció l'objecte, la motivació i les conseqüències, i que ho faci en un llenguatge assequible i evitant tecnicismes (Ministerio de Hacienda, 2019).

2 Tots els textos d'aquest article són traduccions pròpies del castellà.

divisió en tres etapes de les actuacions orientades a implementar una comunicació més clara en l'àmbit juridicoadministratiu; l'article acaba amb unes conclusions i un apartat de referències bibliogràfiques.

2 Marc teòric: llenguatge clar i discurs juridicoadministratiu

2.1 El llenguatge clar: breu síntesi d'antecedents

El moviment de llenguatge clar s'inicia als anys setanta del segle XX als països anglosaxons (Regne Unit i Estats Units, principalment) i s'estén internacionalment cap a diferents regions i llengües. En els últims vint anys, els països hispanoparlants s'han sumat amb força a aquest moviment des que el 2004 es publicà la primera guia en llenguatge clar (llavors denominat *llenguatge ciutadà o planer*) a Mèxic. Animats per l'empenta mexicana, Colòmbia, Xile, Argentina i Espanya, entre altres països, llancen actuacions de clarificació, que s'han mantingut, de manera discontinua, fins al moment actual (Poblete i Fuenzalida, 2018; Montolío i Tascón, 2020, i, especialment, el recent volum Retegui i Rocca, 2024).

El moviment del llenguatge clar sorgeix com a conseqüència del descontentament ciutadà expressat ocasionalment en associacions, fòrums, queixes i mitjans de comunicació, i d'una presa de consciència dels organismes públics sobre la necessitat de millorar la qualitat comunicativa de la seva ingent producció documental. L'objectiu del moviment és clar: a grans trets, fomentar la millora de la qualitat comunicativa de les interaccions entre l'Administració i els administrats i, sobretot, reivindicar el dret (emergent) a comprendre la informació administrativa que s'adreça a la ciutadania.

A Espanya, les accions en llengua castellana encaminades a optimitzar els intercanvis comunicatius entre l'Administració i la ciutadania sorgeixen a finals del segle XX; primer, de manera intermitent, i van estenent-se a la segona dècada del segle XXI (Bayés Gil, 2021). Les actuacions davanteres més influents s'inicien als anys noranta, quan el Ministeri per a les Administracions Públiques promou la publicació de dos manuals de redacció administrativa que són precursors dels nombrosos promptuaris i guies de redacció clara que s'elaborarien dues dècades més tard (Becker, 2020) i que sembren en la consciència pública la necessitat d'una millora urgent. Des d'aleshores, han proliferat accions que han permès afinar les relacions entre l'ens públic i la ciutadania.

Durant aquests anys d'expansió i consolidació del llenguatge clar hi ha hagut punts de vista i tradicions diferents al voltant de les denominacions *llenguatge planer*, *comunicació planera*, *comunicació clara* i *llenguatge clar*. Sobre les dues últimes han reflexionat Montolío i Tascón (2020). En català, s'ha preferit usar *llenguatge planer* i *comunicació clara* i, alhora, reconèixer-ne d'altres, com *llenguatge senzill* o *llenguatge ciutadà* (Generalitat de Catalunya, 2024). En aquest article hem optat per usar de manera genèrica l'etiqueta *comunicació clara* perquè entenem que és la més interdisciplinària, si bé es comprova que la més estesa en els repositoris de publicacions acadèmiques (Scopus, Web of Science i Google Scholar) continua sent *llenguatge clar*. Al llarg d'aquest treball, les hem tractat com a sinònimes, considerant que totes es refereixen a una nova manera de fer que:

facilita la comprensió i agilitza els processos; reforça la confiança mútua i promou una relació més equitativa entre organitzacions i persones; procura que la informació que es proporciona en cada cas sigui necessària i útil; pot evitar ambigüitats o errors interpretatius, la qual cosa estalvia temps, costos econòmics i psicològics, i recursos valuosos destinats a resoldre dubtes; permet que les persones prenguin decisions informades de manera autònoma i sense dependre d'assessors; afavoreix que la ciutadania participi de manera més democràtica en la vida pública; facilita la traducció, la qual cosa millora la comunicació internacional, i dona suport a l'alfabetització en salut i en justícia, crucial per al benestar individual i col·lectiu (Franganillo i García-Asensio, 2024, p. 4-5).

2.2 El llenguatge juridicoadministratiu

El llenguatge juridicoadministratiu és una varietat de l'idioma utilitzat generalment pels organismes administratius. És una llengua d'especialitat i, per tant, es genera en la necessitat experimentada per les disciplines científiques i tècniques de crear un lèxic propi dotat d'univocitat i de precisió que eviti l'ambigüitat i la vaguetat, tan presents en el llenguatge comú (Muñoz Machado, 2017).

Les caracteritzacions del llenguatge juridicoadministratiu són nombroses i extraordinàriament coincidents. S'ha descrit de manera gairebé unànime com un llenguatge d'estructura rígida, sintàcticament complex i farcit de lèxic arcaïtzant i de terminologia i fraseologia especialitzada de difícil accés per al destinatari llec.³ Aquesta descripció negativa es reitera en treballs recents elaborats des del camp de la pragmàtica, l'anàlisi del discurs (Castellón Alcalá, 2001, 2009; Conde Antequera, 2009; Uvalle Berrones, 2009; Reig Alamillo, 2010; Rivero Ortega, 2012), les ciències conductuals (García-Asensio, Polanco Martínez i Montolío Durán, 2022), les ciències polítiques (Arenas Arias, 2018; Camacho Muñoz, 2023) i el dret (Moreu Carbonell, 2020; Ponce, 2020; Tula del Moral, 2023; De Cucco Alconada, 2024, entre d'altres). Molts d'aquests treballs reconeixen actuacions puntuals encertades per a la millora de la comunicació escrita; no obstant això, els estudis mostren que encara s'hi mantenen rutines de redacció que dificulten que les persones destinatàries puguin entendre fàcilment la informació.

