



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Diputació
Barcelona

Càtedra de Comunicació Clara
Aplicada a les Administracions Públiques

Memòria d'activitats

CÀTEDRA UB-DIBA SOBRE COMUNICACIÓ CLARA APLICADA A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

2022-2025



CONTINGUT #1

1.	INTRODUCCIÓ	4
2.	ANTECEDENTS	6
3.	FONAMENTS DE LA CÀTEDRA	8
	3.1 Objectius	8
	3.2 Línies d'actuació	9
	3.3 Beneficis	10
4.	L'EQUIP	12
5.	ACTIVITATS REALITZADES PELS INVESTIGADORS DE LA CÀTEDRA	13
	5.1 Presentació de la Càtedra al Congrés CIT 2022 (28 de setembre de 2022)	13
	5.2 Elaboració de tres estudis d'enquesta sobre comunicació administrativa i tributària, anàlisi de dades i publicació de resultats	14
	5.3 Implementació del mètode Design Thinking per transformar una plantilla de notificació de provisió de constrenyiment en la perspectiva d'una comunicació clara	16
	5.4 Organització de tres jornades sobre comunicació administrativa i tributària clara	19
	5.4.1 Jornades: Comunicació tributària clara. Una aproximació interdisciplinària	20
	5.4.2 Jornada: Opinions i creences sobre comunicació tributària	25
	5.4.3 Jornada: Comunicació clara a l'Administració pública. Experiències exitoses d'una transformació en marxa	26
	5.5 Premis Càtedra UB-DIBA: l'impuls a la recerca sobre comunicació administrativa i tributària clara entre joves investigadors	29

CONTINGUT #2

5.6	Publicacions de treballs de recerca i de divulgació, i presentació de les publicacions	31
5.6.1	<i>Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar. Estrella Montolío (dir.) (2024). Editorial Aranzadi</i>	31
5.6.2	<i>Monogràfic: Comunicación clara, un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico. Archiletras Científica, 12 (diciembre de 2024)</i>	33
5.6.3	<i>Informes de tres estudis d'enquesta sobre comunicació tributària</i>	35
5.7	Jornada formativa: El dret a entendre. Per què cal que les administracions públiques es dirigeixin de manera clara a la ciutadania	38
5.8.	Divulgació de les activitats de la Càtedra: web i xarxes socials	39
6.	RELACIÓ AMB ALTRES ORGANITZACIONS	40
6.1	Grup de treball CTN-UNE 191/GT 1 "Llenguatge clar" (13 de novembre de 2024)	40
6.2	Xarxa Espanyola de Càtedres i Instituts Universitaris de Govern Obert (RECIGA) (21 de març del 2023)	41
6.3	Xarxa Panhispànica del Llenguatge Clar (20 de març de 2024)	42
7.	ACTIVITATS DE MEMBRES DE LA CÀTEDRA	43
7.1	Difusió i divulgació	43
7.2	Formació	48
8.	SELECCIÓ DE BIBLIOGRAFIA D'INTERÈS PUBLICADA PELS MEMBRES DE LA CÀTEDRA SOBRE L'ÀMBIT TEMÀTIC DE LA COMUNICACIÓ CLARA EN EL PERÍODE 2022-2025	50

El juliol del 2022, la presidenta en funcions de la Diputació de Barcelona, la Sra. Núria Marín; el rector de la Universitat de Barcelona, el Dr. Joan Guàrdia, i la directora de la Càtedra, la Dra. Estrella Montolí, **van presentar oficialment a la Universitat de Barcelona la Càtedra UB-DIBA** de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques.

Tres anys després, **el juliol del 2025, la Càtedra ha completat el seu primer període de vigència** i, en aquest temps, ha consolidat el seu creixement **a través de nombroses actuacions de caràcter formatiu, de recerca i innovació i de divulgació.**

Aquestes accions han afavorit la reflexió sobre la necessitat de transformar la cultura comunicativa de les administracions públiques i han potenciat **que la Diputació de Barcelona i la Universitat de Barcelona esdevinguin referents en l'impuls de la millora de la qualitat comunicativa pública.**

L'activitat de la Càtedra es pot consultar:



1. Al lloc web de la Càtedra

<https://www.ub.edu/catedres/ca/catedres/catedra-ub-diba-de-comunicacio-clara-aplicada-les-administracions-publiques>



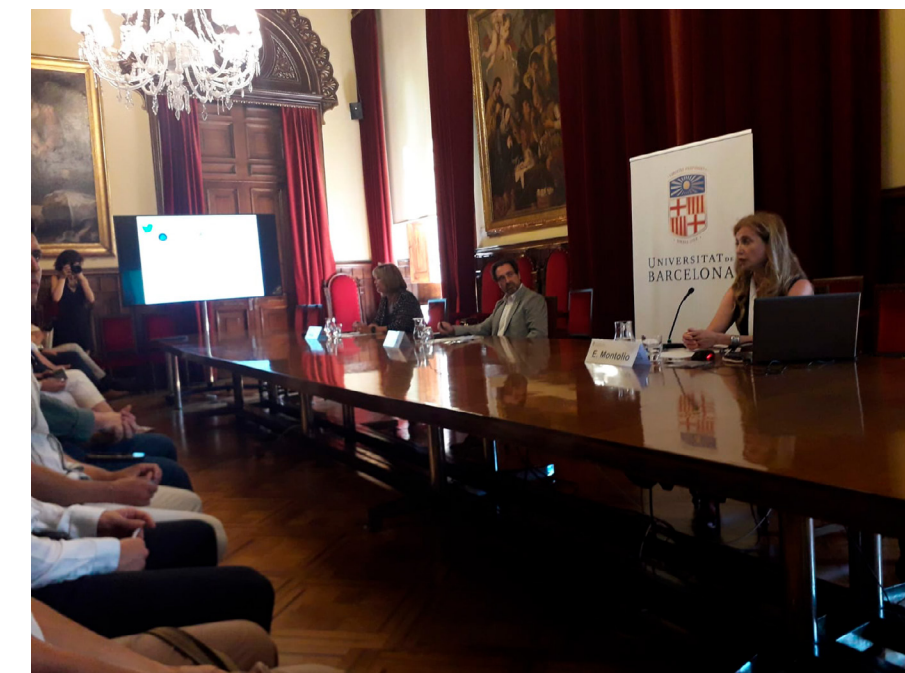
2. Al portal web de la Diputació de Barcelona

<https://www.diba.cat/ca/web/comunicacio-clara>

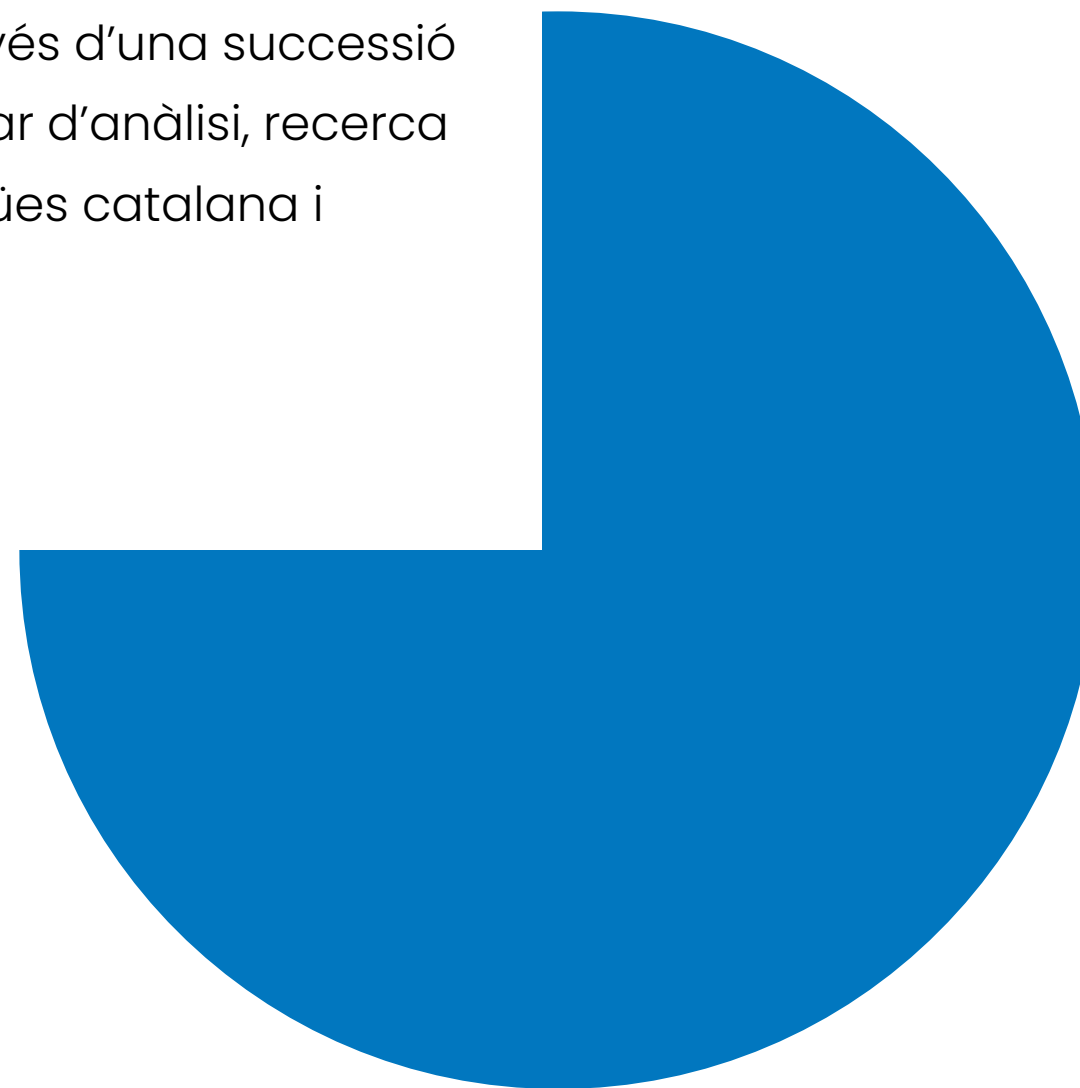


3. Al lloc web del grup de recerca EDAP, de la Universitat de Barcelona

<https://www.ub.edu/edap/>



A les pàgines següents presentem les fites que hem assolit a través d'una successió d'iniciatives pioneres que fan de la Càtedra un instrument singular d'anàlisi, recerca i propostes de millora de la comunicació administrativa en llengües catalana i espanyola.



La constitució de la Càtedra és una fita significativa dins d'una trajectòria consolidada de recerca dels membres del grup Estudis del Discurs Acadèmic i Professional (EDAP), de la Universitat de Barcelona, i la seva xarxa àmplia de col·laboradors de camps diferents del coneixement.

Aquest grup d'investigadors diversos **constitueix un ecosistema de recerca, format, en el nucli, per lingüistes que col·laboren amb altres investigadors de disciplines diferents** perquè, per respondre a realitats complexes, es requereix una mirada interdisciplinària que s'alimenti de coneixements i perspectives teòriques complementàries.

Justament per aquest motiu, **els investigadors adscrits a la Càtedra són acadèmics i professionals de diferents àmbits** que, des de les seves àrees de coneixement, estan oberts a aportar, col·laborar i combinar diferents enfocaments teòrics i metodològics.

