

Capítulo 14

El proceso de clarificación de la notificación de providencia de apremio: cambios textuales y lingüísticos¹

M.^a ÁNGELES GARCÍA-ASENSIO
Universitat de Barcelona

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LA NOTIFICACIÓN DE PROVIDENCIA DE APREMIO. 3. EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DOCUMENTAL. 3.1. *Equipo de trabajo*. 3.2. *Definición del objetivo*. 3.3. *Metodología*. 4. LOS FUNDAMENTOS DE LA TRANSFORMACIÓN TEXTUAL Y LINGÜÍSTICA. 4.1. *Lenguaje claro: definición y principios rectores*. 4.2. *Lenguaje claro como acicate (nudge)*. 5. LA ACCIÓN LINGÜÍSTICA TRANSFORMADORA. 5.1. *Transformación textual*. 5.1.1. La estructura formal e informativa de las notificaciones. 5.1.2. La pertinencia del contenido. 5.2. *Transformación comunicativa y estrategias de cortesía*. 5.2.1. La relación (cortés) entre los interlocutores. 5.2.2 Cortesía mitigadora. 5.3. *Cambios sintácticos y léxicos*. 5.3.1 Sintaxis. 5.3.2. Léxico. 6. CONCLUSIONES. 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. INTRODUCCIÓN

Todo proyecto de investigación persigue generar avances significativos en la creación de conocimiento. Sumar conocimiento científico puede ser un fin en sí mismo y también puede tener un fin aplicado. De hecho, nues-

1. Esta publicación es parte del proyecto de I+D+i PID2020-114308RB-I00, financiado por MCIN/ AEI/10.13039/501100011033/*El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación*.

tras complejas sociedades contemporáneas reclaman cada vez más este fin aplicado y, por tanto, que ese nuevo conocimiento especializado se difunda y transfiera más allá de los círculos científicos y se oriente a la resolución de problemas sociales vinculados a grandes desafíos.

El proyecto de investigación en el que se desarrolla la actuación que aquí presentamos progresa, en primer lugar, en el propósito de generar nuevo conocimiento. En el campo del análisis del discurso de especialidad, no se había investigado antes sobre un corpus textual representativo de documentos reales para caracterizar una de las manifestaciones más relevantes del discurso jurídico-administrativo como es el discurso tributario contemporáneo (DA CUNHA, 2020, pp. 123-129; MONTOLÍO *et al.*, 2024).

Los resultados de los primeros objetivos de investigación constatan que los documentos tributarios que constituyen el corpus textual estudiado perpetúan rutinas de redacción disciplinarias acuñadas por la tradición de escritura jurídico-administrativa. Así lo exponen GAROFALO y PONTANDOLFO (capítulo 13 de esta obra) y MONTOLÍO *et al.* (2024). Estas rutinas están siendo descritas desde los años 60 del siglo pasado por la bibliografía que caracteriza y explica el discurso jurídico-administrativo español². Desde entonces, los investigadores también insisten en la ineficacia comunicativa de algunas de ellas y en la necesidad de avanzar hacia un discurso más amable a la lectura, más claro y más comprensible³.

Para abandonar tales rutinas se requiere transformar el discurso tributario y, en lo que nos atañe, transformar los documentos que se envían al contribuyente, esto es, modificar su diseño, simplificar su estructura, adecuar su contenido a los fines comunicativos del emisor y a las necesidades de información del destinatario, y proponer nuevas formulaciones lingüísticas. Es todo un desafío que reclaman no solo académicos, sino también ciudadanos y profesionales⁴. El propio Consejo para la Defensa del Con-

2. Sobre las características del discurso jurídico-administrativo han investigado, entre otros, BLANCO (1968); CALVO (1980); MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1997); CASTELLÓN (2001); ALCARAZ Y HUGHES (2009); CONDE (2009); MONTOLÍO *et al.* (Dir.) (2011); LORENTE (2016); EL MADKOURI (2016); DA CUNHA (2020).

3. Entre otros autores, CASTELLÓN (2009); ALCARAZ BERENGUEL (2009); CONDE (2009); JIMÉNEZ YÁÑEZ (2016); MONTOLÍO Y TASCÓN (2020); DA CUNHA (2022); GARCÍA-ASENSIO *et al.* (2022); MONTOLÍO (2023); POLANCO-MARTÍNEZ *et al.* (2024).

4. Así lo ponen de manifiesto los informes de resultados de las encuestas realizadas a profesionales y a usuarios del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la Diputación de Barcelona, así como a una muestra de población de la provincia de Barcelona

tribuyente insiste en sus memorias en la necesidad de que las Administraciones tributarias y, en concreto, la Agencia Tributaria estatal, se comuniquen a través de sus documentos de manera comprensible⁵. Se trata de un desafío vinculado al derecho ciudadano a entender a las Administraciones, y vinculado igualmente a los principios de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, además de a una cultura de servicio público y de gobierno abierto (ARENAS, 2019; MONTOLÍO y TASCÓN, 2020; GARCÍA ASENSIO *et al.*, 2022; POLANCO-MARTÍNEZ *et al.*, 2024).

En este capítulo presentamos el trabajo desafiante de transformación y clarificación de uno de los documentos tributarios de mayor transcendencia en los procedimientos de recaudación tributaria: la notificación de providencia de apremio.

Proponer e implementar transformaciones de los documentos tributarios que reciben los contribuyentes para ofrecer versiones alternativas clarificadas es uno de los objetivos aplicados del proyecto de investigación en el que estamos trabajando.

2. LA NOTIFICACIÓN DE PROVIDENCIA DE APREMIO

La providencia de apremio es el acto administrativo que inicia un procedimiento de apremio. Se dicta cuando un contribuyente no ha pagado una obligación tributaria en el plazo que se le ha indicado dentro del denominado *período voluntario* de pago, o bien, si la ha pagado justo cuando ya ha vencido el plazo, antes de que se dicte la providencia. La notificación de

y a asesores fiscales. Estas encuestas se han realizado en el seno de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas y del proyecto de investigación en el que se enmarca este trabajo. Los informes se publicarán próximamente en la web de la Cátedra (<https://www.ub.edu/catedres/es/catedras/catedra-ub-diba-de-comunicacion-clara-aplicada-las-administraciones-publicas>) y sus resultados también se exponen en el capítulo 5 de esta obra. Del mismo modo, los 38 informes que ha remitido la Oficina del Defensor del Pueblo al Congreso incluyen recomendaciones dirigidas a las instituciones administrativas para que transformen sus comunicaciones con el ciudadano y usen un lenguaje más sencillo y claro. También el informe sobre la lengua de la Administración elaborado por la consultora Prodigioso Volcán (2020) a partir de 760 documentos de diferentes niveles de la Administración subraya que el 78 % de los textos analizados no son claros.

5. Concretamente, en su *Memoria* 2019 se señala: «Que por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria se habiliten las fórmulas necesarias a fin de lograr que las comunicaciones, requerimientos y, en general, cualquier documentación que deba dirigirse a los contribuyentes, [...], exprese con toda claridad y concreción tanto su objeto como su motivación y consecuencias, todo ello en un lenguaje asequible para el conjunto de los ciudadanos que, en la medida de lo posible, evite tecnicismos innecesarios» (Ministerio de Hacienda, 2019).

ese acto administrativo es un documento complejo que responde a una finalidad comunicativa múltiple. Las Administraciones tributarias estatales, autonómicas y locales emiten esta notificación, en papel o en soporte electrónico, en función de sus competencias en materia tributaria.

Como documento multipropósito, la primera finalidad de la notificación de providencia de apremio es dejar constancia del acto administrativo y de su motivación. Su finalidad principal es requerir al contribuyente destinatario para que cumpla con su obligación tributaria (pagar su deuda), que se ve incrementada con un recargo. Este recargo es del 5 % si ha pagado una vez que ha vencido el plazo del período voluntario y no ha recibido aún la notificación, o de un 10 % si ha recibido la notificación y paga en los nuevos plazos que se le indican ya dentro del *período ejecutivo* de pago.

Es finalidad subsidiaria de la anterior advertir de las consecuencias de no cumplir con el requerimiento de pago, dado que el recargo se incrementa hasta un 20 %, se generan intereses (intereses de demora) y los órganos de recaudación pueden embargar todos los bienes del contribuyente hasta cubrir la deuda (principal pendiente) y el recargo correspondiente.

Se añade aún un propósito que atañe no ya a las obligaciones sino a los derechos del ciudadano. Este propósito es informar al contribuyente de que tiene derecho a solicitar el fraccionamiento o el aplazamiento del pago, así como a interponer un recurso o a solicitar la suspensión del procedimiento.

La notificación de providencia de apremio y su contenido vienen regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.

3. EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DOCUMENTAL

Iniciar el proceso de clarificación de un documento jurídico-administrativo de alta relevancia para la vida y los bienes de las personas como es la notificación de providencia de apremio hace necesario contar con un equipo de trabajo interdisciplinario, un objetivo claro y una metodología bien delimitada. Este fue el punto de partida de nuestra labor transformadora.

3.1. EQUIPO DE TRABAJO

En el caso que nos ocupa, el equipo de trabajo quedó constituido por cinco lingüistas de la Universidad de Barcelona y dos diseñadores gráficos

y expertos en UX liderados por el director creativo ejecutivo de la empresa consultora Prodigioso Volcán, todos con dilatada experiencia en la elaboración de guías de lenguaje claro y en la transformación documental⁶.

Integraban asimismo el equipo tres juristas tributaristas; esto es, la directora y el vicedirector de Recaudación Ejecutiva del Departamento de Recaudación de la Agencia Tributaria (AEAT), y la jurista y asesora especialista en gestión tributaria territorial y responsable del Área de Servicio al Cliente de la multinacional GTT, empresa líder en gestión tributaria local; así como una periodista, responsable de comunicación de la empresa GTT.

Interdisciplinariedad, confluencia de áreas de conocimiento y colaboración público-privada caracterizan, pues, este equipo humano comprometido con el proyecto y dispuesto a crear sinergias en un trabajo que tenía que ser recursivo, no lineal, y sostenido en el tiempo. Este equipo cumplía, asimismo, con los requisitos de mostrar empatía con el ciudadano y de ser conocedor de las dificultades de acceso a la información y de comprensión que conciernen a la documentación jurídico-administrativa (tributaria) tradicional. Estas dificultades generan todo tipo de costes en tiempo, en dinero y en emociones negativas que poco contribuyen a afianzar las relaciones de confianza entre las Administraciones y la ciudadanía (MONTOLÍO, 2023, pp. 254-255).

También el equipo, como es igualmente imprescindible, se mostró en todo momento muy concienciado sobre las ventajas de una comunicación clara (MONTOLÍO y TASCÓN, 2020; KIMBLE, 2023), necesaria para que cualquier ciudadano cumpla bien informado y sin un estrés innecesario sus obligaciones tributarias: la ciudadanía, siempre en el centro de toda actividad comunicativa institucional. El equipo fue liderado por una de las lingüistas, la autora de esta contribución.

6. Prodigioso Volcán tiene entre sus cometidos colaborar con las Administraciones que emprenden iniciativas para transformar su comunicación con la ciudadanía, y ha desarrollado más de 30 proyectos con Administraciones estatales, autonómicas y locales. Los lingüistas de la Universidad de Barcelona somos coautores de guías de lenguaje claro, como la guía *Comunicación clara. Guía práctica* del Ayuntamiento de Madrid (MONTOLÍO y TASCÓN (Drs), 2017) o la *Guía de redacción judicial clara* (MONTOLÍO y GARCÍA-ASENSIO, 2023). También hemos colaborado en la transformación de documentos como la notificación de multa de tráfico de los ayuntamientos de Madrid y de Barcelona o de distintas resoluciones de la Generalitat de Catalunya o de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias, entre otras.

3.2. DEFINICIÓN DEL OBJETIVO

Con este equipo y un cronograma consensuado (octubre de 2022-julio de 2023, con trabajo a tiempo parcial), el objetivo específico fijado fue trabajar en el rediseño y en la reescritura de dos tipos de notificación de providencia de apremio, la notificación estatal que emite la AEAT y la notificación municipal (local). Trabajaríamos, pues, sobre dos casos particulares.

Para nuestro propósito, la AEAT proporcionó su modelo 02 (dispone de cinco modelos), que usa cuando el contribuyente ha contraído una deuda que tiene su origen en una liquidación tributaria practicada por la propia AEAT, por ejemplo, la liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF). En este caso, es la AEAT quien emite y notifica el acto administrativo. La emisión anual de notificaciones que se generan a partir de esta plantilla es de más 100.000 ejemplares, que llegan a ciudadanos de todo el Estado.