3 Estat de la qüestió

Hem identificat tres grans etapes en l'estat de la qüestió de les actuacions que s'han dut a terme en la difusió, l'expansió i la consolidació de la comunicació clara en l'àmbit de l'Administració. En conjunt, aquestes tres etapes inclouen avenços en el marc legislatiu, la signatura d'acords i protocols, l'organització de jornades i convencions i nombroses publicacions. Som conscients que, per qüestions d'espai, releguem altres iniciatives que han tingut un impacte notable en l'expansió de la reivindicació d'usos comunicatius més clars en els contextos juridicoadministratius, com la clarificació de documents públics, l'organització de premis i les activitats de sensibilització i formació en llenguatge planer realitzades en nombroses administracions públiques.

3.1 Les accions precursors de la comunicació clara a Espanya (1990-2000)

Aquesta primera fase o estadi previ en l'expansió de la comunicació clara es desenvolupa entre 1990 i 2000 i constitueix una fase crítica en la presa de consciència de les instàncies públiques sobre la necessitat de millorar la relació amb les persones usuàries, ja que és en aquesta etapa que germina l'esperit de la claredat, necessària en la comunicació de les administracions públiques. No ignorem que es van produir una sèrie d'actuacions prèvies, fins i tot en el període predemocràtic, però, atesa la seva intermitència dilatada en el temps i que es concentren especialment en altres llengües autonòmiques (Gelpí, 2006), no les hem consignat.

Dues accions pioneres i precursors relacionades entre si constitueixen la llavor del sorgiment i la posterior disseminació i consolidació del llenguatge clar en l'àmbit de l'Administració hispanoparlant (Becker, 2020). Es tracta de les dues publicacions al·ludides en el punt 2.1 anterior, patrocinades pel Ministerio para las Administraciones Públicas, l'aparició de les quals posa en relleu la presa de consciència institucional sobre la

3 A Montolío (2022) trobareu nombrosa bibliografia al respecte.

necessitat de millorar el llenguatge juridicoadministratiu per afavorir la comunicació amb els administrats: el *Manual de estilo del lenguaje administrativo*, de 1991, i el *Manual de documentos administrativos*, de 1994.

Aquestes dues publicacions reben l'impuls d'una llei en el desenvolupament de l'Administració pública democràtica: la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Aquesta norma influeix en la consolidació d'una nova mirada sobre la gestió pública perquè posa el focus en la ciutadania i en la millora comunicativa dels intercanvis entre els administrats i les instàncies públiques i, així, tracta de deixar definitivament enrere el llast de l'època predemocràtica.

3.2 Difusió i expansió de les accions de comunicació clara a l'Administració pública (2001-2016)

En la segona fase d'evolució de la intenció de fer més accessible el llenguatge de l'àmbit juridicoadministratiu, les actuacions de les entitats públiques se succeeixen amb més sistematicitat, inspirades per la Carta de Drets dels Ciutadans davant la Justícia. Aquest document, que s'estructura en tres grans blocs, dedica una primera part al desenvolupament dels principis de transparència, informació i atenció adequada, i destaca la importància d'aconseguir una administració de justícia responsable davant dels ciutadans; la segona part es dedica a la necessitat de prestar una cura especial a la relació de l'Administració de justícia amb aquells ciutadans "que es troben més desprotegits"; la tercera part reclama als agents judicials el compliment de tot l'anterior (Ministerio de Justicia, 2002, par. 1, 2 i 3).

La Carta va impulsar la publicació de la Resolució de 28 d'octubre de 2005 de la Secretaria d'Estat de Justícia, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres de 21 d'octubre de 2005 pel qual s'aprova el Pla de transparència judicial.⁴ En aquesta resolució es formulava la necessitat que una justícia transparent fos una justícia comprensible per als ciutadans. Amb això, es produeix un avanç decisiu: per mitjà d'aquesta resolució, no només es deixava constància que la justícia havia de ser transparent i havia de ser "capaç de donar servei als ciutadans amb major agilitat, qualitat i eficàcia" (Consejo General del Poder Judicial, 2002), sinó que destacava que l'Administració de justícia havia de ser també comprensible per a la ciutadania.

Amb aquest objectiu de millorar l'Administració de justícia el 2009 es va constituir, mitjançant un acord del Consell de Ministres, la Comissió Interministerial per a la Modernització del Llenguatge Jurídic (CMLJ). Una de les seves actuacions principals va ser elaborar un informe sobre el llenguatge jurídic. A les pàgines d'introducció de l'*Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico*, que es va publicar el 2011, el seu principal impulsor, Juan Carlos Campo, llavors secretari d'estat de Justícia, afirmava: "Una justícia moderna és una justícia que la ciutadania és capaç de comprendre" (p. 2).

Aquest breu informe de vint-i-quatre pàgines conté indicacions de redacció per a l'elaboració de textos jurídics i s'adreça a tots els agents jurídics. Per elaborar aquesta guia de recomanacions, la CMLJ va sol·licitar prèviament sis treballs de camp que servissin de base empírica per al diagnòstic i les propostes de millora. En concret, la Comissió va encarregar les investigacions següents: 1) Llenguatge de les normes, 2) Llenguatge escrit, 3) Llenguatge oral, 4) Plantilles processals, 5) Llenguatge jurídic en els mitjans i 6) Polítiques públiques comparades.⁵

⁴ [Resolució de 28 d'octubre de 2005, de la Secretaria d'Estat de Justícia, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres de 21 d'octubre de 2005 pel qual s'aprova el Pla de transparència judicial](#) (BOE, núm. 261, 01.11.2005, p. 35729-35755).

