

Guía de buenas prácticas de Comunicación Clara

Aplicación a los contenidos web del Gobierno de Aragón

Índice /

Introducción 3

Qué es la Comunicación Clara y para qué sirve 4

Tendencias de uso en otros países y España 10

La metodología de los 9 pasos 19

1. Planifica: las personas son el centro 21

2. Escribe con claridad 24

3. Edita: resalta la información relevante 26

4. Complementa: índices, glosarios, ejemplos 27

5. Añade imágenes: iconos, gráficos, fotografías 28

6. Diseña: disposición, composición, tipografía 30

7. Integra audio y vídeo 31

8. Ten en cuenta la interactividad 32

9. Revisa: comprueba que el contenido es claro 35

Pautas básicas para publicar contenidos digitales 36

1. Ten en cuenta a tu público 37

2. Cuida la estructura 42

3. Haz un uso adecuado de las imágenes 49

4. Inserta bien los enlaces, las referencias y las citas 52

5. Elimina, revisa y pula los contenidos 58

6. Selecciona bien lo que publicas 59

7. Elige cuándo y cómo se publica 60

8. Evita que los contenidos caduquen pronto 61

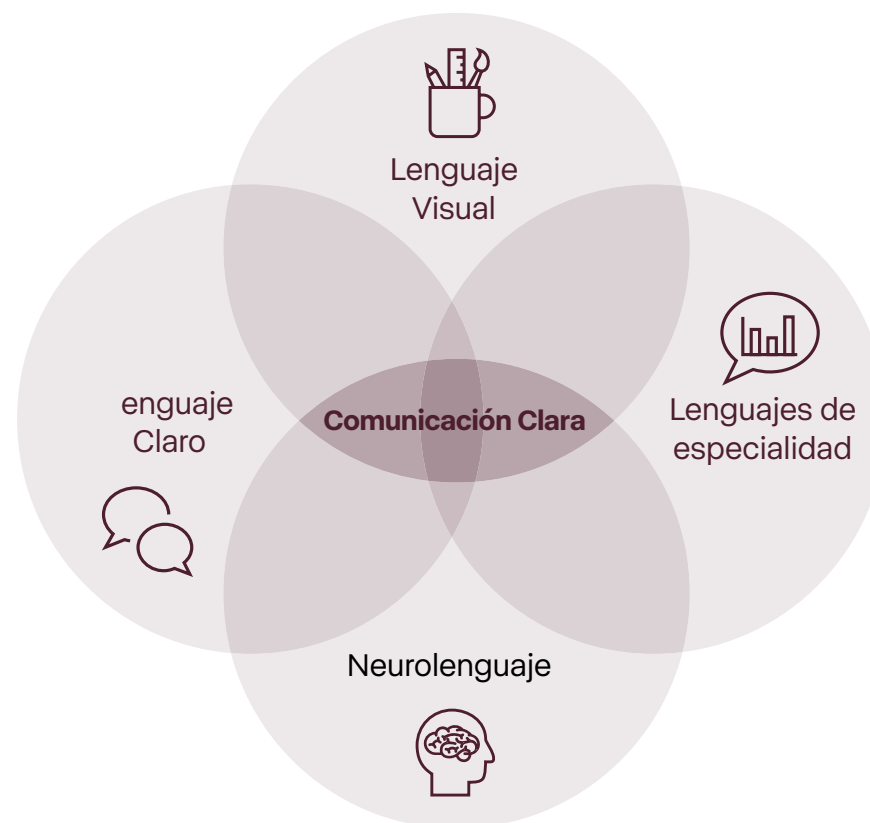


Introducción

Qué es la Comunicación Clara y para qué sirve

A mediados del siglo XX, los movimientos cívicos estadounidenses empezaron a reclamar el **derecho de la ciudadanía a entender lo que la Administración quería comunicarle**. Comenzaba la lucha por el lenguaje claro.

Actualmente, la Cuarta Revolución Tecnológica nos plantea nuevos retos en la comunicación. El lenguaje claro por sí solo no resuelve la necesidad de entender los mensajes que las empresas y la Administración emiten. De ahí que hayamos ampliado ese concepto a la **Comunicación Clara** e incorporemos aportaciones de otras disciplinas, como el neurolenguaje, el diseño web o la experiencia de usuario (UX).





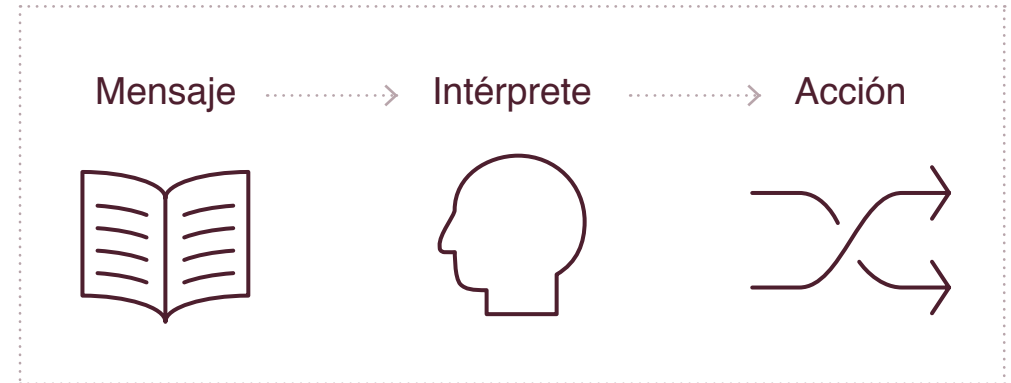
Según el International Plain Language Working Group «**una comunicación es clara** si el **lenguaje**, la **estructura** y el **diseño** son tan diáfanos que el público al cual se dirige puede **rápidamente**:

- **encontrar** lo que necesita,
- **comprender** lo que encuentra
- y **utilizar** dicha información».

Frente al lenguaje barroco que suele caracterizar los textos administrativos, el lenguaje claro propone mensajes **sencillos y comprensibles**.

La Comunicación Clara trata de **transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz** información relevante para la ciudadanía. Además, se adapta a los diferentes canales: papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos digitales.

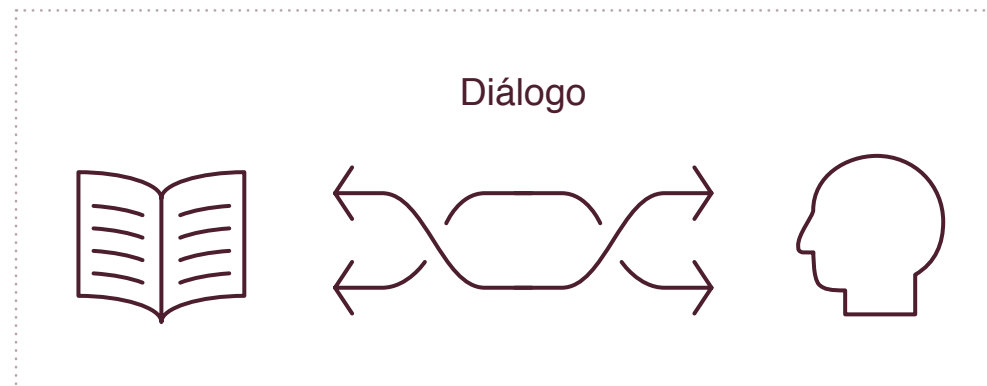
Su propósito es incrementar la eficacia de la Administración y de las empresas, a la vez que promover una información que el público pueda entender y usar sin dificultades.





La Comunicación Clara **supone un reto para la Administración** porque conlleva:

- Un **cambio de cultura**. La ciudadanía tiene derecho a recibir información clara y fácil de entender. Para ello, la Administración ha de crear, liderar y normalizar un nuevo marco ciudadano de Comunicación Clara.
- Un **diálogo real**. Las personas perciben la modernidad de su Administración cuando son capaces de entenderla e interactuar con ella de una manera fluida, sencilla y clara.
- Un **nuevo foco**: el derecho a entender. La Comunicación Clara requiere reorientar todas las áreas (textos, leyes, proyectos, formularios, contratos, instrucciones, páginas web...), para cumplir con el derecho de la ciudadanía a entender a la Administración.
- Una **transparencia** efectiva. Muchos organismos oficiales quieren ser más transparentes, pero no es suficiente con que cumplan la normativa legal. Decidir que la comunicación con las personas sea siempre clara, sencilla y eficaz es el primer paso.





Se puede aplicar a todo tipo de documentos

- Contratos
- Facturas
- Términos de uso
- Normas legales
- Fichas de producto
- Instrucciones
- Solicitudes
- Catálogos
- Formularios

- Cartas
- Prospectos
- Modos de empleo
- Carteles
- Advertencias
- Seguros
- Recursos
- Consentimientos
- Concursos

- Informes técnicos
- Documentos científicos
- Balances
- Resultados de empresas u organismos públicos
- Reglamentos
- Etiquetado
- Especificaciones (técnicas, alimentarias, etc.)
- Comunicaciones...



La claridad ofrece muchas ventajas



Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.



Aumenta la confianza de los usuarios en los organismos que la aplican.



Mejora la reputación de las instituciones que la promueven.



Potencia la interacción con la ciudadanía y facilita la mejora de los servicios.



Democratiza el acceso a la información.



Ahorra tiempo y dinero. Acorta el esfuerzo invertido en la lectura, agiliza las gestiones. Disminuye las dudas, quejas y consultas.



Reduce la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja.



Facilita las traducciones automáticas en internet y los sistemas de **procesamiento de lenguaje** (lectores para invidentes).



La claridad genera confianza

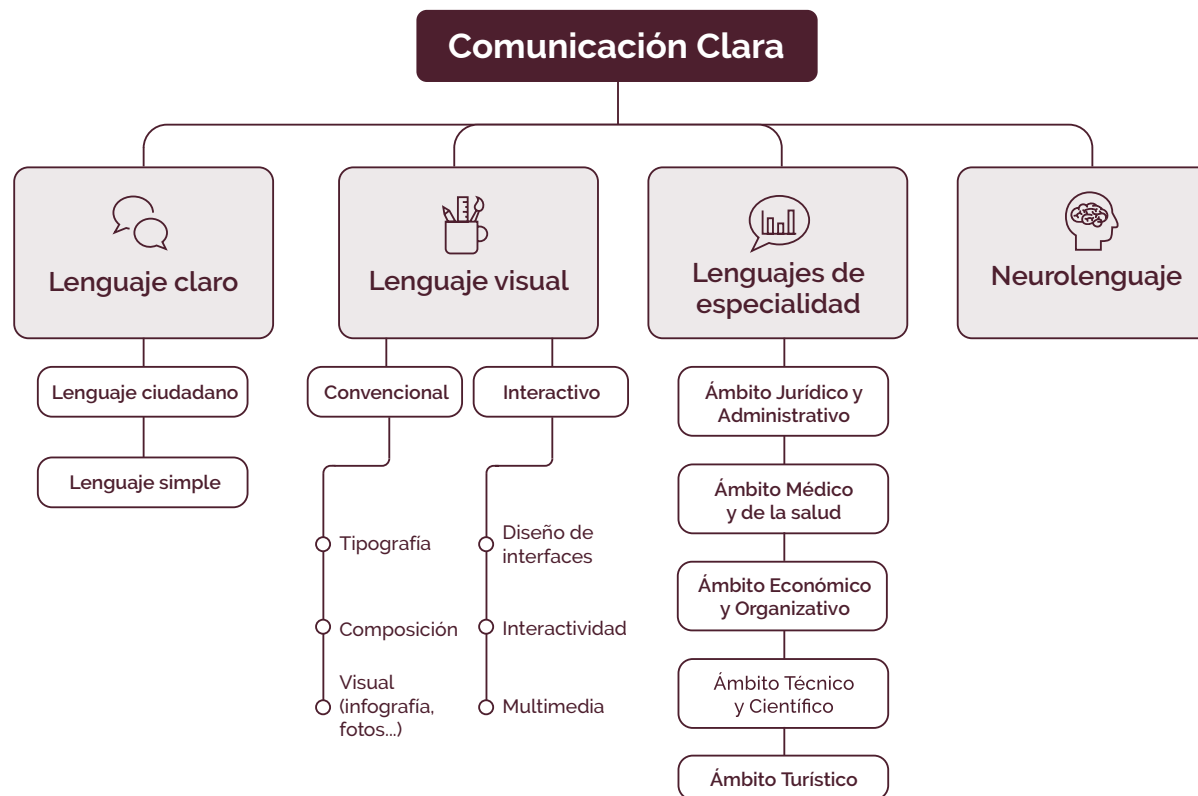
La ciudadanía ha tomado conciencia de que proporciona beneficios a las empresas y **financia a las administraciones con sus impuestos.**

Sin embargo, tiene la impresión de que ni unas ni otras comunican con claridad.