Es tracta d'experts en la lingüística teòrica i la lingüística

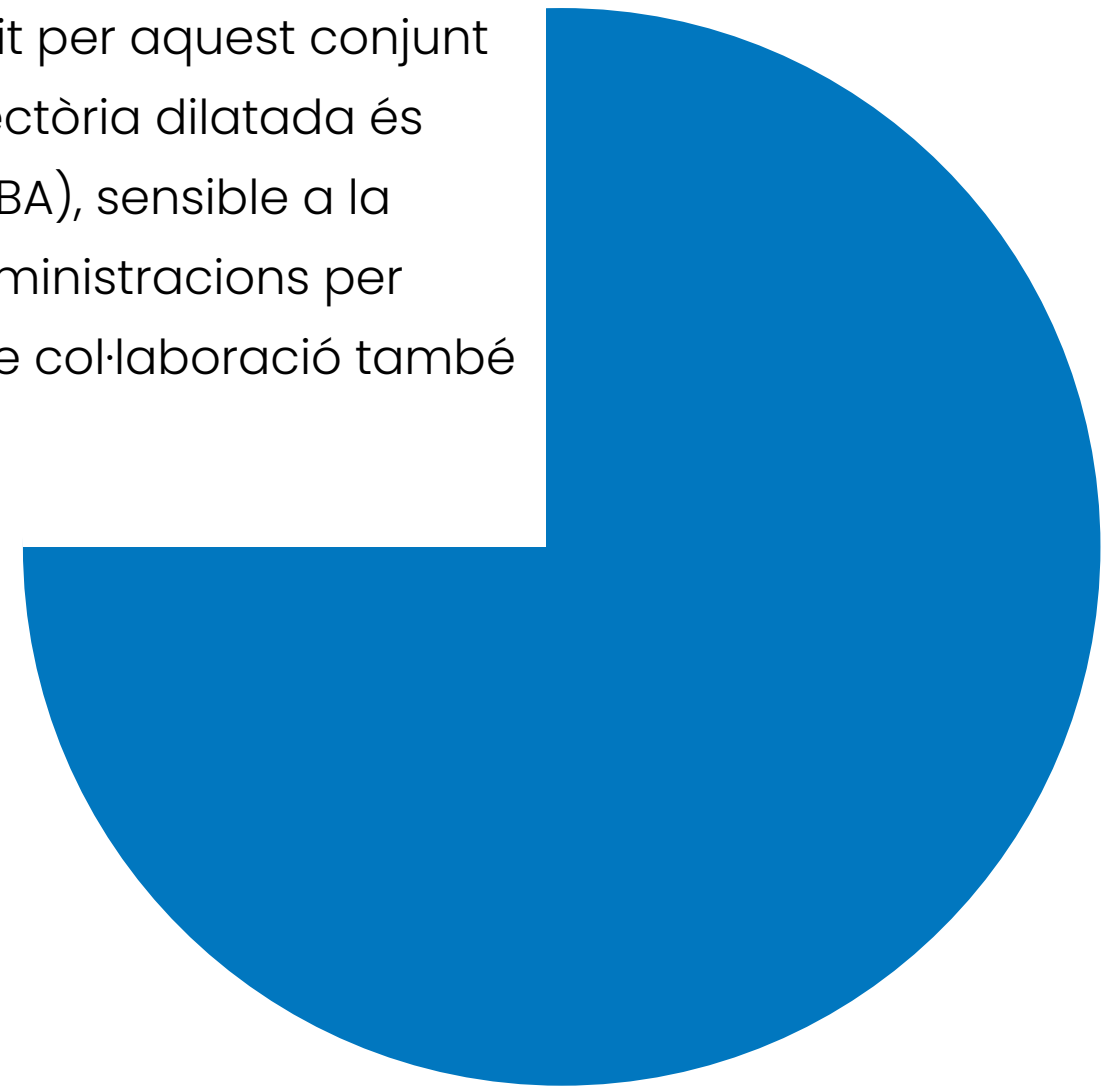
aplicada, la lingüística de corpus, la pragmàtica i l'anàlisi del discurs professional, la lingüística cognitiva i l'optimització del discurs, així com el dret, la ciència política, les ciències del comportament, la usabilitat i l'accessibilitat, el disseny de serveis i la intel·ligència artificial.

Aquest grup sòlid d'investigadors té una trajectòria dilatada en projectes de recerca i de transferència del coneixement lligats a la comunicació clara.

L'itinerari d'aquest grup d'investigació, extens i profund, que comença en la primera dècada del 2000, es fonamenta en l'anàlisi, la descripció i la clarificació de discursos d'especialitat, amb èmfasi en el discurs jurídic i el discurs administratiu, **i s'ha anat consolidant** a través d'actuacions de diversa naturalesa: projectes de recerca —finançats pel Ministeri de Ciència, Innovació i Universitats—, publicacions, activitats de difusió i divulgació, col·laboració amb entitats públiques i privades, consultories, formacions en comunicació clara i processos de clarificació de documents especialitzats,

com s'exposa al lloc web d'EDAP.

La voluntat de posar al servei de la societat el coneixement reunit per aquest conjunt interdisciplinari d'investigadors i de professionals en la seva trajectòria dilatada és el germen de la col·laboració amb la Diputació de Barcelona (DIBA), sensible a la necessitat d'impulsar un canvi de cultura comunicativa a les administracions per millorar el servei que s'ofereix a la ciutadania. En aquest acord de col·laboració també es troba el germen de la creació de la Càtedra.



Una de les reivindicacions més insistents de la ciutadania del segle XXI és el dret a entendre la informació i els documents que rep de les administracions públiques. Per aquest motiu, els governs de les societats democràtiques promouen processos de simplificació de procediments i clarificació de comunicats que garanteixin una comunicació clara amb els ciutadans i que permetin establir relacions de confiança entre l'Administració i la ciutadania.

La Càtedra UB-DIBA sobre Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques para compte a la reivindicació ciutadana i **s'uneix a les iniciatives que impulsen una reflexió sobre la necessitat de transformar la complexa comunicació administrativa actual** per aconseguir l'ideal de precisió, senzillesa, claredat i amabilitat en els intercanvis comunicatius, **i contribuir així a apropar els organismes públics a la ciutadania.**

3.1 OBJECTIUS

Els objectius específics de **la Càtedra** són l'anàlisi de la qualitat de la comunicació administrativa de la Diputació de Barcelona; en concret, de l'àmbit de la gestió i de la recaptació tributàries, i la millora dels processos comunicatius d'aquesta Administració, cap a la resta de les administracions públiques.

En conjunt, es **pretén identificar bones pràctiques i plantejar propostes de millora per aconseguir** que el diàleg **entre la ciutadania i la DIBA** esdevingui **una interacció fàcil, directa, transparent, simple i eficaç** tant en entorns web com en les comunicacions presencials o a través de qualsevol altre canal.

La documentació que rep la ciutadania, el seu redisseny i la reescriptura dels textos mereix una atenció especial **entre els objectius d'actuació de la Càtedra.**

3.2 LÍNIES D'ACTUACIÓ

Les càtedres de les universitats són els instruments idonis per assolir objectius d'interès comú amb uns resultats focalitzats en la formació, la recerca, el desenvolupament, la innovació i la difusió de coneixements.

Per assolir els objectius de la Càtedra, **cal treballar fonamentalment** d'acord amb els tres eixos d'actuació següents:

1. L'anàlisi de la qualitat de la comunicació en l'entorn local

2. Les propostes de millora de procediments, processos, comunicats, formularis, documents, etc., que **han de ser directament aplicables a la comunicació de les administracions públiques** de l'entorn local **per garantir el dret de la ciutadania a entendre.**

3. La difusió local, nacional i internacional del coneixement **generat**, especialment als municipis de la província de Barcelona.

Aquests tres eixos d'actuació s'han de desenvolupar en tres àmbits:

1. Formació i innovació docen

- Organització de cursos, tallers i seminaris.
- Promoció de trobades d'experts i amb experts en comunicació clara en entorns acadèmics universitaris.
- Inclusió de continguts sobre comunicació clara en els plans docents d'assignatures de grau i de màster.

2. Recerca i transferència de coneixement

- • Elaboració i publicació de treballs de recerca fets amb una perspectiva interdisciplinària i amb participació d'investigadors, acadèmics, professionals de la Diputació i ciutadans de diferents perfils (ciència ciutadana).
- Promoció d'investigacions en comunicació clara entre estudiants de grau, màster i doctorat, i atorgament de premis per als millors treballs finals de grau o màster de la UB dedicats a temes relacionats amb l'àmbit d'actuació de la Càtedra.

- Elaboració de propostes (prototips) de comunicats i de transformació del component textual i visual de plantilles de documents en la perspectiva d'una comunicació clara entre l'Administració i la ciutadania.

- Difusió dels coneixements generats mitjançant l'assistència a congressos, jornades i altres trobades científiques.

- Incorporació de la Càtedra a xarxes temàtiques de recerca, laboratoris d'idees (*think tanks*) i xarxes nacionals i internacionals de recerca sobre els temes de l'àmbit de la Càtedra.

- Reunions tècniques i científiques per incorporar les activitats de la Càtedra a xarxes i estratègies Next Generation EU.

3. Divulgació de resultats

- Organització de jornades dedicades a la comunicació clara obertes a estudiants, professionals, científics, i ciutadans en general.

- Difusió de publicacions divulgatives sobre temes d'interès relacionats amb la comunicació clara a les

administracions públiques.

- Col·laboració en la promoció d'esdeveniments tècnics i de divulgació dels diferents camps del coneixement propis de l'àmbit de la Càtedra.

3.3 BENEFICIS

La Càtedra vol potenciar una Administració pública que actuï per beneficiar la ciutadania, vol participar i col·laborar en les decisions que es prenen per al bé comú.

Per això, els objectius i les línies d'actuació de la Càtedra estan concebuts posant en el centre de tot servei i de tota activitat comunicativa les expectatives i les necessitats de la ciutadania. Així doncs, pensant en tot ciutadà, **l'activitat de la Càtedra vol aconseguir** els beneficis següents:

1.

Facilitar en tot moment l'accés a qualsevol comunicació que l'Administració adreça a la ciutadania.

2.

Escurçar el temps i l'esforç invertits en la lectura i comprensió dels missatges de l'Administració, tant en paper com en pantalla, per agilitar els tràmits, optimitzar els temps de gestió i reduir el volum de dubtes, reclamacions dels ciutadans i costos associats.

3.

Reduir l'ansietat que provoca la comprensió difícil de documents i procediments administratius.

4.

Reduir la pèrdua de temps i de recursos que suposen els procediments complexos, confusos i poc empàtics.

5.

Empoderar la ciutadania, perquè la comunicació clara la col·loca en una relació de simetria (d'igual a igual) amb una Administració que està al seu servei.

6.

6. Maximitzar l'interès de la ciutadania per la comunicació institucional, de manera que tot ciutadà pugui conèixer els seus drets i obligacions i se senti informat per prendre decisions que el concerneixen i que l'incentivin a participar de manera implicada en la construcció de l'espai públic.

7.

Adoptar una metodologia corporativa que tingui com a base per a una comunicació clara el **disseny inclusiu, l'accessibilitat i la universalitat** i que, per tant, mitigui la presumpció de complexitat.

8.

Agilitar el procés de traducció automàtica i d'adaptació als sistemes de processament de llenguatge, com els lectors per a invidents.

9.

Millorar la imatge de l'Administració davant la ciutadania, gràcies a una comunicació més directa, fluida, comprensible i amable.

10.

Incrementar la satisfacció de la ciutadania pels serveis, l'orientació i l'ajut que rep de l'Administració.

11.

Posicionar la Diputació de Barcelona com un referent a l'Estat espanyol pel que fa a l'aplicació de la comunicació clara en la seva cultura organitzativa.

12.

Reforçar la recerca i el coneixement en l'àmbit interdisciplinari de la comunicació clara.

13.

Contribuir a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS).

La Càtedra té un equip de **14 investigadors** que pertanyen a àrees del coneixement diferents:

1.

Lingüistes:

- Estrella Montolío Durán (directora de la Càtedra)
- Marc Bayés Gil,
- Mar Forment Fernández,
- M.ª Ángeles García Asensio
- Fernando Polanco Martínez
- Irene Yúfera Gómez
- Agustí Pou Pujolràs
- Àgueda Vallès i Elizande.

2.

Dret tributari:

- José Andrés Rozas Valdés

3.

Filosofia del dret:

- Marta Bueno Salinas
- Antonio Madrid Pérez

4.

Politologia:

- Germán J. Arias Arenas

5.

Gestió de la informació, comunicació digital i intel·ligència artificial generativa:

- Jorge Franganillo Fernández

6.