⁵ Vegeu-ho amb més detall a Montolío (2012).

L'equip de la Universitat de Barcelona Estudios del Discurso Académico y Profesional (EDAP)⁶ va rebre l'encàrrec d'elaborar la descripció del discurs jurídic escrit en castellà, que es va convertir en el més extens dels informes diagnòstics (Montolío et al., 2011). Aquesta descripció, basada en corpus, continua sent la caracterització més completa del discurs jurídic en llengua castellana. Per la seva banda, el grup Valesco,⁷ de la Universitat de València, va descriure l'oralitat judicial (Briz, 2012).

El 2011, el mateix any de la publicació de l'*Informe*, es produeixen una sèrie d'acords institucionals. Amb el mateix propòsit de promoure la claredat del discurs juridicoadministratiu, es va rubricar un primer acord aquell any entre la RAE i un conjunt d'organismes de l'Administració de justícia: el Consell General de l'Advocacia Espanyola, el Consell General de Procuradors d'Espanya, la Conferència de Degans i Deganes de les Facultats de Dret d'Espanya, la Reial Acadèmia de Jurisprudència i Legislació, la Fiscalia General de l'Estat i el Ministeri de Justícia.

Aquell mateix any, les facultats de Filologia i de Dret i el grup EDAP van organitzar les I Jornades sobre la Modernització del Discurs Jurídic Espanyol, tant per compartir els resultats dels treballs de la CMLJ com per deliberar sobre la necessitat de millorar la comunicació entre els organismes de justícia i la ciutadania. La trobada va reunir lingüistes especialitzats en l'estudi del discurs jurídic i professionals del dret, de l'àmbit estatal i d'altres tradicions que han dut a terme iniciatives de modernització similars. El contingut de les jornades es va aplegar al volum *Hacia la modernización del discurso jurídico* (Montolío, 2012).

El 2014 es va signar un segon acord entre la RAE i el Consell General del Poder Judicial (CGPJ). L'acord entre ambdues institucions va impulsar tres publicacions: el *Diccionario del español jurídico* (2016), el *Diccionario panhispánico del español jurídico* (2017) i el *Libro de estilo de la justicia* (2017), obres que han servit per enfortir i validar les recomanacions lingüístiques recollides a l'*Informe* de la CMLJ. El tercer acord es va subscriure el 2021.

Durant aquests anys, cal destacar altres actuacions de tall legislatiu i editorial adreçades a la millora de la comunicació administrativa i judicial. En primer lloc, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que promou una normativa "coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, nacional i de la Unió Europea, per generar un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certesa, que en faciliti el coneixement i la comprensió i, en conseqüència, l'actuació i la presa de decisions de les persones i les empreses" (BOE, núm. 236, 02.10.2015, p. 57).⁸ Aquest marc legislatiu reforça l'aposta per la millora de la relació entre l'Administració i la ciutadania, i referma la transparència i la comunicació de les instàncies públiques.

Una altra publicació rellevant és la *Guía breve del prontuario de estilo del Tribunal Supremo*, que orienta essencialment sobre qüestions ortogràfiques i ortotipogràfiques.

En l'àmbit de la recerca sobre l'elaboració de sentències en castellà, cal destacar els treballs que demostren que l'estil de redacció utilitzat per alts tribunals espanyols (fonamentalment, el Tribunal Suprem) no coincideix amb el que reflecteixen les resolucions en espanyol elaborades pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea. En efecte, les resolucions judicials europees fan servir un registre menys ampul·lós i manegen patrons sintàctics més lineals i normalitzats, diferències que han portat a plantejar l'existència d'un eurolecte jurídic espanyol diferent de la corresponent llengua d'especialitat produïda a Espanya (Blini, 2018; Garofalo, 2018; Pontraldolfo, 2019), en correspondència amb la diversitat d'estils judicials (nacional versus europeu) que s'ha identificat per a altres tradicions jurídiques europees.

6 Més informació sobre les [activitats d'aquest grup de recerca](#) en el camp del coneixement que aquí ens interessa.

7 Més informació sobre les [activitats d'aquest grup de recerca](#).

8 [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#) (BOE, núm. 236, 02.10.2015, p. 1-66).

3.3 Consolidació de les iniciatives de comunicació clara en l'àmbit juridicoadministratiu (2017-2024)

Des de 2017 fins a l'actualitat, es pot parlar d'una nova etapa (la tercera) en les actuacions per a la claredat comunicativa en l'àmbit juridicoadministratiu. En els inicis d'aquest període es produeix una certa eclosió d'iniciatives orientades a afavorir la relació entre Administració i administrat. En aquest sentit, es publiquen quatre guies de redacció clara, adscrites, completament o parcial, al moviment de llenguatge clar: l'Instituto Lectura Fácil, amb la col·laboració de l'Associació Internacional Clarity, publica una guia breu amb suggeriments per redactar en llenguatge clar, anomenada *Lenguaje claro. Comprender y hacernos entender*. En aquesta mateixa línia, la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i l'Instituto Lectura Fácil publiquen la guia *Accesibilidad cognitiva, lectura fácil y lenguaje claro en la administración pública local*, molt semblant a l'anterior en intenció i forma.

Paral·lelament, la consultora de comunicació Prodigioso Volcán edita *El derecho a comprender. Comunicación clara* (2017), de Montolío Durán i Tascón Ruiz. Aquesta guia precedeix la que publica l'Ajuntament de Madrid uns mesos després (*Comunicación clara. Una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía*). Totes dues obres promouen un canvi de cultura comunicativa a les institucions i plantegen una etiqueta més àmplia, *comunicació clara*,⁹ que suposa una conceptualització més integradora del fenomen. Aquesta proposta de canvi denominatiu implica un canvi del marc des del qual s'aborda la transformació comunicativa, que ara es fa interdisciplinària i té en compte no només els elements lingüístics, sinó també altres aspectes igualment decisius, com el disseny gràfic, la usabilitat, l'experiència d'usuari i el disseny de servei.

