



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA



Diputació  
Barcelona

Càtedra de Comunicació Clara  
Aplicada a les Administracions Pùbliques

Memoria de actividades

CÁTEDRA UB-DIBA SOBRE  
COMUNICACIÓN CLARA APLICADA  
A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2022-2025



# CONTENIDO #1

1.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
2.	<b>ANTECEDENTES</b>	6
3.	<b>FUNDAMENTOS DE LA CÁTEDRA</b>	8
	3.1 Objetivos	8
	3.2 Líneas de actuación	9
	3.3 Beneficios	10
4.	<b>EL EQUIPO</b>	12
5.	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS INVESTIGADORES DE LA CÁTEDRA</b>	13
	5.1 Presentación de la Cátedra en el Congreso CIT 2022 (28 de septiembre de 2022)	13
	5.2 Elaboración de tres estudios de encuesta sobre comunicación administrativa y tributaria, análisis de datos y publicación de resultados	14
	5.3 Implementación del método Design Thinking para la transformación de una plantilla de notificación de providencia de apremio en la perspectiva de una comunicación clara	16
	5.4 Organización de tres jornadas sobre comunicación administrativa y tributaria clara	19
	5.4.1 Jornadas: Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinaria	20
	5.4.2 Jornada: Opiniones y creencias sobre comunicación tributaria	25
	5.4.3 Jornada: Comunicación clara en la Administración pública. Experiencias exitosas de una transformación en marcha	26
	5.5 Premios Cátedra UB-DIBA: el impulso a la investigación sobre comunicación administrativa y tributaria clara entre jóvenes investigadores	29

# CONTENIDO #2

<b>5.6 Publicaciones de trabajos de investigación y de divulgación, y presentación de las publicaciones</b>	<b>31</b>
<b>5.6.1 Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar. Estrella Montolío (dir.) (2024). Editorial Aranzadi</b>	31
<b>5.6.2 Monográfico: Comunicación clara, un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico. Archiletras Científica, 12 (diciembre de 2024)</b>	33
<b>5.6.3 Informes de tres estudios de encuesta sobre comunicación tributaria</b>	35
<b>5.7 Jornada formativa: El derecho a entender. Por qué es necesario que las Administraciones públicas se dirijan de manera clara a la ciudadanía</b>	<b>38</b>
<b>5.8. Divulgación de las actividades de la Cátedra: web y redes sociales</b>	<b>39</b>
<b>6. RELACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES</b>	<b>40</b>
<b>6.1 Grupo de trabajo CTN-UNE 191/GT 1 “Lenguaje claro” (13 de noviembre de 2024)</b>	40
<b>6.2 Red Española de Cátedras e Institutos Universitarios de Gobierno Abierto (RECIGA) (21 de marzo del 2023)</b>	41
<b>6.3 Red Panhispánica del Lenguaje Claro (20 de marzo de 2024)</b>	42
<b>7. ACTIVIDADES DE MIEMBROS DE LA CÁTEDRA</b>	<b>43</b>
<b>7.1 Difusión y divulgación</b>	43
<b>7.2 Formación</b>	48
<b>8. SELECCIÓN DE BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS PUBLICADA POR LOS MIEMBROS DE LA CÁTEDRA SOBRE EL ÁMBITO TEMÁTICO DE LA COMUNICACIÓN CLARA EN EL PERÍODO 2022-2025</b>	<b>50</b>

## INTRODUCCIÓN

1.

En julio de 2022, la entonces presidenta de la Diputación de Barcelona, la Sra. Nuria Marín; el rector de la Universidad de Barcelona, Dr. Joan Guàrdia, y la directora de la cátedra, Dra. Estrella Montolío, **presentaron oficialmente en la Universidad de Barcelona la Cátedra UB-DIBA** de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas.

Tres años después, **en julio de 2025, la Cátedra ha completado su primer período de vigencia**, y en este tiempo, ha consolidado su crecimiento **a través de** múltiples **actuaciones de carácter formativo, de investigación e innovación y de divulgación**.

Estas acciones han propiciado la reflexión sobre la necesidad de transformar la cultura comunicativa de las Administraciones públicas **y han convertido a la Diputación de Barcelona y la Universidad de Barcelona en referentes en el impulso de la mejora de la calidad comunicativa pública**.

La actividad de la Cátedra puede consultarse:



1. En el sitio web de la Cátedra

<https://www.ub.edu/catedres/es/catedras/catedra-ub-diba-de-comunicacion-clara-aplicada-las-administraciones-publicas>



2. En el portal web de la Diputación de Barcelona

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

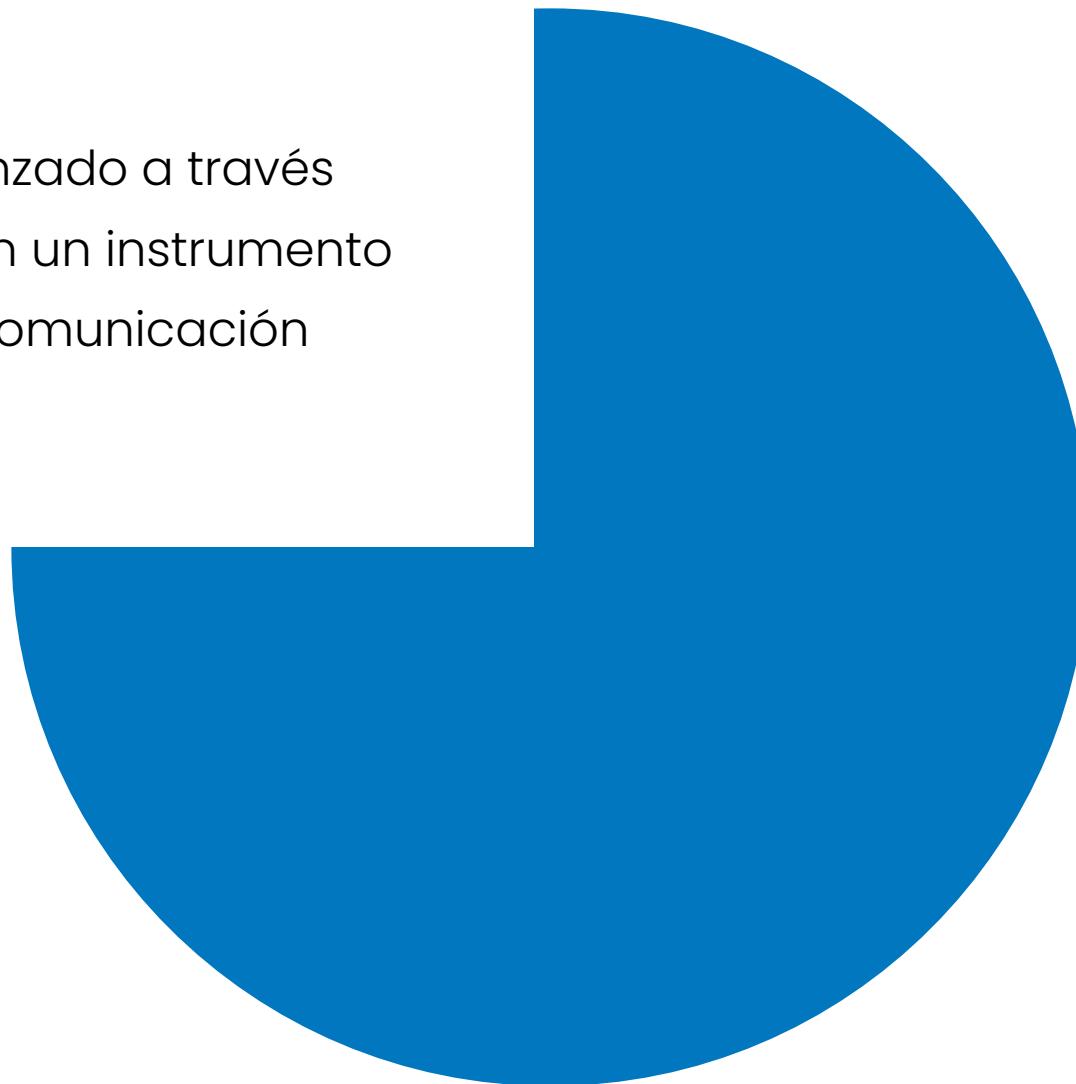


3. En el sitio web del grupo de investigación EDAP, de la Universidad de Barcelona

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



En las siguientes páginas presentamos los hitos que hemos alcanzado a través de numerosas iniciativas pioneras que convierten a la Cátedra en un instrumento singular de análisis, investigación y propuestas de mejora de la comunicación administrativa en lenguas catalana y española.



**La constitución de la Cátedra es un hito significativo dentro de una trayectoria consolidada de investigación de los miembros del grupo Estudios del Discurso Académico y Profesional (EDAP), de la Universidad de Barcelona, y su amplia red de colaboradores de distintos campos de conocimiento.**

**Este grupo** de investigadores diversos **constituye un ecosistema de investigación, formado, en su núcleo, por lingüistas que colaboran con otros investigadores de otras disciplinas** porque, para responder a realidades complejas, se requiere una mirada interdisciplinaria que se alimente de conocimientos y perspectivas teóricas complementarias.

Justamente por este motivo, **los investigadores adscritos a la Cátedra son académicos y profesionales de diferentes ámbitos** que, desde sus áreas de conocimiento, están abiertos a aportar, colaborar y combinar distintos enfoques teóricos y metodológicos.

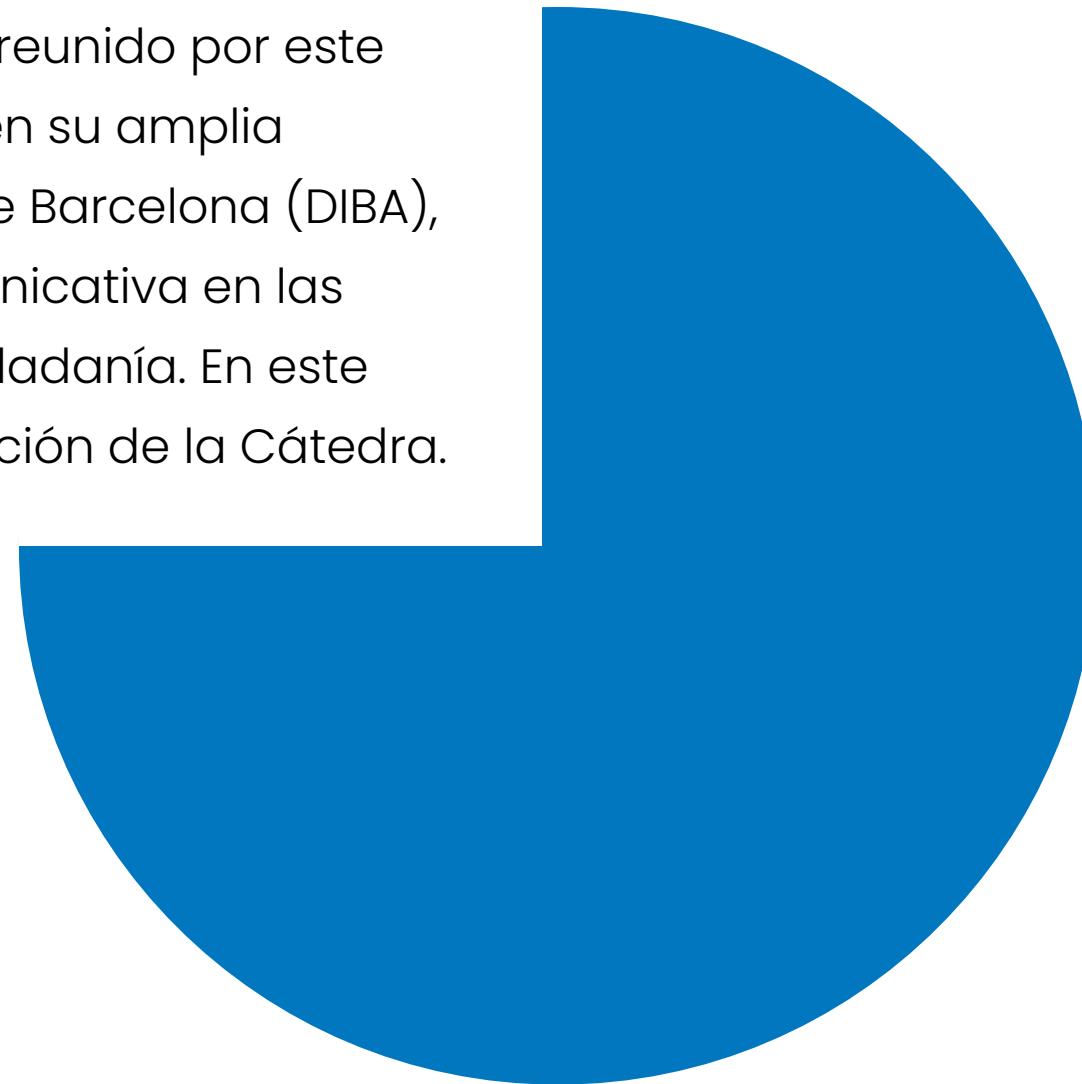
Se trata de expertos en la lingüística teórica y la lingüística aplicada, la lingüística de corpus, la pragmática y el análisis del discurso profesional, la lingüística cognitiva y la optimización del discurso, así como el derecho, la ciencia política, las ciencias del comportamiento, la usabilidad y la accesibilidad, el diseño de servicios y la inteligencia artificial.

Este sólido grupo de investigadores posee una dilatada trayectoria en proyectos de investigación y de transferencia del conocimiento ligados a la comunicación clara.

**Su itinerario** extenso y profundo, que **se inicia en la primera década del 2000**, se fundamenta en el análisis, la descripción y la clarificación de discursos de especialidad, con énfasis en el discurso jurídico y el discurso administrativo, **y se ha ido consolidando** a través de actuaciones de diversa índole: proyectos de investigación —financiados por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades—, publicaciones, actividades de difusión y divulgación, colaboración con entidades públicas y privadas, consultorías, formaciones en

comunicación clara y procesos de clarificación de documentos especializados, **como se expone en el sitio web de EDAP.**

La voluntad de poner al servicio de la sociedad el conocimiento reunido por este conjunto interdisciplinario de investigadores y de profesionales en su amplia trayectoria es el germen de la colaboración con la Diputación de Barcelona (DIBA), sensible a la necesidad de impulsar un cambio de cultura comunicativa en las Administraciones para mejorar el servicio que se ofrece a la ciudadanía. En este acuerdo de colaboración también se halla el germen de la creación de la Cátedra.



Una de las reivindicaciones más insistentes de la ciudadanía del siglo XXI es el derecho a entender la información y los documentos que se reciben de las Administraciones públicas. Por este motivo, los Gobiernos de las sociedades democráticas están promoviendo procesos de simplificación de procedimientos y clarificación de comunicados que garanticen una comunicación clara con los ciudadanos y que permitan establecer relaciones de confianza entre la Administración y la ciudadanía.

**La Cátedra UB-DIBA** sobre Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Pùblicas atiende a la reivindicación ciudadana y **se une a las iniciativas que impulsan una reflexión sobre la necesidad de transformar la compleja comunicación administrativa actual** para conseguir el ideal de precisión, sencillez, claridad y amabilidad en los intercambios comunicativos, **y contribuir así a acercar los organismos públicos a la ciudadanía.**

### 3.1 OBJETIVOS

Los objetivos específicos de **la Cátedra** son el análisis de la calidad de la comunicación administrativa de la Diputación de Barcelona, en concreto, del ámbito de la gestión y de la recaudación tributarias, y la mejora de los procesos comunicativos de esta Administración, con proyección hacia el resto de las Administraciones públicas.

En conjunto, se **pretende identificar buenas prácticas y plantear propuestas de mejora a fin de conseguir** que el **diálogo entre la ciudadanía y la DIBA** se convierta en **una interacción fácil, directa, transparente, simple y eficaz** tanto en entornos web como en las comunicaciones presenciales o a través de cualquier otro canal.

**La documentación que recibe la ciudadanía**, su rediseño y la reescritura de los textos merece especial atención **entre los objetivos de actuación de la Cátedra.**

## 3.2 LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las cátedras de las universidades son los instrumentos idóneos para alcanzar objetivos de interés común con unos resultados focalizados hacia la formación, la investigación, el desarrollo, la innovación y la difusión de conocimientos.

Para alcanzar los objetivos de la Cátedra, **el propósito es trabajar** fundamentalmente de acuerdo con los siguientes tres ejes de actuación:

1. **El análisis de la calidad de la comunicación en el entorno local.**

2. **Las propuestas de mejora** de procedimientos, procesos, comunicados, formularios, documentos, etc., que **deben ser directamente aplicables a la comunicación de las Administraciones públicas** del entorno local **para garantizar el derecho de la ciudadanía a entender.**

3. **La difusión local, nacional e internacional del conocimiento generado**, especialmente en los municipios de la provincia de Barcelona.

Estos tres ejes de actuación han de desarrollarse en tres

ámbitos:

### 1. Formación e innovación docente

- Organización de cursos, talleres y seminarios.
- Promoción de encuentros de expertos y con expertos en comunicación clara en entornos académicos universitarios.
- Inclusión de contenidos sobre comunicación clara en los planes docentes de asignaturas de grado y de máster.

### 2. Investigación y transferencia de conocimiento

- Elaboración y publicación de trabajos de investigación realizados en una perspectiva interdisciplinaria y con participación de investigadores, académicos, profesionales de la Diputación y ciudadanos de distintos perfiles (ciencia ciudadana).
- Promoción de investigaciones en comunicación clara entre estudiantes de grado, máster y doctorado, y otorgamiento de premios para los mejores trabajos finales de grado o máster de la UB dedicados a temas relacionados con el ámbito de actuación de la Cátedra.

- Elaboración de propuestas (prototipos) de comunicados y de transformación del componente textual y visual de plantillas de documentos en la perspectiva de una comunicación clara entre la Administración y la ciudadanía.

- Difusión de los conocimientos generados mediante la asistencia a congresos, jornadas y otros encuentros científicos.

- Incorporación de la Cátedra a redes temáticas de investigación, laboratorios de ideas (*think tanks*) y redes nacionales e internacionales de investigación sobre los temas del ámbito de la Cátedra.

- Reuniones técnicas y científicas para incorporar las actividades de la Cátedra a redes y estrategias Next Generation EU.

### 3. Divulgación de resultados

- Organización de jornadas dedicadas a la comunicación clara abiertas a estudiantes, profesionales, científicos, y ciudadanos en general.

- Difusión de publicaciones divulgativas sobre temas de interés relacionados con la comunicación clara en las

Administraciones públicas.

- Colaboración en la promoción de eventos técnicos y de divulgación de los diferentes campos del conocimiento propios del ámbito de la Cátedra.

### 3.3 BENEFICIOS

La Cátedra quiere potenciar una Administración pública que actúe para beneficiar a la ciudadanía y promover su participación y su colaboración en las decisiones que se toman por y para el bien común.

Por ello, los objetivos y las líneas de actuación de la Cátedra están concebidos poniendo en el centro de todo servicio y de toda actividad comunicativa las expectativas y las necesidades de ciudadanía. Pensando en cada ciudadano,

**la actividad de la Cátedra se proyecta para conseguir los siguientes beneficios:**

1.

**Facilitar en todo momento el acceso a cualquier comunicación que la Administración dirige a la ciudadanía.**

2.

**Acortar el tiempo y el esfuerzo invertidos en la lectura y comprensión de los mensajes de la Administración**, tanto en papel como en pantalla, para agilizar los trámites, optimizar los tiempos de gestión y reducir el volumen de dudas, reclamaciones de los ciudadanos y costes asociados.

3.

**Reducir la ansiedad que provoca la difícil comprensión** de documentos y procedimientos administrativos.

4.

**Reducir la pérdida de tiempo y de recursos** que supone la existencia de procedimientos complejos, confusos y poco empáticos.

5.

**Empoderar a la ciudadanía**, porque la comunicación clara la coloca en una relación de simetría (de igual a igual) con una Administración que está a su servicio.

6.

**Maximizar el interés de la ciudadanía por la comunicación institucional**, de manera que todo ciudadano pueda conocer sus derechos y obligaciones y se sienta informado para tomar decisiones que le conciernen e incentivado para participar de manera implicada en la construcción del espacio público.

7.

Adoptar una metodología corporativa que tenga como base para una comunicación clara el diseño **inclusivo, la accesibilidad y la universalidad**, y que, por tanto, mitigue la presunción de complejidad.

8.

**Agilizar el proceso de traducción automática y de adaptación a los sistemas de procesamiento de lenguaje**, como los lectores para invidentes.

9.

**Mejorar la imagen de la Administración** ante la ciudadanía, gracias a una comunicación más directa, fluida, comprensible y amable.

10.

**Incrementar la satisfacción de la ciudadanía** por los servicios, la orientación y la ayuda que recibe de la Administración.

11.

**Posicionar a la Diputación de Barcelona como un referente en el Estado español** en cuanto a la aplicación de la comunicación clara en su cultura organizativa.

12.

**Reforzar la investigación y el conocimiento en el ámbito interdisciplinario de la comunicación clara.**

13.

**Contribuir a la consecución de los** objetivos de desarrollo sostenible (**ODS**).

### 4.

La Cátedra cuenta con un equipo de **14 investigadores pertenecientes a distintas áreas de conocimiento**.

#### 1.

##### Lingüistas:



- Estrella Montolío Durán (directora de la Cátedra)
- 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.

##### Derecho tributario:



- José Andrés Rozas Valdés

#### 3.

##### Filosofía del derecho:



- Marta Bueno Salinas
- Antonio Madrid Pérez

#### 4.

##### Politología:



- Germán J. Arias Arenas

#### 5.

##### Gestión de la información, comunicación digital e inteligencia artificial generativa:



- Jorge Franganillo Fernández

#### 6.

##### Comunicación y diseño gráfico:



- María Moya,
- Mario Tascón Ruiz (†)

**La comisión de seguimiento está formada por miembros de la Universidad de Barcelona y de la Diputación de Barcelona:**

1. Por parte de la universidad: el rector o la persona en quien delega; la directora de la Cátedra y dos profesores.
2. Por parte de la Diputación de Barcelona: la presidenta de la Diputación o la persona en quien delega, el coordinador de materia de servicios internos y la subdirectora de la Subdirección de Imagen Corporativa y Promoción Institucional.

## ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS INVESTIGADORES DE LA CÁTEDRA

### 5.

Las actividades que el equipo de investigación de la Cátedra ha realizado durante el período 2022-2025 son múltiples.

Los profesionales de la Diputación de Barcelona y, muy especialmente, los profesionales del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona han colaborado con los investigadores en una relación horizontal y de forma implicada siempre que la actividad y los objetivos de la Cátedra lo han requerido.

Estas actividades se relacionan a continuación.

### 5.1 PRESENTACIÓN DE LA CÁTEDRA EN EL CONGRESO CIT 2022 (28 DE SEPTIEMBRE DE 2022)

Mar Forment presentó la Cátedra en el VII Congreso Internacional de Transparencia y Gobierno Abierto, que tuvo lugar en Cartagena (Murcia) en el mes de septiembre de 2022. Los asistentes a la presentación se interesaron por el plan general de desarrollo de la Cátedra, de acuerdo con los tres ejes de actuación general previstos para un período de tres años (§ 3.2).



## 5.2 ELABORACIÓN DE TRES ESTUDIOS DE ENCUESTA SOBRE COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA, ANÁLISIS DE DATOS Y PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Una de las actividades principales de **la Cátedra** ha consistido en **obtener un diagnóstico de las prácticas comunicativas del Organismo de Gestión Tributaria (ORGТ)** de la Diputación de Barcelona.

Para conseguir el diagnóstico, **los investigadores de la Cátedra elaboraron tres estudios de encuesta** que dirigieron a actores clave en la comunicación tributaria:

1.

**Personal de atención al contribuyente del Organismo de Gestión Tributaria (ORGТ)** de la Diputación de Barcelona: la encuesta fue respondida por **una muestra de 352 trabajadores**.

2.

**Usuarios de los servicios de atención presencial** de las oficinas del ORGT: la encuesta fue respondida por **una muestra de 352 trabajadores**.

3.

**La ciudadanía en general**, mayores de 25 años, de la provincia de Barcelona: la encuesta fue respondida por **una muestra de 400 personas**, estratificada según sexo, edad, país de nacimiento y medida del municipio.

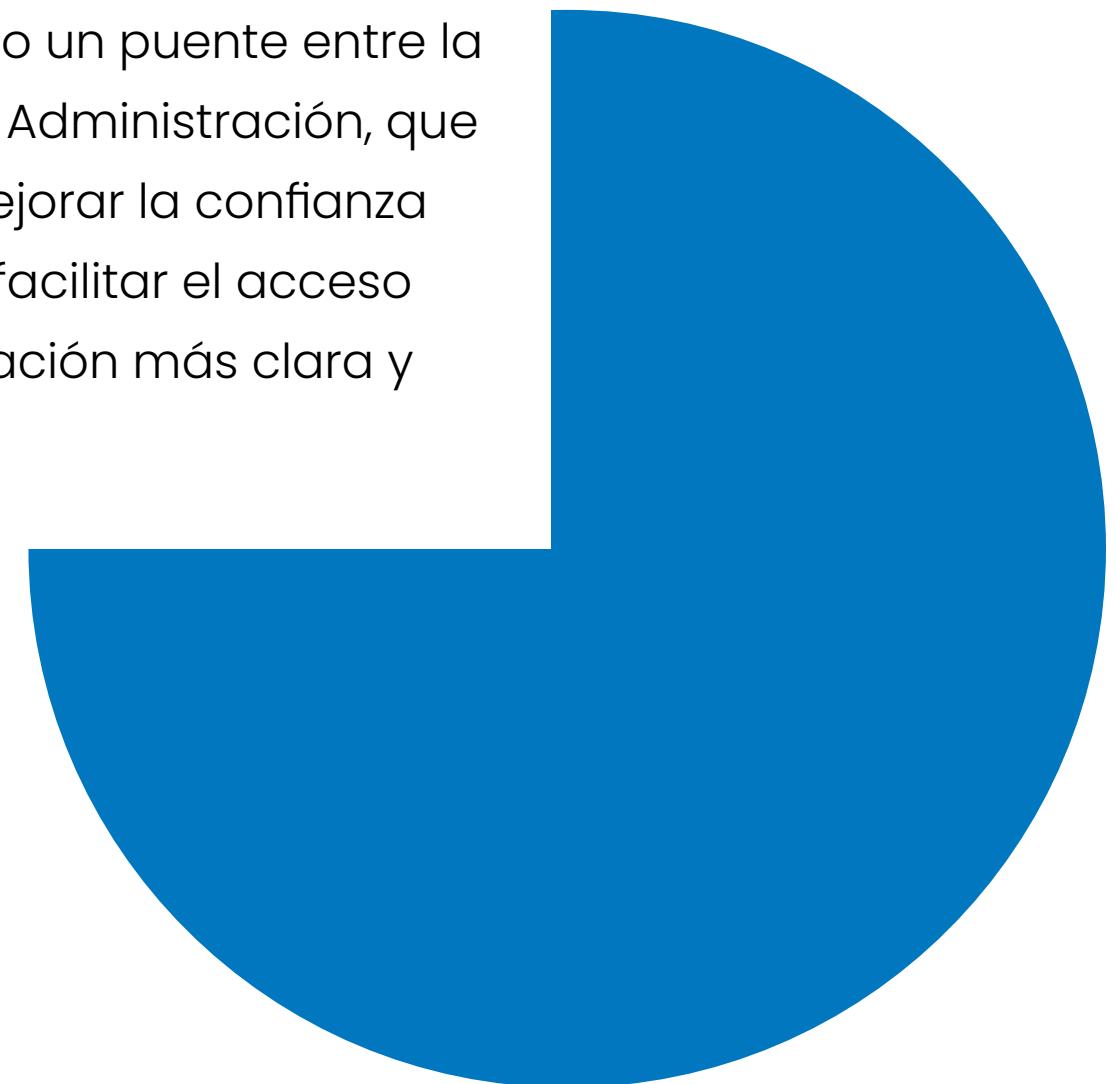
Las encuestas se realizaron entre los años 2022 y 2024.

Las respuestas se procesaron para identificar las principales zonas de fricción y áreas de mejora en las prácticas comunicativas del organismo, relativas a la claridad, amabilidad, empatía y optimización de los canales de comunicación; así como para valorar la necesidad de incidir en la transformación del diseño y del componente textual de la documentación que la ORGT envía a los contribuyentes.

**Según datos obtenidos**, la principal área de mejora atañe a la necesidad de utilizar un lenguaje más claro y accesible, dado que la interacción entre **los ciudadanos** y las Administraciones tributarias presenta principalmente **dificultades de comprensión del lenguaje y en la utilización de medios electrónicos para obtener información y resolver trámites**.

Con más detalle, los resultados revelaron que una parte significativa de la población tiene **dificultades para entender la terminología y los procedimientos administrativos**, lo que fomenta una dependencia de terceros y refuerza las desigualdades en el acceso a la información tributaria.

Con todo, **las respuestas también evidencian el valor de la atención presencial** como un puente entre la ciudadanía y la Administración, que contribuye a mejorar la confianza en el sistema y facilitar el acceso a una comunicación más clara y efectiva.



## **5.3 IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO DESIGN THINKING PARA LA TRANSFORMACIÓN DE UNA PLANTILLA DE NOTIFICACIÓN DE PROVIDENCIA DE APREMIO EN LA PERSPECTIVA DE UNA COMUNICACIÓN CLARA**

**La notificación de la providencia de apremio es uno de los documentos más relevantes** en los procedimientos de recaudación tributaria y uno de los más señalados en las encuestas por su dificultad de comprensión.

**Los investigadores de la Cátedra implementamos el método Design Thinking y el modelo de doble diamante para elaborar una nueva versión de la plantilla que utiliza el ORGT para emitir estos documentos.**

**Desplegamos este método en tres fases entre los meses de septiembre de 2024 y marzo de 2025, si bien la tercera fase sigue en curso en 2025.**

## **Primera fase: diagnóstico**

En la primera **fase de diagnóstico** o descubrimiento, ahondamos en el contexto – incluido el contexto normativo– que define la situación comunicativa y jurídica en que se emite la notificación y en el que los contribuyentes usan el documento, así como en los propósitos comunicativos del emisor y en el tipo y en la jerarquía de contenidos necesarios para conseguir estos propósitos. También nos propusimos identificar las zonas de penumbra del documento que recibe personalizado el contribuyente a partir de la plantilla de la que dispone el ORGT.

## VERSIÓN CLARIFICADA



**Para esta fase de diagnóstico, diseñamos y desarrollamos** el guion de las preguntas con las que guiaríamos los **dos grupos focales** (*focus group*), que dinamizaríamos en instalaciones de la universidad.

**El primer grupo focal contó con la participación de profesionales con cargos de responsabilidad en el ORGT.**

Se pensó en su colaboración porque estos profesionales son los que también tendrían una participación muy activa en la segunda fase o fase de elaboración del nuevo prototipo de plantilla de notificación. Además, su mirada institucional sobre el documento resulta imprescindible. Se trata de Isabel Escorza, directora de Administración Digital Tributaria y Relaciones con el Contribuyente; Josep Maria Olañeta, técnico adscrito a la Dirección de Servicios de la Administración Digital Tributaria; Ernest Roselló, jefe del Servicio de la Unidad Central de Recaudación y Susana Burgos, Responsable de Comunicación.

**En el segundo grupo focal participó una representación del personal encargado de la atención al contribuyente** para aportar una mirada cercana al ciudadano, con el que interactúan cotidianamente. Se trata de los jefes de las oficinas del ORGT de Vic, de Viladecavalls y de Sant Adrià del Besòs; dos personas encargadas de la atención

presencial en las oficinas de Sant Feliu de Llobregat (Unitat del Baix Llobregat Nord) y Gavà (Unitat del Baix Llobregat-Garraf), y dos personas que atienden telefónicamente a los contribuyentes a través del Call Center-Centre d'Informació Tributària del ORGT.

**Cada grupo focal tuvo una duración de una hora y media.**  
**El análisis de resultados nos permitió obtener el diagnóstico deseado.**



## **Segunda fase: elaboración del prototipo clarificado**

Con el análisis de los resultados de los dos grupos focales, **los participantes en el primer grupo focal llevaron a cabo una primera propuesta de clarificación de la notificación y del documento de pago. Los investigadores de la Cátedra seguimos trabajando con ellos sobre esta primera propuesta hasta obtener un primer prototipo clarificado y consensuado por ambas partes** que aportaba nuevas formulaciones lingüísticas, una nueva arquitectura informativa y un nuevo diseño realizado por el equipo de Comunicación de la DIBA. Este primer prototipo de plantilla de notificación de providencia de apremio se sometió a validación por parte de los participantes en el segundo grupo focal, lo que llevó a introducir modificaciones para obtener un prototipo más refinado.

Edat (tall la seva franja d'edat):  
de 18 a 29 anys  
30 a 39 anys  
40 a 49 anys  
50 a 59 anys  
60 anys o més

Nivell d'estudi (escull una de les opcions):  
Estudis universitaris  
Estudis no universitaris

Sexe:  
Home  
Dona

Escrigeu el seu lloc de residència:

TEST 2VO. A partir del document que li hem facilitat, respondreu breument a les preguntes següents:

Una comunicació és clara si la redacció, l'estructura i el disseny són tan senzills que els lectors a qui va adreçat el text o el missatge poden trobar allí que necessiten, comprendre allò que troben, utilitzar aquesta informació [Font: International Plain Language]

Apartat 1. Per quin responent de la notificació:  
Qui ha dictat la provisió de constrament ordinari?  
Aquest fragment reflecteix un increment en l'import del seu deute?

Apartat 2. Tercerius de pagament:  
Quin és el reclam de constrament ordinari?  
Hi ha cap altre reclam, a més de l'ordinari?

Apartat 3. Recurso de constrament, interessos de demora i costes del procediment:  
Quin és el reclam de constrament ordinari?  
Hi ha cap altre reclam, a més de l'ordinari?

Si voleu afegir comentari, pot fer-ho aquí:

TEST DE PERCEPCIÓN DE CLARIDAD

Edat (tall la seva franja d'edat):  
de 18 a 29 anys  
30 a 39 anys  
40 a 49 anys  
50 a 59 anys  
60 anys o més

Nivell d'estudi (escull una de les opcions):  
Estudis universitaris  
Estudis no universitaris

Sexe:  
Home  
Dona

Escrigeu el seu lloc de residència:

TEST 2VO. A partir del document que li hem facilitat, respondreu breument a les preguntes següents:

Una comunicació és clara si la redacció, l'estructura i el disseny són tan senzills que els lectors a qui va adreçat el text o el missatge poden trobar allí que necessiten, comprendre allò que troben, utilitzar aquesta informació [Font: International Plain Language]

a. Considera clàr el document?  
(1. Gaire clar; 2. Poc clar; 3. Més o menys clar; 4. Pou clar; 5. Clàr)

b. Considera que hi ha algun aspecte que redueix la claritat del document?  
(1. Gaire clar; 2. Poc clar; 3. Més o menys clar; 4. Pou clar; 5. Molt poc)

c. Si considera que hi ha algun aspecte que redueix la claritat del document, quin o quins creu que són? Assegureu amb una creu tots els aspectes que consideri.

L'estructura general del document  
 Els termes i conceptes empesos la seva lectura  
 El document es massa extens  
 Hi té massa informació en el document  
 Hi ha massa informació innecessària  
 No s'entenen les instruccions  
 L'estimació del temps es complexa  
 Els títols no ajuden a trobar la informació

El vocabulari tècnic no s'entén  
 Els paràgrafs són massa llargs  
 Les frases són massa complicades  
 Hi ha massa informació en cada oració  
 El text del document no és amable  
 Hi ha faltes d'ortografia  
 Altres (especifici, si us plau):

Si voleu afegir comentari, pot fer-ho aquí:

CUESTIONARIO DE COMPRENSIÓN

## **Tercera fase: fase de pruebas de evaluación de la clarificación**

**Esta tercera fase está actualmente en proceso.** Se han diseñado dos tipos de pruebas de validación (test de percepción de claridad y cuestionario de comprensión), a las que se someterá a una muestra representativa de potenciales usuarios del documento. El resultado de estas pruebas puede identificar aspectos textuales, lingüísticos o de diseño en el prototipo de plantilla que aún requieran de un mayor esfuerzo de clarificación.

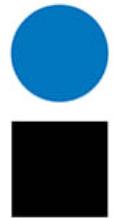
## 5.4 ORGANIZACIÓN DE TRES JORNADAS SOBRE COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA CLARA



En sus tres años de funcionamiento, la Cátedra ha organizado tres *jornadas sobre comunicación clara*, que se han celebrado en el paraninfo de la Diputación de Barcelona. Las dos primeras han versado específicamente sobre comunicación tributaria. La última ha extendido su campo de interés a la comunicación administrativa en general.

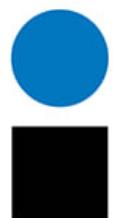
Estas tres jornadas se han convertido en **un evento de referencia pionero en el panorama profesional y académico europeo** relacionado con la investigación y la innovación de la comunicación administrativa y tributaria.

**Comunicación tributaria clara**  
Una aproximación interdisciplinaria



22 y 23 de noviembre de 2023

**Comunicación tributaria clara**  
Opiniones y creencias sobre comunicación tributaria



23 de febrero de 2024

**Comunicación clara en la Administración pública**

Experiencias exitosas de una transformación en marcha



10 de marzo de 2025

## 5.4.1 Jornadas: Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinaria



### Programa de las jornadas

Estas primeras jornadas se celebraron durante los días 22 y 23 de noviembre de 2023 y reunieron por primera vez a académicos y a profesionales para tratar sobre la calidad de la comunicación tributaria desde una perspectiva colaborativa interdisciplinaria e interinstitucional.

Para ello, se organizaron ponencias, paneles y mesas redondas en las que un total de **36 especialistas** abordaron la comunicación tributaria en toda su complejidad.

**Asistieron 323 personas**



Se aportaron:

1. Datos de primera mano de defensores, síndicos y Defensor del Contribuyente sobre las quejas de la ciudadanía acerca de la calidad (o falta de ella) de las comunicaciones que reciben de las Administraciones tributarias.

2. Descripciones lingüísticas y textuales del discurso tributario actual a partir de un corpus textual representativo de documentos tributarios reales en lengua española.

3. Una revisión de los orígenes históricos del discurso tributario.

Se discutió sobre:

1.

La relación de la comunicación tributaria con el buen gobierno y la buena administración.

2.

El funcionamiento de algunos procedimientos tributarios y sus posibilidades de mejora desde una perspectiva jurídica.

3.

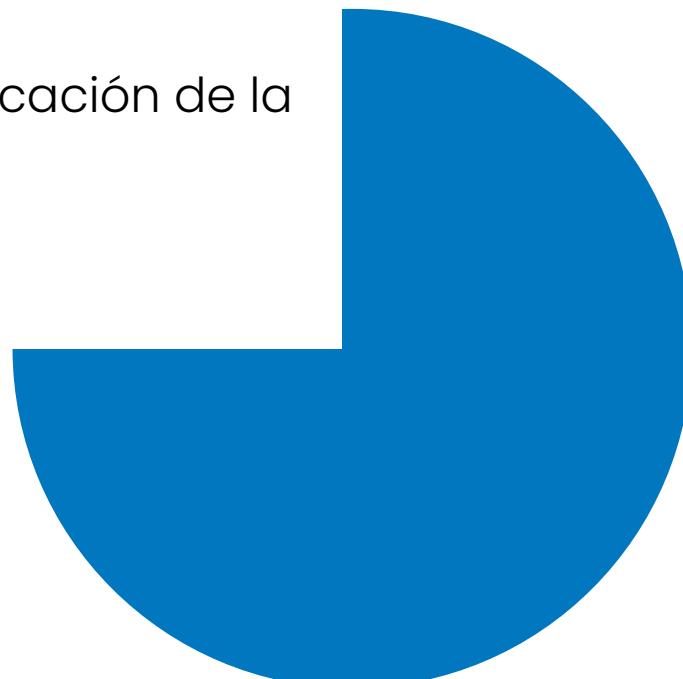
El grado en que el discurso tributario resulta (in)comprendible para el ciudadano según las indicaciones o sugerencias que aportan las guías sobre lenguaje claro.

3.

Las iniciativas de la Administración para optimizar sus interacciones con la ciudadanía y para transformar la calidad de las comunicaciones tributarias.

Las jornadas fueron grabadas y editadas en vídeo por el área de Comunicación de la Diputación de Barcelona.

**Los vídeos están disponibles en los siguientes enlaces:**



1

## Inauguración de las Jornadas



Ponentes:

- Pilar Díaz, diputada del Área de Servicios Generales y Transición Digital de la Diputación de Barcelona;
- Joan Guàrdia, rector de la Universidad de Barcelona.

## *Comunicación tributaria clara: navegar por la complejidad*



Ponente:

- Estrella Montolío, directora de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas (Universidad de Barcelona).

2

## Mesa redonda



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

Moderador:

- Ismael Peña-López, director de la Escuela de Administración Pública de Cataluña.

Ponentes:

- Esther Giménez-Salinas, síndica de

greuges de Cataluña;

- Manuel Lezertua, defensor del pueblo del País Vasco;
- Ángel Luna, síndico de greuges de la Comunidad Valenciana;
- Jesús Rodríguez, presidente del Consell para la Defensa del Contribuyente (Secretaría de Estado de Hacienda, Gobierno de España).

3

## Mesa redonda

4

## Mesa redonda



### *“Caracterización del discurso tributario”*

Ponentes:

- Estrella Montolío, directora de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas (Universidad de Barcelona);
- Mar Forment, lingüista (Universidad de Barcelona);
- M.ª Ángeles García, lingüista (Universidad de Barcelona);
- Giovanni Garofalo, lingüista y traductor (Universidad de Bérgamo);
- Fernando Polanco, lingüista (Universidad de Barcelona);
- Gianluca Pontrandolfo, lingüista y traductor (Universidad de Trieste).

5

**Mesa redonda:  
"El proceso de clarificación de la  
providencia de apremio"**



Ponentes:

- Marc Bayés, lingüista (Universidad de Barcelona);
- Patricia Francés, abogada y asesora especialista en gestión tributaria;
- M.<sup>a</sup> Ángeles García, lingüista (Universidad de Barcelona);
- Iván Mesón, subdirector general del Área de Recaudación Ejecutiva (Agencia Estatal de Administración Tributaria);
- Antonio Pasagali, diseñador gráfico. Consultora Prodigioso Volcán.

6

**Homenaje a Mario Tascón,  
pionero de la comunicación  
clara, y a Natividad Braceras,  
impulsora de la comunicación  
clara**



Ponente:

- Estrella Montolío, directora de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas (Universidad de Barcelona).

7

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



Ponente:

- Joaquín Sanmartín, catedrático emérito de Filología Semítica (Universidad de Barcelona).

8

**Mesa redonda:  
"Creencias y opiniones de los  
profesionales  
y de la ciudadanía sobre la calidad  
de la comunicación tributaria"**



Ponentes:

- Esaú Alarcón, asesor fiscal y profesor de Derecho Financiero y Tributario (Universidad Abat Oliba-CEU);
- Cristina Casablanca, gerente del Organismo de Gestión Tributaria (Diputación de Barcelona);
- Mar Forment, lingüista (Universidad de Barcelona); Cristina García-Herrera, jefa de estudios del Instituto de Estudios Fiscales;
- Estrella Montolío, directora de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas (Universidad de Barcelona).

9

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



Moderador:

- M.<sup>a</sup> Aránzazu Moretón, profesora de Derecho Constitucional (Universidad de Valladolid).

Ponentes:

- Germán J. Arenas, investigador de Relaciones Internacionales y Estudios Políticos (Universidad de Alcalà);
- Marina Espinosa, coordinadora de Estrategia Corporativa y Concertación Local (Diputación de Barcelona);
- Joaquín Meseguer, coordinador del grupo de trabajo de acceso a la información. Red de Entidades por la Transparencia y la Participación Ciudadana (FEMP).

10

## Mesa redonda: "Problemas y soluciones en los procedimientos de recaudación tributaria"



Moderador:

- José-Andrés Rozas, catedrático de Derecho Financiero y Tributario (Universidad de Barcelona).

Ponentes:

- Cristina García-Herrera, jefa de estudios del Instituto de Estudios Fiscales;
- Borja Garín, asesor fiscal, profesor de Derecho Financiero y Tributario (Universidad de Barcelona);
- Pablo Grande, inspector de hacienda del Estado (AEAT).

11

## Norma ISO sobre lenguaje llano



Ponente:

- Ingemar Strandvik, responsable de calidad de la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea.

12

## Clausura de las Jornadas



Ponentes:

- Lluïsa Moret, presidenta de la Diputación de Barcelona y alcaldesa de Sant Boi de Llobregat;
- Jordi Garcia, vicerrector de Investigación (Universidad de Barcelona);
- Estrella Montolío, directora de la Cátedra #UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas (Universidad de Barcelona).



## 5.4.2 Jornada: Opiniones y creencias sobre comunicación tributaria



### Programa de las jornadas

Esta jornada **se celebró el 23 de febrero de 2024 y reunió a 300 profesionales del Organismo de Gestión Tributaria (ORGТ) al servicio de la atención ciudadana.**

Fue inaugurada por la Sra. Cristina Casablanca, gerente del ORGT, e intervinieron Estrella Montolío, directora de la Cátedra, Mar Forment, vicedirectora de la Cátedra, y la investigadora M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio.

La Jornada **tuvo como objetivo compartir los resultados de tres encuestas elaboradas por los investigadores de la Cátedra**, que respondieron, respectivamente, profesionales de la atención al contribuyente de la red de oficinas, puntos de información y call center de la ORG; usuarios de las oficinas del Organismo de Gestión Tributaria (ORGТ), y ciudadanos mayores de 25 años de la provincia de Barcelona.

**Los resultados de las encuestas subrayaron**, con datos cuantitativos y cualitativos, **la necesidad de seguir impulsando el giro comunicativo de la Diputación de Barcelona hacia una comunicación tributaria clara.**

En el desarrollo de la Jornada **se puso especialmente de manifiesto la urgencia de transformar la documentación dirigida a los contribuyentes** para optimizarla y hacerla más visual y comprensible.

La Jornada concluyó con una dinámica que organizó a los asistentes por grupos de trabajo con la finalidad de identificar los aspectos que dificultan la comprensión de la documentación tributaria y aportar sugerencias de mejora.

Al finalizar, **se entregó el premio a la mejor investigación sobre comunicación clara en la Administración** llevada a cabo por un estudiante universitario.



## **5.4.3 Jornada: Comunicación clara en la Administración pública.**

### **Experiencias exitosas de una transformación en marcha**



#### **Programa de las jornadas**

Esta jornada **se celebró el 10 de marzo de 2025** y **reunió a 250 investigadores**, profesionales de la Administración y ciudadanos.

La finalidad de la Jornada fue compartir iniciativas y experiencias en comunicación clara llevadas a cabo por diferentes Administraciones españolas de ámbito local, autonómico y estatal. Asimismo, **se pusieron en común métodos de trabajo en comunicación clara que implican interdisciplinariedad, cocreación y participación de la ciudadanía**.

**La Jornada también** dedicó un espacio a **presentar el monográfico Archiletras Científica Lingüística** (volumen XII, invierno de 2024), dedicado a la comunicación clara y auspiciado por la Cátedra, **así como** a la presentación de dos publicaciones que recogen el análisis y los resultados de **las tres encuestas realizadas en el marco de la Cátedra** (§ 5.1).

Las intervenciones de los ponentes fueron grabadas y editas

en vídeo por el área de Comunicación de la Diputación de Barcelona. Los vídeos están disponibles en los siguientes enlaces:



1

## *Presentación de la jornada*



3

## *Comunicación clara en los oficios del Gabinete de Innovación, Integridad y Transformación Digital Local de la Diputación de Barcelona con el mundo local*



5

## *La IA pública para ayudar a transformar nuestras instituciones*



Ponentes:

- Filo Cañete, presidenta delegada del Área de Servicios Generales y Transición Digital de la Diputación de Barcelona;
- Estrella Montolío, directora de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas;
- Joan Guàrdia, rector de la Universitat de Barcelona.

2

## *La comunicación clara en la Diputación de Barcelona*



4

## *Datos previos a la transformación comunicativa. Publicación de los informes sobre comunicación clara elaborados por la Cátedra UB-DIBA*



Ponentes:

- Anna Berrueto, subdirectora de Imagen Corporativa y Promoción Institucional de la Diputación de Barcelona;
- Cristina Casablanca, gerente del Organismo de Gestión Tributaria.

Ponente:

- Mar Forment, vicedirectora de la Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas (Universitat de Barcelona).

6

## *De la opacidad a la claridad: la cocreación como método en la clarificación de documentos administrativos*



Ponentes:

- M. Àngels García, lingüista; Marc Bayés, lingüista; Susana Burgos, responsable de comunicación de la ORGT de la Diputación de Barcelona;
- Jorge Franganillo, documentalista; Fernando Polanco, lingüista; e Irene Yúfera, lingüista.

7

### *Compartiendo experiencias exitosas de clarificación en las administraciones local, autonómica y estatal*



9

### *El Plan de transformación de la Administración del Gobierno de la Generalitat. Línea de trabajo 11: comunicación clara en la Administración*



12

### *Conclusión de la Jornada*



Ponentes:

- Jordi Garcia, vicerrector de Investigación de la Universitat de Barcelona;
- Lluïsa Moret, presidenta de la Diputación de Barcelona.

8

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



Ponente:

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

10

### *La Generalitat de Cataluña: una administración que se quiere hacer entender*



Ponente:

- Ester Manzano, directora general de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana de la Generalitat de Cataluña.

11

### *El compromiso del Ministerio de Justicia con el derecho ciudadano a un lenguaje judicial claro*



Ponente:

- Estrella Montolío Durán.

## 5.5 PREMIOS CÁTEDRA UB-DIBA: EL IMPULSO A LA INVESTIGACIÓN SOBRE COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA Y TRIBUTARIA CLARA ENTRE JÓVENES INVESTIGADORES

Durante el período 2022-2025, **la Cátedra ha impulsado la investigación en comunicación administrativa y tributaria clara entre estudiantes de grado, máster y doctorado de la Universidad de Barcelona**. Para reconocer y visibilizar esta investigación, ha otorgado premios a los mejores trabajos de fin de estudios (TFG / TFM), de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Calidad y originalidad del trabajo
2. Calidad de la metodología empleada y de los objetivos establecidos
3. Impacto potencial, aplicación e interés social de las aportaciones

La Comisión de Selección de estos premios está presidida por la directora de la Cátedra, Dra. Estrella Montolío, e integrada por tres especialistas vinculados a la Cátedra. Los premios se han otorgado en dos ediciones, en los años 2023 y 2024.

La primera edición de los Premios Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara se convocó en 2023. **La ceremonia de entrega se realizó el 23 de febrero de 2024** en el Paraninfo de la Diputación de Barcelona, al cierre de la Jornada Opiniones y creencias sobre comunicación tributaria (§ 5.4.2).

**El primer premio se entregó a Anna Gangolells Rodríguez por su trabajo de fin de grado titulado *Desafiaments en l'accés a la justicia. Empoderant els ciutadans per un sistema legal just i democràtic (Desafíos en el acceso a la justicia. Empoderando a los ciudadanos por un sistema legal justo y democrático)*, dirigido por la Dra. Marta Bueno,** del Departamento de Historia del Derecho, Derecho Romano y Derecho Eclesiástico de la Universitat de Barcelona.



**El segundo premio fue para Marina López Escuder por su trabajo de fin de grado titulado *Implementación del lenguaje claro en la sede electrónica del Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat*.** Este trabajo de investigación fue dirigido por el Dr. Fernando Polanco, del Departamento de Filología Hispánica, Teoría de la Literatura y Comunicación de la Universidad de Barcelona.

**La segunda edición de los premios se celebró el 14 de noviembre de 2024** en el aula Joan Maragall de la Universidad de Barcelona y cerró la primera de las presentaciones del libro *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* –la segunda se llevó a cabo en Madrid, en el Instituto de Estudios Fiscales, el 10 de diciembre de 2024–.

El comité evaluador **decidió otorgar el primer premio ex aequo a los siguientes trabajos finales de máster:** *Análisis del uso de los incisos en las notificaciones de providencia de apremio de ámbito municipal*, elaborado por Zheng Shuyuan y dirigido por la Dra. Mar Forment, del Departamento de Filología Hispánica, Teoría de la Literatura y Comunicación de la Facultad de Filología y Comunicación; y *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)**, elaborado por Yolanda Molina Moral y dirigido por Núria Ferran Ferrer, de la Facultad de Información y Medios Audiovisuales.



## 5.6 PUBLICACIONES DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y DE DIVULGACIÓN, Y PRESENTACIÓN DE LAS PUBLICACIONES

El desarrollo de la actividad de la Cátedra ha conducido a la publicación de distintos volúmenes tanto en lengua castellana como en lengua catalana. Estos volúmenes se han presentado en varios foros.

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



**Este volumen**, publicado en diciembre de 2024, **recoge las intervenciones correspondientes a las ponencias, paneles y mesas redondas que formaron parte de las Jornadas sobre Comunicación Tributaria Clara. Una aproximación interdisciplinaria** (§ 5.4.1).

Lo firman diecisiete autores, provenientes de ocho campos de conocimiento, de ocho universidades de tres países diferentes y de siete instituciones, que han trabajado conjuntamente para avanzar en la investigación sobre comunicación administrativa y tributaria y convertir los resultados de sus investigaciones en una mejora para la ciudadanía.

En su dimensión social, el volumen recoge estudios que abordan aspectos como la valoración y el análisis de las

comunicaciones que las Administraciones (particularmente, las tributarias) establecen con sus «administrados» y el papel de la ciudadanía en esas comunicaciones; la buena administración; o los problemas sociales que genera la escasa calidad de esa comunicación.

Desde la perspectiva jurídica y del procedimiento administrativo, se analizan diversas patologías y obstáculos que se advierten en las actuaciones de recaudación, su tratamiento por los tribunales, así como las estrategias normativas, de comunicación y de procedimiento que han propuesto las Administraciones tributarias para mejorar su funcionamiento.

Y, desde el punto de vista lingüístico-comunicativo, se aborda la descripción del discurso tributario y del proceso de clarificación de uno de los documentos más complejos que conforman las colonias de géneros del proceso de recaudación en la Administración española: la providencia de apremio.



**El volumen ha sido presentado** en dos foros:

1.

**En el Instituto de Estudios Fiscales de Madrid (10 de diciembre de 2024)**

La presentación de volumen corrió **a cargo del Secretario de Estado de Hacienda**, conocedor de las múltiples facetas que involucra la compleja comunicación tributaria, quien valoró la ambición y exhaustividad del proyecto que está detrás de esta obra.

También participaron en la presentación **la directora de Estudios del Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**, Cristina García-Herrera Blanco, **y la directora de la Agencia Estatal de Administración Tributaria**, Soledad Fernández Doctor, **así como la directora de la Cátedra**, Estrella Montolío.



2.

**En la Universidad de Barcelona (14 de noviembre de 2024)**

**La presentación** del volumen fue **moderada por** Cristina Casablanca, **gerente del ORGT**, y corrió **a cargo del decano de la Facultad de Filología y Comunicación**, Javier Velaza, de la **directora del Departamento de Recaudación de la Agencia Tributaria**, Virginia Muñoz, **así como** de **la directora de la Cátedra**, Estrella Montolío, quienes **destacaron el valor de la colaboración** entre universidad y entidades públicas y privadas **para lograr una comunicación tributaria más justa y comprensible para la ciudadanía**.



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



La Cátedra ha apoyado la publicación del monográfico de la revista Archiletras Científica: *Comunicación clara, un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico*.

**El monográfico** ha sido dirigido por la directora de la Cátedra, Estrella Montolío, y coordinado por Mar Forment Fernández, y **cuenta con 16 contribuciones** organizadas en dos apartados. El primero, *Investigación en comunicación clara en el mundo hispánico*, **está formado por 8 capítulos escritos por un total de 15 investigadores pertenecientes a 11 universidades**. El segundo, *Experiencias de transferencia en comunicación clara en el mundo hispánico*, incluye otras 8 contribuciones escritas por 17 autores.

En sus 200 páginas **se pretende sintetizar una parte del camino recorrido en comunicación administrativa y tributaria clara en el ámbito hispanohablante**.

# Arch--letras Científica



REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LENGUA Y LETRAS (ACRILL). ISSN: 2659-8957. VOL. XII. Invierno 2024

## COMUNICACIÓN CLARA. Un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico

### I. Investigación en comunicación clara en el mundo hispánico

MARC RAYÓN-GIL  
*El desafío de la claridad en los textos complejos*  
BLAS-JOSÉ SUBELLA-BERNÁNDEZ, RICARDO VITCAÍNO-LAORGA, JUAN-BAMÓN MARTÍNEZ-SANROMÁN Y FERNANDO SUÁREZ-CARBALLO  
*Reinvención del discurso como componente imprescindible del lenguaje claro*

FERNANDO POLANCO MARTÍNEZ  
*Comunicación clara y lingüística conductual*

ANNA ARNAL DUCH, ONA DOMÈNECH-BAGÀRIA Y CLAUDIA POBLETE OLMEDO  
*Investigación e indicativos en comunicación clara en las comunidades bilingües del mundo hispánico*

M. AMOR MONTAÑÉ, TRIA DA CUNHA Y SARA PISTOLA  
*Educación antida multilingüe en lenguaje claro mediante procesamiento del lenguaje natural: del español al catalán como caso de estudio*

LORENZO ILLINI  
*Armonización lingüística y claridad legislativa: una comparación en el nivel institucional entre el español y el castellano jurídico nacional*

MARIANA CUCATTO  
*Cámaras, guerra, religión, planta, objeto: cómo entender y comunicar un proceso judicial de una forma clara*

ANA ROSA TERRIBA  
*Simplificación del lenguaje sanitario: herramientas de procesamiento del lenguaje natural*

Este monográfico se ha realizado con el apoyo de  
UNIVERSITAT DE BARCELONA  
Càtedra de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques

### II. Experiencias de transferencia en comunicación clara en el mundo hispánico

CRISTINA FERNANDEZ-GARCÍA, NOÉMÍ OTERO, MAITE FEIJÓO DE HONDO, RUDIGER ORTIZ-ÁLVAREZ, JOSE L. ROSALES, BÁRBARA COSCULLUELA, ANA ELORZA Y PEDRO PEYÁS  
*La oficina C en la comunicación del conocimiento científico en el Congreso de los Diputados*

ANTONIO PARAGALO Y JUDITH GONZÁLEZ  
*Claridad en el Cabildo de Tenerife, el valor de la comunicación clara integral*

NURIA GÓMEZ-BELART  
*De la palabra a la práctica. Los espacios de formación profesional orientados a la naturaleza del lenguaje claro*

VALERIA COELLA  
*CLAPP: una revolución lingüística en la comunicación gubernamental de Buenos Aires*

XABIER AMATILLA CUENTA Y ARIANE P. MATZESEK  
*Propuestas para la mejora del lenguaje de la Administración. La experiencia del Instituto Vizcaíno de Administración Pública (IVAP)*

CRISTINA PÉREZ-GALÁN  
*Mejorar la atención a la ciudadanía mediante el rediseño de servicios: comunicaciones y notificaciones claras en el Gobierno de Aragón*

JORGE FRANGANILLO  
*Hacia una comunicación digital más clara e inclusiva: formación en experiencia de usuario e inteligencia artificial para la mejora de SocialAttures*

ANNA BEURRUZOZ CALM  
*El compromiso de la Diputación de Barcelona con la comunicación clara*

Dirección y coordinación de este volumen:  
MAR FORMENT FERNÁNDEZ  
Universidad de Barcelona. Miembro del grupo de investigación EDAP

95 € PVP

**El volumen ha sido presentado** en dos foros:

1.

**En el Instituto Cervantes de Madrid (14 de enero de 2025)**

**El director del Instituto Cervantes**, Luis García

Montero, dio la bienvenida al acto. **Participaron** en la presentación Arsenio Escolar, **editor y fundador de Archiletras Científica**; Estrella Montolío, **directora de Archiletras Científica**; Mar Forment Fernández, **coordinadora del monográfico**; Ricardo Vizcaíno-Laora y Ana Elorza Moreno, **autores**, respectivamente, de dos de los artículos. Cerró el acto Manuel Olmedo, **secretario de Estado de Justicia del Ministerio de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes**.

2.

**En la Jornada de Comunicación Clara en la Administración Pública. Experiencias exitosas de una transformación en marcha (10 de marzo de 2025)**

La presentación corrió a cargo de Mar Forment, quien subrayó el interés de explorar experiencias de comunicación clara y la posibilidad de utilizar la inteligencia artificial para la clarificación de discursos administrativos y de otros discursos de especialidad, como el de la salud, tal como recogen las publicaciones del monográfico.



### 5.6.3 Informes de tres estudios de encuesta sobre comunicación tributaria

**Los resultados de las tres encuestas** sobre comunicación tributaria clara que hemos realizado en el marco de la Cátedra (§ 5.1) **se han publicado en dos informes**, en versiones en catalán y en castellano, **en la Colección Eines, Serie 16 de Administración local, en el año 2025:**

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

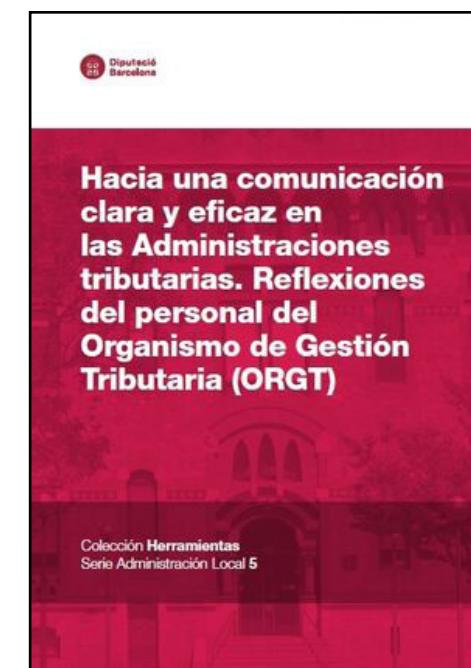
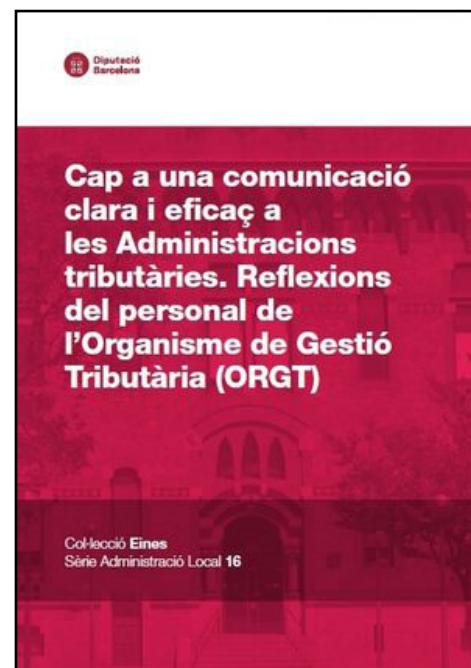
**Este informe muestra** que el personal del ORGT no es solo consciente de las dificultades a las que se enfrentan los contribuyentes, sino que también es capaz de indicar dónde residen **los principales escollos comunicativos y de proponer soluciones.**

CAT

CAST

[https://lilibreria.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://lilibreria.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://lilibreria.diba.cat/es/libro/hacia-una-comunicacion-clara-y-eficaz-en-las-administraciones-tributarias-reflexiones-del-personal-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt\\_71390](https://lilibreria.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 (ORGТ) en la percepció del discurs tributari*

Este informe **revela cómo la ciudadanía percibe la comunicación tributaria y cuál es el impacto de la atención presencial en su relación con el ORGT** de la Diputación de Barcelona. Concretamente, ofrece una visión detallada sobre los desafíos comunicativos del ámbito fiscal, los perfiles de los usuarios que acuden a las oficinas de atención ciudadana y las razones que los llevan a preferir el trato directo a las gestiones digitales.



CAT



CAST



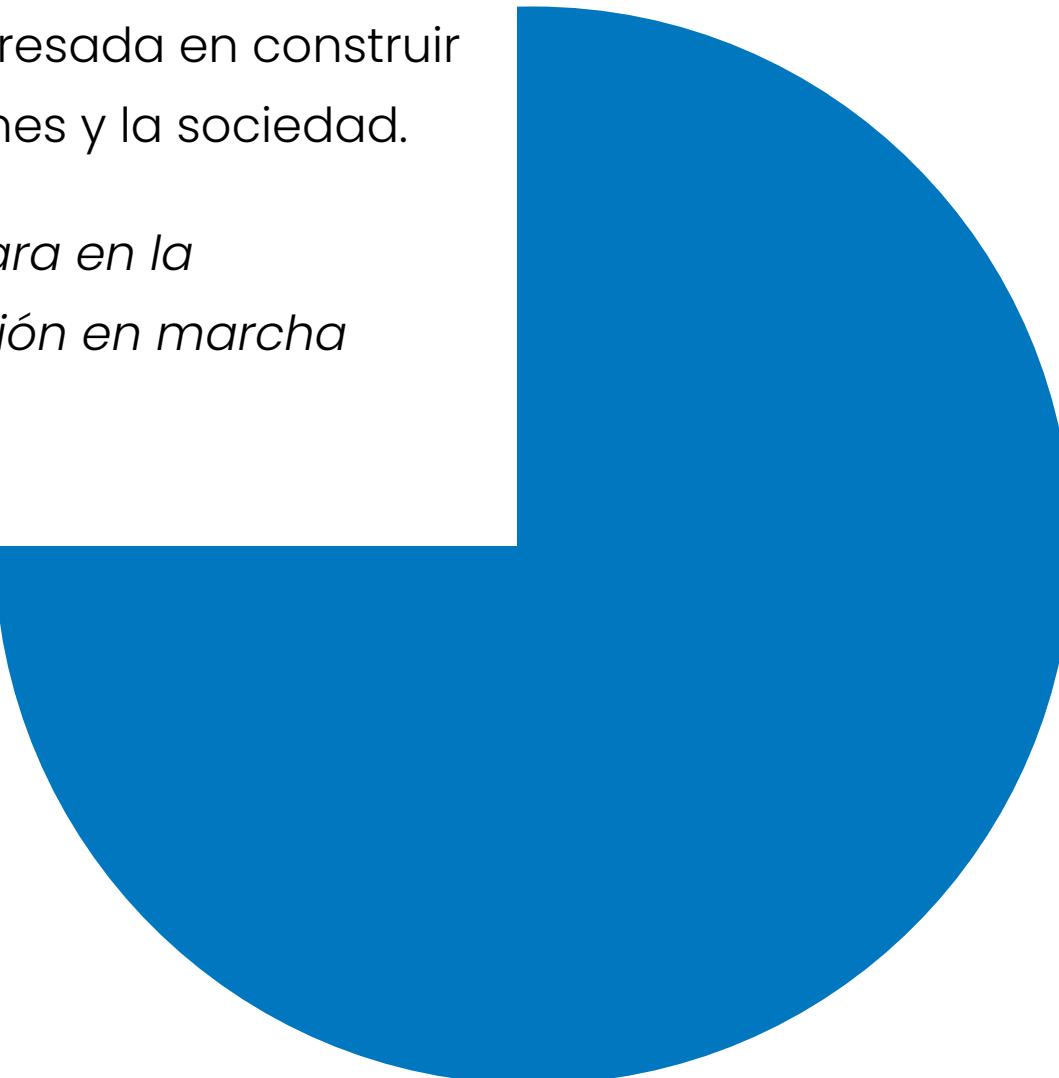
[https://lilibreria.diba.cat/es/libro/veus-empoderades-l-impacte-de-les-oficines-de-l-organisme-de-gestio-tributaria-orgt-en-la-percepcio-del-discurs-tributari\\_71316](https://lilibreria.diba.cat/es/libro/veus-empoderades-l-impacte-de-les-oficines-de-l-organisme-de-gestio-tributaria-orgt-en-la-percepcio-del-discurs-tributari_71316)

[https://lilibreria.diba.cat/es/libro/voces-empoderadas-el-impacto-de-las-oficinas-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt-en-la-percepcion-del-discurso-tributario\\_71317](https://lilibreria.diba.cat/es/libro/voces-empoderadas-el-impacto-de-las-oficinas-del-organismo-de-gestion-tributaria-orgt-en-la-percepcion-del-discurso-tributario_71317)

**Los estudios que se reúnen en estos informes son pioneros**, dan protagonismo a la experiencia de los contribuyentes y de los profesionales de la atención ciudadana, y plantean propuestas para avanzar hacia una comunicación tributaria más comprensible, accesible y democrática.

Se consideran, asimismo, un recurso imprescindible para profesionales de la gestión pública, investigadores en comunicación y cualquier persona interesada en construir una relación más transparente y cercana entre las administraciones y la sociedad.

Los informes fueron presentados en la *Jornada: Comunicación clara en la Administración pública. Experiencias exitosas de una transformación en marcha* (§ 5.3.3).



## **5.7 JORNADA FORMATIVA: EL DERECHO A ENTENDER. POR QUÉ ES NECESARIO QUE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SE DIRIJAN DE MANERA CLARA A LA CIUDADANÍA**

La Cátedra organizó **unas jornadas formativas dirigidas a estudiantes en prácticas y a profesionales del ORGT** en la que participaron como formadores cuatro investigadores de la Cátedra: Marc Bayés, Jorge Franganillo, Mar Forment y Agustí Pou.

En estas jornadas, que se desarrollaron los días **4 y 5 de mayo de 2023**, se abordó la necesidad de avanzar en una comunicación clara y transparente con los contribuyentes. **El primer día se centró en la importancia de la comunicación clara**, con debates sobre los movimientos internacionales que abogan por la claridad, las iniciativas llevadas a cabo en España y Cataluña, y los esfuerzos de la Diputación de Barcelona por mejorar su comunicación. También se analizó la claridad de las comunicaciones del Organismo de Gestión Tributaria (ORGТ).

**El segundo día se profundizó en los aspectos prácticos de la construcción de textos administrativos claros, específicamente en el ámbito de la gestión tributaria.** Los temas tratados incluyeron los principios de usabilidad para las páginas web de gestión tributaria, la arquitectura de la información y el diseño de los documentos tributarios, y las estrategias para redactar textos administrativos claros y concisos mediante el recurso a un lenguaje sencillo y a estructuras sintácticas simples.

## 5.8. DIVULGACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA CÁTEDRA: WEB Y REDES SOCIALES

Para dejar un registro público de la actividad de la Cátedra, los investigadores hemos ido manteniendo actualizado el contenido de la [web de la Cátedra](#).



The screenshot shows the homepage of the Cátedra UB DIBA de Comunicación. At the top left is the University of Barcelona logo and "UNIVERSITAT DE BARCELONA". Top right features language selection "ES" with a dropdown arrow, a search icon, and a menu icon. Below the header, a large title reads "Cátedra - Humanidades" followed by "Cátedra UB DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas". A text box below the title contains: "Una de las reivindicaciones más insistentes de la ciudadanía del siglo xxi es el derecho a entender la información y documentos que se reciben de las administraciones públicas. Por eso, los gobiernos de las sociedades democráticas están promoviendo procesos de simplificación y clarificación que garanticen una comunicación clara con los ciudadanos y que permitan establecer relaciones de confianza entre la Administración y la ciudadanía.".

También hemos difundido las actividades llevadas a cabo **a través de las redes sociales** asociadas al grupo EDAP ([X](#), [Bluesky](#) y [LinkedIn](#))



### 6.

Los investigadores de la Cátedra no hemos descuidado la relación con otras organizaciones, según detallamos a continuación.

#### 6.1 GRUPO DE TRABAJO CTN-UNE 191/GT 1 “ LENGUAJE CLARO” (13 DE NOVIEMBRE DE 2024)

**El 13 de noviembre de 2024**, la Cátedra, a través de la participación del investigador Marc Bayés, **entró a formar parte del Grupo de Trabajo 1 Lenguaje claro**, dentro del Comité UNE de Terminología (CTN-UNE 191), que se constituyó ese mismo mes.

Presidido por Julio Carlos Fuentes y con secretaría de UNE, el grupo de trabajo está compuesto por expertos en lenguaje claro, lingüística, terminología, accesibilidad, traducción, corrección, accesibilidad, así como por representantes de empresas, consumidores y Administraciones públicas.

**El grupo trabaja para influir en los contenidos de los proyectos que está desarrollando ISO, con el reto de establecer normas nacionales que puedan complementar las normas internacionales en lenguaje claro y que presenten contenidos adaptados a las particularidades del idioma español.**

Desde la Cátedra, estamos convencidos de que, una vez publicadas, las normas UNE serán un instrumento clave para que se extienda el movimiento del lenguaje claro. Con su extensión, también crecerán la eficacia y la transparencia de las organizaciones y el empoderamiento de la ciudadanía.

## **6.2 RED ESPAÑOLA DE CÁTEDRAS E INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE GOBIERNO ABIERTO (RECIGA) (21 DE MARZO DEL 2023)**

**En marzo de 2023, la Cátedra se suma a la red RECIGA, que tiene el objetivo de** realizar, de forma compartida y con mayor garantía de éxito, todo tipo de investigaciones, proyectos y, en general, iniciativas conjuntas entre las Cátedras que forman la red, así como fomentar la difusión de las actividades que dichas entidades realizan de forma particular; todo ello con el fin de crear una comunidad académica, de ámbito nacional, en materia de transparencia, participación, rendición de cuentas, integridad, buen gobierno o cualquier otra relacionada con el gobierno abierto en sentido amplio.

En particular, se proponen las siguientes líneas de acción:

**1.**

**Difundir en las páginas web de las instituciones las actividades y proyectos del resto de cátedras.**

**2.**

**Compartir información acerca de los integrantes y colaboradores, así como de las líneas de investigación o especialización.**

**3.**

**Contribuir a conformar una opinión técnica conjunta en las materias propias de las cátedras cuando los miembros, por mayoría, consideren que resulta preciso.**

## 6.3 RED PANHISPÁNICA DEL LENGUAJE CLARO (20 DE MARZO DE 2024)

La integración de la Cátedra en la Red Panhispánica del Lenguaje Claro **se materializó el 20 de marzo de 2024**. La RAE reconoció a Estrella Montolío como delegada de la Cátedra a los efectos de las actividades e iniciativas que se lleven a cabo en el marco de la red.

**Esta red tiene dos propósitos** esenciales compartidos con la Cátedra: **fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos** y de ciudadanía, así como **promover el compromiso de las autoridades para asegurar su uso en todos los ámbitos de la vida pública**.



**Los días** 20 y 21 de mayo **de 2024 se celebró** en la sede institucional de la Real Academia Española en Madrid la **I Convención de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro y Accesible**, en la que participó Estrella Montolío en calidad de directora de la Cátedra.



Todas las ponencias y mesas se pudieron seguir en directo [\*\*a través del canal de la RAE en YouTube\*\*](#).

Hemos reunido en este apartado la actividad más específica de los miembros de la Cátedra en torno a dos grandes ejes: difusión y divulgación, y formación en comunicación clara. El orden de las actividades incluidas en este apartado es cronológico, de más a menos reciente.

### 7.1 DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

La difusión y la divulgación de la actividad de la Cátedra y de las investigaciones realizadas se han llevado a cabo a través de la participación de los investigadores en congresos, jornadas y encuentros, y en sus publicaciones:

**7 de abril del 2025**

Mar Forment publica en el número de abril *¿Por qué hablan tan raro? El trabalenguas de las instituciones*, de la revista *Tinta Libre*, el artículo «*¿Providencia de qué? Disculpe, no entiendo. Por una Administración pública comprensible*».

En él ahonda en las consecuencias de la ininteligibilidad de las comunicaciones entre las Administraciones públicas y la ciudadanía. En el mismo número de la revista, se transcribe el conversatorio *Cuando la ciencia se entiende*, en el que Estrella Montolió modera la conversación entre Carlos Briones y Lluís Montoliu para abordar los retos de la comunicación clara en la divulgación de la ciencia.

## 20 de marzo del 2025



Estrella Montolío modera *la conversación entre Carlos Briones y Lluís Montoliu* para la revista *TintaLibre*.

## 8 de marzo del 2025



Marc Bayés-Gil, M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio y Jorge Franganillo publican el artículo «*Discurso tributario: hacia la claridad de la notificación de providencia de apremio*» en Infonomy. El artículo recoge una investigación que manifiesta las dificultades de comprensión que los contribuyentes enfrentan cuando interactúan con un documento tributario complejo como es la notificación de providencia de apremio. La investigación también revela cómo aumenta la comprensión de la información y de las finalidades comunicativas que vehicula el documento una vez que este se ha reescrito y modificado en su estructura y su diseño en la perspectiva de una comunicación clara.

## Diciembre 2024

Estrella Montolío es nombrada miembro de la Comisión de Asesores para la Transformación de Administración Catalana (CETRA), creada por el Gobierno de la Generalitat de Catalunya.

## Diciembre 2024

Estrella Montolío se suma al equipo asesor de la revista de divulgación científica *The Conversation España*.

## 21 de noviembre de 2024

Mar Forment e Iván Mesón, subdirector de Recaudación Ejecutiva de la AEAT, ofrecen la ponencia *Simplificación del lenguaje administrativo* en las Jornadas de Personal Directivo de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (Delegaciones Especiales de Illes Balears, Murcia y Valencia) organizadas en Palma de Mallorca por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

## 8 de noviembre de 2024

M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio y Fernando Polanco ofrecen la ponencia *Hacia una Administración tributaria clara: un desafío lingüístico y comunicativo para el siglo XXI* en las Jornadas sobre Recaudación que organiza anualmente la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).



## **7 de noviembre 2024**

Fernando Polanco participa como ponente en las Jornadas *El acceso a la información del texto escrito: hacia un objetivo de lecturabilidad accesible*, organizadas por el Centro Internacional del Español de la Universidad de Salamanca.

## **13 de febrero de 2024**

Mar Forment es ponente en el 2.º Congreso de Transparencia, Participación Ciudadana y Buen Gobierno, organizado por la Diputación de Alicante. Participa en una mesa redonda sobre los estilos comunicativos de las Administraciones públicas y sobre la importancia de las buenas prácticas comunicativas y la transparencia para evitar la desinformación y aumentar el nivel de confianza ciudadana en las instituciones.

## **22-26 de enero de 2024**



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

## **10 de octubre de 2023**

Estrella Montolío representa a todas las direcciones de las cátedras y de las aulas de la UB en la ceremonia anual organizada por la Universidad de Barcelona. En su ponencia destaca el papel de las cátedras y aulas, que son «el puente que debe salvar el abismo existente entre la universidad y la sociedad».

## **27, 28 y 29 de septiembre de 2023**

Estrella Montolío, Fernando Polanco, Mar Forment y M.ª Ángeles García-Asensio participan en la Conferencia Internacional Plain 2023: Conectar culturas: comunicación clara para construir puentes, en Buenos Aires.

Montolío pronuncia la conferencia 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 y Forment difunden los resultados de las investigaciones realizadas con las comunicaciones *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) y La comunicación clara en las Administraciones tributarias españolas: creencias y opiniones de los profesionales (Forment).*

### **3 de julio de 2023**

Mar Forment participa en la mesa redonda *La accesibilidad y el derecho a entender* en la 32<sup>a</sup> edición de la Escola d'Estiu que organiza el Área de Igualdad y Sostenibilidad Social de la Diputación de Barcelona. Presenta su intervención con el título *La accesibilidad y el derecho a entender*, y debate sobre el derecho a entender por parte de la ciudadanía en situación de vulnerabilidad idiomáticas, cultural, de edad y de discapacidad, entre otros.

### **27 de junio de 2023**

Los Premios Archiletras reconocen la trayectoria profesional de Estrella Montolío, y la Cátedra es finalista en los Premios Archiletras de la Lengua. En la ceremonia de entrega de premios están presentes los ministros Félix Bolaños y Teresa Ribera.

### **23 de mayo del 2023**

Estrella Montolío interviene en la Conferencia Internacional de las Lenguas Portuguesa y Española (CILPE 2023), celebrada en Paraguay (Asunción). Participa en la mesa redonda *Comunicación clara: la búsqueda de la sencillez en un mundo complejo.*

### **16 de mayo del 2023**

La Agencia Tributaria española (AEAT) celebra las Jornadas de Formación Directiva en el Palacio de la Magdalena, en Santander. Estrella Montolío interviene en una mesa redonda, en la que presenta los resultados de la encuesta a los profesionales del ORGT.

### **10 de mayo del 2023**

Mar Forment presenta la ponencia *El perquè i el com de la comunicació clara a les Administracions Pùbliques* en una jornada organizada por la Generalitat de Catalunya.

## **27 de marzo de 2023**

María Ángeles García-Asensio cierra el acto de apertura del IV Congreso Europeo *Proximidad, Participación y Ciudadanía*, organizado en Valencia por Kaleidos.red, con la conferencia *El derecho a entender*. En este congreso se abordaron las nuevas formas de comunicación entre la Administración y la ciudadanía, las nuevas tendencias en comunicación clara, las brechas comunicativas, y las claves relacionales y comunicativas del líder del siglo XXI. También se presentaron modelos y experiencias de innovación pública local y nuevos modelos de democracia directa.

## **30 de enero de 2023**

Mar Forment presenta la comunicación *¿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, celebrado en la Universidad de Murcia. Forment realiza una primera aproximación a la estructura y a las características lingüísticas del requerimiento como tipo de texto tributario.

## **25 de octubre de 2022**

M.ª Ángeles García-Asensio inaugura la III Jornada de Tributs de Catalunya con una ponencia centrada en las estrategias que propone la Administración para acercarse al contribuyente. Organiza la jornada la Secretaría de Hacienda del Departamento de Economía y Hacienda de la Generalitat de Catalunya y la Agencia Tributaria de Catalunya (ATC).

## 7.2 FORMACIÓN

### 11 de abril de 2025

Fernando Polanco imparte un taller de redacción jurídica clara en el marco de la Formación de Nuevos Jueces y Juezas del Cuarto Turno 2025 (promoción 23.<sup>a</sup>) de la Escuela Judicial de España.

### 14 de marzo de 2025

Fernando Polanco participa en el *Taller sobre claridad en el lenguaje administrativo y jurídico*, organizado por el Tribunal de Cuentas en Madrid, con una ponencia sobre el léxico y la claridad en el lenguaje administrativo. El taller se ofrece al personal técnico y a los jefes de área del Tribunal de Cuentas.

### 3-13 de marzo de 2025

Fernando Polanco y Mar Forment imparten sesiones de formación en el Curso de Lenguaje Claro Aplicado a la Administración Pública. El programa de estudios se presenta con un enfoque teórico y práctico, y con la finalidad

dar a conocer a los participantes los fundamentos y los métodos y técnicas de lenguaje claro en el ámbito de las Administraciones públicas.

### 11 de diciembre de 2024

M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio imparte el taller *Comunicación clara en la Administración de Justicia* para la la 46.<sup>a</sup> promoción de letrados de la Administración de Justicia en el marco de las sesiones teóricas de su curso selectivo.

En el taller se destacan los beneficios de transformar la cultura comunicativa de las Administraciones para conseguir una comunicación judicial y administrativa más eficaz y amable cuando el destinatario es el ciudadano, y se presenta la *Guía de redacción judicial clara del Ministerio de Justicia*, de la que García-Asensio y Montolío son coautoras.

## **Diciembre, noviembre y septiembre de 2024**

Mar Forment, Fernando Polanco e Irene Yúfera imparten la formación *Desarrollo de competencias en comunicación administrativa clara* para el personal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. El objetivo es orientar los cambios necesarios en los documentos que el ayuntamiento remite a los ciudadanos.

La propuesta formativa se desarrolla en dos sesiones teóricas y, posteriormente, en cinco sesiones virtuales para validar cinco documentos clarificados por el personal del ayuntamiento.

## **4 y 18 de octubre de 2024**

M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio y Mar Forment imparten el curso intensivo *Redacción en lenguaje plano y encuestas a profesionales y a la ciudadanía* para jefes de área del Ayuntamiento de Mataró.

## **21 de marzo de 2024**

Jorge Franganillo, M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio e Irene Yúfera imparten el curso intensivo *Desarrollo de competencias en comunicación administrativa clara*, que organiza el Instituto

Asturiano de Administración Pública Adolfo Posada (IAAP).

Dirigido al personal de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias, el curso se centra en reforzar conocimientos y habilidades para una comunicación más clara y efectiva, y dota a los asistentes, responsables de difundir información esencial en el sitio web y en los canales sociales institucionales, de estrategias para promover una comunicación transparente y accesible.

## **21 de marzo de 2024**

M.<sup>a</sup> Ángeles García-Asensio y Mar Forment ofrecen la primera edición del *Taller de comunicación clara* dirigido a los lingüistas que son referentes de lenguaje claro en cada departamento de la Generalitat de Catalunya. Organiza este evento la Dirección General de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana en la sede de la Escuela de Administración Pública de Catalunya.

## SELECCIÓN DE BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS PUBLICADA POR LOS MIEMBROS DE LA CÁTEDRA SOBRE EL ÁMBITO TEMÁTICO DE LA COMUNICACIÓN CLARA EN EL PERÍODO 2022-2025

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). Percepción 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., Fraganillo, 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.<sup>a</sup> 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 Goverment 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 incomprendición, *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](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](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 (ORGТ)*. Diputación 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](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 (ORGТ) en la percepció del discurs tributari*. Diputación 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](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.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> Á y Forment, M. (2024). Análisis y clarificación de la comunicación tributaria española: el proyecto de investigación ComTClar. 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.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> 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.