Comunicació i disseny gràfic:

- María Moya,
- Mario Tascón Ruiz (†)

La comissió de seguiment està formada per membres de la **Universitat de Barcelona** i de la **Diputació de Barcelona**:

1. Per part de la Universitat: el rector o la persona en qui delega; la directora de la Càtedra i dos professors.
2. Per part de la Diputació de Barcelona: la presidenta de la Diputació o la persona en qui delega, el coordinador de matèria de serveis interns i la subdirectora de la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional.

Les activitats que l'equip de recerca de la Càtedra ha aconseguit durant el període 2022-2025 són nombroses. Els professionals de la Diputació de Barcelona i, molt especialment, els professionals de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona han col·laborat amb els investigadors en una relació horitzontal i de forma implicada sempre que l'activitat i els objectius de la Càtedra ho han demanat.

Aquestes activitats s'enumeren a continuació.

5.1 PRESENTACIÓ DE LA CÀTEDRA AL CONGRÉS CIT 2022 (28 DE SETEMBRE DE 2022)

Mar Forment va presentar la Càtedra en el VII Congrés Internacional de Transparència i Govern Obert, que va tenir lloc a Cartagena (Múrcia) el mes de setembre de 2022. Els assistents a la presentació es van interessar pel pla general de desenvolupament de la Càtedra, d'acord amb els tres eixos d'actuació general previstos per a un període de tres anys (§ 3.2).



5.2 ELABORACIÓ DE TRES ESTUDIS D'ENQUESTA SOBRE COMUNICACIÓ ADMINISTRATIVA I TRIBUTÀRIA, ANÀLISI DE DADES I PUBLICACIÓ DE RESULTATS

Una de les activitats principals de la **Càtedra** ha consistit a **obtenir un diagnòstic de les pràctiques comunicatives de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT)** de la Diputació de Barcelona. Per aconseguir-lo, **els investigadors de la Càtedra van dur a terme tres estudis d'enquesta** que van dirigir a actors clau en la comunicació tributària:

1.

Personal d'atenció al contribuent de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona: van respondre l'enquesta **una mostra de 352 treballadors**.

2.

Usuaris dels serveis d'atenció presencial de les oficines de l'ORGT: van respondre l'enquesta una mostra de **352 treballadors**.

3.

La ciutadania en general, majors de vint-i-cinc anys, de la província de Barcelona: van respondre l'enquesta una mostra de **400 persones**, estratificada segons el sexe, l'edat, el país de naixement i la mida del municipi.

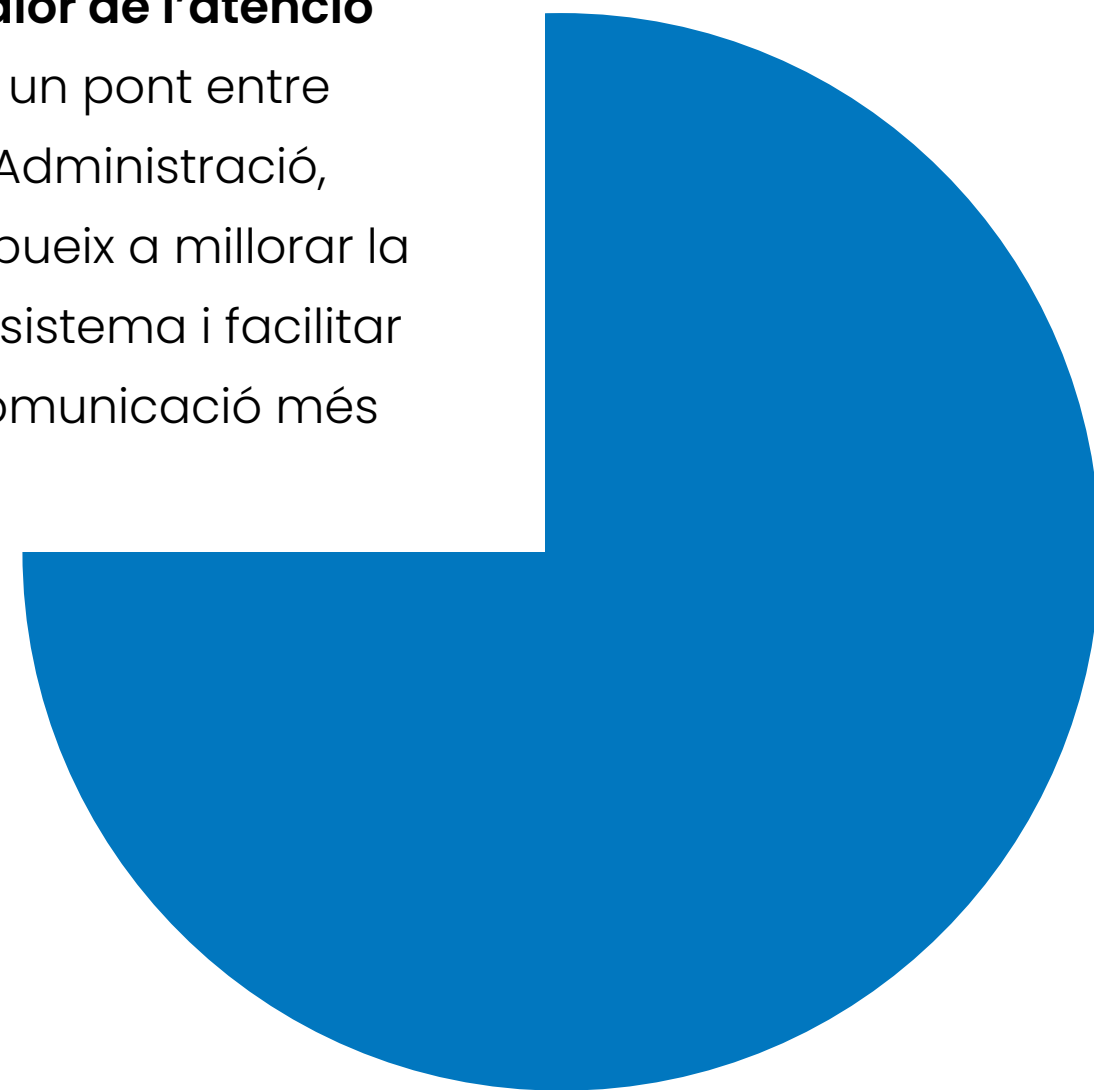
Les enquestes es van respondre entre els anys 2022 i 2024.

Les respostes es van processar per identificar les principals zones de fricció i àrees de millora en les pràctiques comunicatives de l'organisme, relatives a la claredat, amabilitat, empatia i optimització dels canals de comunicació; així com per valorar la necessitat d'incidir en la transformació del disseny i del component textual de la documentació que l'ORGT envia als contribuents.

Segons les dades obtingudes, l'àrea principal de millora està relacionada amb la necessitat d'utilitzar un llenguatge més clar i accessible, atès que la interacció entre **els ciutadans** i les administracions tributàries presenta fonamentalment **difficultats de comprensió del llenguatge a l'hora d'usar mitjans electrònics per obtenir informació i resoldre tràmits**.

Amb més detall, els resultats van revelar que una part significativa de la població té **difficultats per entendre la terminologia i els procediments administratius**, la qual cosa fa que hi hagi una dependència de tercers i reforça les desigualtats en l'accés a la informació tributària.

A més, **les respostes també evidencien el valor de l'atenció presencial** com un pont entre la ciutadania i l'Administració, cosa que contribueix a millorar la confiança en el sistema i facilitar l'accés a una comunicació més clara i efectiva.



Per a aquesta fase de diagnosi, vam dissenyar i desenvolupar el guió de les preguntes amb les quals guiaríem els **dos grups focals** (*focus group*), que dinamitzaríem en instal·lacions de la Universitat.

Al primer grup focal hi van participar professionals amb càrrecs de responsabilitat a l'ORGT. Es va pensar en la seva col·laboració perquè aquests professionals també tindrien una participació molt activa en la segona fase o fase d'elaboració del nou prototip de plantilla de notificació. A més, la seva mirada institucional sobre el document resulta imprescindible. Es tracta d'Isabel Escorza, directora d'Administració Digital Tributària i Relacions amb el Contribuent; Josep Maria Olañeta, tècnic adscrit a la Direcció de Serveis de l'Administració Digital Tributària; Ernest Roselló, cap del Servei de la Unitat Central de Recaptació, i Susana Burgos, responsable de Comunicació.

En el segon grup focal va participar una representació del personal encarregat de l'atenció directa al contribuent per aportar una mirada propera al ciutadà, amb el qual interactuen quotidianament. Es tracta dels caps de les oficines de l'ORGT de Vic, de Viladecavalls i de Sant Adrià del Besòs; dues persones encarregades de l'atenció presencial a les oficines de Sant Feliu de Llobregat (Unitat del Baix

Llobregat Nord) i Gavà (Unitat del Baix Llobregat-Garraf), i dues persones que atenen telefònicament els contribuents a través del Call Center o Centre d'Informació Tributària de l'ORGT.

Cada grup focal va tenir una durada d'una hora i mitja. L'anàlisi de resultats ens va permetre obtenir el diagnòstic desitjat.



Segona fase: elaboració del prototip clarificat

Amb l'anàlisi dels resultats dels dos grups focals, **els participants en el primer grup focal van dur a terme una primera proposta de clarificació de la notificació i del document de pagament. Els investigadors** de la Càtedra **vàrem continuar treballant amb ells sobre aquesta primera proposta per obtenir un primer prototip clarificat i consensuat per ambdues parts.** Per això, vàrem proposar noves formulacions lingüístiques, una nova arquitectura informativa i un nou disseny elaborat per l'equip de Comunicació de la DIBA. Aquest primer prototip de plantilla de notificació de provisió de constrenyiment es va sotmetre a validació per part dels participants en el segon grup focal, la qual cosa va portar a introduir modificacions per obtenir un prototip més refinat.

Tercera fase: fase de proves d'avaluació de la clarificació

Aquesta tercera fase està actualment en procés. S'ha dissenyat una prova de validació (qüestionari de comprensió) perquè les responguin un grup d'informants escollits escrupulosament. El resultat d'aquestes proves pot identificar aspectes textuais, lingüístics o de disseny en el prototip de plantilla que encara requereixin un esforç més acurat de clarificació.

Edad (oija su rango de edad):

☐ de 18 a 29 años

☐ de 30 a 39 años

☐ de 40 a 49 años

☐ 50 años o más

Nivel de estudios

(seleccione una de las opciones):

☐ Estudios universitarios

☐ Estudios no universitarios

Sexo:

☐ Hombre

☐ Mujer

Escriba su lugar de residencia:

TEST T10: A partir del documento que le hemos facilitado, responda brevemente a las siguientes preguntas:

Un documento es claro si es fácil de entender.

a. ¿Considera claro el documento?

(1: Nada claro; 2: Poco claro; 3: Más o menos claro; 4: Bastante claro; 5: Claro)

b. ¿Considera que hay algún aspecto del documento que dificulte su comprensión?

(1: Ninguno; 2: Pocos; 3: Algunos; 4: Bastantes; 5: Muchos)

c. Si considera que hay algún aspecto que dificulte la comprensión del documento, ¿cuál o cuáles cree que son? Señale con una cruz todos los aspectos que considere.

☐ El aspecto general del documento (su apariencia visual) entorpece su lectura

☐ El vocabulario técnico no se entiende. (Puede subrayar en el texto qué vocabulario no se entiende)

☐ El documento es demasiado extenso

☐ Hay demasiada información en el documento

☐ Faltan informaciones necesarias

☐ Hay información innecesaria

☐ Hay información ambigua, imprecisa. ¿Puede subrayar en el texto?

☐ No se entienden las instrucciones

☐ La estructura del documento es confusa

☐ Los títulos no ayudan a encontrar la información

☐ Los párrafos son muy cortos

☐ Los párrafos son muy largos

☐ Hay muchas variaciones en un mismo párrafo

☐ Las oraciones son complejas

☐ Hay demasiada información en cada oración

☐ El tono del documento no es amable

☐ Hay faltas de ortografía

☐ Otros (especifique, por favor):

Indicar la información que contienen los siguientes apartados?