Aquest mateix any 2017 es va celebrar el XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo, organitzat per la Fundación San Millán de la Cogolla i la Fundación del Español Urgente, que en aquesta ocasió es va dedicar al tema *Lenguaje claro, reto de la sociedad del siglo XXI*. Els participants, pertanyents al món acadèmic i al professional, van posar-hi en relleu els problemes que suposa per a milions de ciutadans i ciutadanes enfrontar-se amb la intel·ligibilitat dels nombrosos documents que reben procedents tant de l'Administració pública com d'entitats privades (circulars, sancions de trànsit, formularis, providències de constrenyiment, resolucions, factures de serveis bàsics, contractes, cartes, etc.). Un dels aspectes que va abordar el Seminari va ser la denominació *comunicació clara*:

La comunicació clara és text, però també estructura, edició, llenguatge visual, disseny, interactivitat, usabilitat, experiència d'usuari... S'ha de tenir en compte en tots els canals de relació entre el ciutadà i les administracions i empreses (ordinador, mòbils...) (Fundéu i Fundación San Millán de la Cogolla, 2017).

D'altra banda, també el 2017, l'Oficina del Defensor del Poble d'Espanya va enviar setanta-dues recomanacions i suggeriments a les administracions locals per tal que regeneressin la qualitat de la comunicació amb la ciutadania, atès que el volum de queixes en aquest sentit rebudes per l'Oficina era molt elevat.

En aquesta tercera etapa es desenvolupen tres eixos de l'evolució de la comunicació clara en l'àmbit que ens ocupa. En primer lloc, el centre d'atenció (*focus of concern*) més important no se circumscriu únicament al llenguatge de la justícia, sinó que s'amplia cap al conjunt de la comunicació administrativa. Sense que perdin rellevància les contribucions orientades a la comunicació judicial —que continuen sent capitals, com

9 Tot i que en castellà *comunicación clara* és un terme encunyat recentment, es fa servir amb regularitat en la seva versió en l'àmbit anglosaxó (*clear communication*) des dels anys noranta del segle XX. La publicació *El derecho a comprender. Comunicación clara* (2017) és la primera a proposar la denominació *comunicación clara* per al castellà.

es veurà més endavant en aquest apartat—, s'estén la preocupació per una major claredat comunicativa en l'àmbit de l'Administració en general.

En segon lloc, en el camp de la recerca i l'aplicació del llenguatge clar, es desenvolupen aplicacions tecnològiques i, en particular, d'intel·ligència artificial en l'entramat de pràctiques de clarificació de documentació administrativa. Pel que fa a les aplicacions digitals, Artext és una de les eines per a la millora de la qualitat textual de textos d'especialitat desenvolupada el 2018 en el marc d'un projecte de recerca (Da Cunha Fanego, 2021). D'acord amb la seva autora, es tracta del primer redactor assistit per a l'espanyol que ajuda a escriure textos d'àmbits especialitzats i textos en llenguatge clar. Una altra de les eines és Clara (2020), desenvolupada per Prodigioso Volcán en col·laboració amb l'Institut d'Enginyeria del Coneixement de la Universitat Autònoma de Madrid, el propòsit de la qual és diagnosticar la qualitat dels documents que s'incorporen en l'aplicació. La versió beta de Clara es va presentar la tardor de 2020 i segueix vigent al web. Aquesta mateixa consultora, a més, va presentar el febrer de 2024 un assistent de redacció, basat en GPT-4.

Per acabar, es produeix un fenomen de pluricentralització, en el sentit que les iniciatives de major impacte no sorgeixen com a actuacions estatals de l'Administració General de l'Estat ni dels seus ministeris i instàncies generals, sinó que apareixen punts de clarificació disseminats en diferents indrets del territori espanyol: fonamentalment, Aragó, Catalunya, Madrid, el País Basc, el Principat d'Astúries i la Regió de Múrcia.

3.3.1 Iniciatives des de governs autonòmics i municipals

Un dels focus de desenvolupament de la comunicació clara en l'àmbit administratiu local és l'Ajuntament de Madrid, que el 2017, a partir del procés de clarificació d'un document de gran volumetria d'emissió, la sanció per infracció de trànsit, fruit de la col·laboració publicoprivada, es converteix en l'Administració local pionera a desenvolupar i difondre un model de clarificació documental que va inspirar altres administracions locals. Aquest ajuntament va iniciar activitats de sensibilització cap a la comunicació clara entre els seus empleats.

Ahora, l'Ajuntament de Barcelona i l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, així com també l'Institut Basc d'Administració Pública, han exercit un paper rellevant en la difusió i la consolidació del llenguatge clar en l'àmbit juridicoadministratiu. Les seves contribucions més importants s'aborden en altres articles d'aquest monogràfic; per aquesta raó, no s'inclouen en aquest article, centrat en les contribucions monolingües en llengua castellana.

Cal destacar també les actuacions relatives a la comunicació clara en l'àmbit juridicoadministratiu del Govern d'Aragó, entre les aportacions del qual destaquen la *Guía de buenas prácticas de comunicación clara* i el *Manual de estilo de lenguaje claro*. Ambdós documents, publicats en suport digital el 2020, estan dirigits a l'elaboració de textos per al web.

