

Manifiesto Arch.-letras

POR UN LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN

Elaborado por Estrella Montolío Durán · Universidad de Barcelona
y suscrito por Archiletras

1 Los ciudadanos **tenemos derecho a entender toda la información** que nos dirige la Administración.

2 Las Administraciones que se comunican con claridad aumentan la confianza de las personas y evitan la frustración ciudadana ante documentos actualmente complejos y confusos (en papel y pantalla). Por eso, reclamamos que todas las instancias de la Administración española **sean comprensibles** y, de este modo, **resulten confiables**.

3 Queremos que, cuando la Administración elabora sus comunicaciones, ponga en el centro a la persona que las recibirá. Es decir, reivindicamos que la Administración diseñe y elabore sus procesos comunicativos pensando en cómo facilitar la lectura y la comprensión de la ciudadanía, para que, así, podamos usar esa comunicación de forma efectiva.

4 Reclamamos una comunicación administrativa **más fácil de entender** (más clara), **más cercana** (menos impersonal y menos pomposa) y **más amable** (menos jerárquica y amenazante).

5 Pedimos que los trámites administrativos sean **fácilmente localizables** en las páginas web de las Administraciones y que esos mismos trámites incorporen **instrucciones claras y accesibles** de cómo llevarlos a cabo. Los ciudadanos tenemos derecho a que el servicio que hemos de usar proporcione información clara, comprensible y precisa sobre la tarea que hemos de cumplir, también durante los pasos de su realización.

6 La ciudadanía no es homogénea, sino diversa. Y esa diversidad incluye diferentes tipos de vulnerabilidades y (dis)capacidades. Por eso necesitamos una Administración cuya comunicación sea **accesible, adaptativa e inclusiva**; y que deje de ser una barrera burocrática.

7 La Administración tiene que elaborar su comunicación hacia la ciudadanía pensando también en personas acostumbradas a solucionar sus asuntos a través de dispositivos electrónicos, especialmente teléfonos móviles. Eso significa que los procesos y mensajes de los servicios digitales de la Administración deben ser **fáciles de usar y lo más intuitivos posible**.

8 Queremos saber de un solo vistazo si podemos hacer los trámites telemáticamente, si podemos solucionarlos por teléfono o si es necesaria nuestra presencia en una oficina de la Administración. Y reclamamos nuestro derecho a realizar cualquier procedimiento y trámite administrativo también de forma no digital. Pedimos **que la omnicanalidad incluya la presencialidad**.

9 La ciudadanía quiere tener la **oportunidad de participar** en los procesos de creación y de evaluación conjunta de los documentos administrativos dirigidos a la ciudadanía; y, por extensión, también en los procesos de comunicación que tengan como destinatarias a las personas.

10 Entendemos que las Administraciones deberían ofrecer un modelo de comunicación clara **que sirva como modelo y ejemplo** de buenas prácticas comunicativas para las organizaciones privadas; y no al revés.