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

no pagara

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

reclutar o facilitar el pago

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

es de la falta de pago

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

curra

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

abiera

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

ósea

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Ítem: 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

a este documento para regístralo y hacerlo más claro?

forme resumen o continuación

Si quiere añadir algún comentario, puede hacerlo aquí:

Se que usted tiene que pagar una cantidad de dinero.

¿ a cuánto?

¿se paga y en concepto de qué?

¿ 2 o 3 de forma resumida o continuación?

QÜESTIONARI DE COMPRESIÓ

18

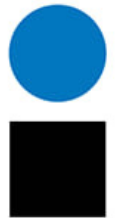
5.4 ORGANITZACIÓ DE TRES JORNADES SOBRE COMUNICACIÓ ADMINISTRATIVA I TRIBUTÀRIA CLARA



En els tres anys de funcionament, la Càtedra ha organitzat tres *jornades sobre comunicació clara*, que s'han celebrat al paranimf de la Diputació de Barcelona. Les dues primeres han versat específicament sobre comunicació tributària. L'última ha estès el camp d'interès a la comunicació administrativa en general.

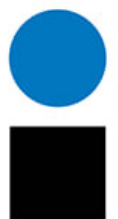
Aquestes tres jornades han esdevingut **un esdeveniment de referència pioner en el panorama professional i acadèmic europeu**, relacionat amb la recerca i la innovació de la comunicació administrativa i tributària.

Comunicació tributària clara
Una aproximació interdisciplinària



22 i 23 de novembre de 2023

Comunicació tributària clara
Opinions i creences sobre comunicació tributària



23 de febrer de 2024

Comunicació clara a l'Administració pública
Experiències d'èxit d'una transformació en marxa



10 de març de 2025



5.4.1 Jornades: Comunicació tributària clara. Una aproximació interdisciplinària



Programa de les Jornades

Aquestes **primeres jornades es van celebrar durant els dies 22 i 23 de novembre de 2023** i van reunir per primera vegada acadèmics i professionals per tractar sobre la qualitat de la comunicació tributària des d'una perspectiva col·laborativa interdisciplinària i interinstitucional.

Per a això, es van organitzar ponències, panells i taules rodones en les quals un total de **36 especialistes** van abordar la comunicació tributària en tota la seva complexitat. A les Jornades hi va haver **323 assistents**.

Es van aportar:



1.

Dades de primera mà de defensors, síndics i el defensor del contribuent sobre les queixes de la ciutadania sobre la qualitat (o falta d'aquesta) de les comunicacions que reben de les administracions tributàries.

2.

Descripcions lingüístiques i textuals del discurs tributari actual a partir d'un corpus textual representatiu de documents tributaris reals en llengua espanyola.

3.

Una revisió dels orígens històrics del discurs tributari.

Es va discutir sobre:

1.

La relació de la comunicació tributària amb el bon govern i la bona administració.

2.

El funcionament d'alguns procediments tributaris i les seves possibilitats de millora des d'una perspectiva jurídica.

3.

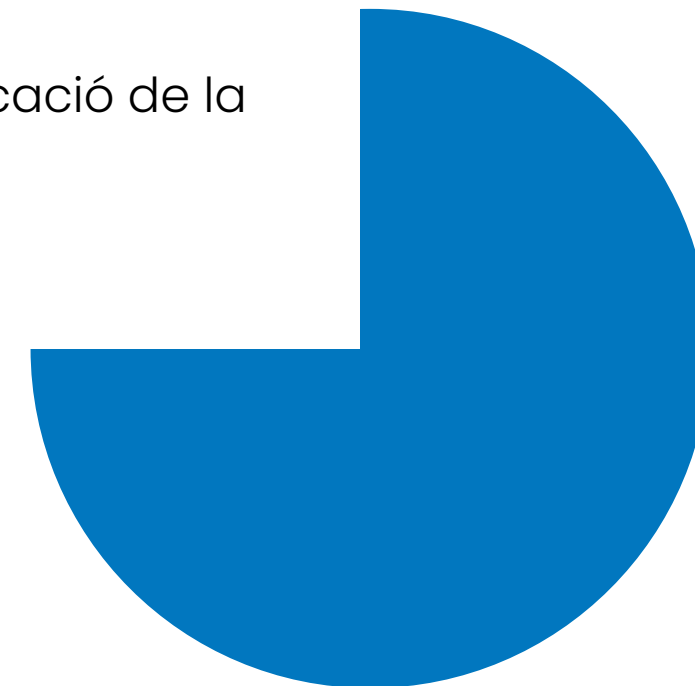
El grau en què el discurs tributari resulta (in) comprensible per al ciutadà segons les indicacions o els suggeriments que aporten les guies sobre llenguatge planer o de comunicació clara.

3.

Les iniciatives de l'Administració per optimitzar les seves interaccions amb la ciutadania i per transformar la qualitat de les comunicacions tributàries.

Les Jornades van ser gravades i editades en vídeo per l'àrea de Comunicació de la Diputació de Barcelona.

Els vídeos estan disponibles en els enllaços següents:



1 Inauguració de les Jornades



Ponents:

- Pilar Díaz, diputada de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona;
- Joan Guàrdia, rector de la Universitat de Barcelona.

Comunicación tributaria clara: navegar por la complejidad



Ponent:

- Estrella Montolío, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques (Universitat de Barcelona).

2 Taula rodona



“Cómo se comunican las administraciones tributarias. Instituciones que recogen las quejas ciudadanas”

Moderador:

- Ismael Peña-López, director de l'Escola d' Administració Pública de Catalunya.

Ponents:

- Esther Giménez-Salinas, síndica de

greuges de Catalunya;

- Manuel Lezertua, defensor del poble del País Basc;
- Ángel Luna, síndic de greuges de la Comunitat Valenciana,
- Jesús Rodríguez, president del Consell per a la Defensa del Contribuent (Secretaria d'Estat d'Hisenda, Govern d'Espanya).

3 Taula rodona



“Simplificación de los procedimientos en el pago de tributos”

Moderador:

- Rafael Olañeta, professor de Dret Financer i Tributari.

Ponents:

- Cristina Casablanca, gerenta de l'Organisme de Gestió Tributària (Diputació de Barcelona);
- Virginia Muñoz, directora del Departament de Recaptació (Agència Estatal d'Administració Tributària);
- Fernando Plaza, fundador i president de Gestió Tributària Territorial.

4 Taula rodona



“Caracterización del discurso tributario”

Ponents:

- Estrella Montolío, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques (Universitat de Barcelona);
- Mar Forment, lingüista (Universitat de Barcelona);
- M.^a Ángeles García, lingüista (Universitat de Barcelona);
- Giovanni Garofalo, lingüista i traductor (Universitat de Bèrgam);
- Fernando Polanco, lingüista (Universitat de Barcelona);
- Gianluca Pontrandolfo, lingüista i traductor (Universitat de Trieste).

5 Taula rodona



"El proceso de clarificación de la providencia de apremio"

Ponents:

- Marc Bayés, lingüista (Universitat de Barcelona);
- Patricia Francés, advocada i assessora especialista en gestió tributària;
- M.^a Ángeles García, lingüista (Universitat de Barcelona);
- Iván Mesón, subdirector general de l'Àrea de Recaptació Executiva (Agència Estatal d'Administració Tributària);
- Antonio Pasagali, dissenyador gràfic (Consultora Prodigioso Volcán).

6 Homenatge a Mario Tascón, pioner de la comunicació clara, i a Natividad Bracerías, impulsora de la comunicació clara



Ponent:

- Estrella Montolío, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques (Universitat de Barcelona).

7 Ponència



"By the rivers of Babylon: orígenes históricos del discurso tributario"

Ponent:

- Joaquín Sanmartín, catedràtic emèrit de Filologia Semítica (Universitat de Barcelona).

8 Taula rodona



"Creencias y opiniones de los profesionales y de la ciudadanía sobre la calidad de la comunicación tributaria"

Ponents:

- Esaú Alarcón, assessor fiscal i professor de Dret Financer i Tributari (Universitat Abat Oliba-CEU);
- Cristina Casablanca, gerenta de l'Organisme de Gestió Tributària (Diputació de Barcelona);
- Mar Forment, lingüista (Universitat de Barcelona);
- Cristina García-Herrera, cap d'estudis de l'Institut d'Estudis Fiscals;
- Estrella Montolío, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques (Universitat de Barcelona).

9 Taula rodona



"Comunicación clara: políticas públicas, buen gobierno y buena administración"

Moderadora:

- M.^a Aránzazu Moretón, professora de Dret Constitucional (Universitat de Valladolid).

Ponents:

- Germán J. Arenas, investigador de Relacions Internacionals i Estudis Polítics (Universitat d'Alcalà);
- Marina Espinosa, coordinadora d'Estratègia Corporativa i Concertació Local (Diputació de Barcelona);
- Joaquín Meseguer, coordinador del grup de treball d'accés a la informació. Xarxa d'Entitats per la Transparència i la Participació Ciutadana (FEMP).

10 Taula rodona:

“Problemas y soluciones en los procedimientos de recaudación tributaria”

Moderador:

- José-Andrés Rozas, catedràtic de Dret Financer i Tributari (Universitat de Barcelona).

Ponents:

- Cristina García-Herrera, cap d'estudis de l'Institut d'Estudis Fiscals;
- Borja Garín, assessor fiscal i professor de Dret Financer i Tributari (Universitat de Barcelona);
- Pablo Grande, inspector d'hisenda de l'Estat (AEAT).

11 Norma ISO sobre lenguaje llano

Ponent:

- Ingemar Strandvik, responsable de qualitat de la Direcció General de Traducció de la Comissió Europea.

12 Cloenda de les Jornades

Ponents:

- Lluïsa Moret, presidenta de la Diputació de Barcelona i alcaldessa de Sant Boi de Llobregat;
- Jordi Garcia, vicerector de Recerca (Universitat de Barcelona);
- Estrella Montolí, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques (Universitat de Barcelona).



5.4.2 Jornada: Opinions i creences sobre comunicació tributària



Programa de la Jornada

Aquesta Jornada **es va celebrar el 23 de febrer de 2024** i **va reunir 300 professionals de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT)** al servei de l'atenció ciutadana. Va ser inaugurada per Cristina Casablanca, gerenta de l'ORGT, i hi van intervenir Estrella Montolío, directora de la Càtedra; Mar Forment, vicedirectora de la Càtedra, i la investigadora M.^a Ángeles García-Asensio.

La Jornada **va tenir com a objectiu compartir els resultats de tres enquestes elaborades pels investigadors de la Càtedra**, que van respondre, respectivament, professionals de l'atenció al contribuent de la xarxa d'oficines, punts d'informació i call center de l'ORGT; usuaris de les oficines de l'ORGT, i ciutadans majors de vint-i-cinc anys de la província de Barcelona.

Els resultats de les enquestes van subratllar, amb dades quantitatives i qualitatives, **la necessitat de continuar impulsant el gir comunicatiu de la Diputació de Barcelona cap a una comunicació tributària clara**.

En el desenvolupament de la Jornada **es va posar de manifest especialment la urgència de transformar la documentació adreçada als contribuents** per optimitzar-la i fer-la més visual i comprensible.

La Jornada va concloure amb una dinàmica que va organitzar els assistents per grups de treball amb la finalitat d'identificar els aspectes que dificulten la comprensió de la documentació tributària per aportar suggeriments de millora.

En finalitzar, **es va lliurar el premi a la millor investigació sobre comunicació clara** en l'Administració duta a terme per un estudiant universitari.



5.4.3 Jornada: Comunicació clara a l'Administració pública. Experiències exitoses d'una transformació en marxa



Programa de la Jornada

Aquesta Jornada **es va celebrar el 10 de març de 2025** i **va reunir 241 participants** (investigadors, professionals de l'Administració i ciutadans).