En la mateixa línia i amb la mateixa orientació cap a l'administració electrònica, la comunitat autònoma de la Regió de Múrcia, la Conselleria de Dona, Igualtat, LGTBI, Famílies, Política Social i Transparència i la Direcció General de Modernització i Simplificació Administrativa van impulsar el 2022 la publicació de la *Guía de lenguaje claro para la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: recomendaciones para la descripción de procedimientos y documentos administrativos*, el propòsit principal de la qual és "servir d'orientació per aconseguir un llenguatge administratiu més comprensible, amb termes i locucions d'ús comú per als ciutadans, a fi d'aconseguir una atenció de qualitat a la ciutadania [...], de manera que es garanteixi l'accessibilitat en les seves relacions amb l'Administració regional" (Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa i Inspección General de Servicios, 2022, p. 2).

Cal assenyalar que, fins al moment, no disposem d'estudis que demostrin que les recomanacions que inclouen aquestes guies i manuals hagin conduït a un canvi real en l'estil de comunicació dels emissors juridicoadministratius cap a la ciutadania (Montolío Durán, 2021).

La Conselleria de Drets Socials i Benestar del Govern del Principat d'Astúries, amb el suport de l'Oficina Virtual d'Accessibilitat Universal del Principat d'Astúries, impulsa des de 2023 un projecte pilot que té com a objectiu promoure una línia de govern fàcil i comprensible que garanteixi que els entorns digitals siguin senzills i accessibles per a tot tipus de perfil ciutadà.

3.3.2 De 2021 a avui

En una altra fase d'aquesta tercera etapa, l'11 de març de 2021 es va signar a la seu de la RAE el Protocol general de col·laboració per al foment d'un llenguatge jurídic modern i accessible per a la ciutadania. La signatura, que forma part d'una sèrie d'acords que s'inicien una dècada abans, constitueix un pas més en la transformació de l'Administració de justícia.

El Protocol se signa amb la voluntat de segellar el compromís amb la consolidació de la claredat del llenguatge en l'àmbit de la justícia:

El Protocol signat determina que el llenguatge jurídic que s'incorpora en els textos normatius, en les resolucions judicials o administratives que afecten directament els drets i les obligacions de les persones i en comunicacions de tota mena que reben dels poders públics ha de ser comprensible per a la ciutadania a la qual, en definitiva, aquells textos van dirigits (Real Academia Española, 2021).

Un any més tard, el 2022, s'institueix la Càtedra Universitat de Barcelona (UB)-Diputació de Barcelona (DIBA) de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques.¹⁰ Aquesta càtedra constitueix un ecosistema de recerca format, en el seu nucli, per lingüistes de llarg itinerari en l'estudi i la clarificació de discursos professionals, especialment el juridicoadministratiu, i per especialistes del camp del dret, la ciència política, les ciències del comportament i el disseny gràfic, la usabilitat, l'accessibilitat, el disseny de serveis i la intel·ligència artificial.

El 2023, dues investigadores de la Càtedra UB-DIBA van elaborar una guia de redacció sol·licitada pel Ministeri de Justícia. La *Guía de redacción judicial clara. El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces* (Montolío Durán i García Asensio), és el resultat d'un llarg procés de col·laboració juntament amb l'equip expert del Ministeri en la clarificació de documents judicials considerats crucials per a l'Administració de justícia. La guia ofereix eines per redactar documents judicials que respectin el dret a entendre de la ciutadania (Montolío Durán i García Asensio, 2023). L'objectiu comunicatiu que persegueixen les recomanacions plantejades és que la persona destinatària ha de poder identificar còmodament la informació rellevant que l'afecta, comprendre-la i entendre també amb facilitat quines accions s'espera que faci a continuació quan sigui el cas.

Paral·lelament, el Ministeri de Justícia impulsa la publicació de la *Guía para el uso de un lenguaje más inclusivo e igualitario* (Yúfera Gómez, 2023), que aborda la tensió comunicativa entre els principis del llenguatge clar i les recomanacions de l'anomenat llenguatge inclusiu. En el pròleg, l'autora sosté que "un llenguatge que faci discursivament més explícits els canvis que les dones han assolit en les últimes dècades no ha de resultar un obstacle perquè els documents de l'Administració de Justícia siguin prou clars i la ciutadania tingui un accés còmode a la informació que contenen" (Yúfera Gómez, 2023, p. 3).

Una altra obra recent que parteix de la col·laboració interprofessional és *El derecho a entender el Derecho. Alcance y límites del lenguaje jurídico* (2024), dirigit per De Prada Rodríguez, que s'emmarca en les actuacions en benefici de la difusió i la consolidació del llenguatge clar. Es tracta d'una proposta editorial en la qual col·laboren juristes, acadèmics i professionals des dels estudis de Dret amb l'objectiu de promocionar una justícia comprensible i a l'abast de tothom.

10 Més informació sobre les activitats de la [Càtedra UB-DIBA](#).

En el marc legislatiu, l'Ordre JUS/912/2022, de 12 de setembre, impulsa la constitució de la Comissió per a la Claredat i Modernització del Llenguatge Jurídic. Aquesta comissió va presentar el 2023 el Pla justícia 2030 com un objectiu de desenvolupament sostenible de l'Agenda 2030, el qual té com a propòsit, entre altres, la transformació del servei públic de justícia a través de la claredat en el llenguatge jurídic i la promoció de la normalització lingüística en l'Administració de justícia (Pérez Vargas i Jiménez-Yáñez, 2024).

En aquest mateix marc legislatiu, una altra contribució rellevant és el Projecte de Llei del dret de defensa, atès que recull l'ús del llenguatge senzill i l'accessibilitat a les seus judicials com a eixos vertebradors.