A su vez, la empresa GTT aportó una plantilla informatizada que sirve de molde para las notificaciones de providencia de apremio que reciben contribuyentes de casi 2.500 municipios españoles. La mayoría de estos municipios delegan en su diputación correspondiente la gestión y/o la recaudación de sus tributos, así que, aunque el origen de la deuda está en el municipio, a menudo es la diputación quien emite y notifica la providencia (si tiene delegada la recaudación en período voluntario y en período ejecutivo) o, a veces, solo la notifica (si solo tiene delegada la recaudación en período ejecutivo). La emisión de notificaciones que se generan a partir de esta plantilla es de casi 200.000 ejemplares anuales.

En términos lingüísticos, los redactores de ambas plantillas son juristas que han seguido las rutinas disciplinares tradicionales de redacción y que no han contado para ello con el apoyo de diseñadores o de lingüistas. Ambas plantillas estaban vigentes en 2022⁷, cuando iniciamos la tarea de clarificación, y proporcionan el grueso del componente verbal del documento que se genera a partir de ellas y que recibe, personalizado, cada contribuyente destinatario. El texto de las plantillas es, pues, de un alto grado de fijación convencionalizada e incluye campos abiertos en los que se introducen los datos personales y administrativos de los destinatarios para personalizar el envío.

7. La AEAT revisó su plantilla en 2022 a partir de una anterior que funcionaba desde 2005. La plantilla municipal también fue revisada en 2022.

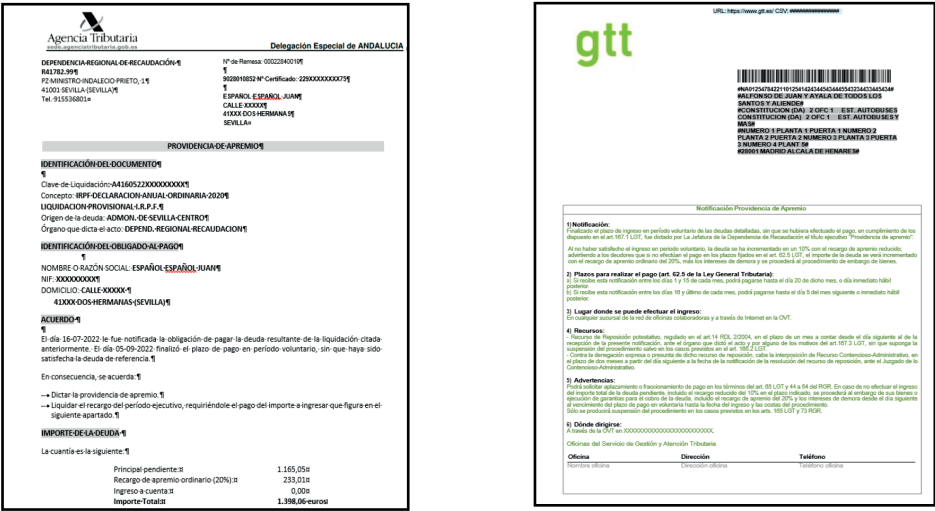


Figura 1. Primeras páginas de las plantillas originales de notificación de providencia de apremio estatal (AEAT) y municipal (GTT).

3.3. METODOLOGÍA

La metodología adoptada para clarificar los dos tipos de providencia de apremio se inspira en las fases que definen el Design Thinking y el modelo de doble diamante (CASTILLO, 2019). Su desarrollo comprende cuatro fases:

1.º En la primera fase de *descubrimiento*, ahondamos en el contexto —incluido el contexto normativo— que define la situación comunicativa y jurídica en que se emite cada tipo de notificación y en el que los contribuyentes usarán los documentos, así como en los propósitos comunicativos del emisor y en el tipo y en la jerarquía de contenidos necesarios para conseguir estos propósitos. Profundizamos especialmente en el conocimiento del perfil del contribuyente que recibe una notificación de providencia de apremio, que es diverso y abarca a personas físicas y jurídicas; a pequeñas y a grandes contribuyentes. Quizás algunos de ellos acuden a asesores (financieros) profesionales, o a un jurista, por ejemplo, si recurren al requerimiento de pago. Nuestra labor clarificadora tendría prioritariamente en cuenta el perfil de un destinatario persona física y lego en materia jurídica por ser el más susceptible de mostrar dificultades de comprensión de una comunicación tributaria de tanta repercusión.

2.º Los lingüistas tomamos, entonces, protagonismo para identificar y definir tanto las buenas prácticas como las inconsistencias textuales y las formulaciones lingüísticas manifiestas en ambas plantillas que, de acuerdo con nuestros conocimientos y los resultados de nuestras investigaciones, perturban la comunicación. El equipo de diseñadores actuó de la misma manera desde su competencia disciplinar en esta fase de *definición* de los segmentos que necesitan clarificación.

3.º Definidas las inconsistencias sobre las que actuaríamos, iniciamos la fase de *diseño de soluciones* y de nueva construcción visual, textual y lingüística de las plantillas, siempre en continuo diálogo con los juristas y la periodista, que también respondieron a la tarea de validar las formulaciones lingüísticas alternativas y clarificadas para asegurar su validez y la seguridad jurídica. También los juristas y la periodista validaron en última instancia las propuestas de diseño, que deben procurar ajustarse a la imagen corporativa y a los valores de cada organización e, igualmente, a sus sistemas informáticos. El resultado obtenido son dos nuevos modelos de plantilla, dos prototipos preparados para pasar a la fase de desarrollo.

Notificación

Providencia de apremio

1 Usted recibe esta providencia de apremio en su condición de deudor de la Hacienda pública.

Sus datos

Nombre y apellidos, o nombre de la empresa o entidad		Español, Juan
NIF/CIF	00000000X	Domicilio C / xx x

Datos de la deuda

Número de expediente	000000000
Concepto de la deuda	Declaración anual ordinaria del IRPF 2022 Liquidación provisional del IRPF
Clave de liquidación	xxx
Órgano en el que se origina la deuda (origen liquidador)	Administración de Sevilla centro
Órgano que dicta la providencia	Dependencia Regional de Recaudación

Acuervo

El día 22 de septiembre de 2023 finalizó el plazo de pago voluntario de la declaración anual ordinaria del IRPF.

En esa fecha, en la Agencia Tributaria (AEAT) no nos consta que usted haya realizado ese pago.

Por tanto, acordamos dictar esta providencia de apremio y sus consecuencias:

- Iniciar el procedimiento administrativo de apremio.
- Liquidar un recargo que incrementa en un 10 % la deuda que usted tiene con la Hacienda pública (recargo de apremio reducido).
- Requerirte que pagues el importe que debe en los plazos que se indican en el apartado «Plazos de pago».

No pague en estos plazos, le aplicaremos un recargo del 20 % (recargo de apremio ordinario) e iniciaremos el embargo de sus bienes o la ejecución de las garantías que usted haya aportado.

Importe de la deuda

Hemos calculado el importe que usted tiene que pagar:	Deuda (principal pendiente de pago)	1.165,05 €
1.281,56 €	Recargo de apremio reducido (10 %)	116,50 €
	Intereses de demora	00,00 €
	Importe total	1.281,56 €

Lea el siguiente apartado «¿Qué hacer?» para conocer las tres situaciones en las que usted puede encontrarse en estos momentos.

[illegible]

Figura 2. Primeras páginas de los nuevos prototipos de plantillas de notificación de providencia de apremio estatal (AEAT) y municipal (GTT).

4.º Conociendo las ventajas de hacer ciencia ciudadana (MONZÓN-ALVARADO *et al.*, 2020), la cuarta etapa, o fase de *desarrollo*, ha empezado a someter los prototipos a unos primeros test de usuario a fin de que distintos perfiles de contribuyentes validen las versiones clarificadas (sobre la base de la necesidad de poder *encontrar, comprender y utilizar* la información que necesitan) o identifiquen los aspectos que aún requieren clarificación. Estos primeros test, como indica BAYÉS en el capítulo 16 de esta obra, ya han permitido realizar algunos ajustes y activar procesos de cocreación para implicar a la ciudadanía en la búsqueda de soluciones. Con los datos empíricos que obtengamos de nuevos test y de nuevos procesos de cocreación, volveremos a reajustar los prototipos hasta entregar las nuevas plantillas definitivas y ponerlas en manos de los organismos que las usan y las han originado.

4. LOS FUNDAMENTOS DE LA TRANSFORMACIÓN TEXTUAL Y LINGÜÍSTICA

La fase de *diseño de soluciones* constituye un momento crítico en todo proceso de clarificación documental, y es imprescindible que esté sólidamente fundamentada. En este apartado exponemos sucintamente los fundamentos de las decisiones que tomamos los lingüistas —siempre en continuo diálogo con los juristas, la periodista y los diseñadores del equipo— para transformar los documentos en el nivel textual y lingüístico⁸. Estas bases giran en torno al concepto de *lenguaje claro* y de *nudge*.

4.1. LENGUAJE CLARO: DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES

La transformación textual y lingüística de las plantillas de notificación de providencia de apremio está fundamentada, en primer lugar, en la definición de *lenguaje claro* (o comunicación clara) que ofrece la International Plain Language Federation (IPLF):

«Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información» (IPLF, s.f.).

Considerando nuestros fines, de esta definición destacamos que son tres las acciones clave que todo ciudadano ha de poder realizar cuando recibe

8. En el capítulo 15 de esta publicación se exponen y explican las decisiones relativas a la transformación visual de los documentos. En el capítulo 16 se presenta el desarrollo y los resultados de los primeros test de usuario. Por ello, aquí nos ceñiremos a abordar únicamente cuestiones relativas a la acción lingüística transformadora.

una comunicación tributaria como una notificación de providencia de apremio: *encontrar, entender y usar* la información que necesita para cumplir con el requerimiento o la obligación tributaria que se le notifica —en el caso que nos ocupa, un requerimiento de pago de deuda con recargo—. Este fue el foco sobre el que los lingüistas asentamos nuestro esfuerzo y nuestro saber especializado. Este foco también nos permite incidir en la *redacción* y en la *estructura* de los documentos sobre los que trabajamos para que el comunicado resulte accesible, eficaz y, en definitiva, *claro*, y para que, en consecuencia, el contribuyente pueda realizar las tres acciones mencionadas y tomar decisiones para su bienestar personal y para el bien común estando bien informado.

Adoptamos la noción de *claridad* (documento *claro*) como la construcción de sentido mediante la elección de opciones de redacción que combinan precisión, concisión y fluidez —opciones que demanda ahora más que nunca el lector apresurado del tecnológico siglo XXI—. Del mismo modo, asumimos que la claridad es una cualidad dinámica del texto en la que interviene el emisor, que realiza esfuerzos de redacción y evita ambigüedades para lograr la máxima comprensión en el mínimo tiempo posible, y que actúa con la complicidad del lector, que tiene que aportar atención, intención y sus conocimientos previos (MARAZZATTO, 2021; BAYÉS, 2024).

En la etapa final de nuestro proceso de diseño de soluciones, en junio de 2023, también contamos con el marco de la primera norma ISO sobre lenguaje claro, la norma ISO 24495-1 Plain language - Part 1: Governing principles and guidelines, recientemente (en febrero de 2024) publicada en su versión en español por la Agencia Española de Normalización (UNE) (UNE-ISO 24495-1:2024 Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices).

Esta norma, que parte de la definición de lenguaje claro de la IFPL, establece los cuatro principios rectores y las directrices⁹ universales para la creación y revisión de textos escritos (impresos o digitales) en lenguaje claro¹⁰. Estos principios ya se anticipaban en MARAZZATTO (2021) y también han enfocado nuestra labor de transformación textual y lingüística, especialmente en lo que atañe a los principios que en MARAZZATTO (2021, pp. 13-17) se describen como de *pertinencia, accesibilidad e inteligibilidad*, y en

9. Las directrices detallan cómo tienen que interpretarse y aplicarse los principios.

10. ISO ya está trabajando en las partes 2 y 3 de la norma de lenguaje claro: una de ellas, centrada en el ámbito jurídico (*ISO/AWI 24495-2 Plain language – Part 2: Legal Writing and Drafting* [<https://www.iso.org/standard/85774.html>]).

la versión en español de la norma ISO, como *pertinente, encontrable y comprensible*¹¹:

1. *Pertinencia* del contenido de acuerdo con el propósito y el contexto de la comunicación. Incluye la selección de temas (contenidos), su explicitación en el texto, la perspectiva y el nivel de profundidad con que estos temas se tratan según el perfil y las necesidades del lector.

2. *Accesibilidad* del contenido desde cualquier canal de transmisión (papel, pantallas). La estructura del documento, los elementos visuales (pictogramas, imágenes, infografías, etc.) y el diseño gráfico del texto tienen que contribuir a hacer accesible (*encontrable*) el contenido y a captar y mantener la atención del destinatario, así como a facilitar el procesamiento de la información.