¿Qué nos ocultan?

Todos dicen que van a acabar con la letra pequeña y el lenguaje incomprensible de los contratos y formularios, pero siguen igual; parecen diseñados para que nadie los entienda.

Sin embargo, **en el futuro solo confiaremos en aquellas marcas y empresas que comuniquen con claridad.** Y desconfiaremos de quienes usen prácticas oscuras.



Tendencias en otros países y en España

usa.gov en español

Busque en USAGov en Español

1-844-USA-GOVI

Todos los temas y servicios

Ayuda financiera y beneficios

Ciudadanía, inmigración y viajes

Dinero y crédito

Directorios del Gobierno

Temas del consumidor

Trabajo y desempleo

English

Cómo puedo ...

- Solicitar un pasaporte estadounidense y otros documentos de viaje
- Conocer mis beneficios del seguro social
- Verificar el estatus de mi caso de inmigración
- Recibir ayuda financiera del Gobierno

Todos los temas y servicios

Servicios e información del Gobierno

- Acerca de EE. UU.**
Información general sobre Estados Unidos, incluyendo historia, Gobierno, estructura política, etc.
- Ayuda financiera y beneficios**
Información sobre ayuda federal para estudiantes, beneficios y programas sociales del Gobierno.
- Ciudadanía, inmigración y viajes**
Información oficial del Gobierno sobre pasaportes, residencia permanente, visas y viajes.
- Desastres y emergencias**
Sepa qué hacer para estar preparado ante una emergencia y recibir ayuda para la recuperación después de un desastre natural.
- Dinero y crédito**
Recomendaciones sobre el manejo del dinero, impuestos, crédito y deudas, dinero sin reclamar y más.
- Directorios del Gobierno**
Información de contacto de las agencias federales, estatales y locales del Gobierno, funcionarios y embajadas.
- Educación**
Información del Gobierno sobre ayuda para estudiantes y personas que quieren aprender inglés.
- Leyes y asuntos legales**
Información del Gobierno de EE. UU. sobre discriminación, derechos y leyes federales.
- Militares y veteranos**
Conozca cómo inscribirse en el Servicio Selectivo, las Fuerzas Armadas y los beneficios para los militares y sus familias.

Estados Unidos

Durante la presidencia de Obama se aprobó, al final de la primera década de este siglo, el Acta de Comunicación Clara (Plain Writing Act), que obliga a las diferentes instituciones gubernamentales a **comunicarse con claridad con sus ciudadanos.**

 Ver web



25
Ministerial departments

407
Other agencies and public bodies

The websites of all [government departments](#) and many other agencies and public bodies have been merged into GOV.UK.

Here you can see all [news and communications](#), [statistics](#) and [consultations](#).

Find out [how government services are performing](#) and how satisfied users are.

#NHSLongTermPlan
[NHS long-term plan](#)
Read about how an extra £33.9 billion each year will improve the NHS - for patients, their families and its staff.

Brexit
[Brexit information](#)
Find out what Brexit means for you.

Grenfell Tower support
[Grenfell Tower fire](#)
Find out about the support available.

More on GOV.UK

Most active

- [Find a job](#)
- [Log in to student finance](#)
- [Passport fees](#)
- [Jobseeker's Allowance](#)
- [Council Tax bands](#)
- [Running a limited company](#)
- [Driving theory test](#)
- [Vehicle tax rates](#)
- [Renew vehicle tax](#)

UK bank holidays
Check the dates for [bank holidays](#) in England, Wales, Scotland and Northern Ireland.

El gobierno británico

La publicación en 2016 de la “**Guía**” de **estilo del servicio digital** [Government Digital Service (GDS) style guide] supuso un hito destacable en la utilidad y fácil comprensión de sus sitios web y para móviles.

En ella se hace referencia tanto a aspectos relacionados con la **escritura** como al **diseño** y la **usabilidad** de las páginas.





The screenshot shows the homepage of the TERMIMUM Plus website, which is the Government of Canada's terminology and linguistic data bank. The page features a navigation menu with categories like Jobs, Immigration, Travel, Business, Benefits, Health, Taxes, and More services. Below the navigation is a search bar and a breadcrumb trail: Home → Culture, history and sport → Canadian identity and society → Languages → Resources of the Language Portal of Canada.

The main heading is **TERMIMUM Plus®**, followed by the subtitle "The Government of Canada's terminology and linguistic data bank." There are buttons for "FAQ" and "Display options".

The search interface includes three input fields:

- "Which term? (required)" with a search icon and a clear button.
- "Where?" with a dropdown menu set to "All terms".
- "In which subject field?" with a dropdown menu set to "All subject fields".

 A "Launch" button is positioned to the right of the subject field dropdown. Below the search fields are buttons for "Search history", "Saved records", and "Suggestions".

A descriptive paragraph states: "TERMIMUM Plus®, one of the largest terminology and linguistic data banks in the world, gives you access to millions of terms in English, French, Spanish and Portuguese. You can find terms, abbreviations, definitions and usage examples in a wide range of specialized fields. The data bank is an essential tool for understanding an acronym, checking an official title, finding an equivalent in another language, and much more." This text is accompanied by a red circular icon with a white arrow pointing to a map of Canada.

A light blue banner contains the following information:

- The Alternative dispute resolution glossary (common law) is now available online!**
- The publication of this glossary is part of a project undertaken by PAJLO (Promoting Access to Justice in Both Official Languages) to standardize common law terminology in French.
- The glossary covers 450 concepts and provides information on how to access the term-analysis documents used by the Standardization Committee to standardize the French equivalents.
- We invite you to consult this revised and augmented version that contains approximately 160 new concepts.

The "Features" section is divided into three columns:

- Language Portal of Canada**: Accompanied by an icon of a globe and a person.
- Writing tools**: Accompanied by a photo of two women in an office setting.
- Glossaries and vocabularies**: Accompanied by a photo of a stack of papers.

Canadá

Con el lema «La obligación de informar al público incluye la obligación de comunicarse eficazmente», el banco lingüístico y de términos de la Oficina de traducciones del Gobierno, Termium PLUS, dedica varios capítulos al lenguaje claro.

En ellos se incide especialmente en la importancia de **centrarse en el público lector**; ofrecen un listado de consejos para utilizar un lenguaje asequible y resaltan la función del diseño gráfico para aportar claridad.

 Ver web



Europa



Suecia

Cualquier documento público ha de llevar el sello de un experto en lenguaje claro.

Incluso se usa el término *ällmänhetens förtroende* para denominar **la confianza asociada a la comunicación clara**.

Francia

La Secretaría General para la Modernización de la Acción Pública (Secrétariat Général Pour la Modernisation de L'Action Publique) ideó un método basado en cuatro principios y tres herramientas:

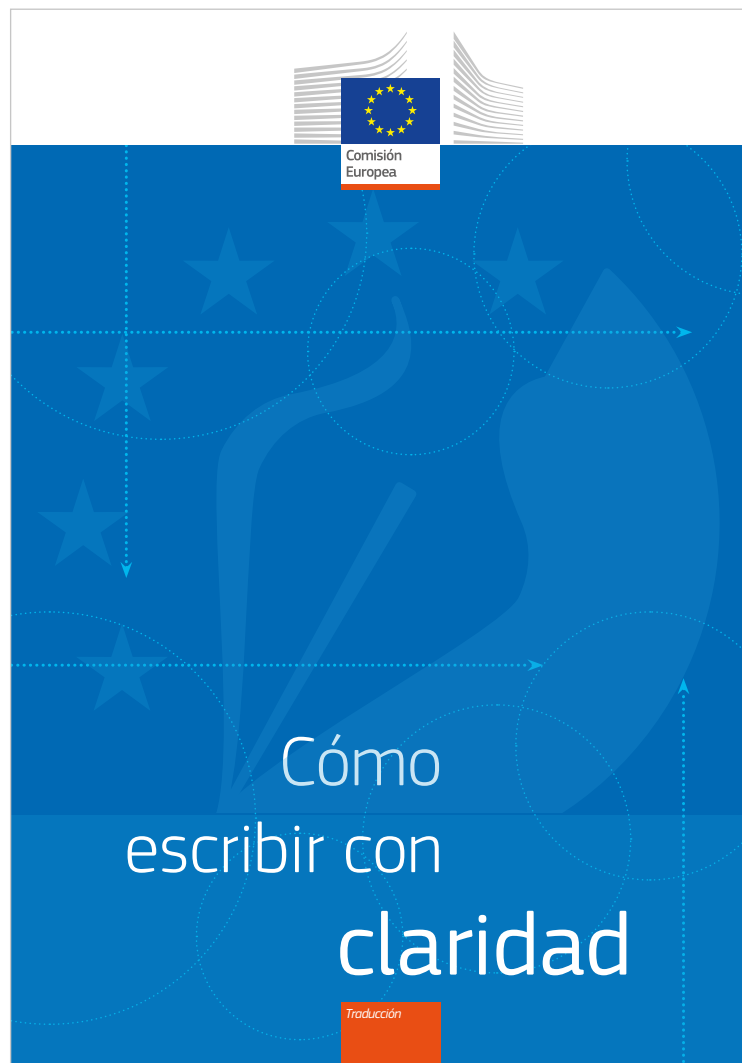
 Principios	 Herramientas
Aprovechar la experiencia de los funcionarios y escuchar a los usuarios	Un glosario de términos administrativos
Aclarar qué se debe hacer en los formularios	Una guía práctica de escritura
Explicar los tecnicismos usados	Un banco de formularios electrónicos disponibles en internet
Fomentar una relación de confianza con fórmulas de cortesía	



Unión Europea

Entre las publicaciones de la Comisión Europea encontramos una guía *Cómo escribir con claridad* (descargable en <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1/language-es>), editado en 2012 y actualizado en 2016.

En ella se dan consejos sobre **lenguaje claro** y soluciones lingüísticas para evitar que las traducciones de la Comunidad Europea sean oscuras y farragosas.

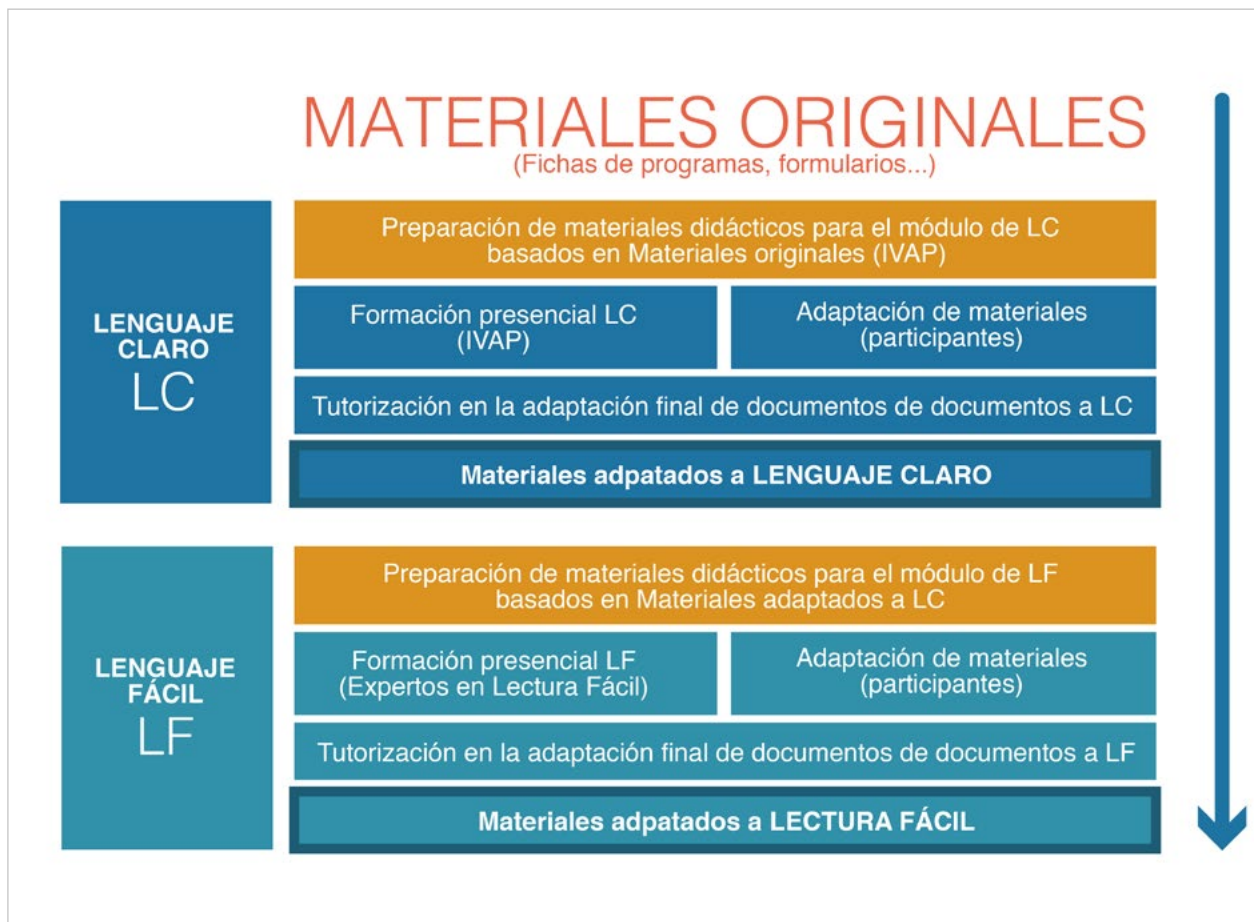




España

Gobierno Vasco

«En 2018, el Gobierno Vasco puso en marcha el primer proyecto piloto de formación-acción **en lenguaje claro y lectura fácil** tal y como se especifica en este esquema».



Ver web



Ayuntamiento de Madrid

En el año 2017 se implantó un proyecto, con la colaboración de Fundéu (Fundación del Español Urgente) y Prodigioso Volcán, basado en el **análisis de las dificultades de la Administración para comunicarse con la ciudadanía**.

Se rediseñaron documentos como las multas de tráfico y el pago a la carta del Impuesto de Bienes Inmuebles; el equipo municipal se forma a través de **sesiones de trabajo personalizadas** y cursos integrados en el programa de la Escuela de Formación del consistorio.

Por último, se celebra una **jornada anual de Comunicación Clara** dirigida tanto a público interno como externo.



EMISOR 28992.9

Denuncia por infracción de circulación. Multa **9-1.1**

MADRID

TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO	FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN	PÉRDIDA DE PUNTOS
VEHÍCULO	FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE	CLAVE Y CALIFICACIÓN
LUGAR DE LA INFRACCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	PRECEPTO INFRINGIDO*
REFERENCIA DEL EXPEDIENTE		
HECHO DENUNCIADO		

Información global de su Pago a la Carta 2018 2 / 3

Relación de pagos realizados este año:	
05-01-2017	151,85 € ✓
05-07-2017	151,85 € ✓

Está conforme con la

Debe proceder al pago de la domingos y festivos incluido:

- Que usted renuncia a
- Que el procedimiento
- No obstante, conserva
- Que la sanción no con

Opciones para realizar e

Internet

A través de las direcciones:
www.madrid.es/multas
 y www.madrid.es/micarpeta,
 con tarjeta de débito
 o crédito, certificado digital
 o banca electrónica.

No está conforme cor

Puede presentar un escrito e siguiente a la recepción de e sobre procedimiento admini notificación y tiene que esta

Si no efectúa alegaciones ni sancionado⁵. En ese caso, le naturales desde la notifiaci de dos meses³.

Nº DE BOLETÍN

Titular:	Miriam López Serrano
Concepto:	Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2017
Recibos incluidos:	2
Total sin bonificar:	345,18 €
Bonificación por Pago a la Carta:	17,26 €
Cuota total bonificada:	327,92 €
Total pagado a cuenta:	303,70 €
Pendiente de cobro:	24,22 €
A devolver:	0,00 €
Fecha de cargo:	15.12.2017
Sus datos bancarios:	Bankia (Ofelia Nieto, 7)
IBAN:	ES96 2038 1924 **** *5534
Inscripción PAC:	1621332600316
Plan de pago elegido:	máximo ahorro
Periodicidad:	semestral
Fecha de inicio:	22.11.2013

El Pago a la Carta le ha supuesto un ahorro de:

17,26€

Información sobre el próximo cargo en su cuenta

+m Agencia Tributaria Madrid	Obligado tributario Miriam López Serrano	IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - IBI (URBANA)	
MADRID	Identificador 462 1790024880 17	NIF 06883243X	Anualidad 2017
Domiciliado en la cuenta ES9620381924*****5534	Pagado a cuenta 269,70 €	Fecha de cargo 15-12-2017	Pendiente de cobro 24,22€

Objeto tributario / Situación del inmueble:



Ejemplo: multa, Ayuntamiento de Madrid

JUNTA DE GOBIERNO EN MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN C/ Alarcón, 31 - 28014 MADRID		EMISOR 28992.9 Modelo 9-1.1	
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a viernes, de 9:30 a 14 horas. Tlf: 010 91028210 si se llama desde fuera de Madrid			
TITULAR MATRÍCULA MARCA MODELO LUGAR DE LA INFRACCIÓN HECHO DENUNCIADO		NOTIFICACIÓN DE DENUNCIA E INCOACIÓN DE EXPEDIENTE SANCIONADOR FECHA DE LA INFRACCIÓN HORA DE LA INFRACCIÓN FECHA DE NOTACIÓN DEL EXPEDIENTE FECHA DE EMISIÓN DE ESTA NOTIFICACIÓN CLAVE Y CALIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN IMPORTE DE LA MULTA IMPORTE REDUCIDO PRECEPTO INFRINGIDO* N.º DE ASETE PÉRDIDA DE PUNTOS REFERENCIA DEL EXPEDIENTE Y DEL DESTINATARIO	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN (ver reverso para cumplimentarlos por Internet) <input type="checkbox"/> CONDUCTOR <input type="checkbox"/> ARRENDATARIO <input type="checkbox"/> CAMBIO DE TITULAR NOMBRAMIENTO SOCIAL 1º APELLIDO 2º APELLIDO DOMICILIO POBLACION CODIGO POSTAL PROFESION FIRMA			
Formulario denunciado por la infracción de norma de tráfico vial contra la persona que conduce el vehículo que figura en la presente notificación y del que usted aparece como responsable en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico, el Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, como autoridad competente para dictar resolución, por delegación de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid (Acuerdo de 29 de octubre de 2015, BOCM 10 de noviembre de 2015, en relación con lo establecido en los arts. 17.1.k) y 40 f) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid), ha ordenado la incoación del correspondiente expediente sancionador, encomendando su instrucción el Departamento de Instrucción de Multas de Circulación. De conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (en lo sucesivo LSV) podrá usted proceder del siguiente modo: A.- CONFORMIDAD CON LA DENUNCIA Para beneficiarse de la REDUCCIÓN del 60% que establece la LSV, el importe de la multa deberá hacerse efectivo durante los VEINTE DÍAS NATURALES contados a partir del día siguiente a aquel en que tiene lugar la recepción de la presente notificación o al de su publicación escrita. El pago con la reducción comporta la renuncia a formular alegaciones, la terminación del procedimiento sin necesidad de dictar resolución, la firmeza de la sanción desde el momento de la realización del pago y la imposibilidad de interponer recurso administrativo. No obstante podrá interponer recurso ante los juzgados de lo contencioso administrativo, en el plazo de DOS MESES a contar desde la fecha del pago de la multa (art. 6 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa). Podrá efectuar el pago de la multa por cualquiera de los siguientes medios: 1.- En cualquier oficina de las entidades financieras que a continuación se relacionan, presentando siempre esta notificación: - BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA) - BANCO SANTANDER - BANCO POPULAR ESPAÑOL - CAJABANK - BANCO SABADELL - IBERCAJA BANCO 2.- Mediante cheque nominativo y conformado a favor del Ayuntamiento de Madrid, remitido a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, con indicación del número de referencia del expediente de esta notificación y la matrícula del vehículo, datos imprescindibles para su debida identificación. 3.- Mediante tarjeta de crédito o débito por Internet (www.madrid.es/multas), en el teléfono 010 (91-5296210 si se llama desde fuera de Madrid) o en cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano Lines Madrid (vea la lista en www.madrid.es/LinesMadrid). 4.- Mediante certificado digital o banca electrónica en www.madrid.es/multas			
N.º BOLETÍN CONTROL IMPORTE MATRÍCULA		N.º BOLETÍN CONTROL IMPORTE MATRÍCULA	

EMISOR 28992.9 Denuncia por infracción de circulación. Multa 9-1.1					
TITULAR REGISTRAL DEL VEHÍCULO FECHA / HORA DE LA INFRACCIÓN PÉRDIDA DE PUNTOS FECHA DE APERTURA DEL EXPEDIENTE CLAVE Y CALIFICACIÓN VEHÍCULO FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTIFICACIÓN PRECEPTO INFRINGIDO* LUGAR DE LA INFRACCIÓN IMPORTE DE LA MULTA IMPORTE REDUCIDO REFERENCIA DEL EXPEDIENTE DESTINATARIO HECHO DENUNCIADO					
El director general de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Ayuntamiento de Madrid ¹ ha dispuesto que se inicie un expediente sancionador porque se ha formulado una denuncia por infracción de circulación contra la persona que conducía el vehículo indicado arriba y del que usted aparece como responsable: en el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico. En conformidad con lo que establece la ley ² , usted puede elegir entre las siguientes alternativas: Está conforme con la denuncia Debe proceder al pago de la multa. Si la paga durante los 20 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (sábados, domingos y festivos incluidos), se beneficiará de una reducción del 50%. El pago con reducción implica: • Que usted renuncia a presentar alegaciones. • Que el procedimiento finalizará sin necesidad de dictar resolución y no podrá interponer un recurso administrativo. No obstante, conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses ³ tras el pago de la multa. • Que la sanción no contará como antecedente en el Registro de Conductores e Infractores de la Jefatura Central de Tráfico. Opciones para realizar el pago en periodo voluntario <table border="1"> <tr> <td> Internet A través de las direcciones: www.madrid.es/multas y www.madrid.es/micarpetta, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica. </td> <td> Lines Madrid En los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último. En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Lines Madrid (lista completa en www.madrid.es/linesamadrid). </td> <td> Oficina bancaria Presentando esta notificación en cualquiera de los siguientes bancos: • Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) • Banco Popular Español • Banco Sabadell • Banco Santander • CaixaBank • Ibercaja Banco </td> <td> Correo postal Remitiendo un cheque nominativo y conformado a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Alarcón, 33 - 28017 Madrid). Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente. </td> </tr> </table> REDUCCIÓN DEL 50% SI PAGA LA MULTA ANTES DE 20 DÍAS (naturales)		 Internet A través de las direcciones: www.madrid.es/multas y www.madrid.es/micarpetta, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica.	 Lines Madrid En los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último. En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Lines Madrid (lista completa en www.madrid.es/linesamadrid).	 Oficina bancaria Presentando esta notificación en cualquiera de los siguientes bancos: • Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) • Banco Popular Español • Banco Sabadell • Banco Santander • CaixaBank • Ibercaja Banco	 Correo postal Remitiendo un cheque nominativo y conformado a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Alarcón, 33 - 28017 Madrid). Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.
 Internet A través de las direcciones: www.madrid.es/multas y www.madrid.es/micarpetta, con tarjeta de débito o crédito, certificado digital o banca electrónica.	 Lines Madrid En los teléfonos 010 o 91 529 82 10. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último. En cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía Lines Madrid (lista completa en www.madrid.es/linesamadrid).	 Oficina bancaria Presentando esta notificación en cualquiera de los siguientes bancos: • Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) • Banco Popular Español • Banco Sabadell • Banco Santander • CaixaBank • Ibercaja Banco	 Correo postal Remitiendo un cheque nominativo y conformado a favor del Ayuntamiento de Madrid a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ Alarcón, 33 - 28017 Madrid). Es imprescindible indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente.		
No está conforme con la denuncia Puede presentar un escrito de alegaciones, aportando las pruebas que considere oportunas, durante los 20 días naturales contados a partir del día siguiente a la recepción de esta notificación (sábados, domingos y festivos incluidos) en cualquiera de los registros ⁴ a los que hace referencia la normativa sobre procedimiento administrativo. En el escrito debe indicar la matrícula del vehículo y la referencia del expediente que constan al inicio de esta notificación y tiene que estar dirigido al Departamento de Instrucción de Multas de Circulación. Si no efectúa alegaciones ni paga la multa transcurrido el plazo de 20 días naturales, la denuncia surtirá el efecto de acto resolutorio del procedimiento sancionador ⁵ . En ese caso, la Recaudación Ejecutiva municipal iniciará el expediente para el cobro con los recargos correspondientes a los 30 días naturales desde la notificación de la denuncia. No obstante, usted conservará su derecho a interponer un recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses ⁶ . N.º DE BOLETÍN CONTROL IMPORTE MATRÍCULA N.º DE BOLETÍN CONTROL IMPORTE MATRÍCULA					



Ejemplo: Pago a la Carta, Agencia Tributaria (Ayuntamiento de Madrid)

PAGO A LA CARTA

Nº de solicitud: 1621332600316 Fecha de solicitud: 22/11/2017

DATOS BANCARIOS
 Entidad bancaria: Banco de España
 Dirección: C/ALFONSO XIV, 162 - 28014 MADRID

CALENDARIO DE PAGOS
 RECIBOS INCLUIDOS: 2 PERIODICIDAD: SEMESTRAL IDENTIFICACION: 1621332600316

BASE DE CÁLCULO: 34.167,39 € PLAN: 05/01/2017

PAGOS REALIZADOS:

FECHA	IMPORTE
05/01/2017	151,85 €
05/07/2017	151,85 €

IMPORTE COBRADO: 303,70 € IMPORTE APLICADO: 303,70 € IMPORTE SIN APLICAR: 0,00 €

MADRID

IDENTIFICADOR	NIF	ANUALIDAD
462 9790002480 17	06883243X	2017

Domiciliado en la cuenta: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B Pagado a cuenta: 269,70 € Fecha de cargo: 15-12-2017 **Pendiente de cobro: 24,22€**

Objeto tributario / Situación del inmueble: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B

DATOS DEL INMUEBLE	BENEFICIOS FISCALES	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO
> valor del suelo: 34.167,39 €	> Exención	> Base imponible: valor catastral: 65.895,98 €
> valor de construcción: 31.728,59 €	> Empr. Urbanizadoras	> Reducción aplicable: 5.230,42 €
> valor catastral: 65.895,98 €	> Vivienda de Protección Oficial	> Base liquidable: 60.665,56 €
	> Familia numerosa	> Tipo de gravamen: 0,510 %
	> Energía solar	> Cuota íntegra: 309,39 €
	> Organismos públicos de investigación	> Total beneficios: 15,47 €
	> Mercados municipales	> Cuota 2017: 293,92 €
	> Pago a la Carta	> Pagado a cuenta: 269,70 €
		> Cuota líquida a pagar: 24,22 €

NOTA: VALORES COMO EJEMPLO

Información global de su Pago a la Carta 2018 2 / 3

Relación de pagos realizados este año:

Fecha	Importe	Estado
05-01-2017	151,85 €	✓
05-07-2017	151,85 €	✓

Titular: Miriam López Serrano

Concepto: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) 2017

Recibos incluidos: 2

Total sin bonificar: 345,18 €

Bonificación por Pago a la Carta: 17,26 €

Cuota total bonificada: 327,92 €

Total pagado a cuenta: 303,70 €

Pendiente de cobro: 24,22 €

A devolver: 0,00 €

Fecha de cargo: 15.12.2017

Sus datos bancarios: Bankia (Ofelia Nieto, 7)

IBAN: ES96 2038 1924 **** * 5534

Inscripción PAC: 1621332600316

Plan de pago elegido: máximo ahorro

Periodicidad: semestral

Fecha de inicio: 22.11.2013

El Pago a la Carta le ha supuesto un ahorro de:

17,26€

Información sobre el próximo cargo en su cuenta

Identificador	NIF	ANUALIDAD
462 179002480 17	06883243X	2017

Domiciliado en la cuenta: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B Pagado a cuenta: 269,70 € Fecha de cargo: 15-12-2017 **Pendiente de cobro: 24,22€**

Objeto tributario / Situación del inmueble: AV OROPESA 84 PISO 5 PTA B

DATOS DEL INMUEBLE	BENEFICIOS FISCALES	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO
> valor del suelo: 34.167,39 €	> Exención	> Base imponible: valor catastral: 65.895,98 €
> valor de construcción: 31.728,59 €	> Empr. Urbanizadoras	> Reducción aplicable: 5.230,42 €
> valor catastral: 65.895,98 €	> Vivienda de Protección Oficial	> Base liquidable: 60.665,56 €
	> Familia numerosa	> Tipo de gravamen: 0,510 %
	> Energía solar	> Cuota íntegra: 309,39 €
	> Organismos públicos de investigación	> Total beneficios: 15,47 €
	> Mercados municipales	> Cuota 2017: 293,92 €
	> Pago a la Carta	> Pagado a cuenta: 269,70 €
		> Cuota líquida a pagar: 24,22 €

Su banco le enviará el justificante de pago cuando le haga el cargo en su cuenta.

La metodología de los 9 pasos

/

La metodología de los 9 pasos



1 /

Planifica: las personas son el centro

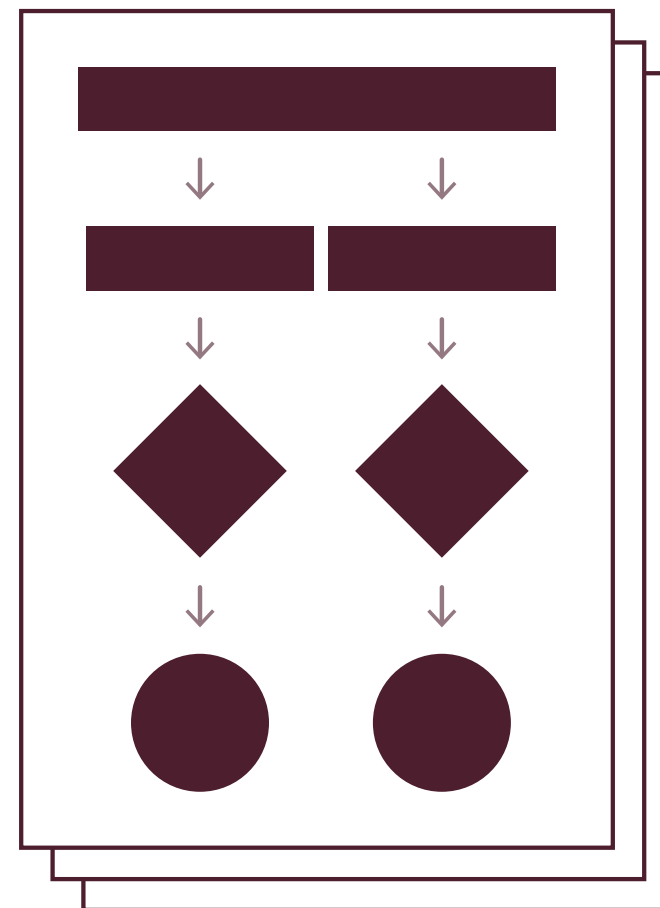
Piensa en qué tipo de documento necesitas, sus elementos básicos.

Es indispensable hacer un buen diagnóstico de los recursos internos de la organización y de su funcionamiento.

Las personas destinatarias son el centro de este trabajo: haz todo lo posible para que tus comunicaciones se entiendan.

Para ello, define un **perfil imaginario** de tu público:

- qué **edad** tienen
- cuál es su **situación familiar**
- **cuánto saben** acerca de lo que vas a publicar
- qué **dispositivos** utilizan para comunicarse
- qué tipo de **información** buscan
- cómo les puedes ayudar a **simplificar** esa búsqueda.





a. ¿A quién se dirige el texto?

Escribir para la ciudadanía condiciona la información que transmitimos y la manera de hacerlo.

Tendremos cuidado con la terminología que utilicemos, el tono y el estilo de redacción. ¿Están familiarizados tus lectores con el tipo de documento que recibirán, con la información que contiene y con el lenguaje empleado?

Ponte en el lugar de quien te vaya a leer, empatiza con él/ella.

Tú también has recibido alguna comunicación en algún momento. Esta perspectiva ayuda a organizar la información y a prestar atención a las obligaciones, necesidades o expectativas que el público desea tener cubiertas.

Recuerda que las personas destinatarias disponen de poco tiempo y paciencia.

Visualiza a tu público y sus particularidades: edad, grupo social, inquietudes, etc. Esto te facilitará el trabajo. Además, evitarás que quien te lee pierda tiempo y paciencia.

b. ¿Qué información necesita conocer?

Nuestro público lee para:	Nuestro público espera:	Leer es el camino para llegar a una meta, no la meta.
<ul style="list-style-type: none"> • informarse • tomar decisiones • conseguir algo • cumplir con una obligación 	<ul style="list-style-type: none"> • encontrar la información suficiente y necesaria • y entenderla (debe estar expresada de manera clara) 	<p>Haz que sea un camino corto, rápido y relajado.</p>



c. ¿Qué elementos debe incluir esa información?

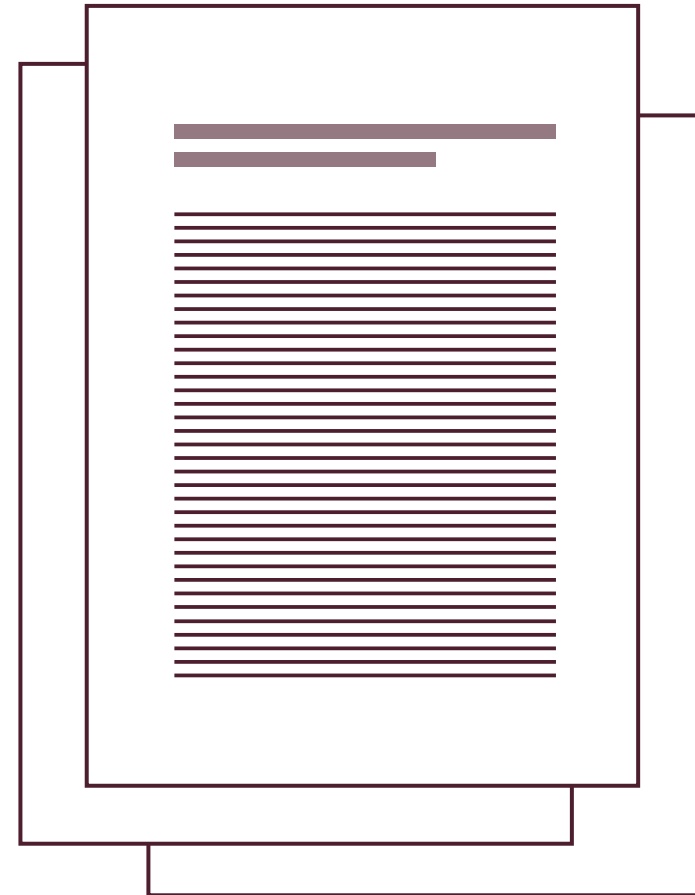
Ten en cuenta la finalidad de la comunicación y qué debe hacer esa persona una vez haya leído los datos que le proporcionas. Antes de escribir, ayúdate de una lluvia de ideas, una lista de temas o plantéate preguntas básicas. Verás globalmente la información y desecharás lo que sobra.

¿Qué?	La información esencial.
¿Quién?	La(s) persona(s) u organismo(s) afectado(s).
¿Cuándo?	Fechas, horas, plazos, etc.
¿Dónde?	Lugares, ámbitos, etc.
¿Cómo?	Instrucciones, explicaciones, etc.
¿Por qué?, ¿para qué?	Causas, objetivos, consecuencias, etc.
¿Cuánto?	Datos calculables, cantidades, etc.

2 /

Escribe con claridad

- 1 Simplifica
- 2 Cuida el comienzo del texto
- 3 Escucha el texto
- 4 Explica con claridad
- 5 Elimina lo que sobra
- 6 Revisa el borrador
- 7 Comprueba tus ideas





Siete pistas para escribir con claridad

Simplifica

Escribe de forma clara, correcta, comprensible y adaptada al lector.

Intenta evitar siglas y palabras de jerga especializada o de lenguaje jurídico si no son necesarias.

Cuanto más breve es el documento, mejor es su efecto.

Cuida el comienzo del texto

La precisión en el lenguaje es clave para un texto informativo. Explica de qué se trata desde el comienzo. Así lograrás que el lector no pierda el tiempo y encuentre lo que busca con rapidez.

Los buenos escritos comienzan con fuerza.

Escucha el texto

Lee en voz alta tus textos y procura que suenen acordes con el contenido que quieres comunicar. El sonido de las palabras puede ayudar a recordar la información.

Los buenos escritos tienen sentido del ritmo.

Explica con claridad

Pon ejemplos, explica los tecnicismos si son imprescindibles, traduce los extranjerismos y usa un lenguaje **concreto y definido, porque facilita la comunicación.**

Descubre cómo piensan tus lectores y haz un uso inclusivo del lenguaje.

Elimina lo que sobra

Averigua qué palabras y/o qué contenidos son superfluos, aquellas que no aportan información relevante, y suprímelas.

Revisa el borrador

Dáselo a **otra persona** para que lo lea y te diga si lo entiende, o déjalo reposar y **vuelve a leerlo pasado un tiempo.**

Comprueba tus ideas

Razónalas, **los argumentos deben basarse en conocimientos**, no en anécdotas o experiencias personales.

3 /

Edita: resalta la información relevante

Resalta la información que quieras destacar, pero sin abusar. Una lectura rápida de las palabras visibles a simple vista ha de dar una idea general de las cuestiones más importantes del documento.

Los **destacados tipográficos** son herramientas útiles para aportar claridad e inteligibilidad, por lo que debes usarlos con cuidado:

- *Cursiva*. Su uso más frecuente es para mencionar títulos de libros, obras de arte, publicaciones y latinismos o extranjerismos no incorporados al idioma.
- **MAYÚSCULAS**. En los contextos digitales, utilizarlas equivale a gritar.
- **Negrita**. Úsala para resaltar expresiones importantes o que requieran una atención especial. Pero no abuses, visualmente es molesto.
- Subrayados. En formato digital, se asocian exclusivamente a enlaces e hipervínculos.

4 /

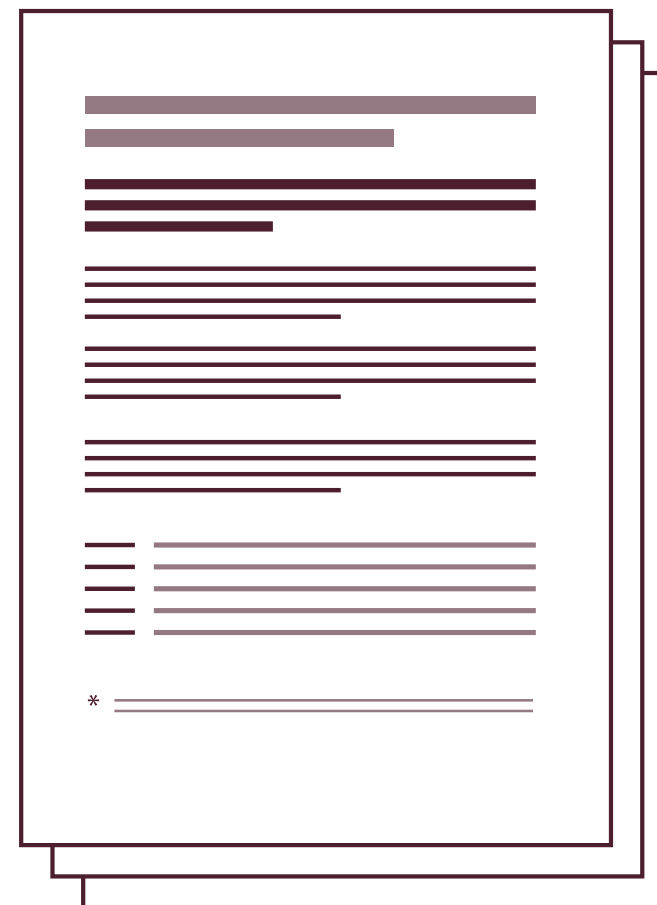
Complementa: índices, glosarios, ejemplos

Si tus documentos son muy extensos, crea una tabla de contenidos o índice. Localiza los epígrafes más destacados y enlázalos.

Para que el documento sea comprensible en sí mismo, sin necesidad de ayuda externa, **explica las palabras clave y más complejas o especializadas**. Construye un glosario con los términos que te parezca necesario aclarar para que quien lo lea entienda bien el documento.

Las **notas al pie** pueden ser muy útiles para «despejar» la lectura. Elige aquella información que no se pueda insertar de manera fluida en el texto corrido o que pueda complicar el ritmo, y sitúala al pie de la página con una numeración clara.

En la medida de lo posible, incluye ejemplos: facilitarán a tu público la comprensión del mensaje.



5 /

Añade imágenes: iconos, gráficos, fotografías

Los iconos, diagramas, gráficos, ilustraciones y fotografías deben tener una función didáctica. Mejor huir de las imágenes gratuitas y buscar las que realmente **aporten información o complementen a la que ofrece el texto**. La «decoración» puede distraer.

Imágenes y textos deben dialogar, combinarse y complementarse. Si las palabras relatan, **la imagen atrae, impacta y habla por sí sola**.

La mayoría de las imágenes tienen **derechos de autor**. Respétalos.

Proporciona un **texto alternativo a las imágenes** para que las personas invidentes o con problemas de visión puedan utilizar lectores especiales.



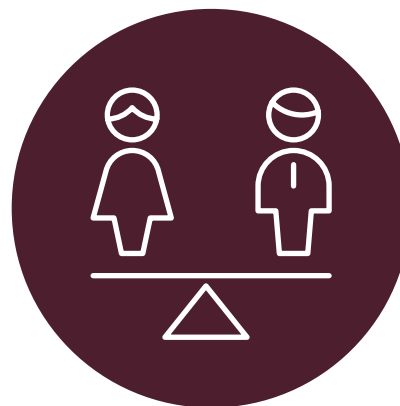


Usa el tipo de **gráfico** adecuado para cada caso:

- **Lineal:** cronologías.
- **De barras:** comparaciones.
- **De sectores** (tarta): partes de un conjunto.

En cuanto a los **iconos**, fundamentales en el lenguaje visual, son recomendables cuando se trata de elementos sencillos, fácilmente reconocibles por el público. Sin embargo, debes tener cuidado: pueden generar ambigüedades y reforzar estereotipos si no están claramente diseñados.

Es conveniente **combinar el lenguaje visual con el textual** para garantizar que se entienda el mensaje en un golpe de vista.



Igualdad entre
mujeres y hombres



Medio ambiente

6 /

Diseña: disposición, composición, tipografía

Diseñar es tan importante como escribir. La primera impresión que produce un texto es lo que más cuenta a la hora de transmitir sensación de claridad. El diseño es como la buena cocina: consiste en mezclar los ingredientes con habilidad y técnica.

- **El aspecto** general ha de ser **limpio y ordenado**. Aprovecha los **blancos** para dirigir la atención y mejorar la legibilidad del texto.
- El **cuidado en la composición** resulta imprescindible. Evita abigarrar el documento, no justifiques el texto y procura que el interlineado sea uniforme a lo largo de todo el documento. Además, **respetar los márgenes**, no dejes una o dos líneas colgadas al principio o al final de una página, y evita que una sola palabra forme la última línea de un párrafo.
- **Cuida la tipografía, que sea legible**. Un tamaño menor a 9 puntos dificulta mucho la lectura. Por lo que respecta al uso del color, puede enriquecer un documento, pero requiere un cuidado especial.



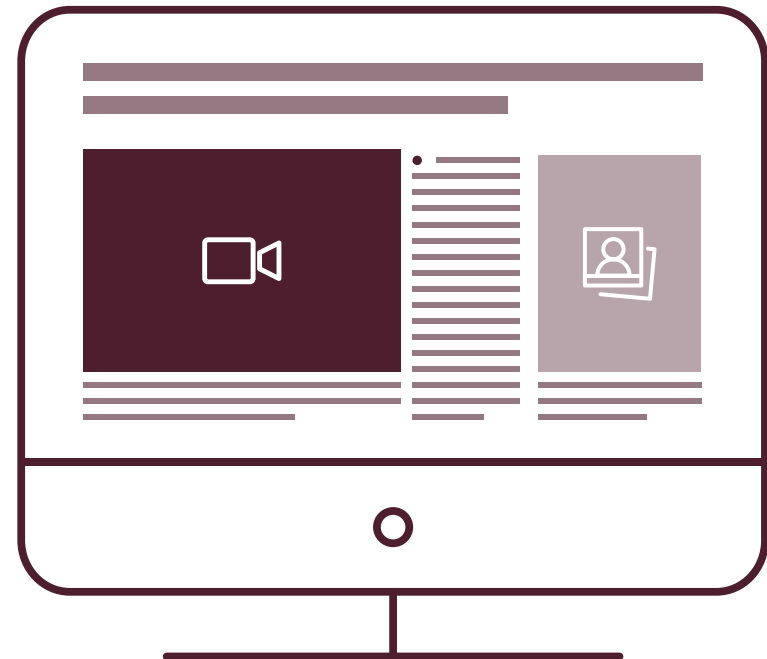
7 /

Integra audio y vídeo

Podemos utilizar sonido e imágenes en movimiento para **mejorar la comprensión de nuestros documentos**, pero hay que tener en cuenta que estos son archivos pesados y pueden ralentizar la carga de las páginas, por lo que hay que manejarlos con cuidado.

En algunos casos, un vídeo puede sustituir a textos largos y relatos extensos. Muchas veces la narrativa audiovisual de este formato es ideal para **explicar algunos temas con claridad**, lo que puede hacer que el resto de los elementos sobren.

En caso de que incluyas vídeos, pon **subtítulos** para que los puedan leer las personas con discapacidad auditiva.



8 /

Ten en cuenta la interactividad

Los ordenadores, móviles y tabletas permiten que quienes leen interactúen en sus páginas, realicen peticiones, acepten opciones o salten a otras páginas. Los flujos de uso y lectura son diferentes y hay que tenerlos en cuenta.

Sigue estos sencillos consejos:

- Sitúa los objetivos antes que las acciones. Si explicas cómo llevar a cabo una tarea, **coloca** la explicación de cuál es o **la meta antes que los pasos** necesarios **para lograrlo**.



A continuación se muestran todas las oposiciones relacionadas con la enfermería en salud mental. Pulse en la que le interese para obtener todos los detalles.

 Ver web

- Si usas botones, utiliza verbos de acción. **Deja claro para qué sirven** y evita añadir más texto.



Inscripción en línea



Inscríbete aquí

 Ver web

- Elimina cualquier información que no esté relacionada con el contexto. **Entre las diferentes maneras que tienes de contar algo, elige la más corta**.



Para autenticarse es necesario identificarse con el correo electrónico completo y la contraseña unificada.



Identifíquese con su correo electrónico y su contraseña.

 Ver web



- Si un botón lleva a otra pantalla, el título de esa pantalla debe coincidir con el del botón.

The diagram illustrates two scenarios of button-to-screen title consistency:

- Scenario 1 (Red X):** A screen titled "Oposiciones. Servicio Aragonés de Salud" contains a button labeled "Inscripción en línea". This button links to a screen titled "Oferta de Empleo Público del Servicio Aragonés de Salud". The titles do not match.
- Scenario 2 (Green Checkmark):** A screen titled "Oposiciones. Servicio Aragonés de Salud" contains a button labeled "Inscríbete aquí". This button links to a screen titled "Inscríbete aquí a la Oferta de Empleo Público del Servicio Aragonés de Salud". The titles match.

Both screens shown have the following menu items:

- Modelos de Documentos de Procesos Selectivos
- Información general sobre Oposiciones
- Administrativos
- Auxiliares Administrativos
- Auxiliares de Enfermería



- Deja bien claro **si existe un error**, en qué consiste y cómo puede resolverse. Hazlo con un tono amistoso, **evita las exclamaciones** e intenta que el error no parezca más grave de lo que realmente es.



Error en petición realizada

Error

ERROR: Error buscando el usuario ó dicho usuario no existe.

Intente realizar esta operación más tarde y si el error persiste consulte con el servicio de atención a usuarios.



Usuario incorrecto

Inténtelo más tarde y, si el problema continúa, consulte con el servicio de atención a usuarios.

9 /

Revisa: comprueba que el contenido es claro

Una vez que tengas el documento preparado para todos los soportes en los que va a ser distribuido, revisa los detalles.

Comprueba si logra el propósito de ser claro: ofréceselo a otra persona para que lo lea o vea. Su punto de vista te ayudará.

En los medios digitales se usan cada vez más frecuentemente los test de usuarios A/B (se desarrollan dos versiones) que permiten probar qué funciona mejor antes de la publicación.

Otra técnica para evaluar documentos consiste en testarlos entre un pequeño grupo representativo del público final al que va destinado para evaluar sus reacciones (es conocida como *shadowing*).




Pautas básicas para publicar contenidos digitales

1 /

Ten en cuenta a tu público

Entre I@s lectores se han colado las máquinas, que también se “emocionan” con nuestras publicaciones.



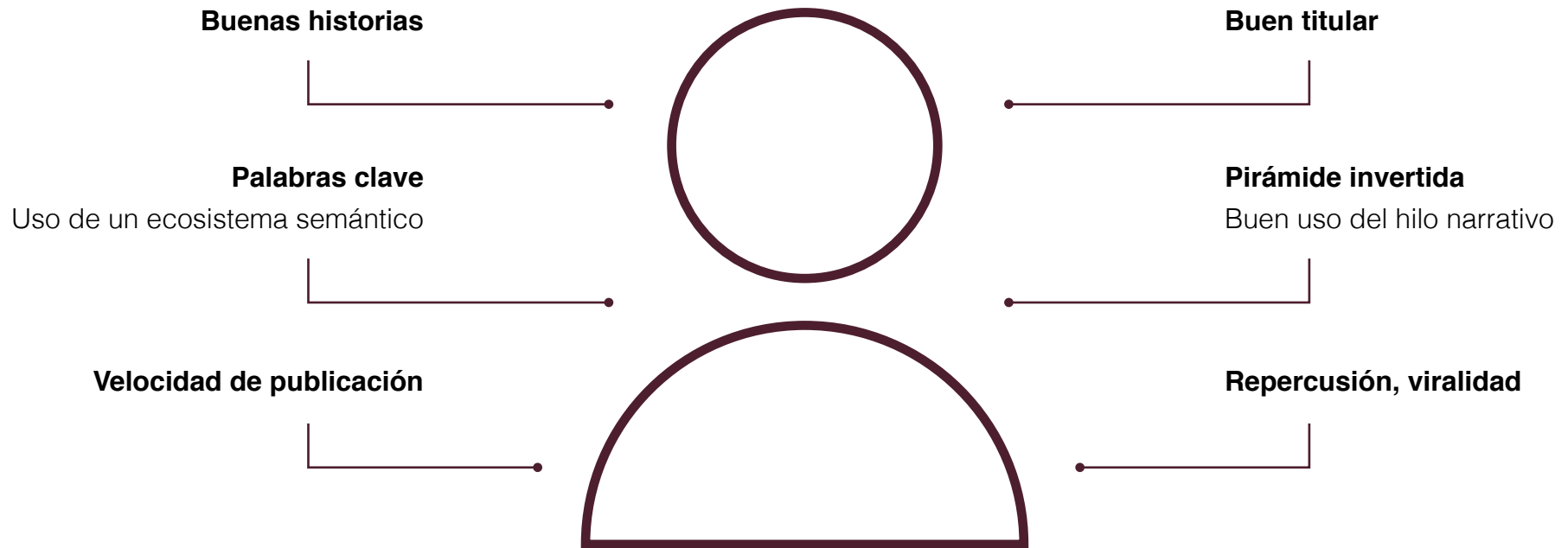
Lector human@



Lector máquina

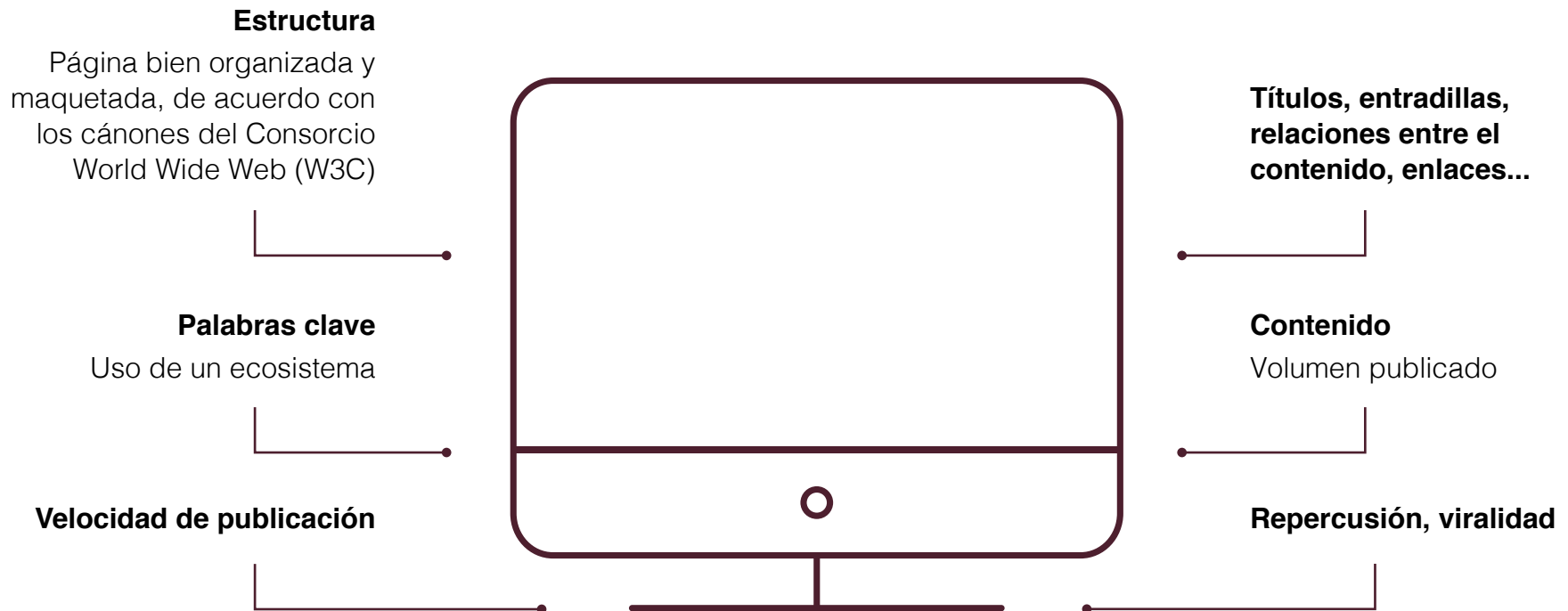


¿Con qué se emocionan los lectores humanos?





¿Con qué se emocionan los lectores-máquinas?





En definitiva, y para «contentar» a ambos tipos de público, hemos de tener en cuenta este esquema:

<input checked="" type="checkbox"/> Contenido	<input checked="" type="checkbox"/> Estructura	<input checked="" type="checkbox"/> Diseño
Original	Organizada	Visualmente atractivo
a. Útil b. Cualitativo	a. Comprensible b. Ordenada técnicamente	a. Legible b. Fidelizador



En nuestra página web encontrará los medios telemáticos necesarios para poder cumplir con sus obligaciones y trámites tributarios.

Igualmente, en nuestras oficinas le prestaremos los siguientes servicios de ayuda al contribuyente:

- Registro General
- [...].
- Asistencia, con cita previa, para la liquidación de los distintos impuestos.

Zaragoza

Dirección: C/ Costa, 18

[...]

Si tiene que realizar sus gestiones en alguna de las [oficinas de la provincia de Zaragoza](#) distinta de Zaragoza capital y su distrito hipotecario, consulte directamente el horario en el que ofrecen los servicios de asistencia al contribuyente.



Para pagar sus impuestos, en nuestra página web encontrará los medios necesarios.

Igualmente, en nuestras oficinas tributarias (que puede ver más abajo) prestamos los siguientes servicios:

- Registro General
- [...].
- Asistencia, con cita previa, para la liquidación de los distintos impuestos.

Estas son nuestras oficinas:

A. Provincia de Zaragoza

a) Capital: C/ Costa, 18

[...]

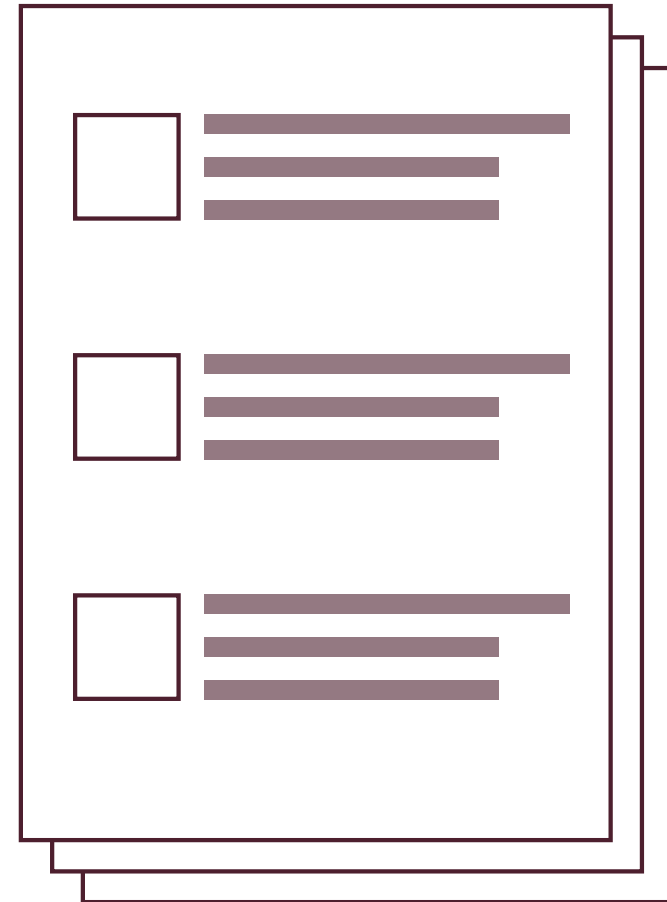
b) Resto de [oficinas de la provincia de Zaragoza](#).

2 /

Cuida la estructura

Reflexiona sobre los elementos fundamentales que van a constituir tu documento antes de redactarlo. Resulta esencial contar con un análisis previo que nos proporcione un mapa ordenado. Para ello, plantéate estas cuestiones:

- a. ¿Cuántas partes va a tener?
- b. ¿Cómo se organizan las partes entre sí?
- c. Ayudas para leer documentos extensos





a. ¿Cuántas partes va a tener?

Agrupar las ideas relacionadas, dar a cada conjunto un título o encabezado y luego ordenarlas.

.....

A la gente le gusta leer la información agrupada en categorías, ordenada y etiquetada. Porque es más fácil de entender.

La memoria a corto plazo es limitada. No disperses la información.

.....

No pidas a la gente que recuerde la información dispersa en varios sitios o páginas (por ejemplo, proporcionándoles nombres y números que a continuación deberán utilizar en otra página). Esto les frustrará.

Recordamos mejor la información si está bien esquematizada.

.....

Si ofreces un esquema previo con el cual relacionar la información que facilitas, será más fácil aprenderla y recordarla, al poder asociarla con su planteamiento inicial.



b. ¿Cómo se organizan las partes entre sí?

Parte	Función	Contenido
Introducción	Ofrece un contexto de lectura.	<ul style="list-style-type: none"> • Qué es este documento. • Qué valor y propósito tiene. • Cómo está organizado.
Cuerpo	Desarrolla el contenido del documento.	Desarrolla las ideas y temas identificados anteriormente en el orden que se ha establecido.
Conclusión	Cierra el texto para asegurar su eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> • Sintetiza las ideas principales. • Concreta lo que se pide u ofrece. • Describe los pasos siguientes.

c. Ayudas para leer documentos extensos

Si redactas un texto largo, conviene favorecer una lectura cómoda. Ofrece a la persona que lee algunas de las siguientes ayudas o guías (o todas):

Incluye un índice navegable.

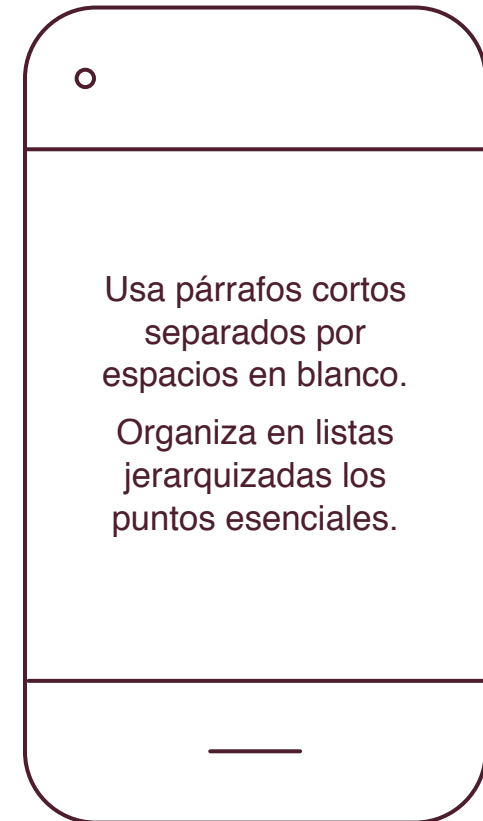
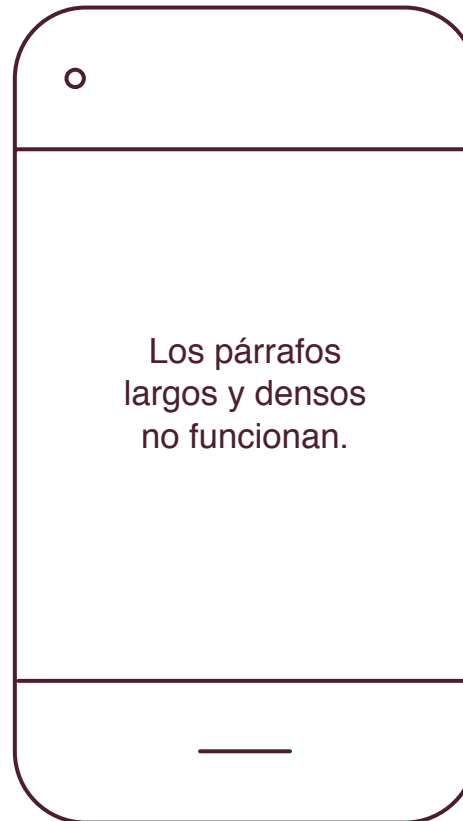
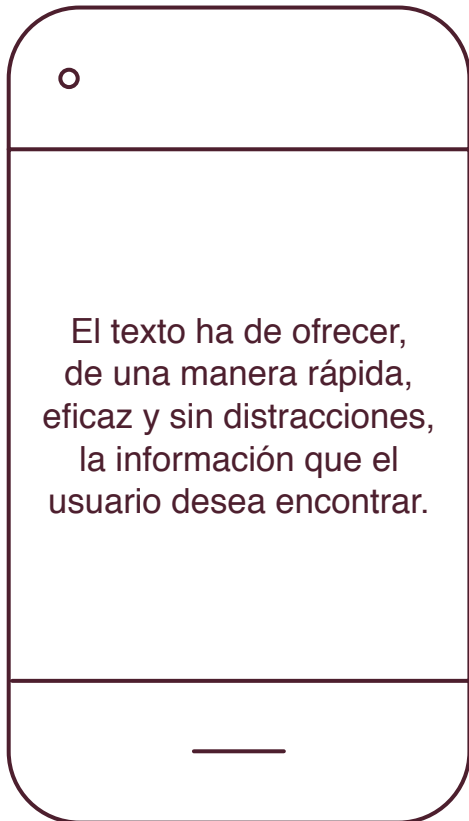
Ofrece un resumen al principio, o bien añade resúmenes de los distintos apartados.

Destaca los títulos y subtítulos.

Redacta conclusiones intermedias que cierren cada apartado.



Y recuerda: el usuario de pantallas no lee de manera tradicional, escanea el texto con atención flotante. Por esa razón:





La **Inspección Técnica de Vehículos** (ITV) comprende dos objetivos: incrementar la seguridad vial y el respeto medioambiental.

A través de ellos, la ITV contribuye a:

- Asegurar unos niveles de mantenimiento y seguridad de los vehículos una vez matriculados y puestos en circulación.
- Minimizar los niveles de impacto ambiental de los medios de transporte u ocio.

La inspección técnica de vehículos tiene como objetivo comprobar que se mantienen las condiciones de los vehículos relativas a seguridad vial, así como los niveles reglamentarios de emisiones de gases de escape, contribuyendo de esta forma a la reducción del riesgo de accidentes y a proteger el medio ambiente.

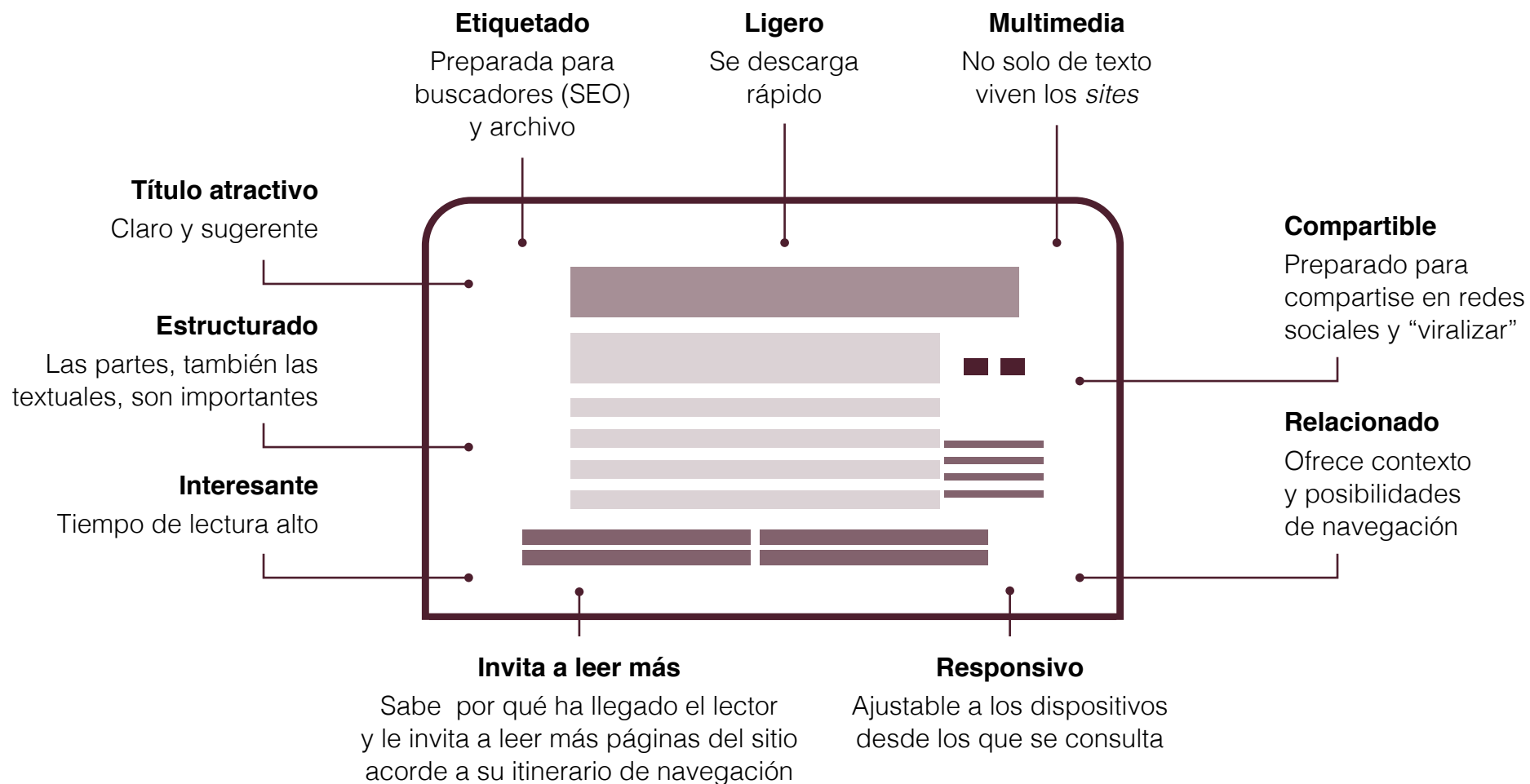


La **Inspección Técnica de Vehículos** (ITV) tiene dos objetivos:

- aumentar la seguridad vial.
- disminuir el impacto medioambiental del tráfico.



Estructura básica de un contenido digital





Normativa estatal y autonómica

En este apartado se encuentra disponible el listado de normativa estatal y normativa autonómica relacionada con las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de energía eólica. Se hace hincapié en el Decreto-Ley 2/2016 como normativa de referencia para las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de energía eólica en Aragón.

Decreto-Ley 2/2016

El Gobierno de Aragón, a instancias del Departamento de Economía, Industria y Empleo, en la sesión de Consejo de Gobierno celebrada el 30 de agosto, aprobó el Decreto-Ley 2/2016, de 30 de agosto, de medidas urgentes para la ejecución de las sentencias dictadas en relación con los concursos convocados en el marco del Decreto 124/2010, de 22 de junio, y el impulso de la producción de energía eléctrica a partir de la energía eólica en Aragón.

El expediente del proyecto relativo al Decreto-Ley 2/2016 está disponible en el portal de transparencia del Gobierno de Aragón.

El Decreto-Ley 2/2016 fue sometido a debate y votación de totalidad por el Pleno de las Cortes de Aragón, en sesión celebrada los días 15 y 16 de septiembre de 2016, acordando su convalidación. Se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes de Aragón el 21 de septiembre de 2016.

Enlaces a la normativa autonómica

- [Decreto-Ley 2/2016, de 30 de agosto, de medidas urgentes para la ejecución de las sentencias dictadas en relación con los concursos convocados en el marco del Decreto 124/2010, de 22 de junio, y el impulso de la producción de energía eléctrica a partir de la energía eólica en Aragón](#) (pdf, 390 KB)

• [...]

Enlaces a la normativa estatal

• [...]



Normativa estatal y autonómica

Listado de las normas relacionadas con las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de energía eólica. Se resalta el Decreto-Ley 2/2016 como normativa de referencia en Aragón.

Enlaces a la normativa autonómica

- [Decreto-Ley 2/2016, que impulsa la producción de energía eléctrica a partir de la energía eólica en Aragón](#) (pdf, 390 kB)

• [...]

Enlaces a la normativa estatal

• [...]

3 /

Haz un uso adecuado de las imágenes

Las ilustraciones, fotografías e infografías pueden hacer mucho más atractivos nuestros documentos, pero hemos de tener cuidado con su uso. Debemos tener en cuenta que su peso puede ralentizar la carga de la página.

Es fundamental documentar las fotografías. Su título es independiente del que acompaña al propio texto y puede ser igual de relevante. Cuando insertes una imagen, completa las etiquetas “alt” y “title” porque facilitan que el contenido sea accesible para personas con discapacidad visual. Además, los indexadores rastrearán y ordenarán mejor el contenido.

Por lo que respecta a los vídeos, procura que no duren más de dos minutos, tendrán mejor aceptación. En caso de piezas de mayor duración, podemos crear enlaces a algunos fragmentos. Es recomendable publicar sus transcripciones (como subtítulos o en el propio texto del documento), para que sean contenidos accesibles.



Ejemplo de un uso forzado de vídeo y fotografía para un mismo contenido: la suma de elementos gráficos resta eficacia comunicativa. Ambos elementos compiten entre sí.

Por otra parte, la imagen es tan pequeña que no aporta valor. Más bien el resultado transmite la sensación de que se ha “rellenado” un hueco.

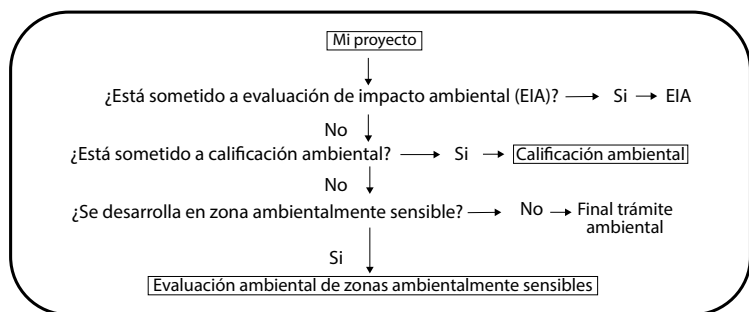
Por otra parte, el tamaño de la fotografía hace que esta no aporte valor, por lo que transmite la sensación de que se trata de un mero objeto «ornamental».



 Ver web



En este otro caso, sin entrar en el diseño del esquema, claramente mejorable, su descripción ha de insertarse en el campo del CMS, para favorecer su accesibilidad:



Esquema proceso Evaluación Ambiental zonas ambientalmente sensibles [Leer descripción extensa en nota al pie](#)



Descripción extensa de la imagen

Si el proyecto no está sometido a Evaluación de Impacto Ambiental puede estar sujeto a calificación ambiental, si tampoco lo estuviera se valoraría si va a desarrollarse en zona ambientalmente sensible, en cuyo caso procedería la Evaluación ambiental de zonas ambientalmente sensibles, si tampoco se diera esa circunstancia se consideraría finalizado el trámite ambiental. [Volver a la imagen](#)



Descripción del esquema

1. Si el proyecto no necesita la Evaluación de Impacto Ambiental, puede necesitar la calificación ambiental.
2. Si tampoco necesitara la calificación ambiental, se valoraría si va a desarrollarse en una zona ambientalmente sensible (en cuyo caso se necesitaría la Evaluación ambiental de zonas ambientalmente sensibles).
3. Si tampoco se diera esta última circunstancia, se consideraría finalizado el trámite ambiental.

4 /

Inserta bien los enlaces, las referencias y las citas

Los enlaces y las referencias son una forma natural de enriquecer nuestros contenidos. Por ello, resulta fundamental no solo saber cómo enlazar sino también qué enlazar. Recomendaciones:

- Es muy importante enlazar al artículo o sitio web acerca del cual estamos hablando o en el que nos hemos basado para escribir nuestro contenido.
- También es necesario incluir en nuestro documento enlaces que ayuden a los lectores a ampliar información sobre los datos y las referencias más importantes que aparecen en el texto.



Cómo enlazar correctamente

El texto sobre el que pongamos un enlace *anchor text* no puede ser cualquier palabra. Debe contener una palabra clave relevante para nuestro sitio y además:

- debe ofrecer algún tipo de información;
- tiene que explicar lo que el enlace ofrece;
- no debe ser un verbo;
- hay que evitar que los textos que llevan el enlace sean expresiones como «aquí» o «este enlace».



Para descargar Firefox haz clic [aquí](#).

Para descargar Firefox, ve al [sitio web](#) y obtén el software.

[Formulario solicitud de alta en el Portal de Servicios para el Profesional \(PSP\) \(pdf para rellenar\) - \(pdf, 71 KB\)](#)



Descargar [Firefox](#).

Formulario de la [solicitud de alta en el Portal de Servicios al Profesional \(PSP\) \(pdf para rellenar, 71 kB\)](#)



Cómo enlazar a la normativa

Si citamos una norma legal, es preferible no hacerlo con su nombre oficial, sino con una expresión breve, que aclare cuál es su objeto.

Cuando sea imprescindible incluir el nombre completo, siempre podemos enlazar con el boletín donde apareció publicada la norma.



Ley 3/2014, de 29 de mayo, por la que se modifica la Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de Montes de Aragón.



Cambios en la [Ley de Montes de Aragón](#).



Modificación de las convocatorias sobre presentación de méritos.

RESOLUCIÓN de 22 de julio de 2019, de la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud, por la que se modifican las Resoluciones por la que se convocan diversos procesos selectivos en Centros del Servicio Aragonés de Salud de la Comunidad Autónoma de Aragón. Boletín Oficial de Aragón de fecha 26/07/2019.



Modificación sobre la [presentación de méritos](#) procesos selectivos en Centros del Servicio Aragonés de Salud.



Las palabras **ley**, **decreto**, **decreto-ley**, **reglamento**, **código**, etc., se escriben con mayúscula solo si van seguidas del nombre oficial de la norma o de su número. Además, la fecha irá entre comas, como se ve en este ejemplo:



El **Decreto-Ley 2/2016, de 30 de agosto**, [...]

Este **decreto-ley** fue aprobado por el Pleno de las Cortes de Aragón.

Referencias a obras y autores

Lo habitual es citar en primer lugar el apellido y el nombre del autor, seguido del título en cursiva. Si es parte de una obra mayor (caso de un capítulo o un artículo), el título de la parte irá entre comillas (preferiblemente las comillas latinas « ») y el del todo, en cursiva. Es importante citar la editorial y el año de publicación porque facilitan su localización.

Alcántara de la Fuente, Manuel: *Catálogo de especies amenazadas de Aragón: fauna amenazada*, Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón, 2007.



Citas

El estilo directo reproduce textualmente las palabras de alguien; el indirecto reproduce la idea del hablante, pero no sus palabras textuales.

Las citas directas reproducen los términos en los que se ha expresado el sujeto; por eso, lo que va entrecomillado ha de ser exactamente lo que ha dicho o escrito el protagonista.

El uso del estilo directo puede hacerse de varias formas:

- colocando en primer lugar el nombre del protagonista seguido de dos puntos y la cita, o
- comenzando con la cita textual seguida de una coma y el nombre del autor de las declaraciones.



Nuestra consejera expresa el sentir de todos nosotros:

«Celebrar los 10 años de la Ley de Servicios Sociales junto a la ministra Carcedo y el presidente Lambán nos ha hecho muy felices al personal de nuestro departamento.

El reconocimiento al equipo de Ana Fernández por esta Ley, que nos marca el camino a seguir, era necesario.»

o «Celebrar los 10 años de la Ley de Servicios Sociales [...], era necesario», dijo nuestra consejera.



En la **cita indirecta** no se reproducen textualmente las afirmaciones del personaje, sino que solamente se explican, lo que permite condensar declaraciones largas en un corto espacio. En este caso, la cita **no se entrecomilla**, y siempre **se expresa la idea precedida de la conjunción ‘que’**. Por ejemplo:



Nuestra consejera de Ciudadanía y Servicios Sociales, María Victoria Broto Cosculluela, dijo que celebrar los 10 años de la Ley de Servicios Sociales junto a la ministra Carcedo y el presidente Lambán había hecho muy felices al personal de su departamento.

Cuando la cita directa ocupa varios párrafos, se puede situar en cada uno de ellos, entre rayas, algún verbo que recuerde al lector que la cita sigue siendo textual:



El reconocimiento al equipo de Ana Fernández por esta Ley, que nos marca el camino a seguir, era necesario —añadió la consejera—.

En ocasiones las citas directas se limitan a **palabras o frases dentro de un contenido construido** con citas indirectas:



María Victoria Broto dijo que la presencia de la ministra de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y del presidente de Aragón en esta celebración había «hecho muy felices al personal de su departamento».

En estos casos puede producirse el error de utilizar sujetos distintos en el texto y en la cita:



La consejera dijo que «nos ha hecho muy felices al personal de nuestro departamento» esta celebración.

Lo apropiado en este caso habría sido escribir:



La consejera dijo que el personal de su departamento se había sentido muy feliz por esta celebración.

La consejera dijo: «Esta celebración nos ha hecho muy felices al personal de nuestro departamento».

5 /

Elimina, revisa y pule los contenidos

Una de las tareas más necesarias para mejorar la claridad de una página web es eliminar aquellos contenidos que no aportan valor a los usuarios. Es preferible contar con poca información, bien redactada y explicada con sencillez, a llenar nuestra sección de textos migrados de la página web antigua, con nulo interés para la ciudadanía.

Pensemos en nuestro público mayoritario: si nos ponemos en su lugar, muchos de los contenidos podrían ser eliminados sin problema.

Además, una página descuidada y desactualizada genera desconfianza.

Sigue estos sencillos consejos:

1. Elimina los contenidos repetidos.
2. Elimina los contenidos que ya han caducado.
3. Elimina los textos que no aportan valor.
4. Elimina las referencias normativas innecesarias para comprender el contenido.
5. Elimina, elimina, elimina: es la clave de una escritura sencilla y clara.
6. Una vez eliminados los contenidos inservibles para tus usuarios y usuarias, revisa que los restantes son: sencillos, útiles y breves. Es probable que tus textos requieran una reestructuración y una redacción nuevos: procura hacerlo cuanto antes, verás cómo mejoran los resultados de comprensión lectora.

6 /

Selecciona bien lo que publicas

Antes de preparar un contenido, piensa en los usuarios a los que te diriges, formula las preguntas básicas:

- a. ¿Qué necesitan saber, en qué momento y para qué?
- b. ¿Cómo puedes ayudarles a encontrar la información que necesita?
- c. ¿Qué camino les vas a indicar para que lleguen cuanto antes a la solución?
- d. Si estuvieras en su lugar, ¿cómo te gustaría encontrar la información?

Una web no es un almacén de información: la función de la Administración es facilitar soluciones a la ciudadanía. Esto requiere hacer un cribado previo, fruto de una reflexión, acerca de lo que necesita el usuario. No sirve «se lo cuento todo, y así no falta nada» porque eso no resuelve su problema, sino que más bien lo agudiza. El usuario acabará llamando o acudiendo a nuestras oficinas de atención personal. Sin embargo, con una comunicación clara podríamos evitarle malgastar su tiempo y nosotros podríamos desempeñar mejor nuestro trabajo.

Un ejemplo:

[Autoconsumo de energía eléctrica en Aragón](#)

- Este contenido es muy largo (1.800 palabras y contiene muchas repeticiones (autoconsumo aparece 65 veces, y Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, en 17 ocasiones).
- Además, está escrito en un tono administrativo alejado del lector medio (con expresiones como «por lo anteriormente expuesto», «todo ello, a la espera de que se habilite», etc.).
- En resumen, el texto requiere brevedad, concreción y utilidad.

7 /

Elige cuándo y cómo se publica

Estas preguntas deberán ser respondidas teniendo en cuenta, una vez más, las necesidades de los usuarios.

Una vez tengamos preparada la información, es aconsejable testarla antes de publicarla. Puede que no hayamos reparado en detalles que, una vez mejorados, resuelven con más acierto la necesidad de información.

[Turismo Activo en Aragón](#)

- Su primer apartado (*Regulación: definición y objeto*) incluye los tres decretos que regulan esta actividad; sin embargo, en otro apartado (*Normativa*) se repite uno de ellos. Es más sencillo comenzar con la definición, sin necesidad de incluir ningún título, y dejar todas las normas para el final.

[Informe de Evaluación de los Objetivos/Resultados del PO FSE ARAGÓN 2014-2010 Informe a remitir en 2017 30 de junio de 2017](#)

- El error en las fechas del título (*donde dice 2014-2010 debería leerse 2014-2020*) denota que no se ha revisado antes de publicarlo.

8 /

Evita que los contenidos caduquen pronto

La utilidad de la información marcará la pauta a la hora de despublicar. Igualmente, hay que tener en cuenta que podemos evitar que un contenido quede desactualizado eliminando las referencias a fechas concretas.

A diferencia de los documentos en papel, en el espacio digital podemos corregir, revisar, actualizar de forma casi instantánea. Sin embargo, es preferible que a la hora de escribir los textos lo hagamos para que sigan vigentes el máximo de tiempo posible.

[Escuela de Formación Permanente del Instituto Aragonés de la Juventud \(IAJ\)-Emancipación y Empleo](#)

- Tiene dos apartados: cursos en fase de inscripción (ninguno en la actualidad, consultado en varias ocasiones a lo largo de noviembre de 2019) y cursos finalizados (una jornada y tres talleres).

[Premios del Instituto Aragonés de la Juventud \(IAJ\)-Concurso de microrrelatos contra la violencia de género](#)

V Concurso de microrrelatos contra la violencia de género Jóvenes con mucho que contar (2019)

- Plazo de presentación de solicitudes: **desde el 1 de noviembre hasta el 24 de noviembre a las 24:00 horas.**

Convocatorias años anteriores

- [...].