3.3.3 Discurs tributari i comunicació clara

El novembre de 2023 se celebraren les jornades "Comunicació tributària clara. Una aproximació interdisciplinària", que constitueixen una contribució pionera en l'àmbit internacional per a la millora de la comunicació institucional d'Hisenda i la ciutadania (Bayés Gil i Polanco-Martínez, 2024).¹¹ Aquestes jornades van ser organitzades per la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara i el projecte "El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación" (PID2020-114308RB-I00), finançat pel Ministeri de Ciència i Innovació i l'Agència Estatal d'Investigació.¹²

En les sessions es va presentar la perspectiva de síndics i defensors del poble i del contribuent sobre les queixes de la ciutadania respecte de les comunicacions que rep de les administracions tributàries, s'hi va posar en relació l'eficàcia de la comunicació tributària amb el bon govern i la bona administració, s'hi va abordar la possible simplificació jurídica d'alguns procediments tributaris, s'hi van descriure les característiques lingüístiques i textuais del discurs tributari, s'hi va analitzar el grau en què aquest discurs resulta (in)comprensible per als contribuents, i s'hi van presentar iniciatives de l'Administració per optimitzar les seves interaccions amb la ciutadania.¹³

3.3.4 La norma ISO de llenguatge planer

Una de les ponències va presentar la recent norma ISO de llenguatge planer (1a part); de la versió en català se'n va ocupar el TERMCAT¹⁴ i de la traducció en castellà, l'Associació Espanyola de Normalització. Com assenyalen Franganillo i García-Asensio (2024), la norma representa un consens global pel llenguatge clar:

Fruit d'un esforç internacional, aquest estàndard és la primera part d'una sèrie de principis i directrius que aspiren a establir un marc global des del qual assolir comunicacions efectives i accessibles. Aquesta primera part, l'única publicada per ara, constitueix ja un recurs valuós, creat per especialistes en llenguatge clar: lingüistes, redactors tècnics, traductors, creadors de contingut i dissenyadors de nombrosos països, i ja està disponible per a qui tingui interès a comunicar amb claredat.

El grup de treball redactor d'aquesta primera part de la norma ISO ha reunit cinquanta especialistes en llenguatge clar de setze països i ha comptat amb el suport de les organitzacions internacionals més importants del moviment pel llenguatge clar: el Center for Plain Language, Clarity International i Plain Language Association International, integrades en la Federació Internacional de Llenguatge Clar.

La norma recull nombroses recomanacions per al disseny, l'elaboració i l'avaluació de textos clars, que s'organitzen al voltant de quatre principis: (i) la pertinència, (ii) la disponibilitat per tal que les persones

11 Aquest [apunt](#) en el blog de la RLD sintetitza les contribucions nuclears al voltant de la comunicació tributària que es van tractar en les jornades "Comunicació tributària clara. Una aproximació interdisciplinària".

12 En aquest [vídeo](#) es poden trobar sintetitzades les principals qüestions que es van abordar a les Jornades.

13 Totes aquestes perspectives les recull el volum conjunt de Montolío (dir.) (2024).

14 Aquí podeu trobar la informació sobre aquesta [versió catalana](#).

usuàries trobin fàcilment allò que busquen, (iii) la facilitat per comprendre allò que han trobat i (iv) per usar la informació que trobin.

Justament, amb aquest mateix afany d'acostar a la ciutadania la producció textual de les instàncies públiques, i fer-la comprensible, es va celebrar la I Convenció de la Xarxa Panhispànica de Llenguatge Clar el maig de 2024. Aquest esdeveniment va suposar la culminació d'una sèrie d'actuacions relacionades amb la comunicació clara d'aquesta institució que van començar formalment amb la constitució de la Xarxa Panhispànica de Llenguatge Clar, impulsada per la RAE, el 9 de juny de 2022, a Santiago de Xile.

A la intervenció de cloenda d'aquesta convenció, el director de la RAE va destacar diversos aspectes que han influït en la consolidació del llenguatge clar a les agendes administratives públiques:

El reconeixement del dret a comprendre com un dret subjectiu i exigible dels ciutadans; l'obligació dels poders públics d'informar clarament quan es dirigeixen a la ciutadania; la influència en el llenguatge clar del fenomen social de les reivindicacions de la igualtat de gènere [...] la revolució digital, que ha provocat l'obligació de claredat en alguns sectors per defensar els drets fonamentals, el principi de transparència i claredat en matèria de protecció de dades, així com la rellevància de la intel·ligència artificial i la necessitat que la IA faci servir un llenguatge clar (Real Academia Española, 2024).

4 Conclusions

En aquest treball hem traçat un panorama del moviment per una comunicació clara, en el qual hem distingit tres etapes o moments en la seva difusió, expansió i consolidació en l'àmbit juridicoadministratiu en castellà a Espanya: de 1990 a 2000, de 2001 a 2016, i de 2017 fins a l'actualitat. Les actuacions institucionals consignades són de diferent tipus: legals, acadèmiques i editorials; totes són rellevants en el desenvolupament d'accions per a la implantació d'una millor qualitat comunicativa en els discursos de l'Administració.

A tall de síntesi, les iniciatives que s'han considerat en aquest article, en la primera etapa (de 1990 a 2000) són precursors; les següents (de 2001 a 2016) es concentren particularment en la difusió dels principis del llenguatge clar a l'Administració de justícia; les terceres (de 2017 a l'actualitat), que consoliden l'expansió de la comunicació clara, amplien considerablement el seu focus cap a l'Administració pública, en general.

En aquest moment del primer quart del segle XXI, ja no es discuteix la necessitat d'implementar polítiques comunicatives que millorin tant l'eficàcia dels serveis com la confiança de la ciutadania en les organitzacions. S'han demostrat molts dels avantatges associats a l'elaboració d'una comunicació més clara (i, per tant, més rigorosa).