3. *Inteligibilidad* de la redacción, que responde a los conceptos de textualidad y de adecuación. La textualidad implica respetar las pautas de gramaticalidad, aceptabilidad, cohesión y coherencia. La adecuación hace referencia a la adaptación empática del registro o estilo al destinatario de la comunicación y, en general, al contexto comunicativo. Incluye la adaptación de la información técnica y del uso de términos a un público lego en la materia.

El cuarto principio, *aplicabilidad (utilizable)*, concierne a la fase de *desarrollo* de nuestro programa metodológico. La aplicabilidad del documento se evalúa empleando distintas pruebas o test de usuarios con lectores potenciales para validar si el documento es eficaz y se ajusta al uso previsto, como indicábamos en el apartado anterior (§ 3.3).

4.2. LENGUAJE CLARO COMO ACICATE (NUDGE)

Regenerar el estilo de un documento administrativo sobre un nuevo modelo de comunicación alineado con los hábitos comunicativos del siglo XXI que pretenden precisión, concisión y fluidez constituye un *nudge*, un *acicate*¹², en la perspectiva de las ciencias conductuales (MONTOLÍO *et al.*,

11. Principio 1: los lectores obtienen lo que necesitan (*pertinente*); principio 2: los lectores pueden encontrar fácilmente lo que necesitan (*encontrable*); principio 3: los lectores pueden entender fácilmente lo que encuentran (*comprensible*); principio 2: los lectores pueden utilizar fácilmente la información (*utilizable*).

12. Un *acicate*, traducción de *nudge* (GRANDE, 2019), es «cualquier aspecto de la arquitectura de las decisiones que modifica la conducta de las personas de una manera predecible sin prohibir ninguna opinión ni cambiar de forma significativa sus incentivos económicos. Para que se pueda considerar como *nudge*, debe ser barato y fácil de evitar» (THALER y SUNSTEIN, 2009).

2022; GARCÍA ASENSIO *et al.*, 2022; POLANCO-MARTÍNEZ *et al.*, 2024; POLANCO *et al.*, 2024).

Esta perspectiva también ha fundamentado nuestro trabajo. Las ciencias del comportamiento tratan de explicar por qué el ser humano se comporta como lo hace, y estudian el efecto de los heurísticos y de los sesgos cognitivos en los procesos de decisión para ofrecer soluciones eficaces a problemas derivados de ese comportamiento, que suele ser menos racional de lo que podemos creer. Estas soluciones están orientadas a guiar los procesos de elección y decisión de las personas mediante acicates (*nudges*) buscando el bien individual y el bien común (THALER y SUNSTEIN, 2009).

La lingüística y la filosofía del lenguaje han puesto de manifiesto el vínculo que existe entre el lenguaje y el comportamiento. Como demostró AUSTIN (1962), determinadas expresiones lingüísticas, además de transmitir información y describir la realidad, transforman o crean la realidad, y constituyen acciones intencionales dirigidas a conseguir una meta (potencial ilocutivo) y a provocar efectos en los demás (potencial perlocutivo).

A este último respecto, la forma lingüística se hace relevante para dirigir una determinada interpretación de los mensajes y, en consecuencia, para dirigir una determinada reacción por parte del destinatario. La aplicación de los principios de lenguaje claro y de cortesía lingüística para plantear mensajes fácilmente accesibles, sencillos, claros y, por tanto, comprensibles y amables, puede repercutir en la recepción de la comunicación, también en un discurso de especialidad como el discurso jurídico-administrativo (tributario) (GONZÁLEZ, 1988; CASTELLÓN, 2001; POLANCO-MARTÍNEZ y MONTOLÍO DURÁN, 2024/en prensa).

De este modo, cambiar la estructura y la formulación lingüística de los documentos para personalizarlos y hacerlos más visuales, comprensibles y amables a la lectura puede influir sobre la racionalidad decisora de los ciudadanos y en sus comportamientos, e incentivar que las personas se aproximen con confianza a las Administraciones y las perciban como instituciones transparentes. Puede influir también en que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias y paguen sus deudas conociendo las normas, sus derechos y obligaciones, y tomando decisiones que benefician a la sociedad. Es así como la acción lingüística transformadora resulta en una forma de *nudge*.

5. LA ACCIÓN LINGÜÍSTICA TRANSFORMADORA

En nuestra actividad transformadora para ofrecer versiones alternativas a los documentos de partida abordamos de forma paralela los dos modelos originales, estatal y municipal (local), de notificación de providencia de apremio. En su versión original, estos dos modelos tienen una extensión dispar, aunque presentan contenidos y propósitos coincidentes.

El modelo estatal original (**E**) ocupa nueve páginas. Las cuatro últimas corresponden a los dos ejemplares de carta de pago que el contribuyente necesita si acude presencialmente a una entidad colaboradora con la AEAT (un banco, por ejemplo) para ingresar el importe de su deuda y el recargo. En estos dos ejemplares consta el importe que debe pagar. Un ejemplar quedará en manos del contribuyente una vez que haya realizado el pago; el otro, en manos de la entidad colaboradora.

El modelo municipal original (**M**) ocupa dos páginas. La última contiene los dos ejemplares de la carta de pago que también necesita el contribuyente si realiza el pago de forma presencial.

La disparidad de extensión entre los modelos estatal y municipal se explica, entre otras razones, porque la AEAT usa la plantilla para sus propias comunicaciones. La plantilla municipal, en cambio, se ofrece como molde a las diputaciones o ayuntamientos para que la completen con aportes de información adaptados en cada caso a sus necesidades comunicativas propias. Por tanto, el texto de la plantilla municipal pasa por otro emisor/corredactor antes de llegar a manos de un contribuyente.

La transformación de los ejemplares de carta de pago es un objetivo aún pendiente para el equipo de trabajo. Por ello, no los contemplamos en los apartados que siguen. De este modo, el resultado de la acción transformadora de las notificaciones de providencia de apremio (sin tener en cuenta las cartas de pago) es, en el caso de la modelo estatal, una disminución del número de palabras: el modelo original tiene 1.993 palabras, que en la versión alternativa (**Ebis**) quedan reducidas a 1.542 palabras aplicando estrategias de concisión. Se aumenta, en cambio, la cantidad de páginas, que pasan de ser nueve a ser diez. Este aumento se explica, sobre todo, porque la versión alternativa añade contenido útil para el contribuyente y por la presencia de apoyos visuales y de diseño.

El resultado para la notificación municipal es un aumento tanto del número de palabras: las 446 palabras originales se convierten en 732 palabras en la versión alternativa (**Mbis**), como en el número de páginas, que

son dos en la versión alternativa. De nuevo, un mayor aporte de contenido informativo necesario, la distribución del componente verbal en el espacio visual de la página (*layout*) y la presencia de elementos visuales y de diseño explican, a su vez, este incremento.

The figure displays three prototype notification templates for AEAT and GTT. The first template (left) is for AEAT and includes sections for 'Qué hacer' (What to do), 'Plazos de pago' (Payment deadlines), and 'Derecho a recurrir o a reclamar' (Right to appeal or claim). The second template (middle) is for GTT and includes sections for 'Consecuencias de la falta de pago' (Consequences of non-payment), 'Derecho a recurrir' (Right to appeal), and 'Normas aplicables' (Applicable norms). The third template (right) is for AEAT and includes sections for 'Consecuencias de la falta de pago' (Consequences of non-payment), 'Derecho a recurrir' (Right to appeal), and 'Normas aplicables' (Applicable norms).

Figura 3. Páginas con apoyos visuales y de diseño de los nuevos prototipos de plantillas de notificación de providencia de apremio estatal (AEAT) y municipal (GTT).

No es objeto de este capítulo ahondar en la intervención sobre el diseño visual de los dos modelos de notificación —en manos de los diseñadores—. Remitimos al capítulo 15 de esta publicación. Sí exponemos a continuación una muestra de las transformaciones textuales y lingüísticas que llevamos a cabo según los principios rectores de accesibilidad, pertinencia e inteligibilidad.

5.1. TRANSFORMACIÓN TEXTUAL

La intervención sobre las versiones originales de las plantillas se orientó, en primer lugar, a injerir en la arquitectura de los dos documentos para proponer mejoras en el acceso a la información (accesibilidad) y para optimizar la pertinencia y coherencia del contenido (inteligibilidad). Por tanto, actuamos sobre la estructura formal e informativa de los documentos.

5.1.1. La estructura formal e informativa de las notificaciones

Los artículos 70 y 71 del Reglamento General de Recaudación estipulan los contenidos que deben incluirse en una notificación de providencia de apremio, pero dejan libre su estructura formal; esto es, las categorías o

apartados que componen la estructura discursiva de las notificaciones (o superestructura, en términos de VAN DIJK [1983]¹³) y el orden secuencial de estas categorías. También dejan libre la formulación del título con el que deben presentarse estos documentos administrativos.

A este último respecto, nuestros documentos originales eligen títulos diferentes: *Providencia de apremio* (**E**) y *Notificación Providencia de apremio* (**M**). Al tratarse estos títulos de unidades terminológicas que refieren el acto administrativo que origina la notificación y, por tanto, de términos jurídico-administrativos de significado opaco para un lector sin conocimientos jurídicos especializados, es difícil que estos títulos realicen la función habitual de todo título, que es activar conocimientos previos del lector y ayudarle a predecir y a recordar los contenidos y las finalidades comunicativas del texto que sigue a continuación (BRANDSFORD y JOHNSON, 1972).

Por razones de seguridad y efectos jurídicos, acordamos mantener estos títulos¹⁴, que solo modificamos eliminando la mayúscula innecesaria y añadiendo la preposición *de* en (**Mbis**): *Notificación de providencia de apremio*. La opacidad del título conlleva mayor necesidad de que la información prioritaria que le sigue sea fácilmente accesible y comprensible. Este hecho hizo aún más significativa la modificación de la estructura interna de ambas notificaciones, considerando en todo momento que es el principal objetivo retórico de fondo (en este caso, el propósito de requerimiento de pago) lo que ha de determinar la organización discursiva de los documentos (GAROFALO, 2009, p. 61).

13. En VAN DIJK (1983, p. 69), se define la *superestructura* como «el esquema abstracto que establece el orden global de un texto» o, si se prefiere, como aquella estructura esquemática global, de carácter sintáctico-semántico, que subyace a un discurso determinado y que organiza jerárquicamente y mediante categorías el contenido global o *macroestructura* de tal discurso. La superestructura es, pues, una categoría formal que puede entenderse como un molde que se llena de contenido semántico (macroestructura) y que desempeña una función cognitiva, ya que organiza el proceso de lectura y comprensión del texto (VAN DIJK, 1983, pp. 186-198). También puede entenderse como un recurso comunicativo que debe conducir a producir mensajes eficaces y eficientes (GAROFALO, 2009, p. 65).

14. En una nueva revisión de las versiones alternativas, podría añadirse un subtítulo que refiera la intención comunicativa principal del documento y que presente una formulación lingüística cercana a la experiencia y a lengua común de los contribuyentes, como: *Reclamación de pago de deuda con recargo*, por ejemplo. Por otro lado, las encuestas realizadas a asesores fiscales, a trabajadores del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la Diputación de Barcelona y a ciudadanos ponen de manifiesto que *providencia de apremio* es la unidad terminológica más difícil de entender para un ciudadano sin formación jurídica (ver capítulo 6 de este volumen).

En los dos casos, las operaciones realizadas sobre el esquema organizativo de las plantillas fueron análogas. En lo que atañe a su estructura formal (superestructura), que debe procurar que el lector-contribuyente encuentre sin esfuerzo la información que necesita:

1.º Modificamos el número de apartados que configuran la estructura interna de cada documento. Pudimos simplificar la estructura de la notificación estatal (**E**) reduciendo de 15 a 14 los apartados en (**Ebis**). En cambio, añadimos un último apartado en la versión alternativa de la notificación municipal (**Mbis**). Se trata del apartado *Normas aplicables*, que agrupa las referencias normativas dispersas e insertas a modo de inciso en distintos segmentos textuales en la versión original (**M**). Estas referencias interrumpían en (**M**) una lectura lineal de los contenidos informativos de estos apartados y perturbaban el procesamiento de la información relevante (MONTOLÍO y GARCÍA ASENSIO, 2023).

2.º Renombramos algunos de los apartados originales para presentarlos con títulos identificativos más comprensibles y, en ocasiones, más breves —pretendiendo precisión y concisión— con el objetivo de que ayuden a anticipar el contenido y los propósitos comunicativos que les siguen. Aportamos algunos ejemplos, en la tabla 1.