La finalitat de la Jornada va ser compartir iniciatives i experiències en comunicació clara dutes a terme per diferents administracions espanyoles d'àmbit local, autonòmic i estatal. Així mateix, **es van posar en comú mètodes de treball en comunicació clara que impliquen interdisciplinarietat, cocreació i participació de la ciutadania.**

La Jornada també va dedicar un espai a **presentar dues publicacions:** d'una banda, el **monogràfic Archiletras Científica Lingüística** (volum XII, hivern de 2024), dedicat a la comunicació clara i promogut per la Càtedra, i, d'altra banda, dues obres relacionades que recullen **l'anàlisi i els resultats de les tres enquestes** realitzades en el marc de la Càtedra (§ 5.1).

Les intervencions dels ponents van ser gravades i editades en vídeo per l'àrea de Comunicació de la Diputació de Barcelona. Els vídeos estan disponibles en els enllaços següents:



1 *Presentació de la Jornada*

Ponents:

- Filo Cañete, presidenta delegada de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona;
- Estrella Montolío, directora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques, i Joan Guàrdia, rector de la Universitat de Barcelona.



2 *La comunicació clara a la Diputació de Barcelona*

Ponents:

- Anna Berruezo, subdirectora d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional de la Diputació de Barcelona;
- Cristina Casablanca, gerenta de l'Organisme de Gestió Tributària.



3 *Comunicació clara en els oficis del Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local de la Diputació de Barcelona amb el món local*

Ponent:

- Gemma Peres, responsable d'Innovació, Estratègia i Inclusió en la Comunicació Corporativa de la Diputació de Barcelona.



4 *Dades prèvies a la transformació comunicativa. Publicació dels informes sobre comunicació clara elaborats per la Càtedra UB-DIBA*

Ponent:

- Mar Forment, vicedirectora de la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques (Universitat de Barcelona).



5 *La IA pública per ajudar a transformar les nostres institucions*

Ponent:

- Albert Cañigueral Bagó, responsable de coordinació i desenvolupament d'IA/LT del Barcelona SuperComputing Center.



6 *De l'opacitat a la claredat: la cocreació com a mètode en la clarificació de documents administratius*

Ponents:

- M. Àngels García, lingüista; Marc Bayés, lingüista; Susana Burgos, responsable de comunicació de l'ORGT de la Diputació de Barcelona;
- Jorge Franganillo, documentalista; Fernando Polanco, lingüista, i Irene Yúfera, lingüista.



7 *Compartint experiències
exitoses de clarificació en les
administracions local, autonòmica
i estatal*



Ponents: :

- Estrella Montolio (moderadora);
- Daniel Martínez Viñado (Ajuntament de Barcelona);
- Cristina Pérez Galán (Govern d'Aragó);
- Nuria Morales Pinto (EADOP);
- Àngels Sandalinas Rigual (Agència Tributària de Catalunya);
- Ana Elorza (Congrés dels Diputats).

8 *Navarra te incluye:
la accesibilidad como
palanca para la igualdad*



Ponent:

- Joseba Asiain, director general de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra (Gobierno de Navarra).

9 *El Pla de transformació de
l'Administració del Govern
de la Generalitat. Línia de
treball 11: comunicació clara a
l'Administració*

Ponent:

- Carles Ramió, president de la Comissió d'experts per a la definició de l'estratègia de transformació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la millora dels serveis públics (CETRA).

10 *La Generalitat de Catalunya:
una Administració que es vol
fer entendre*



Ponent:

- Ester Manzano, directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana de la Generalitat de Catalunya.

11 *El compromís del Ministeri de
Justícia amb el dret ciutadà
a un llenguatge judicial clar*



Ponent:

- Estrella Montolío Durán.

12 *Conclusió de la Jornada*



Ponents:

- Jordi Garcia, vicerector de Recerca de la Universitat de Barcelona;
- Lluïsa Moret, presidenta de la Diputació de Barcelona.

5.5 PREMIS CÀTEDRA UB-DIBA: L'IMPULS A LA RECERCA SOBRE COMUNICACIÓ ADMINISTRATIVA I TRIBUTÀRIA CLARA ENTRE JOVES INVESTIGADORS

Durant el període 2022-2025, **la Càtedra ha impulsat la recerca en comunicació administrativa i tributària clara entre estudiants de grau, màster i doctorat de la Universitat de Barcelona.** Per reconèixer i visibilitzar aquesta recerca, ha atorgat premis als millors treballs de fi d'estudis (TFG / TFM), d'acord amb els següents criteris:

1. Qualitat i originalitat del treball
2. Qualitat de la metodologia emprada i dels objectius establerts
3. Impacte potencial, aplicació i interès social de les aportacions

La Comissió de Selecció d'aquests premis està presidida per la directora de la Càtedra. Els premis s'han atorgat en dues edicions, els anys 2023 i 2024.

La primera edició dels Premis Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara es va convocar el 2023. **La cerimònia de lliurament es va fer el 23 de febrer de 2024** al Paranimf de la Diputació de Barcelona, al tancament de la Jornada opinions i creences sobre comunicació tributària

El primer premi es va lliurar a Anna Gangolells Rodríguez pel seu treball de fi de grau titulat *Desafiaments en l'accés a la justícia. Empoderant els ciutadans per un sistema legal just i democràtic*, dirigit per la Dra. Marta Bueno, del Departament d'Història del Dret, Dret Romà i Dret Eclesiàstic de la Universitat de Barcelona.



El segon premi va ser per a Marina López Escuder pel seu treball de fi de grau titulat *Implementación del lenguaje claro en la sede electrónica del Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat*. Aquest treball de recerca va ser **dirigit pel Dr. Fernando Polanco**, del Departament de Filologia Hispànica, Teoria de la Literatura i Comunicació de la Universitat de Barcelona.

La segona edició dels premis es va celebrar el 14 de novembre de 2024 a l'aula Joan Maragall de la Universitat de Barcelona i va tancar la primera de les presentacions del llibre *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* –la segona es va dur a terme a Madrid, a l'Institut d'Estudis Fiscals, el 10 de desembre de 2024.

El comitè avaluador **va decidir atorgar el primer premi ex aequo als següents treballs finals de màster: *Análisis del uso de los incisos en las notificaciones de providencia de apremio de ámbito municipal*, elaborat per Zheng Shuyuan i dirigit per la Dra. Mar Forment**, del Departament de Filologia Hispànica, Teoria de la Literatura i Comunicació de la Facultat de Filologia i Comunicació; **i *Proposta de redisseny del lloc web de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana a partir del mètode de disseny centrat en la persona Usuària (DCU)*, elaborat per**

Yolanda Molina Moral i dirigit per Núria Ferran Ferrer, de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals.



5.6 PUBLICACIONS DE TREBALLS DE RECERCA I DE DIVULGACIÓ, I PRESENTACIÓ DE LES PUBLICACIONS

El desenvolupament de l'activitat de la Càtedra ha conduït a la publicació de diferents volums tant en llengua castellana com en llengua catalana. Aquests volums s'han presentat en diversos fòrums.

5.6.1 Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar. Estrella Montolío (dir.) (2024). Editorial Aranzadi



Aquest volum, publicat el desembre de 2024, **recull les intervencions corresponents a les ponències, panells i taules rodones que van formar part de les Jornades sobre Comunicació Tributària Clara. Una aproximació interdisciplinària** (§ 5.4.1).

El signen disset autors, provinents de vuit camps de coneixement, de vuit universitats de tres països diferents i de set institucions, que han treballat conjuntament per avançar en la recerca sobre comunicació administrativa i tributària i convertir els resultats de les seves investigacions en una millora per a la ciutadania.

En la seva dimensió social, el volum recull estudis que aborden aspectes com la valoració i l'anàlisi de les comunicacions que les Administracions (particularment, les tributàries) estableixen amb els seus «administrats» i el paper de la ciutadania en aquestes comunicacions; la bona administració; o els problemes socials que genera l'escassa qualitat d'aquesta comunicació.

Des de la perspectiva jurídica i del procediment administratiu, s'analitzen diverses patologies i obstacles que s'adverteixen en les actuacions de recaptació, el tractament que en fan els tribunals, així com les estratègies normatives, de comunicació i de procediment que han proposat les administracions tributàries per millorar-ne el funcionament.

I, des del punt de vista lingüístic comunicatiu, s'aborda la descripció del discurs tributari i del procés de clarificació d'un dels documents més complexos que conformen les colònies de gèneres del procés de recaptació en l'Administració espanyola: la provisió de constrenyiment.



El volum ha estat presentat en dos fòrums:

1.

A l'Institut d'Estudis Fiscals de Madrid (10 de desembre de 2024)

La presentació de volum va anar **a càrrec del secretari d'Estat d'Hisenda**, un coneixedor de primera mà de les múltiples facetes que involucra la complexa comunicació tributària, que va valorar l'ambició i exhaustivitat del projecte que hi ha darrere d'aquesta obra.

També van participar en la presentació **la directora d'Estudis de l'Institut d'Estudis Fiscals (IEF)**, Cristina García-Herrera Blanco, i **la directora de l'Agència Estatal d'Administració Tributària**, Soledad Fernández Doctor, així com **la directora de la Càtedra**, Estrella Montolío.



2.

A la Universitat de Barcelona (14 de novembre de 2024)

La presentació del volum va ser **moderada per** Cristina Casablanca, **gerenta de l'ORGT**, i va anar **a càrrec del degà de la Facultat de Filologia i Comunicació**, Javier Velaza; de **la directora del Departament de Recaptació de l'Agència Tributària**, Virginia Muñoz, així com de la **directora de la Càtedra**, Estrella Montolío, els quals **van destacar el valor de la col·laboració** entre Universitat i entitats públiques i privades **per aconseguir una comunicació tributària més justa i comprensible per a la ciutadania**.



5.6.2 Monogràfic: Comunicación clara, un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico. Archiletras Científica, 12 (diciembre de 2024)

La Càtedra ha donat suport a la publicació del monogràfic de la revista Archiletras Científica: *Comunicación clara, un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico*.

El **monogràfic** ha estat dirigit per la directora de la Càtedra, Estrella Montolío, i coordinat per la vicedirectora d'aquesta mateixa Càtedra, Mar Forment Fernández, i **compta amb 16 contribucions** organitzades en dos apartats. El primer, *Investigación en comunicación clara en el mundo hispánico*, **està format per 8 capítols escrits per un total de 15 investigadors pertanyents a 11 universitats**. El segon, *Experiencias de transferencia en comunicación clara en el mundo hispánico*, inclou 8 contribucions més, escrites per 17 autors.

En les seves 200 pàgines **es pretén sintetitzar una part del camí recorregut en comunicació administrativa i tributària clara en l'àmbit hispanoparlant**.



Aquest volum ha estat presentat en dos fòrums:

1.

A l'Institut Cervantes de Madrid (14 de gener de 2025)

El director de l'Institut Cervantes, Luis García Montero, va donar la benvinguda a l'acte. Van participar en la presentació Arsenio Escolar, **editor i fundador d'Archiletras Científica**; Estrella Montolí, **directora d'Archiletras Científica**; Mar Forment Fernández, **coordinadora del monogràfic**, i Ricardo Vizcaíno-Laora i Ana Elorza Moreno, **autors**, respectivament, de dos dels articles. Va tancar l'acte Manuel Olmedo, **secretari d'Estat de Justícia del Ministeri de Presidència, Justícia i Relacions amb les Corts**.

2.

En la Jornada de Comunicació Clara en l'Administració Pública. Experiències exitoses d'una transformació en marxa (10 de març de 2025).

La presentació va anar a càrrec de Mar Forment, que va subratllar l'interès d'explorar experiències de comunicació clara i la possibilitat d'utilitzar la intel·ligència artificial per clarificar discursos administratius i d'altres discursos d'especialitat, com el de la salut, tal com recullen les publicacions del monogràfic.



5.6.3 Informes de tres estudis d'enquesta sobre comunicació tributària

Els resultats de les tres enquestes sobre comunicació tributària clara que hem realitzat en el marc de la Càtedra (§ 5.1) **s'han publicat en dos informes**, en versions en català i en castellà, **a la col·lecció "Eines", Sèrie 16 d'Administració local, l'any 2025:**

1.

*Cap a una comunicació clara i eficaç a les Administracions tributàries.
Reflexions del personal de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT)*

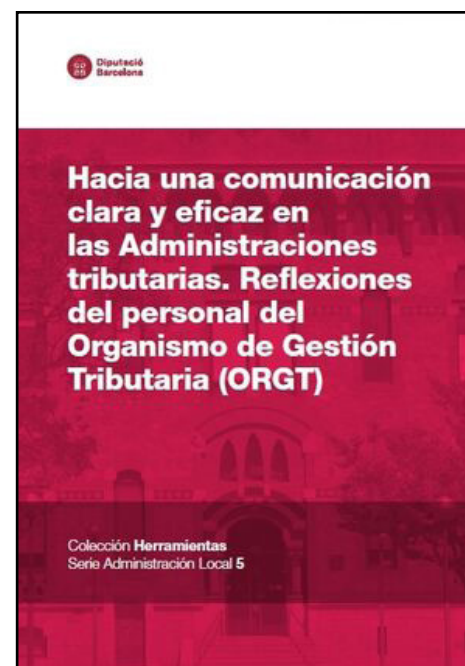
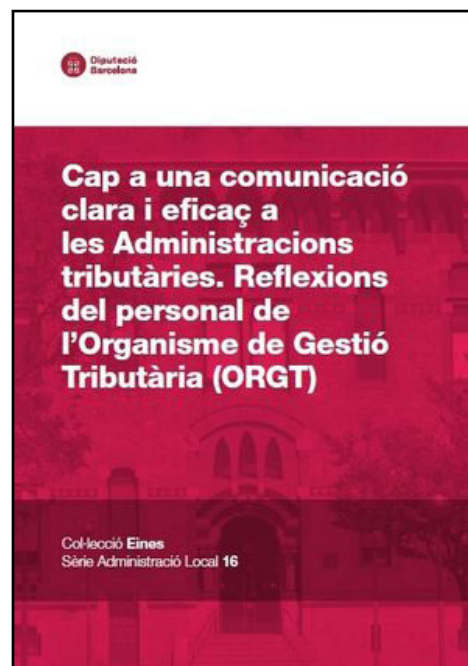
Aquest informe mostra que el personal de l'ORGT no només és conscient de les dificultats a què s'enfronten els contribuents, sinó que també és capaç d'indicar on hi ha **els principals esculls comunicatius** i de **proposar-hi solucions**.

CAT

CAST

https://llibreria.diba.cat/es/libro/cap-a-una-comunicacio-clara-i-eficac-a-les-administracions-tributaries-reflexions-del-personal-de-l-organisme-de-gestio-tributaria-orgt_71388

https://llibreria.diba.cat/es/libro/hacia-una-comunicacion-clara-y-eficaz-en-las-administraciones-tributarias-reflexiones-del-personal-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt_71390



2.

Veus empoderades. L'impacte de les oficines de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) en la percepció del discurs tributari

Aquest informe **revela com la ciutadania percep la comunicació tributària i quin és l'impacte de l'atenció presencial en la seva relació amb l'ORGT** de la Diputació de Barcelona. Concretament, ofereix una visió detallada sobre els desafiaments comunicatius de l'àmbit fiscal, els perfils dels usuaris que acudeixen a les oficines d'atenció ciutadana i les raons que els porten a preferir el tracte directe en les gestions digitals.



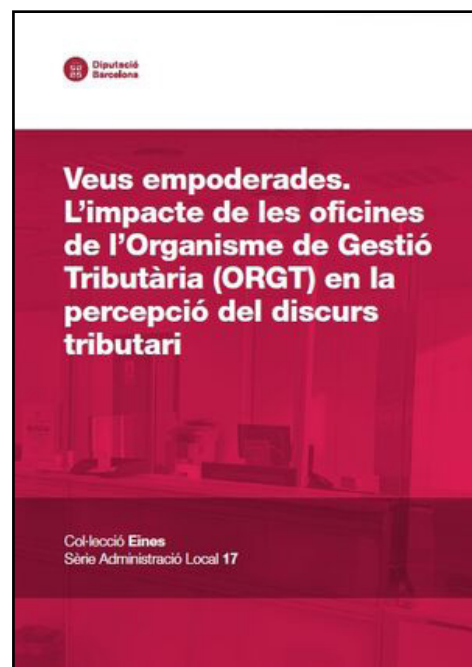
CAT



CAST

https://llibreria.diba.cat/es/libro/veus-empoderades-l-impacte-de-les-oficines-de-l-organisme-de-gestio-tributaria-orgt-en-la-percepcio-del-discurs-tributari_71316

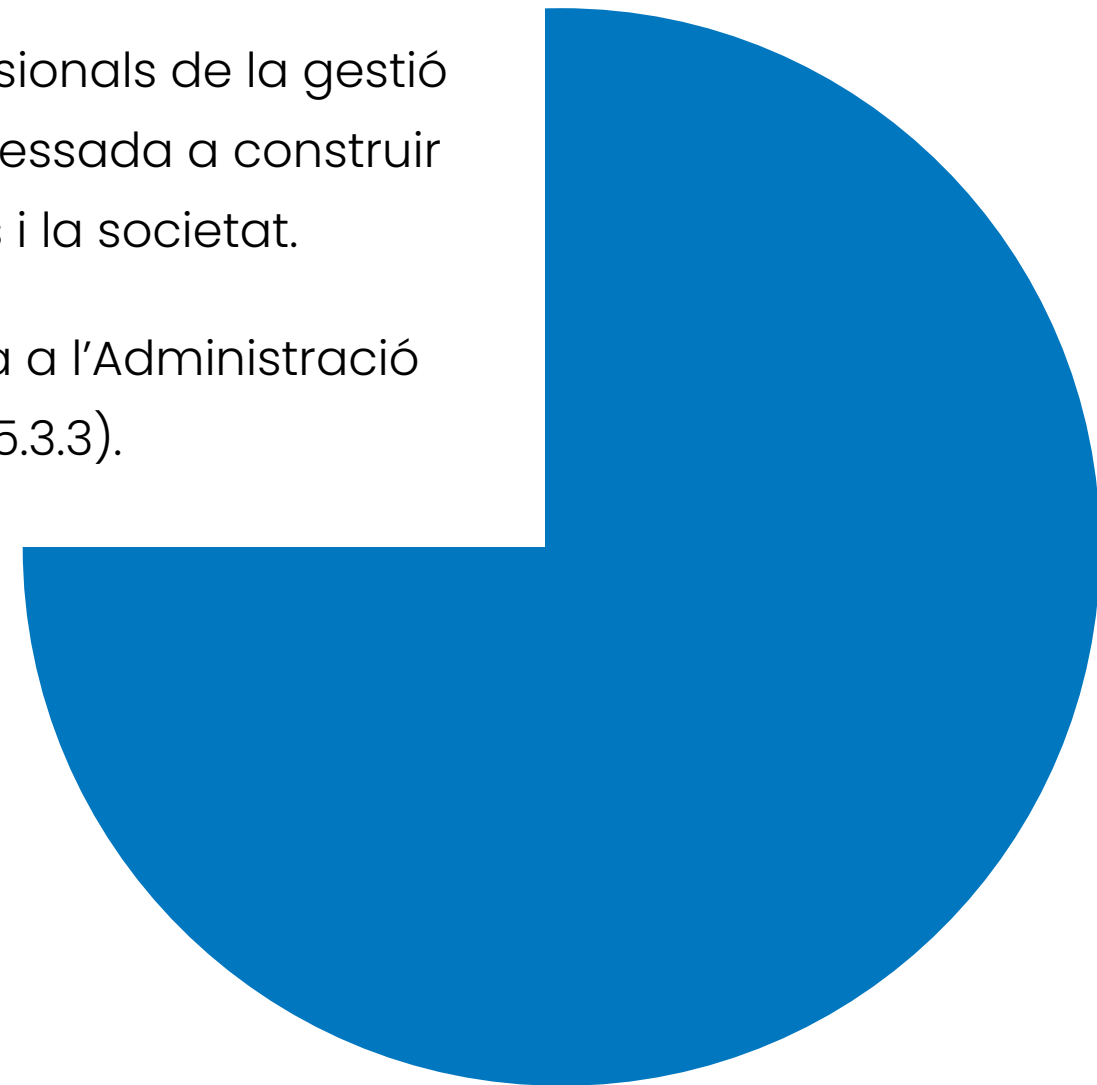
https://llibreria.diba.cat/es/libro/voces-empoderadas-el-impacto-de-las-oficinas-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt-en-la-percepcion-del-discurso-tributario_71317



Els estudis que es reuneixen en aquests informes són pioners, donen protagonisme a l'experiència dels contribuents i dels professionals de l'atenció ciutadana, i plantegen propostes per avançar cap a una comunicació tributària més comprensible, accessible i democràtica.

Es consideren, així mateix, un recurs imprescindible per a professionals de la gestió pública, investigadors en comunicació i qualsevol persona interessada a construir una relació més transparent i propera entre les administracions i la societat.

Els informes van ser presentats a la Jornada: Comunicació clara a l'Administració pública. Experiències exitoses d'una transformació en marxa (§ 5.3.3).



5.7 JORNADA FORMATIVA: EL DRET A ENTENDRE. PER QUÈ CAL QUE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES ES DIRIGEIXIN DE MANERA CLARA A LA CIUTADANIA

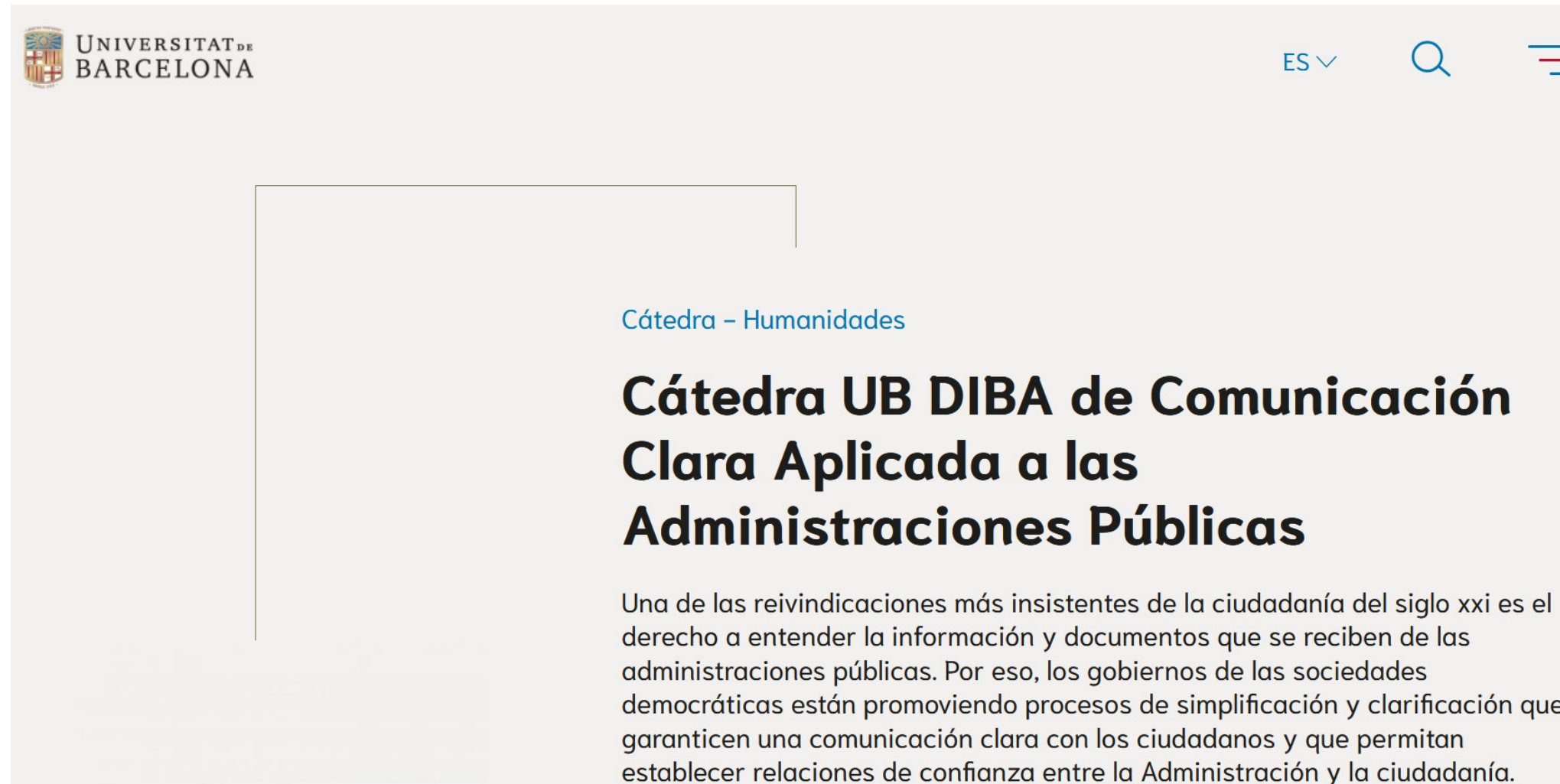
La Càtedra va organitzar **unes jornades formatives dirigides a estudiants en pràctiques i a professionals de l'ORGT** en la qual van participar com a formadors quatre investigadors de la Càtedra: Marc Bayés, Jorge Franganillo, Mar Forment i Agustí Pou.

En aquestes jornades, que es van desenvolupar **els dies 4 i 5 de maig de 2023**, es va abordar la necessitat d'avançar en una comunicació clara i transparent amb els contribuents. **El primer dia es va centrar en la importància de la comunicació clara**, amb debats sobre els moviments internacionals que advoquen per la claredat, les iniciatives dutes a terme a Espanya i Catalunya, i els esforços de la Diputació de Barcelona per millorar la seva comunicació. També es va analitzar la claredat de les comunicacions de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT).

El segon dia es va aprofundir en els aspectes pràctics de la construcció de textos administratius clars, específicament en l'àmbit de la gestió tributària. Els temes tractats van incloure els principis d'usabilitat per a les pàgines web de gestió tributària, l'arquitectura de la informació i el disseny dels documents tributaris, i les estratègies per redactar textos administratius clars i concisos mitjançant el recurs a un llenguatge planer i a estructures sintàctiques simples.

5.8. DIVULGACIÓ DE LES ACTIVITATS DE LA CÀTEDRA: WEB I XARXES SOCIALS

Per deixar un registre públic de l'activitat de la Càtedra, els investigadors mantenen actualitzat el contingut del [web de la Càtedra](#).



També hem difós les activitats dutes a terme **a través de les xarxes socials** associades al grup EDAP ([X](#), [Bluesky](#) y [LinkedIn](#))



Els investigadors de la Càtedra no hem descuidat la relació amb altres organitzacions, segons detallem a continuació.

6.1 GRUP DE TREBALL CTN-UNE 191/GT 1 “LLENGUATGE CLAR” (13 DE NOVEMBRE DE 2024)

El 13 de novembre de 2024, la Càtedra, a través de la participació de l'investigador Marc Bayés, **va entrar a formar part del Grup de Treball 1 Llenguatge clar**, dins del Comitè UNE de Terminologia (CTN-UNE 191), que es va constituir aquell mateix mes.

Presidit per Julio Carlos Fuentes, el grup de treball està compost per experts en llenguatge clar, lingüística, terminologia, accessibilitat, traducció, correcció, així com per representants d'empreses, consumidors i administracions públiques.

El grup treballa per influir en els continguts dels projectes que està desenvolupant l'ISO, amb el repte d'establir normes nacionals que puguin complementar les normes internacionals en llenguatge planer i que presentin continguts adaptats a les particularitats de l'idioma espanyol.

Des de la Càtedra, estem convençuts que, un cop publicades, les normes UNE seran un instrument clau perquè s'estengui el moviment del llenguatge clar. Amb la seva extensió, també creixeran l'eficàcia i la transparència de les organitzacions i l'empoderament de la ciutadania.

6.2 XARXA ESPANYOLA DE CÀTEDRES I INSTITUTS UNIVERSITARIS DE GOVERN OBERT (RECIGA) (21 DE MARÇ DEL 2023)

El març de 2023, la Càtedra es va sumar a la xarxa RECIGA, que té l'objectiu de dur a terme, de forma compartida i amb major garantia d'èxit, tot tipus d'investigacions, projectes i, en general, iniciatives conjuntes entre les càtedres que formen la xarxa, així com fomentar la difusió de les activitats que aquestes entitats realitzen de forma particular; tot això per tal de crear una comunitat acadèmica, d'àmbit nacional, en matèria de transparència, participació, rendició de comptes, integritat, bon govern o qualsevol altra relacionada amb el govern obert en sentit ampli.

En particular, es proposen les línies d'acció següents:

1.

Difondre, a les pàgines web de les institucions, les activitats i els projectes de la resta de càtedres.

2.

Compartir informació sobre els integrants i col·laboradors, així com de les línies de recerca o especialització.

3.

Contribuir a conformar una opinió tècnica conjunta en les matèries pròpies de les càtedres quan els membres, per majoria, considerin que resulta necessari.

6.3 XARXA PANHISPÀNICA DEL LLENGUATGE CLAR (20 DE MARÇ DE 2024)

La integració de la Càtedra en la Red Panhispánica del Lenguaje Claro **es va materialitzar el 20 de març de 2024**. La RAE va reconèixer Estrella Montolío com a delegada de la Càtedra als efectes de les activitats i iniciatives que es duguin a terme en el marc de la xarxa.

Aquesta xarxa té dos propòsits essencials compartits amb la Càtedra: **fomentar el llenguatge clar i accessible com a fonament dels valors democràtics** i de ciutadania, així com **promoure el compromís de les autoritats per assegurar-ho** en tots els àmbits de la vida pública.

 **Els dies 20 i 21 de maig de 2024 es va celebrar** a la seu institucional de la Reial Acadèmia Espanyola a Madrid **la I Convenció** de la Xarxa Panhispànica de Llenguatge Clar i Accessible, **en la qual va participar Estrella Montolío** en qualitat de directora de la Càtedra.

 **Totes les ponències i taules es van poder seguir en directe** *a través del canal de la RAE a YouTube.*

Hem reunit en aquest apartat l'activitat més específica dels membres de la Càtedra al voltant de dos grans eixos: difusió i divulgació, i formació en comunicació clara. L'ordre de les activitats incloses en aquest apartat és cronològic, de més a menys recent.

7.1 DIFUSIÓ I DIVULGACIÓ

La difusió i la divulgació de l'activitat de la Càtedra i de les investigacions realitzades s'han dut a terme a través de la participació dels investigadors en congressos, jornades i trobades, i en les seves publicacions:

7 de abril del 2025

Mar Forment publica al número d'abril *¿Por qué hablan tan raro? El trabalenguas de las instituciones*, de la revista *TintaLibre*, l'article «¿Providencia de qué? Disculpe, no entiendo. Por una Administración pública comprensible». En ell aprofundeix en les conseqüències de la inintel·ligibilitat de les comunicacions entre les administracions públiques i

la ciutadania. En el mateix número de la revista, es transcriu la conversa *Quan la ciència s'entén*, en què Estrella Montolío modera el diàleg entre Carlos Briones i Lluís Montoliu per abordar els reptes de la comunicació clara en la divulgació de la ciència.

20 de marzo del 2025



Estrella Montolío modera [la conversa entre Carlos Briones i Lluís Montoliu](#) per a la revista *TintaLibre*.

8 de marzo del 2025



Marc Bayés-Gil, M.^a Ángeles García-Asensio i Jorge Franganillo publiquen l'article «[Discurso tributario: hacia la claridad de la notificación de providencia de apremio](#)» a *Infonomy*. L'article recull una investigació que manifesta les dificultats de comprensió que els contribuents enfronten quan interactuen amb un document tributari complex com és la notificació de provisió de constrenyiment. La investigació també revela com augmenta la comprensió de la informació i de les finalitats comunicatives que vehicula el document un cop aquest s'ha reescrit i modificat en la seva estructura i el seu disseny en la perspectiva d'una comunicació clara.

Desembre 2024

Estrella Montolío és nomenada membre de la Comissió d'Assessors per a la Transformació de l'Administració Catalana (CETRA), creada pel Govern de la Generalitat de Catalunya.

Desembre 2024

Estrella Montolío se suma a l'equip assessor de la revista de divulgació científica *The Conversation* España.

21 de novembre de 2024

Mar Forment i Iván Mesón, subdirector de Recaptació Executiva de l'AEAT, ofereixen la ponència *Simplificación del lenguaje administrativo* en les Jornades de Personal Directiu de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (Delegacions Especials d'Illes Balears, Múrcia i València) organitzades a Palma de Mallorca per l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT).

8 de novembre de 2024

M.^a Ángeles García-Asensio i Fernando Polanco ofereixen la ponència *Hacia una Administración tributaria clara: un desafío lingüístico y comunicativo para el siglo XXI* en les *Jornadas sobre Recaudación* que organitza anualment l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT).



7 de novembre 2024

Fernando Polanco participa com a ponent a les jornades *El acceso a la información del texto escrito: hacia un objetivo de lecturabilidad accesible*, organitzades pel Centre Internacional de l'Espanyol de la Universitat de Salamanca.

13 de febrer de 2024

Mar Forment és ponent al 2n Congrés de Transparència, Participació Ciutadana i Bon Govern, organitzat per la Diputació d'Alacant. Participa en una taula rodona sobre els estils comunicatius de les administracions públiques i sobre la importància de les bones pràctiques comunicatives i la transparència per evitar la desinformació i augmentar el nivell de confiança ciutadana en les institucions.

22-26 de gener de 2024

M.^a Ángeles García-Asensio participa en el [XX Congreso Internacional de la Asociación de Lingüística y Filología de América Latina](#), ALFAL 2024, a la Universitat de Concepción (Xile) amb la comunicació *El discurso administrativo (tributario): caracterización y clarificación de la notificación de la providencia de apremio*.

10 d'octubre de 2023

Estrella Montolío representa totes les direccions de les càtedres i de les aules de la UB en la cerimònia anual organitzada per la Universitat de Barcelona. En la seva ponència destaca el paper de les càtedres i aules, que són «el pont que ha de salvar l'abisme existent entre la universitat i la societat».

27, 28 i 29 de setembre de 2023

Estrella Montolío, Fernando Polanco, Mar Forment i M.^a Ángeles García-Asensio participen en la Conferència Internacional Plain 2023: *Conectar culturas: comunicación clara para construir puentes*, a Buenos Aires.

Montolío pronuncia la conferència inaugural: *De la idea al impacto: innovación en comunicación clara para la Gobernanza empática. El caso del proyecto Comunicación Tributaria Clara* (ComTClar). Polanco, García-Asensio i Forment difonen els resultats de les investigacions realitzades amb les comunicacions *Acción lingüística y lenguaje claro: cómo democratizar la comunicación de la Administración española* (Polanco), *La transformación del discurso de la*



Agencia Tributaria española: el proceso de clarificación de la documentación empleada en los procedimientos de recaudación (García) i La comunicación clara en las Administraciones tributarias españolas: creencias y opiniones de los profesionales (Forment).

3 de juliol de 2023

Mar Forment participa en la taula rodona *L'accessibilitat i el dret a entendre* en la 32a edició de l'Escola d'Estiu que organitza l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona. Presenta la seva intervenció amb el títol *L'accessibilitat i el dret a entendre*, i debat sobre el dret a entendre per part de la ciutadania en situació de vulnerabilitat idiomàtica, cultural, d'edat i de discapacitat, entre d'altres.

27 de juny de 2023

Els Premis Archiletras reconeixen la trajectòria professional d'Estrella Montolí, i la Càtedra és finalista als Premis Archiletras de la Llengua. En la cerimònia de lliurament de premis hi són presents els ministres Félix Bolaños i Teresa Ribera.

23 de maig del 2023

Estrella Montolí intervé en la Conferència Internacional de les Llengües Portuguesa i Espanyola (CILPE 2023), celebrada a Paraguay (Asunción). Participa en la taula rodona *Comunicación clara: la búsqueda de la sencillez en un mundo complejo*.

16 de maig del 2023

L'Agència Tributària espanyola (AEAT) celebra les Jornades de Formació Directiva al Palau de la Magdalena, a Santander. Estrella Montolí intervé en una taula rodona, en la qual presenta els resultats de l'enquesta als professionals de l'ORGT.

10 de maig del 2023

Mar Forment presenta la ponència *El perquè i el com de la comunicació clara a les administracions públiques* en una jornada organitzada per la Generalitat de Catalunya.

27 de març de 2023

María Ángeles García-Asensio tanca l'acte d'obertura del IV Congreso Europeo *Proximidad, Participación y Ciudadanía*, organitzat a València per Kaleidos.red, amb la conferència *El derecho a entender*. En aquest congrés s'aborden les noves formes de comunicació entre l'Administració i la ciutadania, les noves tendències en comunicació clara, les bretxes comunicatives, i les claus relacionals i comunicatives del líder del segle XXI. També es van presentar models i experiències d'innovació pública local i nous models de democràcia directa.

30 de gener de 2023

Mar Forment presenta la comunicació *¿Podemos responder a un requerimiento si no sabemos lo que se nos requiere? Caracterización estructural y lingüística de los requerimientos tributarios* en el LI Simposio Internacional de la Sociedad Española de Lingüística, celebrat a la Universitat de Múrcia. Forment realitza una primera aproximació a l'estructura i a les característiques lingüístiques del requeriment com a tipus de text tributari.

25 d'octubre de 2022

M.ª Ángeles García-Asensio inaugura la III Jornada de Tributs de Catalunya amb una ponència centrada en les estratègies que proposa l'Administració per acostar-se al contribuent. Organitza la jornada la Secretaria d'Hisenda del Departament d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya i l'Agència Tributària de Catalunya (ATC).

11 d'abril de 2025

Fernando Polanco imparteix un taller de redacció jurídica clara en el marc de la Formación de Nuevos Jueces y Juezas del Cuarto Turno 2025 (promoció 23a) de l'Escola Judicial d'Espanya.

14 de març de 2025

Fernando Polanco participa en el *Taller sobre claridad en el lenguaje administrativo y jurídico*, organitzat pel Tribunal de Comptes a Madrid, amb una ponència sobre el lèxic i la claredat en el llenguatge administratiu. El taller s'ofereix al personal tècnic i als caps d'àrea del Tribunal de Comptes.

3-13 de març de 2025

Fernando Polanco i Mar Forment imparteixen sessions de formació en el Curs de Llenguatge Clar Aplicat a l'Administració Pública. El programa d'estudis es presenta amb un enfocament teòric i pràctic, i amb la finalitat donar a conèixer als participants els fonaments i els mètodes i

tècniques de llenguatge clar en l'àmbit de les administracions públiques.

11 de desembre de 2024

M.^a Ángeles García-Asensio imparteix el taller *Comunicación clara en la Administración de Justicia* per a la 46a promoció de lletrats de l'Administració de Justícia en el marc de les sessions teòriques del seu curs selectiu.

En el taller es destaquen els beneficis de transformar la cultura comunicativa de les Administracions per aconseguir una comunicació judicial i administrativa més eficaç i amable quan el destinatari és el ciutadà, i es presenta la *Guía de redacción judicial clara* del Ministeri de Justícia, de la qual García-Asensio i Montolío són coautors.

Desembre, novembre i setembre de 2024

Mar Forment, Fernando Polanco i Irene Yúfera imparteixen la formació *Desarrollo de competencias en comunicación administrativa clara* per al personal de l'Ajuntament de Vitòria-Gasteiz. L'objectiu és orientar els canvis necessaris en els documents que l'Ajuntament remet als ciutadans.

La proposta formativa es desenvolupa en dues sessions teòriques i, posteriorment, en cinc sessions virtuals per validar cinc documents clarificats pel personal de l'Ajuntament.

4 i 18 d'octubre de 2024

M.^a Ángeles García-Asensio i Mar Forment imparteixen el curs intensiu *Redacció en llenguatge planer i enquestes a professionals i a la ciutadania* per a caps d'àrea de l'Ajuntament de Mataró.

21 de març de 2024

Jorge Franganillo, M.^a Ángeles García-Asensio i Irene Yúfera imparteixen el curs intensiu *Desarrollo de competencias en comunicación administrativa clara*, que organitza l'Institut Asturià d'Administració Pública Adolfo Posada (IAAP).

Adreçat al personal de la Conselleria de Drets Socials i Benestar del Principat d'Astúries, el curs se centra a reforçar coneixements i habilitats per a una comunicació més clara i efectiva, i dota els assistents, responsables de difondre informació essencial al lloc web i als canals socials institucionals, d'estratègies per promoure una comunicació transparent i accessible.

21 de març de 2024

M.^a Ángeles García-Asensio i Mar Forment ofereixen la primera edició del *Taller de comunicació clara* adreçat als lingüistes que són referents de llenguatge planer a cada departament de la Generalitat de Catalunya. Organitza aquest esdeveniment la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana a la seu de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Arenas, G. J. (2023): *Publish, explain, understand, and comply: Legislation in Plain Language, The Theory and Practice of Legislation*. DOI: <https://doi.org/10.1080/20508840.2023.2182980>

Arenas, G. J. (2024). Enmarcando las políticas de lenguaje claro: derechos, eficiencia y buen gobierno. Bases para una comunicación tributaria clara. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 87-108). Aranzadi.

Bayés-Gil, 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>

Bayés-Gil, M. (2024). Percepció de claridad y comprensión de documentos administrativos (tributarios): la providencia de apremio municipal. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 441-464). Aranzadi.

Bayés-Gil, M. (2024). Enfrentar el corporativismo y la autorreferencialidad: retos de la Administración del siglo XXI. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 109-118). Aranzadi.

Bayés-Gil, M. y Polanco-Martínez, F. (2024). Iniciatives valentes i estimulants per millorar la comunicació tributària. *Revista de Llengua i Dret*. <https://eapc-rld.blog.gencat.cat/2024/02/29/iniciatives-valentes-i-estimulants-per-millorar-la-comunicacio-tributaria-marc-bayes-gil-i-fernando-polanco-martinez/>

Bayés-Gil, M., García-Asensio M.ª Á., Franganillo, J. (2025). Discurso tributario: hacia la claridad de la notificación de providencia de apremio. *Infonomy*, 3(1), e25005. <https://doi.org/10.3145/infonomy.25.005>

Forment Fernández, M. (2024). Aproximació descriptiva a l'ús dels incisos en el discurs tributari en espanyol. *Revista De Llengua I Dret*, (82), 120-142. <https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4332>

Forment, M. y Montolío, M. (2024). La opinión de los profesionales sobre la calidad de la comunicación de las administraciones tributarias. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 139-160). Aranzadi.

Franganillo, J., García-Asensio, M.ª Á. (2024). La claridad como derecho: la aportación de la norma ISO 24495-1 hacia el lenguaje claro. *ThinkEPI*. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a09>

García-Asensio, M.ª Á. (2024). El proceso de clarificación de la notificación de providencia de apremio: cambios textuales y lingüísticos. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 381-423). Aranzadi.

García-Asensio, M. Á., Polanco, F. Y Montolío, 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 Juli Ponce (Coord.), *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración: Aportaciones de las ciencias conductuales* (191-215). Marcial Pons.

García-Asensio, M.^a Á., Polanco, F. Y Montolío, E. (2022). Plain Writing: A Nudge to the Democratic Requirement for Transparency in Government-to-Citizen Communication. En J. Ponce (Coord.), *Nudging's Contributions to Good Government and Good Administration. Legal Nudges in Public and Private Sectors* (279-321). EPLO.

Goenaga, M. y Arias, G. (2024). Análisis longitudinal de los costes psicosociales del cumplimiento tributario en España: entre la opacidad y la incomprensión, *Crónica Tributaria "Nueva Época"*, 2(191), 59-75. <https://dx.doi.org/10.47092/CT.24.2.2>

Montolío, E. (2022). El fracaso comunicativo de la administración. *Telos*. <https://telos.fundaciontelefonica.com/el-fracaso-comunicativo-de-la-administracion/>

Montolío, 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* (247-266). Instituto Cervantes. https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_23/montolio/p01.htm

Montolío, E. (2023). La dificultad de entender el lenguaje que utilizan las Administraciones públicas. *The Conversation*. <https://theconversation.com/la-dificultad-de-entender-el-lenguaje-que-utilizan-las-administraciones-publicas-203295>

Montolío, E. (2024). Comunicación tributaria clara. Equipos y proyectos complejos para afrontar realidades complejas. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 39-58). Aranzadi.

Montolío, E. (Dir.). (2024). *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar*. Aranzadi LA LEY. https://www.ub.edu/edap/wp-content/uploads/2025/01/Comunicacion-tributaria-clara_r.pdf

Montolío, E y Bayés-Gil, M. (2024). El estado de la cuestión de la comunicación clara en castellano en España en el ámbito jurídico y administrativo. *Revista De Llengua I Dret*,

82, 104-119. <https://revistes.eapc.gencat.cat/index.php/rld/article/view/4330/5579>

Montolío, E y Forment, M. (2025). *Cap a una comunicació clara i eficaç a les Administracions tributàries. Reflexions del personal de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT)*. Diputació de Barcelona. https://llibreria.diba.cat/cat/llibre/cap-a-una-comunicacio-clara-i-eficac-a-les-administracions-tributaries-reflexions-del-personal-de-l-organisme-de-gestio-tributaria-orgt_71388

Montolío, E y Forment, M. (2025). *Veus empoderades. L'impacte de les oficines de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) en la percepció del discurs tributari*. Diputació de Barcelona. https://llibreria.diba.cat/cat/llibre/veus-empoderades-l-impacte-de-les-oficines-de-l-organisme-de-gestio-tributaria-orgt-en-la-percepcio-del-discurs-tributari_71316

Montolío, E. y García-Asensio, M.^a Á. (2023). Guía de redacción judicial clara. *El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces*. Ministerio de Justicia. <https://www.mjusticia.gob.es/es/AreaTematica/DocumentacionPublicaciones/InstListDownload/Gu%C3%ADa%20redacci%C3%B3n%20judicial%20clara.pdf>

Montolío, E., García-Asensio, M.^a Á y Forment, M. (2024). Análisis y clarificación de la comunicación tributaria española: el proyecto de investigación ComTClar. En En A. Retegui y F. Bernabé (Eds.). *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*. Thomson Reuters – La Ley Argentina.

Montolío, E.; Polanco, F.; García-Asensio, M.^a Á. (2022). Lingüística y ciencias del comportamiento. En J. Ponce (Coord.), *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración. Aportaciones de las ciencias conductuales, nudging y sectores público y privado* (133-152). Marcial Pons.

Polanco, F. (2024). Los géneros del procedimiento de recaudación de las Administraciones tributarias españolas a partir del corpus ComTClar. En E. Montolío (Dir.), *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (págs. 293-340). Aranzadi.

Polanco, F. (2024). Comunicación clara y lingüística conductual. *Archiletras científica: revista de investigación de lengua y letras*, 12, 53-64

Polanco, F. y Montolío, E. (2024). (Des)cortesía en la comunicación de las administraciones tributarias. En E. Brenes (Ed.), *Estudios sobre Lingüística pragmática y Análisis del Discurso en español* (pp. 87-100). Universidad de Sevilla.

Polanco, F., García-Asensio, M.^a Á. y Montolío, E. (2024). Lingüística conductual y Lenguaje Claro: cómo democratizar la comunicación de la Administración. En I. Wences y G. Arenas (Coords.), *Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende. Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad* (pp. 165-178). Marcial Pons.

Polanco, F., Montolío, 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. *Revista Asterisco*, 2, 79-101.
<https://doi.org/10.14201/ast.2024279101>

Wences, I. y Arenas, G (Coords.). (2024). *Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende. Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad*. Marcial Pons.