Les investigacions i les aplicacions més innovadores i reeixides demostren de manera incontestable que, per implementar una comunicació clara al si d'una organització, s'imposa la creació d'equips interdisciplinaris. Els projectes en què se sumen les perspectives de diferents camps de coneixement són avui una necessitat per resoldre els problemes complexos de la nostra societat. Tant en la recerca com en l'àmbit de l'aplicació i la transferència del coneixement s'ha anat imposant l'evidència que la col·laboració internacional, interdisciplinària i interprofessional és la manera més eficient de respondre amb eficàcia als problemes del segle XXI. L'Administració ha de fer front també a la complexitat emergent del món actual amb estratègies innovadores i equips que puguin contribuir, des de diferents àmbits del coneixement, a respondre a les demandes socials, tecnològiques i humanes d'una societat en transformació contínua.

5 Referències

- Alcaraz Varó, Enrique, i Hughes, Brian. (2002). *El español jurídico*. Ariel.
- Arenas Arias, Germán Jair (2018). [Lenguaje claro \(derecho a comprender el Derecho\)](#). *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 15, 249-261.
- Asociación Española de Normalización. *Llenguatge planer*. Part 1: *Principis rectors i directrius*. UNE-ISO 24495-1:2024.
- Bayés Gil, Marc. (2021). [Análisis del impacto de una selección de \(meta\)indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso](#) [Tesi doctoral]. Universitat de Barcelona.
- Bayés Gil, Marc. (2023). [Aproximación al constructo Claridad del Texto Escrito \(CTE\)](#). *Sphera Publica*, 2(23), 45-63.
- Bayés Gil, Marc, i Polanco-Martínez, Fernando. (2024, 29 de febrer). [Iniciatives valentes i estimulants per millorar la comunicació tributària](#). Blog de la Revista de Llengua i Dret.
- Becker, Lidia. (2020). [Lenguaje claro/llano/ciudadano y lectura fácil: ¿nuevas variedades de comunicación digital de masas más allá del español general/común/total o internacional/neutro?](#). Dins Sebastián Greußlich i Franz Lebsanft (eds.), *El español, lengua pluricéntrica. Discurso, gramática, léxico y medios de comunicación masiva* (1a ed., vol. 4, p. 223-250). V&R Unipress.
- Blini, Lorenzo. (2018). Entre traducción y reescritura: eurolecto español y discurso legislativo nacional. *Cuadernos AISPI*, 12, 22-41. <https://doi.org/10.14672/0.2018.1488>
- Briz, Antonio. (2012). El discurso judicial oral a partir de un análisis de corpus. Dins Estrella Montolío (ed.), *Hacia la modernización del discurso jurídico* (p. 39-64). Universitat de Barcelona.
- Calvo Ramos, Luciana. (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo*. Gramática y textos. Gredos.
- Camacho Muñoz, Rafael. (2023, 22 de març). [El lenguaje claro, una llave para abrir la transparencia](#). *Transparència i Govern Obert*.
- Castellón Alcalá, Heraclia. (2001). *El lenguaje administrativo. Formas y uso*. La Vela.
- Castellón Alcalá, Heraclia. (2009). [Hacia la claridad en los textos administrativos](#). *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 52, 85-115.
- Conde Antequera, Jesús. (2009). *Lenguaje administrativo y derecho. El lenguaje como aspecto de la actividad administrativa*. Aranzadi.
- Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, i Inspección General de Servicios. (2022). [Guía de lenguaje claro para la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: recomendaciones para la descripción de procedimientos y documentos administrativos](#). Región de Murcia.
- Consell General del Poder Judicial. (2002). [Carta de drets dels ciutadans davant la Justícia](#).
- Da Cunha, Iria. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*. Editorial Comares.

- Da Cunha Fanego, Iria. (2021). [El sistema ARTEXT CLARO: un auxiliar per a la redacció de textos administratius en llenguatge planer](#). *Terminàlia*, 24, 78-79.
- De Cucco Alconada, Carmen. (2024). La reforma procesal como una forma más de contribuir a la claridad del lenguaje jurídico. Dins Alejandro Rafael Retegui i Fernando Bernabé Rocca (dirs.), *Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y prácticas* (p. 103-116). Thompson Reuters.
- De Prada Rodríguez, Mercedes (dir.). (2024). *El derecho a entender el Derecho. Alcance y límites del lenguaje jurídico*. Tirant Lo Blanch.
- Duarte, Carles, Alsina, Àlex, i Síbina, Segimon. (1991). *Manual de llenguatge administratiu*. Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Duarte, Carles, i Martínez, Anna. (1995). *El lenguaje jurídico*. A-Z Editora.
- Forment Fernández, Mar, i Montolío Durán, Estrella. (2024). La opinión de los profesionales sobre la calidad de la comunicación de las administraciones tributarias. Dins Estrella Montolío Durán (dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (p. 139-167). Aranzadi La Ley.
- Franganillo, Jorge, i García-Asensio, M. Ángeles. (2024). [La claridad como derecho: la aportación de la norma ISO 24495-1 hacia el lenguaje claro](#). *Anuario ThinkEPI*, 18, 1-5.
- Fundéu i Fundación San Millán de la Cogolla. (2017, maig). [Conclusiones del Seminario "Lenguaje claro, un reto de la sociedad del siglo XXI"](#). Fundéu BBVA.
- García Asensio, M. Ángeles, Polanco Martínez, Fernando, i Montolío Durán, Estrella. (2022). Redacción clara: un *nudge* y una respuesta a la exigencia democrática de transparencia en la comunicación entre la Administración y la ciudadanía. Dins Juli Ponce Solé (coord.), *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración* (p. 191-215). Marcial Pons.
- Garofalo, Giovanni. (2018). [La contraargumentación del Tribunal Supremo de España y del Tribunal de Justicia de la UE: hacia una interpretación funcionalista](#). *Cuadernos AISPI*, 12, 137-168.
- Gelpí, Cristina. (2006). [Llenguatge planer a Espanya](#). *Biblio 3W, Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, XI(687).
- Generalitat de Catalunya. (2024). [Guia de comunicació clara](#). Generalitat de Catalunya.
- Klimenko, Olena, Ochoa García, Valentina, i Correa-Pérez, Luisa Fernanda (2020). [Aproximación neuropsicopedagógica al concepto de comprensión lectora](#). *Psicoespacios*, 13(23), 71–103.
- Metroscopia. (2015). *Barómetro externo del Consejo General de la Abogacía Española 2015*. Consejo General de la Abogacía.
- Ministerio de Justicia. (2002). Carta de derechos de los ciudadanos.
- Ministerio de Justicia. (2011). [Claridad y derecho a comprender: Comisión para la modernización del lenguaje jurídico](#). Ministerio de Justicia.
- Ministerio para las Administraciones Públicas. (1990). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Ministerio para las Administraciones Públicas. (1994). *Manual de documentación administrativa*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Montolío, Estrella (2012). *Hacia la modernización del discurso jurídico*. Universitat Barcelona.