Notificación de providencia de apremio estatal		
	(E)	(Ebis)
1	Identificación del documento	Datos de la deuda
2	Identificación del obligado al pago	Sus datos
3	Lugar y formas de pago	Formas de pago
4	Información adicional	Le ayudamos
	(M)	(Mbis)
5	Plazos para realizar el pago (art. 62.5 de la Ley General Tributaria) (...) Lugar donde se puede efectuar el ingreso	Cuándo y cómo pagar
6	Dónde dirigirse	Más información
7	Recursos	Derecho a recurrir

Tabla 1. Transformación de los títulos identificativos de los apartados de las notificaciones.

Esta transformación resultó, asimismo, en títulos que apelan directamente al destinatario y que quieren captar de este modo su atención, como en los ejemplos (2) y (4) de la tabla 1. En estos títulos se utiliza la forma de *usted* en la versión alternativa para interpelar al lector e incluirlo en un diálogo simbólico. En (4), también se transforma el estilo nominal en favor de

un estilo verbal más ágil (POU, 2021): *Identificación del obligado al pago* → *Sus datos*; *Información adicional* → *Le ayudamos*.

Además, eliminamos la ambigüedad informativa de dos títulos de la versión original de la plantilla municipal: *Lugar donde se puede efectuar el ingreso* y *Dónde dirigirse* (**M**). En la versión alternativa, los nuevos títulos no mencionan ni redundan en una ubicación de lugar que puede conducir a interpretaciones confusas: «¿Dónde dirigirse...para efectuar el ingreso?». Estos títulos originales se transforman en *Cuándo y cómo pagar* y en *Más información*, respectivamente, como muestran los ejemplos (5) y (6) de la tabla 1, y son más congruentes en relación con la información que introducen.

Del mismo modo, usamos el recurso retórico de formular títulos en forma interrogativa en las versiones alternativas. En (**Ebis**) incluimos estratégicamente un único título formulado como pregunta entre el total de los títulos de los 14 apartados: *Qué hacer*; y dos títulos de este tipo entre los nueve de la plantilla municipal alternativa (**Mbis**): *Cuándo y cómo pagar*; y *Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago*. La intención de este extrañamiento formal es llamar y retener la atención sobre estos títulos y destacarlos sobre los demás, dado que anticipan información altamente relevante para que el contribuyente pueda pagar su deuda en los plazos que se le indican. La estrategia *título en forma de pregunta-inmediata respuesta* es, además, un recurso eficaz y persuasivo porque también convierte estas secuencias discursivas en un diálogo simbólico, en un intercambio figurado que recuerda a una conversación, en el que el redactor de la notificación muestra a su interlocutor (el lector contribuyente) que conoce las preguntas que puede estar formulándose y le ofrece empáticamente las respuestas que necesita.

Atendiendo, a continuación, a cuestiones de contenido:

1.º Fragmentamos bloques informativos densos para organizarlos en bloques informativos más breves. Esto implicó, por ejemplo, que la información de dos apartados de (**E**) se ofrezca en tres apartados en (**Ebis**): *Acuerdo/ Importe de la deuda* → *Acuerdo* / *Importe de la deuda* / *Qué hacer* a fin de que el contribuyente pueda encontrar más rápidamente información relevante y útil relacionada con el pago de su deuda —apoyado, igualmente, en el título de estos apartados—, y pueda también procesar la información sin percibir densidad o complejidad y sin necesitar un esfuerzo cognitivo innecesario. Añadir un apartado implicó, asimismo, añadir un título nuevo para este apartado: *Qué hacer*.

Al contrario, en la notificación de providencia de apremio municipal, agrupamos en un único apartado contenidos breves y relacionados que originalmente se ofrecían en dos apartados: ejemplo 5 de la tabla 1. También en la notificación estatal, los contenidos de dos apartados originales: *Intereses y costas* y *Consecuencias de la falta de pago* (**M**) se reagrupan bajo el único título *Consecuencias de la falta de pago* (**Mbis**).

2.º Ubicamos en los apartados adecuados contenidos que se ofrecían originalmente dispersos en distintos segmentos de varios apartados o erróneamente ubicados en las plantillas originales. De este modo, en la plantilla estatal de partida, el contenido heterogéneo que se disponía en el apartado *Información adicional* (**E**) se movió, respectivamente, a los apartados *Plazos de pago* y *Le ayudamos* (**Ebis**) para estar bien ubicado. Igualmente, parte del contenido introducido tras el título *Advertencias* en la plantilla municipal (**M**) se desplaza al apartado *Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago* en (**Mbis**).

Finalmente, sobre el trabajo descrito, y volviendo a la estructura formal global de los documentos, afinamos el orden secuencial de los apartados resultantes en las versiones alternativas para conferir una progresión lógica a cada una de las etapas de lectura. Así, por ejemplo, en la versión alternativa de (**E**), el apartado *Consecuencias de la falta de pago* se ordena tras los bloques *Plazos de pago*, *Formas de pago* y *Aplazamiento o fraccionamiento de pago*, que responden a indicaciones clave sobre cómo pagar la deuda y, por tanto, sobre cómo responder al requerimiento de pago. Este apartado, *Consecuencias de la falta de pago*, en la plantilla original se hallaba intercalado tras el apartado *Formas de pago*, interrumpiendo las instrucciones sobre cómo realizar el pago. Por otro lado, tanto en (**Ebis**) como en (**Mbis**) el apartado *Derecho a recurrir o a reclamar* se ubica tras el apartado *Consecuencias de la falta de pago* porque su contenido ya no atañe a la acción de pagar.

Con esta afinación, estimamos que las nuevas superestructuras responden al marco mental que dibuja un posible contribuyente cuando recibe una notificación de providencia de apremio: ¿Qué es este documento y por qué lo recibo? ¿Qué tengo que hacer con la información que recibo? ¿Cómo lo hago (el pago) y qué plazo de tiempo tengo para hacerlo? ¿Qué ocurre si no lo hago? ¿Cómo puedo recurrir si no estoy de acuerdo y al amparo de qué normas? ¿Alguien puede ayudarme si tengo dudas?

Las tablas 2 y 3 muestran el antes, en (**E**) y (**M**), y el después, en (**Ebis**) y (**Mbis**), de las estructuras originales y de los títulos de los apartados. En la columna correspondiente a las versiones alternativas (**Ebis**) y (**Mbis**),

marcamos en negrita y en cursiva los apartados que ofrecen los contenidos jerárquicamente más relevantes en relación con el propósito del principal de las notificaciones: requerir el pago de la deuda. También indicamos en la tercera columna el marco mental imaginado de un contribuyente que pueda tener en sus manos una notificación.

	Notificación de providencia de apremio estatal		
	(E)	(Ebis)	Marco mental de (Ebis)
1	Identificación del emisor y del destinatario	Título del documento	¿Qué es este documento?
2	Título del documento	Sus datos	
3	Identificación del documento	Datos de la deuda	¿Qué es este documento y por qué lo recibo?
4	Identificación del obligado al pago		
5	Acuerdo	<i>Acuerdo</i>	¿Qué es este documento y por qué lo recibo?
6	Importe de la deuda	<i>Importe de la deuda</i>	¿Qué es este documento y por qué lo recibo?
7	Intereses y costas	<i>Qué hacer</i>	¿Qué tengo que hacer con la información que recibo?
8	Plazos de pago	<i>Plazos de pago</i>	¿Cómo lo hago (el pago) y qué plazo de tiempo tengo para hacerlo?
9	Lugar y formas de pago	<i>Formas de pago</i>	¿Cómo lo hago (el pago) y qué plazo de tiempo tengo para hacerlo?
10	Consecuencias de la falta de pago	<i>Aplazamiento o fraccionamiento del pago</i>	¿Cómo lo hago (el pago) y qué plazo de tiempo tengo para hacerlo?
11	Solicitud de aplazamiento	Consecuencias de la falta de pago	¿Qué ocurre si no lo hago?
12	Información adicional		
13	Recursos y reclamaciones	Derecho a recurrir o a reclamar	¿Cómo puedo recurrir si no estoy de acuerdo y al amparo de qué normas?
14	Normas aplicables	Normas aplicables	¿Cómo puedo recurrir si no estoy de acuerdo y al amparo de qué normas?
		Le ayudamos	¿Alguien puede ayudarme si tengo dudas?
15	Firma electrónica del emisor	Firma electrónica del emisor	

Tabla 2. Transformación de la estructura de la notificación de providencia de apremio estatal y marco mental resultante.

Notificación de providencia de apremio municipal (local)			
	(M)	(Mbis)	Marco mental de (Mbis)
1	Identificación del emisor y del destinatario	Título del documento	¿Qué es este documento?
2	Título del documento	Identificación del emisor y del destinatario	
3	Notificación	<i>Notificación</i>	¿Qué es este documento y por qué lo recibo?
4	Plazos para realizar el pago (art. 62.5 de la Ley General Tributaria)	<i>Cuándo y cómo pagar</i>	¿Qué tengo que hacer con la información que recibo? ¿Cómo lo hago (el pago) y qué plazo de tiempo tengo para hacerlo?
5	Lugar donde se puede efectuar el ingreso	<i>Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago</i>	¿Cómo lo hago (el pago) y qué plazo de tiempo tengo para hacerlo?
6	Recursos	Consecuencias de la falta de pago	¿Qué ocurre si no lo hago?
7	Advertencias	Derecho a recurrir	¿Cómo puedo recurrir si no estoy de acuerdo y al amparo de qué normas?
8	Dónde dirigirse	Normas aplicables	¿Cómo puedo recurrir si no estoy de acuerdo y al amparo de qué normas?
9		Más información	¿Alguien puede ayudarme si tengo dudas?

Tabla 3. Transformación de la estructura de la notificación de providencia de apremio municipal y marco mental resultante.

5.1.2. La pertinencia del contenido

El equipo humano de clarificación manejó desde un principio el marco mental imaginado para intervenir en las superestructuras y en los movimientos retóricos¹⁵ de las notificaciones originales. A partir de este marco mental, los juristas de la AEAT, siguiendo el patrón pregunta-respuesta, elaboraron, además, un *Resumen informativo* del contenido de la plantilla original de notificación estatal pensando en las obligaciones y restricciones de contenido que regula el marco jurídico normativo y, a la vez, en las necesidades informativas de un contribuyente lego en materia jurídica que recibe una notificación de providencia de apremio: el ciudadano, en el centro de toda comunicación. En la redacción del resumen, procuraron evitar el uso de terminología jurídica. Mostramos este resumen, tal como fue elaborado, en la siguiente figura 4.

El esfuerzo por elaborar un resumen, concebido a modo de material interno sobre el que trabajar todo el equipo, no fue en vano. Este resumen constituyó un marco de referenciapreciado para los lingüistas y diseñado-

15. Tomo este concepto de SWALES (1990), entendiendo que un movimiento retórico (*move*) es un segmento textual con un contenido (proposicional) y una función (propósito) concreta.

res que, de este modo, nos sentimos más guiados para decidir resaltar visual y textualmente algunos bloques informativos, dado que el contenido de cada respuesta corresponde, a ojos jurídicos, al contenido y a los propósitos más relevantes —o útiles— de una notificación de providencia de apremio.

La figura 4 aporta, también, al lado del documento resumen elaborado, una muestra del resultado de este trabajo conjunto de juristas, lingüistas y diseñadores tal como ha quedado plasmado en los apartados correspondientes de la versión alternativa (Ebis).

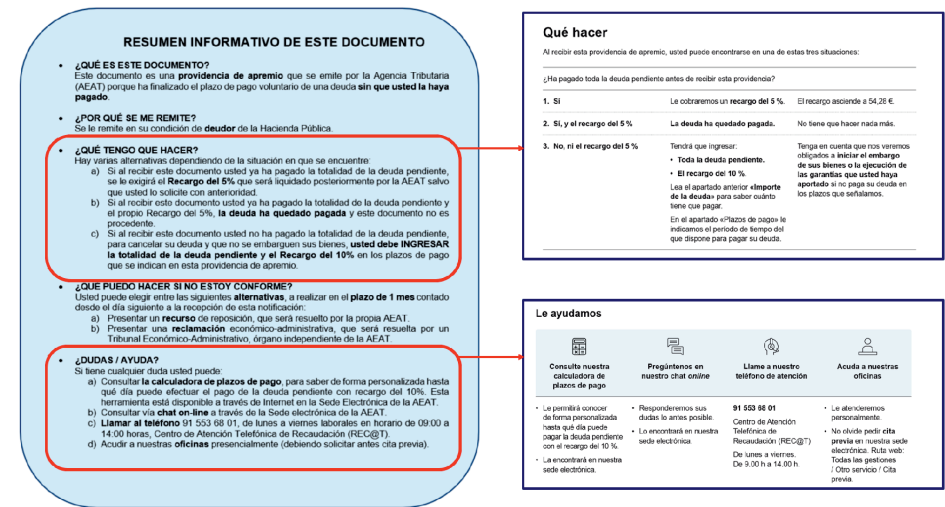


Figura 4. Resumen elaborado por juristas de la AEAT del contenido informativo de la notificación de providencia de apremio estatal y reelaboración por parte del equipo de lingüistas y de diseñadores.

De hecho, la respuesta a la pregunta: *¿Dudas / ayuda?* del resumen informativo no estaba destacada visualmente en la plantilla estatal inicial (E). Tampoco la plantilla inicial aportaba toda la información de la que es portador el texto del resumen, especialmente en lo que atañe a la respuesta a *¿Dudas / Ayuda?*, así que el resumen dejaba en este sentido de ser un resumen y permitió añadir contenido útil y pertinente a las versiones alternativas tanto de (E) como de (M) en este último apartado: *Le ayudamos* (Ebis) o

Más información (Mbis) en que se invita al contribuyente a tomar la iniciativa de comunicarse con la Administración¹⁶.

Aportar contenido útil, preciso, y no omitir o dejar ocultos contenidos que los lectores necesitan conocer es, en todo caso, una de las directrices de la *pertinencia* como principio rector de la redacción de un documento claro. Por ello, en los procesos de clarificación documental, las versiones alternativas suelen añadir contenido inexistente o descubren — para hacerlo *encontrable*—, contenido algo oculto en las versiones originales no clarificadas.

Efectivamente, la revisión de nuestras versiones originales condujo, asimismo, a sumar en las versiones alternativas contenidos que no existían en las versiones originales, y también descubrió contenidos originalmente no muy accesibles.

A modo de ejemplo, en la notificación municipal indicamos al contribuyente dónde obtener una información que no consta en la plantilla original (**M**) y que atañe al importe que tiene que ingresar para cumplir con su obligación tributaria. No es una información banal, precisamente. Así, con este texto añadido en (**Mbis**), remitimos al contribuyente a la carta de pago para obtener la información que necesita: *En la carta de pago adjunta consta el importe que usted tiene que pagar para cancelar su deuda*. También añadimos en (**Mbis**) un texto con el que se le pone en aviso de una información que se le reclamará si ingresa el importe de la deuda de forma no presencial: *Necesitará el número de referencia de pago que consta al final de la carta de pago adjunta*. De este modo se muestra en la figura 5, en la que hemos enmarcado el contenido añadido al que nos referimos.

16. El apartado *Le ayudamos (Ebis)*, al igual que el apartado *Más información (Mbis)*, satisfacen el propósito de abrir un canal comunicativo para que la comunicación con el contribuyente sea bidireccional y, por tanto, para que no sea la Administración tributaria quien se dirija siempre, y en un mismo sentido, al contribuyente (CASTELLÓN, 2001), sino que el sentido comunicativo sea también del contribuyente hacia la Administración. De este modo se conceptualiza al contribuyente no solo como un mero receptor de información, sino también como un ciudadano activo que puede tomar la iniciativa de preguntar a las Administraciones y de recibir respuestas.

Nombre y Apellidos
Dirección
CP
Población

Le notificamos que la Jefatura de la Dependencia de Recaudación ha dictado la siguiente «providencia de apremio» porque ha finalizado el plazo de pago en período voluntario de la deuda que usted tiene con nuestro ayuntamiento y yo nos consta que hay pagado el importe que debe:

«Al no haber ingresado el importe que debe en período voluntario, el total de la deuda se incrementa con un recargo de apremio reducido del 10 %. Si el pago no se realiza en los plazos fijados en el artículo 82.5 de la Ley General Tributaria (LGT), el importe de la deuda se verá incrementado con un recargo de apremio ordinario del 20 % y con intereses de demora. También se iniciará el embargo de sus bienes».

1 En la carta de pago adjunta consta el importe que usted tiene que pagar para cancelar su deuda.

Cuando y cómo pagar

Plazos

- Si ha recibido esta notificación en la primera quincena del mes, el **plazo de pago finaliza el día 20** del mismo mes.
- Si ha recibido esta notificación entre el día 16 y el último día del mes, el **plazo de pago finaliza el día 5** del mes siguiente.
- Si el último día de pago fuese sábado, domingo o festivo, el plazo de pago se

Formas de pago

Puede ingresar el importe que debe (deuda y recargo del 10 %):

Por **transferencia**, en nuestra Oficina **Vital** Tributaria (OVT).

Actualizar el número de referencia de pago que consta al final de la carta de pago adjunta.

Pago obligatorio en cualquier oficina

Figura 5. Textos y contenidos añadidos en la versión alternativa de la notificación de providencia de apremio municipal.

Mayor injerencia realizamos en la plantilla de la notificación estatal a propósito del descubrir el importe que se le reclama al contribuyente destinatario. En la plantilla original, por razones técnicas relacionadas con los sistemas informáticos de recaudación, el importe que se ofrece en la primera página (expresado en cifras) corresponde al que recibe un recargo del 20 % sobre la deuda original (principal pendiente); pero ese recargo es, en realidad, el que se aplica si el contribuyente vuelve a no pagar dentro de los plazos que se estipulan en la notificación de providencia de apremio.

El texto que sigue a este importe así lo precisa: *No obstante, resultará de aplicación el recargo de apremio reducido del 10%, en vez del 20%, si ingresa la totalidad del principal pendiente y el propio recargo reducido (1.281,56 euros), en los plazos de pago que se le indican, como se muestra en la figura 6:*

IMPORTE DE LA DEUDA

La cuantía es la siguiente:

Principal pendiente:	1.165,05
Recargo de apremio ordinario (20%):	233,01
Ingreso a cuenta:	0,00
Importe Total:	1.398,06 euros

- No obstante, resultará de aplicación el recargo de apremio reducido del 10%, en vez del 20%, si ingresa la totalidad del principal pendiente y el propio recargo reducido (1.281,56 euros), en los plazos de pago que se indican.

Figura 6. Expresión en cifras y en texto del importe que ha de ingresar el contribuyente en la notificación de providencia de apremio estatal original (E).

El texto se inicia con el marcador contraargumentativo *no obstante* que, efectivamente, puntualiza lo antedicho (no disminuye su verdad) e introduce una información que elimina la conclusión que se puede inferir del segmento que lo antecede. Por tanto, hay que interpretar, en el caso que nos atañe, que no son 1.398,06 euros la cantidad que se debe al recibir la notificación, sino otra cantidad a la que se le ha aplicado un recargo reducido del 10 %: 1.281,56 euros.

Los estudios sobre usabilidad señalan que las cifras capturan la atención de los lectores cuando escanean una página en busca de información, dado que la mirada humana se siente atraída casi de forma instintiva por cualquier combinación de números. Los números, pues, destacan de entre la masa de texto (STEEN, 2012, pp. 361-362).

De este modo, es probable que el contribuyente que lea el importe que se le ofrece en números infiera que esa cifra es el total que debe pagar en los plazos que se le indicarán en el documento: 1.398,06 euros. De esta inferencia creará también que ha obtenido la información que necesita, así que hay altas posibilidades de que no sienta la necesidad de leer el texto que sigue a ese importe, en el que encontrará realmente la información relevante, la cifra de 1.281,565 euros.

Esa cifra, 1.281, 65 euros, por otro lado, se ofrece entre paréntesis (los paréntesis enmarcan informaciones incidentales, complementarias o aclaratorias, pero no informaciones altamente pertinentes), casi oculta en la masa de texto e introducida de forma ambigua (por proximidad, podría remitir tanto al texto contiguo: *recargo reducido*, como a un segmento mayor: *principal pendiente y recargo reducido*). El vocabulario que rodea a la cifra es también técnico: *recargo de apremio reducido*, *principal pendiente*, y no faltan rodeos expresivos: *resultará de aplicación* vs. *se aplicará*. El esfuerzo cognitivo que requiere procesar e interpretar correctamente esta información es alto, con lo que la eficacia comunicativa de este segmento disminuye.

En la versión alternativa clarificada que recogemos en la figura 7, las cifras portan la información relevante que ha quedado oculta. También puede apreciarse el esfuerzo por clarificar el vocabulario técnico y eliminar la ambigüedad. En el apartado *Consecuencias de la falta de pago* se incluye la cifra a la que se le aplica el recargo del 20 % (figura 8):

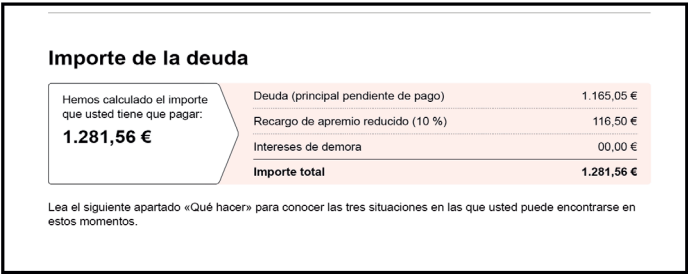


Figura 7. Expresión en cifras y en texto del importe que ha de ingresar el contribuyente en la notificación de providencia de apremio estatal clarificada (Ebis).

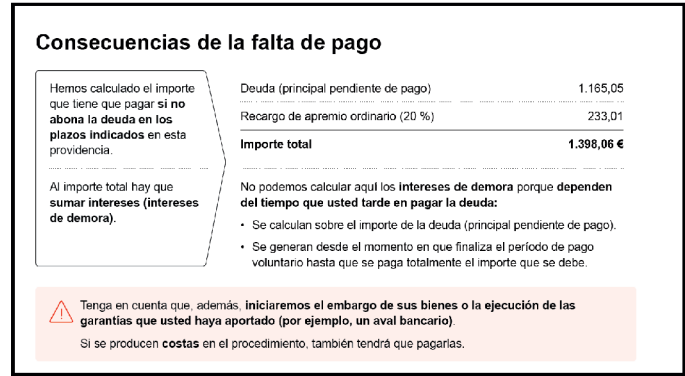


Figura 8. Expresión en cifras y en texto del importe que ha de ingresar el contribuyente que no paga en plazo en la notificación de providencia de apremio estatal clarificada (Ebis).

5.2. TRANSFORMACIÓN COMUNICATIVA Y ESTRATEGIAS DE CORTESÍA

5.2.1. La relación (cortés) entre los interlocutores

Además de trabajar sobre la pertinencia de los contenidos o sobre factores intratextuales referentes a la superestructura y a los movimientos retóricos o de contenido de los documentos estatal y municipal, la actividad transformadora de los miembros del equipo también abordó el tipo de relación que se establece entre el emisor y el destinatario de las notificaciones a través del componente verbal de los documentos: el lenguaje es el más poderoso medio de relación interpersonal (ESCANDELL, 2006), y un tono respetuoso y un uso empático y adecuado del lenguaje en este nivel es cru-

cial para conseguir los propósitos comunicativos deseados. Estas relaciones vienen determinadas por factores pragmáticos y extratextuales.

De hecho, las Administraciones que notifican las providencias de apremio parten de una posición de poder institucional sobre el ciudadano, con el que constituyen relaciones comunicativas de carácter formal y oficial. Desde esta relación de poder, y con rutinas disciplinares de redacción, es fácil que a través de sus documentos no construyan una verdadera interacción con sus contribuyentes, sino que reduzcan el intercambio a una mera emisión y recepción de mensajes en que el destinatario solo desempeña un papel pasivo y es considerado como un subordinado o únicamente como un receptor de información (CASTELLÓN, 2001; GAROFALO, 2009; POLANCO-MARTÍNEZ Y MONTOLÍO DURÁN, 2024/en prensa). Sin embargo, el giro actual motivado socioculturalmente hacia un tipo de Administración transparente, abierta y al servicio de la ciudadanía mueve a transformar este tipo de relación.

Incluir en las notificaciones o hacer más *encontrables* apartados como *Le ayudamos* (**Ebis**) o *Más información* (**Mbis**), que invitan al ciudadano a acercarse a las Administraciones y a iniciar un intercambio comunicativo con su interlocutor oficial si quiere resolver dudas o aportar cualquier tipo de sugerencia, es un avance. Implementar otras estrategias textuales por medio de las cuales se construya un intercambio más cortés, más cercano, más personalizado y menos vertical entre emisor y destinatario, sin que este intercambio deje de ser formal, puede resultar también eficaz, aunque se rompa con rutinas de redacción jurídico-administrativas convencionalizadas por una tradición y (más o menos) aceptadas (hasta ahora) socioculturalmente. Por ello, en las versiones alternativas (**Ebis**) y (**Mbis**), prescindimos con especial cuidado de los mecanismos de despersonalización que hacen borrosa la referencia a los interlocutores.

Así, asumimos que el contribuyente actual podría percibir distanciamiento, e incluso cierta descortesía, en el modo como los emisores de las notificaciones originales se posicionan como agentes de acciones; o, también, en el modo como estos emisores representan textualmente al contribuyente destinatario de sus comunicados¹⁷.

17. La interpretación de los enunciados como corteses o descorteses depende en buena medida del contexto comunicativo y de la norma social que se aplique (FUENTES y BRENES, 2013). Teniendo en cuenta este nuevo contexto sociocultural contemporáneo que concibe a las Administraciones como organismos cercanos a la ciudadanía, consideramos que no es descabellado asumir esta percepción de alejamiento o descortesía.

Efectivamente, tanto en **(E)** como en **(M)**, las Administraciones que firman la notificación recurren a estructuras que las ocultan como agentes y las despersonalizan: pasiva perifrástica (1), pasiva refleja (2) y (3) o impersonal (4), nominalizaciones (5), formas no personales del verbo (2), (3) y (5). También recurren a la tercera persona (6) (la negrita es nuestra):

(1) El día 16-17-2022 **le fue notificada** la obligación de pagar la deuda resultante de la liquidación citada anteriormente. **(E)**

(2) En consecuencia, **se acuerda: -Dictar** la providencia de apremio (...). **(E)**

(3) No obstante, **no se le exigirán** los intereses de demora devengados (...), de acuerdo con lo **indicado** en el apartado anterior. **(E)**

(4) En caso de no efectuar el ingreso del importe total de la deuda pendiente (...) **se procederá** al embargo de sus bienes o ejecución de garantías (...). **(M)**

(5) Si Vd. Hubiese ingresado el importe del principal pendiente y el recargo ejecutivo antes de **la notificación** de la presente providencia de apremio (...). La deuda se ha incrementado en un 10% (...), **advirtiéndolo** a los deudores que (...). **(E)**

(6) Tanto el recurso de reposición como la reclamación económico administrativa podrán ser presentados a través de la sede electrónica de **la Agencia Estatal de la Administración Tributaria**. **(E)**

Al no formularse como la voz de alguien particular, en primera persona, y ocultar la autoría de sus acciones con estructuras de autorreferencia impersonal, es cierto que los emisores de estas notificaciones originales **(E)** y **(M)** pueden querer ampararse en una pretendida objetividad y atender al principio de objetividad jurídica, además de proteger su imagen institucional (POU, 2021). No obstante, estimamos que con estas estrategias atenuantes de subjetividad que suprimen la identidad del agente, los emisores dañan la inteligibilidad de sus textos. La relación que construyen con su interlocutor queda deshumanizada, se hace distante y no es acorde con las expectativas de un ciudadano actual, que tiene una concepción democrática del ejercicio del poder y que reivindica su derecho a entender a los organismos públicos y a relacionarse con ellos con transparencia, fluidez y de forma más horizontal.

Por su parte, sobre la presencia del destinatario en los textos, el grado de personalización es mayor porque en los dos documentos originales **(E)** y **(M)** se usa la forma de tratamiento personalizado *usted* con la que se apela directamente al lector contribuyente (8). Con todo, este deíctico social suele combinarse —con cierta aleatoriedad— con formulaciones despersonaliza-

doras: pasiva refleja, nominalizaciones, formas no personales, así como con el recurso a la tercera persona a través de etiquetas generalizadoras propias del tecnolecto tributario (*obligado (al pago), deudor, contribuyente*) (9) (la negrita es nuestra):

(7) **Podrá** solicitar aplazamiento o fraccionamiento de pago en los términos del art. 65 LGT y 44 a 54 del RGR. **(M)**

(8) El día 16-17-2022 **le** fue notificada la obligación de pagar la deuda resultante de la liquidación citada anteriormente (...) sin que **haya sido satisfecha** la deuda de referencia. **(E)**

(9) Previa **petición del obligado**, cuando **su** situación económico-financiera **le** impida, de forma transitoria, **efectuar el pago** de la deuda (...). **(E)**

Las etiquetas genéricas *obligado (al pago)* (9) o *deudor/es* (5) tampoco ayudan a establecer relaciones de confianza entre interlocutores. Su sentido es desvalorizante o responde a la concepción del ciudadano como un ente pasivo y obediente, sin capacidad para tomar decisiones (GARCÍA ASEÑSIO *et al.*, 2022; POLANCO-MARTÍNEZ *et al.*, 2024).

Las versiones alternativas **(Ebis)** y **(Mbis)** eliminan estas etiquetas, así como el uso recurrente de estructuras de despersonalización agentiva que alternan con la forma *usted*. **(Ebis)** y **(Mbis)** adoptan el molde comunicativo: *nosotros-usted*. El recurso a la primera persona del plural *nosotros*, aunque aún desfocaliza al emisor, que es único, también humaniza a las instituciones y, además, transmite la sensación de cooperación entre los profesionales de la Administración (CASTELLÓN, 2001) (la negrita es nuestra):

(10) **Puede** solicitar aplazar o fraccionar el pago de la deuda si **su** situación económico-financiera **le** impide, de forma transitoria, pagar en los plazos que **hemos establecido**. **(Ebis)**

(11) Le **notificamos** que la Jefatura de la Dependencia de Recaudación ha dictado la siguiente providencia de apremio porque ha finalizado el plazo de pago en período voluntario de la deuda que **usted** tiene con **nuestro** ayuntamiento y no **nos** consta que **haya pagado** el importe que **debe**. **(Mbis)**

En definitiva, las versiones alternativas proponen otra manera de concebir y de construir una relación comunicativa sin que consideremos que con ello se menoscabe la imagen pública que quieren y deben transmitir las Administraciones. Al contrario, con el patrón *nosotros-usted* o *usted-nosotros*, puede aumentarse la percepción de transparencia institucional y de empatía institucional, porque las Administraciones se dirigen de manera

respetuosa y directa al ciudadano sin la necesidad de ocultarse, y sin que el principio jurídico de objetividad se vea afectado (POU, 2021).

5.2.2 Cortesía mitigadora

Una de las consecuencias de la posición institucionalizada de las Administraciones tributarias es que esta posición les confiere autoridad para emitir mensajes directivos. El principal propósito de una notificación de providencia de apremio, requerir al contribuyente el pago de una deuda con recargo, es propiamente un mensaje directivo, una acción lingüística mediante la que el emisor —la Administración tributaria— intenta conseguir que el destinatario —el contribuyente— realice una acción.

Para comunicar este requerimiento, en ambos casos las notificaciones originales **(E)** y **(M)** recurren a una estrategia convencionalizada de cortesía. Mitigan¹⁸ el carácter imperativo del mensaje con una secuencia textual que precede al requerimiento y que expresa la motivación o justificación del mensaje imperativo, que es una conducta inapropiada por parte del contribuyente: el contribuyente no ha pagado cuando debía. Con esta secuencia se pretende persuadir al ciudadano apremiado de lo razonable —y no arbitrario o injusto— de aquello que se le exige (CASTELLÓN, 2001). Se trata de una estrategia atenuadora de la autoridad administrativa:

(12) El día 16-07-2022 le fue notificada la obligación de pagar la deuda resultante de la liquidación citada anteriormente. El día 05-09-2022 finalizó el plazo en período voluntario, sin que haya sido satisfecha la deuda de referencia.

En consecuencia, se acuerda:

– Dictar la providencia de apremio.

– Liquidar el encargo del período ejecutivo, requiriéndole el pago del importe a ingresar que figura en el siguiente apartado. **(E)**

(13) Finalizado el plazo de ingreso en período voluntario de las deudas detalladas, sin que se hubiera efectuado el pago, en cumplimiento de lo dispuesto

18. Tomando la definición de ALBELDA (2023), entendemos que la mitigación es «una categoría pragmática originada frecuentemente por necesidades de imagen y dirigida a mitigar la intensidad de lo que se expresa, bien reduciendo la fuerza ilocutiva del acto de habla, o bien mediante mecanismos de lenguaje vago por los que se difumina o minimiza el contenido proposicional. (...) La mitigación permite a los hablantes expresar un menor compromiso con lo dicho y lograr más eficazmente las metas conversacionales de los participantes en el discurso (ALBELDA, 2023, p. 11).

en el art. 167.1 LGT, fue dictado por La Jefatura de la Dependencia de Recaudación el título ejecutivo «Providencia de apremio»:

Al no haber satisfecho el ingreso en período voluntario, la deuda se ha incrementado en un 10% con el recargo de apremio reducido. **(M)**

Las versiones clarificadas **(Ebis)** y **(Mbis)** mantienen esta secuencia persuasiva, solo que dentro del molde comunicativo *nosotros-usted*¹⁹ y de forma más accesible, ya que su expresión lingüística presenta una nueva disposición fácilmente *encontrable* en el espacio visual de la página (§ figura 2). En estas formulaciones alternativas, también usamos estratégicamente un mecanismo lingüístico (retórico) mitigador. Por razones de cortesía y para proteger la imagen social pública (o imagen positiva²⁰) del emisor, que no quiere incurrir en una falsa afirmación —pensando en el caso de que un contribuyente muestre desacuerdo y recurra afirmando que sí ha pagado—, mitigamos la fuerza de la aserción que motiva el requerimiento (*usted no ha pagado*) mediante una indicación de incertidumbre: *no nos consta (que haya pagado)*.

Las secuencias originales impersonalizadas: (...) *sin que haya sido satisfecha la deuda de referencia* **(E)**; y *Al no haber satisfecho el ingreso en período voluntario* **(M)** se clarifican, pues, respectivamente, como: (...) *no nos consta que usted haya realizado el pago* **(Ebis)** o (...) *no nos consta que haya pagado el importe que debe* **(Mbis)**.

También así protegemos la imagen pública del contribuyente, ya que con el recurso a estas expresiones lingüísticas no queda representado socialmente y sin matices como un *deudor*: tal vez puede haber querido pagar, pero no ha pagado por error, por ejemplo, o por descuido. La cortesía no es incompatible con el ejercicio de la autoridad (CALVO, 1980, p. 242).

Por otro lado, cabe tener en cuenta que los actos directivos como el requerimiento de pago, al imponer una conducta, invaden el territorio del interlocutor y conllevan que este vea amenazada su libertad de acción, su imagen negativa, en términos de BROWN y LEVINSON (1987). Por ello, sobre todo, en estos casos, la tarea de clarificación tiene que ser especialmente meticulosa si queremos seguir construyendo un intercambio comu-

19. Mantener la justificación podría parecer innecesario porque el cumplimiento de las obligaciones tributarias es ineludible, pero de este modo se crea un marco racional que justifica el requerimiento.

20. En términos de BROWN y LEVINSON (1987), la imagen positiva corresponde al conjunto de representaciones valorizadoras de sí mismos que los interlocutores construyen y que intentan imponer a lo largo de la interacción. Es la imagen pública (su prestigio) que cada individuo procura conservar. A su vez, la imagen negativa remite a la libertad de acción de cada individuo, a su deseo de no sufrir imposiciones.

nicativo cortés y eficaz entre el emisor administrativo y el destinatario contribuyente. Expresar la motivación del requerimiento, o modular la expresión lingüística en aras de cortesía, según pretendemos, puede favorecer una mejor recepción del mensaje y el cumplimiento de la obligación tributaria.

De hecho, derivado del propósito de requerimiento, las notificaciones de providencia de apremio abundan en actos directivos. Estos actos se expresan a menudo en la notificación estatal original **(E)** mediante la perífrasis modal con el verbo *deber* (*deber + infinitivo*) que, en la versión clarificada, hemos sustituido preferentemente por otros verbos con una carga deóntica menos amenazante: *tener* o *poder*, como mostramos en los ejemplos (1)-(3) de la tabla 4. También la perífrasis *tener que + infinitivo* sustituye a *exigir* en la versión alternativa **(Ebis)**.

Notificación de providencia de apremio estatal		
	(E)	(Ebis)
1	– Si Vd. ya hubiese satisfecho el importe del principal pendiente antes de recibir esta notificación, deberá efectuar el ingreso del recargo ejecutivo del 5%.	– Ya ha pagado toda la deuda pendiente antes de recibir esta providencia: Tendrá que pagar un recargo del 5 %.
2	– En caso de producirse costas en el procedimiento, se le exigirá su importe.	– Si se producen costas en el procedimiento, también tendrá que pagarlas .
3	– Si no está conforme con este acuerdo de la Administración, y desea recurrir, deberá optar , en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de recepción de este documento, entre presentar : (a) un recurso de reposición (...); (b) una reclamación económico-administrativa.	– Si no está de acuerdo con esta providencia, puede presentar por escrito un recurso (recurso de reposición), o bien, una reclamación económico-administrativa.

Tabla 4. Transformación de la formulación lingüística de enunciados directivos. (La negrita es nuestra)

La razón es que tanto la perífrasis de obligación con el verbo *deber* como el verbo *exigir* expresan una obligación impuesta por una autoridad. La exigencia es, además, un mandato con énfasis. La perífrasis con el verbo *tener*, que también expresa obligación, no acarrea, en cambio, estas fuertes implicaciones impositivas, es más frecuente en la lengua común y añade una justificación, un matiz de *acción necesaria*, a la que es una acción obligada. Del mismo modo, sustituir *deber* por *poder* implica presentar la obligación como una autorización o permiso o como la posibilidad que tiene el sujeto de desarrollar una acción y no como una imposición que coarta su

libertad (FERNÁNDEZ MARTÍN, 2014: RAE y ASALE, 2009-2011, 28.6, pp. 2140-2150).

Las decisiones clarificadoras han tenido que estar aquí orientadas a mitigar la carga coercitiva de las expresiones de obligación originarias, así como a crear una expresión amable para las acciones obligadas y contribuir a construir una relación de mayor solidaridad entre la autoridad administrativa, con potestad para ordenar algo a alguien, y el contribuyente.

Por último, dado que todo requerimiento administrativo tiene consecuencias si no se cumple, hemos preferido que las dos notificaciones, en su versión alternativa (**Ebis**) y (**Mbis**), anuncien estas posibles consecuencias tras el título *Consecuencias de la falta de pago*. Con el aporte informativo que se introduce tras este título, se pretende evitar un comportamiento negligente por parte del contribuyente y, asimismo, evitarle un coste o un perjuicio. El título de la versión original de la notificación municipal (**M**), *Advertencias* deriva del verbo *advertir*, que tiene un significado que oscila entre el consejo y la amenaza (GRAS y GARCÍA ASENSIO, 2010; MONTOLÍO Y LÓPEZ SAMANIEGO, 2010). Evitar esta forma y, por tanto, la posibilidad de inferir de ella una amenaza puede contribuir a proteger la imagen positiva de la Administración, ya que favorece la lectura de que la Administración quiere evitar un coste a los contribuyentes en lugar de que los amenaza ante un posible comportamiento negligente. También así se puede facilitar una recepción más positiva y un comportamiento posterior adecuado por parte del contribuyente (MONTOLÍO *et al.*, 2022).

5.3. CAMBIOS SINTÁCTICOS Y LÉXICOS

Apuntamos, en este último apartado, algunos de los cambios sintácticos y léxicos que manifiestan las versiones alternativas de las notificaciones de providencia de apremio en relación con los principios rectores de *accesibilidad e inteligibilidad*.

5.3.1 Sintaxis

La sintaxis nos lleva al marco de la oración, a su extensión y al orden de los elementos que la componen. Sobre su extensión, las oraciones de las versiones originales (**E**) y (**M**) tienen una medida razonable²¹: 16,4 palabras (**E**) y 24,08 palabras (**M**) de media. Las versiones alternativas reducen estos números a 11,7 palabras (**Ebis**) y a 13,08 (**Mbis**), respectivamente, y eliminan oraciones-párrafo, normalmente de carácter enumerativo, que superan

21. Hemos medido la longitud de las frases con la herramienta Sketch Engine.

esta extensión. En (14), por ejemplo, el párrafo enumerativo suma 97 palabras, lo que exige a la memoria de trabajo del lector un esfuerzo alto para procesar todo el aporte informativo:

(14) Si Vd. ya hubiese satisfecho el importe del principal pendiente antes de recibir esta notificación, deberá efectuar el ingreso del recargo ejecutivo del 5%: llamando al Centro de Atención Telefónica de Recaudación (REC@T) en el teléfono de lunes a viernes laborables de 09:00 a 14:00 horas, de forma electrónica a través de la Sede electrónica de la AEAR o de la APP de la AEAT en la opción Pagar, aplazar y consultar, o de forma presencial, solicitando el correspondiente documento de pago para el ingreso del recargo en su administración más cercana previa solicitud de cita previa. (E)

Soluciones de diseño contribuyen a reducir el tamaño de estos párrafos, y hacen más accesible e inteligible el contenido, como se muestra en la figura 9:

Notificación de providencia de apremio

Formas de pago

Electrónicamente, a través de:	Por teléfono, llamando al:	Presencialmente, acudiendo a:
- Nuestra app-AEAT. Opción: «Pagar, aplazar y consultar». - Nuestra sede electrónica. Ruta web: «Pagar deudas / Pagar deudas (soy el titular)».	Centro de Atención Telefónica de Recaudación (REC@T) 91 553 68 01 De lunes a viernes laborables. De 09:00 h a 14:00 h.	- Las oficinas y sucursales bancarias de las entidades colaboradoras. - Nuestras delegaciones y administraciones, con cita previa.
Le pediremos un número de cuenta de la que usted sea titular.	Le pediremos un número de cuenta de la que usted sea titular.	Tendrá que aportar la carta de pago que acompaña a este documento o la que ha obtenido por internet.

Figura 9. Solución de diseño en la notificación de providencia de apremio estatal clarificada (Ebis) para un párrafo unioracional original de (E).

En ocasiones, el orden de las palabras que ofrecen las notificaciones originales también se altera en la redacción de las versiones alternativas teniendo en cuenta que la posición de las palabras tiene un efecto en la memoria y puede tener, igualmente, un efecto de encuadre. Así, en psicología se entiende por *efecto de primacía* un sesgo cognitivo que conlleva que se recuerde más fácilmente la información que se presenta al inicio de un enunciado (SUHR, 2002), y que también comporta que esta sea más convincente y que sea, asimismo, la que dirige la interpretación. Por su parte,

el efecto de encuadre hace que se focalice la atención en estas palabras iniciales y se les conceda prominencia informativa (MONTOLÍO *et al.*, 2022).

El ejemplo de la tabla 5 muestra cómo hemos alterado el flujo informativo del enunciado original de (E) a través de una redistribución sintáctica de este enunciado en (Ebis). De este modo, en la versión alternativa, concedemos la prominencia informativa al derecho del contribuyente a aplazar o a fraccionar el pago de la deuda. La restricción de este derecho se coloca a continuación creando un escenario: si la situación económico-financiera del contribuyente es débil. En la versión original el orden es inverso, de manera que se concede mayor prominencia a la restricción, que es la que dirige la interpretación. Iniciar un enunciado con una restricción no favorece, precisamente, el crear una imagen social positiva del emisor del documento.

Este ejemplo también sirve para ilustrar otros cambios posibles. El *cuando* del ejemplo se sustituye en la versión alternativa por *si* para evitar la lectura iterativa (*cada vez que*) que puede tener *cuando* (GIAMMATEO, 2023):

Notificación de providencia de apremio		
	(E)	(Ebis)
1	– Previa petición del obligado, cuando su situación económico-financiera le impida, de forma transitoria, efectuar el pago de la deuda en los plazos establecidos, podrá aplazarse o fraccionarse el pago.	– Puede solicitar aplazar o fraccionar el pago de la deuda si su situación económico-financiera le impide, de forma transitoria, pagar en los plazos establecidos

Tabla 5. Alteración del flujo informativo de un enunciado. (La negrita es nuestra).

Otros cambios reparan un orden sintáctico forzado para restaurar el orden S + V + O y prefieren una estructura activa a una oración pasiva innecesaria, como en (1) de la tabla 6.

Notificación de providencia de apremio	
(M)	(Mbis)
1	– Finalizado el plazo de ingreso en período voluntario de las deudas detalladas, sin que se hubiera efectuado el pago, fue dictada por la Jefatura de la Dependencia de Recaudación el título ejecutivo “Providencia de apremio”. – La Jefatura de la Dependencia de Recaudación ha dictado la siguiente «providencia de apremio» (...).
(E)	(Ebis)
2	– Contra la denegación expresa o presunta de dicho recurso de reposición, cabe la interposición de Recurso Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente a la fecha de la notificación de la resolución del recurso de reposición, ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo. – Si se le denegara su recurso de reposición, o si usted no recibiera respuesta a su recurso un mes después de haberlo presentado, podrá interponer un recurso contencioso-administrativo. Dispondrá de dos meses para presentarlo desde el día siguiente a haber recibido la resolución del recurso de reposición (...).

Tabla 6. Otros cambios sintácticos. (La negrita es nuestra).

En esta tabla 6, también ilustramos en (2) el cambio de un estilo nominal a un estilo verbal. Sustantivos como denegación, interposición, notificación, resolución, que son deverbales y, por tanto, resultado de procesos de nominalización, significan solo de manera abstracta una acción. El verbo del que derivan refiere esa misma acción de forma más explícita y concreta, y facilita el proceso de interpretación y de comprensión de los enunciados (POU, 2021). Este hecho explica por qué transformamos en la medida de lo posible un estilo nominal en un estilo verbal. El recurso a la nominalización caracteriza el discurso jurídico-administrativo tradicional.

5.3.2. Léxico

En BAYÉS (2021) y DA CUNHA y ESCOBAR (2021) se clasifican las recomendaciones de las guías de lenguaje claro en español. Todas ellas indican la necesidad de evitar usar términos de especialidad cuando es posible y sustituirlos por una unidad equivalente de uso habitual en la lengua común.

Así hemos elaborado las versiones alternativas de las notificaciones de providencia de apremio. Los ejemplos (1), (2) y (3) de la tabla 7 muestran algunas de estas sustituciones. El ejemplo (3) suma otra estrategia: además de sustituir el término (*extinguir una deuda*) por una voz común equivalente (*pagar*), en la versión alternativa reformulamos el significado de la unidad

terminológica sustituida presentando la consecuencia de la acción que refiere (*si se paga la deuda, ya no hay que hacer nada más*).

Cuando la sustitución no es posible por razones de seguridad jurídica, hemos escrito la voz técnica entre paréntesis y la hemos precedido de una voz equivalente (ejemplo 4 de la tabla 7) o de una paráfrasis (ejemplo 5 de la tabla 7). Esta estrategia tiene un efecto didáctico porque el lector puede así aprender vocabulario de especialidad.

También la ejemplificación ha sido una de las estrategias empleadas en la transformación léxica, como se observa en el ejemplo (6) de la siguiente tabla 7.

Finalmente, elegir opciones de redacción que respeten el ideal de precisión, concisión y fluidez explica, a su vez, otros cambios que evitan alargamientos innecesarios, como los que eliminan la estructura: *verbo casi vacío (proceder, efectuar, satisfacer) + sustantivo* en los siguientes ejemplos (7), (8) y (9):

Notificación de providencia de apremio		
	(E)	(Ebis)
1	– Nombre o razón social .	– Nombre o nombre de la empresa o entidad .
2	– El principal pendiente de pendiente de pago, devengará intereses de demora desde el inicio del período ejecutivo hasta la fecha de su ingreso.	– [Los intereses de demora] se generan desde el momento en que finaliza el período de pago voluntario hasta que se paga totalmente el importe que se debe.
3	– Si Vd. hubiese ingresado el importe del principal pendiente y del recargo ejecutivo antes de la notificación de la presente providencia de apremio, su deuda habrá quedado extinguida .	– Ya ha pagado toda la deuda pendiente y el recargo del 5 % antes de recibir esta providencia: la deuda ha quedado pagada. No tiene que hacer nada más.
4	– Principal pendiente de pago.	– Deuda (principal pendiente de pago).
5	– Recargo de apremio reducido.	– Liquidar un recargo que incrementa en un 10 % la deuda (recargo de apremio reducido).
6	– Si no realizase el pago dentro de estos plazos se procederá al embargo de sus bienes o a la ejecución, en su caso, de las garantías aportadas .	– Tenga en cuenta que, además, iniciaremos el embargo de sus bienes o la ejecución de las garantías que usted haya aportado (por ejemplo, un aval bancario) .
7	– (...), cuando su situación económico-financiera le impida (...) efectuar el pago de la deuda (...).	– (...) si su situación económico-financiera le impide (...) pagar en los plazos establecidos.
	(M)	(Mbis)
8	– (...), se procederá al procedimiento de embargo de bienes.	– (...) También se iniciará el embargo de sus bienes.
9	– Al no haber satisfecho el ingreso en período voluntario (...).	– Al no haber ingresado en período voluntario (...).

Tabla 7. Transformación léxica de enunciados. (La negrita es nuestra).

Una redacción excesivamente tecnicada o que alarga innecesariamente el discurso conlleva complejidad. La complejidad léxica, en este caso, no es buena aliada de la claridad.

6. CONCLUSIONES

En este trabajo hemos expuesto el proceso de clarificación de un documento jurídico-administrativo de gran trascendencia: la notificación de providencia de apremio. Hemos pretendido que los destinatarios potenciales de esta notificación puedan acceder fácilmente, sin sobrecargas cognitivas o emocionales innecesarias, a los datos relevantes que necesitan para responder —comprendiéndolos— a las preguntas *qué es este documento, quién lo envía, por qué y para qué lo recibo, implica alguna acción por mi parte y cómo tengo que realizarla, o qué hago si no estoy de acuerdo o tengo dudas*. También hemos ajustado el tono de la comunicación para no descuidar la cortesía entre interlocutores.

Queda aún pendiente acabar de validar con ciudadanos los prototipos clarificados y recoger sus sugerencias para volver a introducir cambios que afinen la eficacia de los dos modelos de notificación trabajados. De hecho, ya hemos empezado este proceso y pilotado algunos cuestionarios (ver capítulo 16 de este volumen). Tenemos presente que la participación ciudadana en cualquier actuación de clarificación documental no puede descuidarse. Los principios rectores del *lenguaje claro* la contemplan específicamente.

Transformar el diseño, la estructura, la formulación lingüística de los documentos administrativos; adaptar los contenidos a los objetivos comunicativos del emisor y al nivel de comprensión de un ciudadano medio, a sus expectativas y necesidades, requiere un acercamiento interdisciplinario, un verdadero trabajo colaborativo en equipo desde distintas expertitudes y áreas de conocimiento. Y, sobre todo, requiere apostar por los beneficios que conlleva una comunicación clara entre las Administraciones públicas y la ciudadanía. Las medidas de calidad democrática no se agotan con un acceso fácil a los documentos, sino garantizando que toda la documentación esté redactada, estructurada y diseñada en un lenguaje claro. Los lingüistas somos especialmente conocedores del poder de influencia que un uso estratégico del lenguaje y de la comunicación puede ejercer sobre el comportamiento de las personas. Este uso estratégico puede orientar este comportamiento hacia el beneficio individual y el bien común.

La sociedad demanda una comunicación fluida, amable, empática, bidireccional, multicanal para fortalecer sus lazos de confianza con los organismos que tienen como primera función el servicio público. Se abrazan ideales de ética pública, transparencia y buen gobierno, y se abraza el derecho ciudadano a comprender a las Administraciones.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBELDA MARCO, M. (2023). Variación sociolingüística de los mecanismos mitigadores: diferencias de uso en edad y sexo. *Cultura, lenguaje y representación*, 19, 7-29.

ALCARAZ BERENGUEL, J. (2009). Hacia una Modernización del Lenguaje Administrativo. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1. <https://www.eumed.net/rev/cccss/03/jab.htm>

ALCARAZ VARÓ, E. y HUGHES, B. (2009). *El español jurídico*. Ariel.

AUSTIN, J. L. (1982). *Cómo hacer cosas con palabras*. Paidós.

ARENAS ARIAS, G. J. (2019). Lenguaje claro (derecho a comprender el Derecho). *Eunomía. Revista en cultura de la legalidad*, 15, 249-261.

BAYÉS, M. (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* (tesis doctoral, Universidad de Barcelona). <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/180351>

BAYÉS, M. (2023). Aproximación al constructo claridad del texto escrito (CTE). *Sphera Publica*, 2(23). <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/495>

BLANCO DE TELLA, L. (1968). Reflexiones sobre el lenguaje administrativo. *Documentación Administrativa*, 122, 73-88.

BRANDSFORD, J. y JOHNSON, M., (1972). Contextual prerequisites for understanding: Some investigations of comprehension and recall. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 11, 717-726.

BROWN, P. y LEVINSON, S. C. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge University Press.

CALVO RAMOS, L. (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo: gramática y textos*. Gredos.

CÁRCAMO MORALES, B. (2019). Organización retórica y autorreferencia en el resumen de lingüística: un estudio contrastivo inglés-español. *Lenguaje*, 47 (2), 334-357.

CASTELLÓN ALCALÁ, H. (2001). Un aspecto pragmático del lenguaje administrativo: la cortesía. *Revista de Investigación Lingüística*, 4(2), 5-19.

CASTELLÓN ALCALÁ, H. (2008). Elementos comunicativos del lenguaje administrativo. En R. MONROY CASAS y A. SÁNCHEZ PÉREZ (Coords.), *25 años de lingüística en España. Hitos y retos* (pp. 499-505). Universidad de Murcia.

CASTELLÓN ALCALÁ, H. (2009). Hacia la claridad en los textos administrativos. *Revista de Llengua i Dret*, 52, 85-115.

CASTILLO, O. J. (2019). *Designthinking* y el Método del Doble Diamante para el desarrollo de prototipos de emprendimiento o startups. *Perspectivas. Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 4(2), 64-91.

CONDE ANTEQUERA, J. (2009). *Lenguaje administrativo y derecho: el lenguaje como aspecto de la actividad administrativa* (propuestas para un uso eficaz del lenguaje administrativo por el personal de las Administraciones Públicas). Aranzadi.

DA CUNHA FANEGO, I. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*. Comares.

DA CUNHA FANEGO, I. y ESCOBAR ÀLVAREZ, M. (2021). Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación. *Pragmalingüística*, 29, 129-148.

DA CUNHA, I. (ed.). (2022). *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Comares.

EL-MADKOURI, N. (2016). El discurso del ámbito jurídico-administrativo español: análisis y perspectivas. En E. ERRUTIA (Ed.). *El lenguaje jurídico y administrativo en el ámbito de la extranjería: estudio multilingüe e implicaciones culturales* (pp. 129-163). Peter Lang.

ESCANDELL VIDAL, V. (2006). *Introducción a la pragmática*. Ariel.

FERNÁNDEZ MARTÍN, P. (2014). La modalidad deóntica en las paremias españolas: entre el *deber*, el *poder* y el *haber* de hacer. *Paremia*, 23, 79-89.

FUENTES RODRÍGUEZ, C. y BRENES PEÑA, E. (2013). *Comentario pragmático de textos corteses y descorteses*. Arco Libros.

GARCÍA ASENSIO, M. Á., POLANCO MARTÍNEZ, F. Y MONTOLÍO DURÁN, E. (2022). Redacción clara: un *nudge* y una respuesta a la exigencia democrática de transparencia en la comunicación entre la Administración y la ciudadanía. En J. PONCE SOLÉ (Coord.), *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración. aportaciones de las ciencias conductuales, nudging y sectores público y privado* (pp.191-216). Marcial Pons.

GAROFALO, G. (2009). *Géneros discursivos de la justicia penal. Un análisis contrastivo español-italiano orientado a la traducción*. Franco Angeli.

GIAMMATTEO, M. (2023). En torno a los valores de *cuando*. *Cuadernos de la ALFAL*, (15)2, 83-106.

GONZÁLEZ NAVARRO, F., *Derecho administrativo español*. (II). EUNSA.

GRAS, P. y GARCÍA ASENSIO, M. Á. (2010). La delimitación de la recomendación como acto de habla. En R. CABALLERO y M. J. PINAR (Eds.), *Modos y formas de la comunicación humana* (pp.681-688). Universidad de Castilla la Mancha.

INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION. *Plain Language Definitions*. <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

JIMÉNEZ YÁÑEZ, R. M. (2016). *Escribir bien es de justicia*. Aranzadi.

KIMBLE, J. (2023). *Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Bussiness, Government, and Law*. Carolina Academic Press.

LORENTE, M. (2016). La lingüística de corpus para el estudio del discurso especializado de los ámbitos jurídico y administrativo. En E. ERRUTIA (Ed.), *El lenguaje jurídico y administrativo en el ámbito de la extranjería: estudio multilingüe e implicaciones culturales* (pp. 167-193). Peter Lang.

MARAZZATTO SPARANO, R. (2021). Lenguaje claro en el siglo XXI: panorama general y propuesta de aplicación al proceso de traducción y corrección. *Revista internacional de lenguas extranjeras*, 15, 1-32. <https://revistes.urv.cat/index.php/rile/article/view/3150>

MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1994). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Tecnos.

MINISTERIO DE HACIENDA (2019). *Consejo para la Defensa del Contribuyente. Memoria 2019*. Ministerio de Justicia. <https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/GabSEHacienda/CDC/Memorias/memoria-cdc-2019.pdf>

MONTOLÍO DURÁN, E. (2023). La Administración somos todos. Pero ¿nos habla a todos?. En C. PASTOR (dir.), *El español en el mundo 2023. Anuario del Instituto Cervantes* (pp. 247-266). Instituto Cervantes. https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_23/montolio/p01.htm

MONTOLÍO DURÁN, E. y LÓPEZ SAMANIEGO, A. (2010). Especificidades discursivas de los textos profesionales frente a los textos académicos. El caso de la recomendación profesional. En G. PARODI (Ed.), *Alfabetización académica y profesional en el siglo XXI: Leer y escribir desde las disciplinas* (pp. 215-245). Editorial Planeta.

MONTOLÍO DURÁN, E. (Dir.), GARCÍA ASENSIO, M. Á., GRAS MANZANO, P., LÓPEZ SAMANIEGO, A., POLANCO MARTÍNEZ, F., TARANILLA GARCÍA, R. y YÚFERA GÓMEZ, I. (2011). *Estudio de campo: lenguaje escrito. Comisión para la modernización del lenguaje jurídico*. Ministerio de Justicia.

MONTOLÍO DURÁN, E. y TASCÓN RUIZ, M. (Dir.), BONILLA, S., GARCÍA ASENSIO, M.^a Á., POLANCO, F. y YÚFERA, I. (2017). *Comunicación clara. Guía práctica*. Ayuntamiento de Madrid.

MONTOLÍO DURÁN, E. y TASCÓN RUIZ, M. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Catarata.

MONTOLÍO DURÁN, E., POLANCO-MARTÍNEZ, F. y GARCÍA ASENSIO, M. Á. (2022). Lingüística y ciencias del comportamiento. En J. PONCE SOLÉ (coord.), *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración. aportaciones de las ciencias conductuales, nudging y sectores público y privado* (pp. 191-216). Marcial Pons.

MONTOLÍO DURÁN, E. y GARCÍA ASENSIO, M. Á. (2023). *Guía de redacción judicial clara*. Ministerio de Justicia.

MONTOLÍO DURÁN, E., GARCÍA ASENSIO, M. Á y FORMENT, M.^a M. (2024/en prensa). Análisis y clarificación de la comunicación tributaria española: el proyecto de investigación ComTClar. En A. R. RETEGUI y F. B. ROCCA. (Dir.), *Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*. Thomson Reuters.

MOZÓN-ALVARADO, C., ZAMORA RENDON, A. y VÁZQUEZ PÉREZ, A. del S. (2020). Integrating public participation in knowledge generation processes: Evidence from citizen science initiatives in Mexico. *Environmental Science and Policy*, 114, 230-241. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2020.08.007>

POLANCO-MARTÍNEZ, F., MONTOLÍO DURÁN, E. y GARCÍA ASENSIO, M.^a Á. (2024). Ciencias del comportamiento, acicates (*nudges*) y lingüística conductual. La acción lingüística al servicio de una comunicación institucional clara. *Asterisco. Revista de lingüística española*, 2, 79-101.

POLANCO-MARTÍNEZ, F. y MONTOLÍO DURÁN, E. (2024/en prensa). (Des)cortesía en la comunicación de las administraciones tributarias. En E. BRENES (Ed.), *Estudios sobre Lingüística pragmática y Análisis del Discurso en español*. Editorial de la Universidad de Sevilla.

POLANCO MARTÍNEZ, F., MONTOLÍO DURÁN, E. y GARCÍA ASENSIO, M.^a Á. (2024). Lingüística conductual y Lenguaje Claro: cómo democratizar la comunicación de la Administración. En I. WENCES y G. ARENAS ARIA (Coords.), *Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende. Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad*. (165-178). Marcial Pons.

POU PUJOLRÀS, A. (2021). Dir el dret: comprensibilitat i excés nominal, un repte pendent. *Llengua, societat i comunicació*, 19,18-30.

PRODIGIOSO VOLCÁN (2020). *¿Habla claro la Administración pública? Estudio preliminar sobre el estado del lenguaje administrativo en España*. <https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/prodigioso-volcan-habla-claro-la-administracion.pdf>

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA y ASALE (2009-2011). *Nueva gramática de la lengua española. Sintaxis II*. Espasa Calpe.

SWALES, J. (1990). *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge University Press.

STEIN, M. (2012). El uso de los números en el mundo digital. En M. TASCÓN (Dir). *Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales* (pp. 361-363). Galaxia Gutemberg.

SUHR, J. A. (2002). Malingering, coaching, and the serial position effect, *Archives of Clinical Neuropsychology*, 17(1), 66-77.

THALER, R. H. y SUNSTEIN, C. R. (2009). *Un pequeño empujón (nudge): El impulso que necesitas para tomar las mejores decisiones en salud, dinero y felicidad*. Taurus.

VAN DIJK, T. A. (1983). *La ciencia del texto. Un enfoque interdisciplinario*. Paidós Comunicación.