- Montolío Durán, Estrella, i Tascón Ruiz, Mario (dirs.). (2017). *Comunicación clara. Guía práctica*. Ayuntamiento de Madrid.
- Montolío Durán, Estrella. (2018). La comunicación política en la tarea de gobierno. La necesidad de un lenguaje claro. Dins José Luis Moreno-Torres Sánchez (coord.), *Comunicación institucional y política* (p. 185-204). Fundación Democracia y Gobierno Local.
- Montolío, Estrella, i Tascón, Mario. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Catarata.
- Montolío Durán, Estrella. (2021, 20 de maig). [La claridad en el ámbito de la Administración de Justicia: estado de la cuestión](#). Blog de la Revista de Llengua i Dret.
- Montolío, Estrella. (2022, 28 de setembre). [El fracaso comunicativo de la administración](#). Telos.
- Montolío Durán, Estrella. (2023). La Administración somos todos. Pero, ¿nos habla a todos? Dins Carmen Pastor Villalba (dir.), [El español en el mundo 2023: Anuario del Instituto Cervantes](#) (p. 247-268). Instituto Cervantes.
- Montolío Durán, Estrella, i García Asensio, María Ángeles. (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.
- Montolío Durán, Estrella. (2024). Comunicación tributaria clara. Equipos y proyectos complejos para afrontar realidades complejas. Dins Estrella Montolío Durán (dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (p. 39-58). Aranzadi La Ley.
- Moreu Carbonell, Elisa. (2020). Nuestro lenguaje: el giro lingüístico del derecho. *Revista de Derecho Público: Teoría y Método*, 1, 313-362.
- Muñoz Machado, Santiago (dir.). (2017). *Libro de estilo de la Justicia*. Espasa.
- Pérez Vargas, Rocío, i Jiménez-Yáñez, Ricardo-María. (2024). Bienvenido, Mr. PERTE. Análisis del uso claro del lenguaje a partir de las palabras clave de las memorias técnicas de los fondos europeos para el COVID-19. Dins Alejandro Rafael Retegui i Fernando Bernabé Rocca, *Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y prácticas* (p. 579-594). Thomson Reuters.
- Poblete, Claudia Andrea, i Fuenzalida González, Pablo. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 69, 119-138. <https://doi.org/10.2436/rld.i69.2018.3051>
- Polanco, Fernando, García-Asensio, M. Ángeles, i Montolío, Estrella. (2024). Lingüística conductual y el lenguaje claro: cómo democratizar la comunicación de la Administración. Dins Germán. J. Arenas Arias i Isabel Wences (coords.), *¿Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende? Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad* (p. 165-178). Marcial Pons.
- Ponce, Juli. (2020). Prólogo. El derecho a entender, la buena administración y los nuevos retos: de la inteligencia artificial al nudging. Dins Estrella Montolío i Mario Tascón, *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía* (p. 5-12). Catarata.
- Pontrandolfo, Gianluca. (2019). Gerundios “revelando” normalización en el lenguaje judicial español: consideraciones a partir del corpus JustClar. *Orillas*, 8, 725-749.
- Prodigioso Volcán. (2020). [¿Habla claro la Administración pública? Estudio preliminar sobre el estado del lenguaje administrativo en España](#). Prodigioso Volcán.

- Prodigioso Volcán. (2022). [*¿Son claros los trámites digitales? Estudio preliminar sobre la claridad de la digitalización de nuestras administraciones*](#). Prodigioso Volcán.
- Real Academia Española. (2023). *La enseñanza de la lengua y la literatura en España, con especial atención al uso, el conocimiento y el aprendizaje del español*. Real Academia Española.
- Real Academia Española. (2024, 13 de maig). [*I Convención de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro*](#).
- Reig Alamillo, Asela. (2010). Estructura y orden de la información en el discurso administrativo. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 23, 247-265.
- Retegui, Alejandro Rafael, i Rocca, Fernando Bernabé (dirs.). (2024). *Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*. Thompson Reuters.
- Rivero Ortega, Ricardo. (2012). *La necesaria innovación en las instituciones administrativas. Organización, procedimiento, función pública, contratos administrativos y regulación*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Tula del Moral, María Lorena. (2023). Desde el Poder Judicial a la Academia. El Observatorio del Lenguaje Claro y la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. En Santiago Muñoz Molina (dir.), *Crónica de la lengua española 2022-2023* (p. 640-649). Real Academia Española; Asociación de Academias de la Lengua Española; Planeta-Espasa.
- Uvalle Berrones, Ricardo. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. *Convergencia*, 16(49), 73-102.
- Vigotski, Lev Semiònovitx (1988). *Pensament i llenguatge*. Eumo Editorial SAU.
- Yúfera Gómez, Irene. (2023). [*Guía para el uso de un lenguaje más inclusivo e igualitario*](#). Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica.