

DOI:10.35643/Info.30.2.13

Dossier: Terminología en la era digital: innovación, inclusión y diversidad

Lenguaje administrativo y terminología: fomentando un lenguaje claro en el sector público

Administrative Language and Terminology: Promoting Plain Language in the Public Sector

Linguagem e terminologia administrativa: promovendo uma linguagem clara no setor público

Ona Domènech-Bagaria^a ORCID [0000-0002-3674-1826](https://orcid.org/0000-0002-3674-1826)

Cristina Gelpí Arroyo^b ORCID [0000-0003-3170-4863](https://orcid.org/0000-0003-3170-4863)

^aUniversitat Oberta de Catalunya, España, Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona, odomenechb@uoc.edu

^bUniversitat Pompeu Fabra, España, Roc Boronat, 138, 08018 Barcelona, cristina.gelpi@upf.edu

Resumen

El artículo analiza el papel central de la terminología en la mejora de la comunicación entre la Administración pública y la ciudadanía, especialmente en los textos administrativos. A partir de la teoría comunicativa de la terminología (TCT), se defiende que la terminología no debe ser eliminada para facilitar la comprensión, sino clarificada mediante estrategias lingüísticas, discursivas y multimodales. Esta postura se enmarca en un proyecto de investigación que evalúa la implementación de la comunicación clara por parte de la Generalitat de Cataluña, centrado en las fichas de trámite dirigidas a la ciudadanía.

El análisis cualitativo de una muestra de estas fichas revela que la estrategia principal de simplificación aplicada tiende a suprimir terminología, lo que reduce la precisión conceptual y puede comprometer la seguridad jurídica. Se aboga, en cambio, por un enfoque adaptativo, que tenga en cuenta el perfil del destinatario y preserve la precisión mediante la explicación contextual de los términos técnicos. En definitiva, el trabajo propone que una comunicación administrativa clara y eficaz debe respetar el carácter especializado de los textos, sin renunciar a su inteligibilidad, utilizando recursos que hagan accesible la terminología sin eliminarla.

Palabras clave: TERMINOLOGÍA; LENGUAJE CLARO; COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA; DERECHO A COMPRENDER; ESTRATEGIAS DISCURSIVAS

Abstract

The article examines the central role of terminology in improving communication between public administration and citizens, particularly in administrative texts. Drawing on the Communicative Theory of Terminology (CTT), it argues that terminology should not be eliminated in order to enhance understanding, but rather clarified through linguistic, discursive and multimodal strategies. This approach is framed within a research project that assesses the implementation of plain communication by the Government of Catalonia, focusing on administrative procedure sheets aimed at the general public.

A qualitative analysis of a sample of these sheets reveals that the main simplification strategy applied tends to eliminate terminology, thereby reducing conceptual precision and potentially undermining legal certainty. The article instead advocates for an adaptive approach that considers the recipient's profile and preserves precision by explaining technical terms in context. Ultimately, the study proposes that clear and effective administrative communication must respect the specialised nature of such texts, without compromising intelligibility, by employing strategies that make terminology accessible rather than removing it.

Keywords: TERMINOLOGY; PLAIN LANGUAGE; ADMINISTRATIVE COMMUNICATION; RIGHT TO UNDERSTAND; DISCURSIVE STRATEGIES

Resumo

Este artigo analisa o papel central da terminologia na melhoria da comunicação entre a administração pública e os cidadãos, especialmente em textos administrativos. Com base na teoria comunicativa da terminologia (TCT), argumenta-se que a terminologia não deve ser eliminada para facilitar a compreensão, mas sim esclarecida por meio de estratégias linguísticas, discursivas e multimodais. Essa posição se insere em um projeto de pesquisa que avalia a implementação da comunicação clara pela Generalitat da Catalunha, com foco em formulários de procedimento dirigidos aos cidadãos. Uma análise qualitativa de uma amostra desses formulários revela que a principal estratégia de simplificação aplicada tende a eliminar a terminologia, o que reduz a precisão conceitual e pode comprometer a segurança jurídica. Em vez disso, defende-se uma abordagem adaptativa que leve em consideração o perfil do destinatário e preserve a precisão, explicando contextualmente os termos técnicos. Em suma, o artigo propõe que uma comunicação administrativa clara e eficaz deve respeitar a natureza especializada dos textos, sem sacrificar sua inteligibilidade, utilizando recursos que tornem a terminologia acessível sem eliminá-la.

Palavras-chave: TERMINOLOGIA; LINGUAGEM SIMPLES; COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA; DIREITO À COMPREENSÃO; ESTRATÉGIAS DISCURSIVAS

Fecha de recibido: 23/07/2025

Fecha de aceptado: 23/09/2025

1. Introducción

La comunicación clara se ha convertido en un elemento fundamental en el contexto tecnológico actual, especialmente en las interacciones entre la Administración pública y la ciudadanía. Con el auge de la comunicación digital y la expansión de las plataformas en línea, la necesidad de asegurar que la información llegue de manera comprensible y accesible a los ciudadanos es más importante que nunca. En este escenario, la terminología desempeña un papel clave para mejorar la comprensión de los textos administrativos y asegurar que los ciudadanos entiendan los textos redactados en un lenguaje técnico o burocrático. Así, garantizar que los términos utilizados en los documentos oficiales sean precisos y fáciles de comprender es un paso crucial para una Administración pública más transparente y eficaz.

Este trabajo se centra en la terminología como factor clave en la comunicación entre expertos y no expertos, y más en concreto, en los textos administrativos, que suelen utilizar términos difíciles de entender para la ciudadanía, lo que puede generar desconcierto y desinformación. Nuestro objetivo es analizar los mecanismos lingüísticos que permiten hacer más accesible la terminología de estos textos, sin que pierdan su precisión ni su carácter especializado. A través de técnicas como la paráfrasis, las remisiones a definiciones más sencillas o el uso de sinónimos más transparentes, podemos lograr que los conceptos se mantengan fieles a su esencia, pero que al mismo tiempo sean comprensibles para un público más amplio. Este enfoque facilita la comprensión de los textos sin renunciar a su carácter técnico o normativo.

El trabajo que exponemos se está llevando cabo en el contexto de un proyecto de investigación [1] que se propone como objetivo general evaluar la implementación de la comunicación clara que la Administración de la Generalitat de Cataluña [2] ha empezado a implementar en un conjunto de textos de su sitio web dirigidos a la ciudadanía. La finalidad que persigue el proyecto es encontrar indicadores claros que permitan confirmar, de la manera más objetiva posible, hasta qué punto este despliegue conlleva una mejora de la comprensión por parte de la ciudadanía, sin que se pierda la seguridad jurídica de la comunicación, y poder, de este modo, identificar posibles acciones de mejora.

El análisis llevado a cabo nos ha permitido recopilar información real sobre la importancia que tiene el modo de tratar la terminología para asegurar una comunicación clara y precisa entre la Administración y la ciudadanía. El proyecto todavía está en curso y aún no disponemos de resultados cuantitativos, de modo que en este trabajo exponemos el análisis cualitativo llevado a cabo en relación con la adaptación de la terminología, así como los supuestos teóricos en los que nos basamos para proponer mecanismos adecuados a la finalidad que perseguimos. De acuerdo con ello, este artículo comprende dos grandes apartados: un primer bloque dedicado al marco teórico del cual partimos y que orienta la metodología aplicada; y un segundo bloque en el que presentamos el análisis llevado a cabo y los mecanismos propuestos para tratar la terminología en el proceso de clarificación de los textos analizados.

2. Marco teórico

2.1 Perspectiva comunicativa y cognitiva de la terminología

Puesto que nuestro objeto principal de estudio se centra en la clarificación de la terminología en un tipo concreto de texto administrativo, empezamos por exponer cuál es nuestra aproximación teórica a la disciplina terminológica. Nos situamos en el marco de la teoría comunicativa de la terminología (TCT) formulada por Cabré (1999) y desarrollada por la Escuela de Barcelona (Cabré, Domènech-Bagaría y Estopà 2018: 61). Esta propuesta se define como una teoría lingüística

de las unidades terminológicas, en la que convergen el enfoque cognitivo con el comunicativo, y se supera el reduccionismo de la teoría general de la terminología (TGT) formulada por Wüster y desarrollada por la Escuela de Viena. Uno de los principios clave de la TCT es que la terminología se desarrolla dentro de los textos, donde los términos coexisten con otras unidades que también transmiten conocimiento especializado, como morfemas, colocaciones, siglas o abreviaturas. Desde un enfoque cognitivo y comunicativo, la terminología se interesa por todas estas unidades; por ello, su objeto de estudio no se limita exclusivamente a los términos, sino que puede ampliarse a cualquier unidad que transmita conocimiento especializado (UCE), según el propósito del análisis.

A su vez, la TCT considera que la variación propia de lengua general se da también en el discurso especializado. Así, desde el punto de vista de las gelpcaracterísticas pragmáticas, el texto especializado se caracteriza porque su emisor es siempre un especialista, y porque su nivel de especialización depende, fundamentalmente, del dominio cognitivo que tiene de la especialidad el destinatario del texto (Domènech-Bagaria 2024: 27-28).

Por lo tanto, desde una perspectiva cognitiva y comunicativa, un texto especializado solo cumplirá adecuadamente su función si se adapta al nivel cognitivo que le presupone a su destinatario. Esta exigencia de adecuación, válida para cualquier variedad lingüística –lenguaje general, especializado (jurídico, médico...)–, con frecuencia no se cumple, lo que demuestra una falta de **empatía** por parte del emisor del texto, empatía que siempre es necesaria para conseguir adecuar el mensaje a su destinatario.

Cabe remarcar que dicha empatía resulta aún más indispensable en la comunicación entre especialista y no especialista, porque solo el hecho de empatizar con el destinatario no experto puede neutralizar los sesgos cognitivos habituales en la comunicación especializada, que son los que impiden producir textos adecuados a la situación comunicativa. Un ejemplo claro de este tipo de sesgos es la llamada *maldición del conocimiento* [3] (*The Curse of Knowledge*), que, según Pinker (2014: 7), explica en muchos casos la escasa o nula comprensibilidad del discurso científico.

En el trabajo que nos ocupa, los textos analizados son las denominadas fichas de trámite del web de la Administración de la Generalitat de Cataluña. Estas fichas, como veremos más adelante, se dirigen a cualquier ciudadano que quiera realizar un trámite administrativo y, además de proporcionarle la vía de acceso para iniciar dicho trámite, le ofrecen la información necesaria para llevarlo a cabo. Se trata, pues, de textos elaborados por expertos en el marco de un procedimiento administrativo, que se dirigen a alguien no experto (el ciudadano), de modo que solo serán textos adecuados si se adaptan al dominio cognitivo de su destinatario. Y ello implica que deben pensarse y redactarse en un lenguaje claro o llano, que permita que el ciudadano que desea realizar un trámite encuentre la información que necesita, la comprenda y pueda usarla para llevar a cabo el trámite en cuestión.

2.2. ¿Qué entendemos por *comunicación clara*?

La definición que acabamos de dar de *lenguaje claro* o *llano* corresponde a la que recoge la reciente norma UNE-ISO 24495-1, de febrero de 2024, según la cual un documento usa un lenguaje claro cuando su redacción, estructura y diseño son tan sencillos que los lectores, fácilmente, pueden obtener la información que necesitan, comprenderla y utilizarla.

Ya hemos dicho que nuestro objetivo es presentar las estrategias que consideramos más adecuadas para evitar que la terminología propia de los textos administrativos dificulte su comprensión por parte de la ciudadanía. Por ello, tras exponer el marco teórico que fundamenta nuestra concepción de la terminología y del discurso especializado, dedicamos este segundo apartado a explicar qué entendemos por *lenguaje claro* y otras denominaciones próximas como *lenguaje llano*, *lenguaje comprensible*, *comunicación clara*, *lectura fácil* o *lenguaje simplificado*.

Delimitar nocionalmente estos términos es necesario para poder asignar con mayor precisión estrategias terminológicas adecuadas a cada contexto, adaptando así el lenguaje administrativo a las necesidades de los destinatarios. Por ejemplo, diferenciar *lenguaje claro* de *lectura fácil* permite aplicar estrategias de redacción

distintas según el caso. En cambio, no diferenciar correctamente ambos términos puede derivar en textos mal adaptados al público, y, por tanto, poco adecuados.

En Cataluña conviven catalán y castellano como lenguas oficiales, por lo que el proyecto de investigación en que se inscribe este trabajo se centró en textos en catalán, que es la lengua originaria del territorio, aunque también se examinan equivalencias en castellano. Con frecuencia, las comunidades bilingües han mostrado un especial interés en garantizar el derecho a comprender, en parte gracias a sus políticas lingüísticas. La Generalitat de Cataluña fue pionera en promover comunicación clara en lengua catalana, con antecedentes como la obra *50 Documents jurídics en català* (1976) y, más tarde, con la modernización del catalán jurídico tras el Estatuto de Autonomía de 1979 que restableció su oficialidad después de años de prohibición durante la dictadura franquista. El modelo actual de catalán jurídico se consolidó en los años ochenta, inspirado tanto en la identidad lingüística como en la modernidad del *Plain English Movement* (Gelpí 2006). Aunque su aplicación no fue siempre sistemática, se convirtió en referencia en los territorios catalanoparlantes y sigue vigente en manuales actuales (Arnall 2019).

En catalán se adoptó desde el inicio la expresión *llenguatge planer* (traducción de *Plain Language*), mientras que en castellano las primeras traducciones fueron literales –*lenguaje plano* o *lenguaje llano* (Villa Soto 2012)–, pero pronto evolucionaron hacia denominaciones más naturales en esa lengua como *lenguaje ciudadano* (desde 2004 en América Latina), que pasó a ser *lenguaje claro* a partir de 2007 (Poblete 2024). En ambas lenguas se mantiene el sustantivo “lenguaje”, variando solo el adjetivo por razones de naturalidad lingüística.

Sin embargo, alrededor del concepto de *lenguaje claro*, en los últimos años se han ido documentando diversas denominaciones procedentes tanto de recomendaciones de redacción comprensible como de ámbitos relativos a la accesibilidad. Por ello hablamos de **dispersión terminológica en torno al concepto de comunicación clara** y consideramos que es necesario delimitar las diversas denominaciones. Entre otras, se documentan al menos las siguientes, que comparten características, total o parcialmente: *lenguaje claro*, *lenguaje llano*, *lenguaje comprensible*, *lenguaje accesible*, *comunicación clara*, *comunicación comprensible*, *comunicación accesible*.

Para garantizar la precisión, los nuevos términos que presentan dudas o dificultades a la hora de incorporarse a una lengua se someten a procesos de normalización. En el caso del catalán, el [TERMCAT](#) es el organismo oficialmente designado para fijar las propuestas terminológicas, que en el ámbito que nos ocupa están recogidas en el siguiente cuadro. Cada término normalizado parte de las denominaciones en lengua inglesa, y ofrecen los equivalentes en catalán (CA) y español (ES), así como las definiciones y las notas, que consignamos con una traducción propia al castellano. [4]

*Cuadro 1: Denominaciones sobre comunicación clara normalizadas por el
TERMCAT*

Término inglés	Equivalentes (catalán y español)	Definición	Notas
easy-to-understand language	CA: llenguatge entenedor ES: lenguaje fácil de comprender	Modalidad lingüística utilizada para hacer que un texto pueda ser comprendido fácilmente.	El lenguaje comprensible es un continuo que engloba diferentes variedades lingüísticas que se distinguen según el grado de intervención y según los destinatarios. Son variedades de lenguaje comprensible el lenguaje claro y el lenguaje simplificado.
plain language	CA: llenguatge planer ES: lenguaje claro / lenguaje sencillo	Variedad de lenguaje comprensible basada en una redacción, una estructura y un diseño claros y sencillos, que facilitan al público encontrar fácilmente la información que necesita, comprenderla y utilizarla.	El lenguaje claro se desarrolló inicialmente en el ámbito del lenguaje administrativo y, progresivamente, se ha ido extendiendo como modelo lingüístico para todo tipo de texto formal, dirigido a cualquier persona sin dificultades específicas de lectura o comprensión.
easy-to-read	CA: lectura fàcil ES: lectura fácil / método de lectura fácil	Método de redacción y edición que consiste en adaptar los textos escritos desde el punto de vista del contenido, del lenguaje y de la forma para reducir su nivel de abstracción y hacerlos accesibles a personas con dificultades de comprensión lectora.	Es importante distinguir la lectura fácil, que se aplica a textos escritos, del lenguaje simplificado (o lenguaje accesible), que puede aplicarse tanto a textos escritos como orales o multimodales y es una de las herramientas utilizadas en la lectura fácil.
easy language	CA: llenguatge simplificat / llenguatge fàcil ES: lectura fácil / lenguaje fácil	Variedad de lenguaje comprensible aplicada a textos orales, escritos o multimodales dirigidos a personas con dificultades de comprensión.	Es importante distinguir el lenguaje simplificado, que puede aplicarse tanto a textos escritos como orales o multimodales, de la lectura fácil, que es el resultado de aplicar el lenguaje simplificado y otras estrategias (por ejemplo, adaptaciones formales o de

			contenido del texto) a textos escritos. También debe diferenciarse el lenguaje claro del lenguaje simplificado. El lenguaje claro se dirige al público general, mientras que el lenguaje simplificado está pensado para personas con dificultades de comprensión derivadas de problemas de salud, falta de dominio del idioma u otras razones.
Clear communication	CA: comunicació clara / comunicació planera ES: comunicación clara	Comunicación en la que la información se presenta de forma directa, sencilla y transparente, de modo que resulte fácil de percibir y comprender para los destinatarios.	La comunicación clara se basa en el uso del lenguaje claro y se adapta a cualquier tipo de canal o medio. En el caso de los textos escritos, implica no solo una adaptación del contenido (para hacerlo menos complejo), sino también una adaptación de la forma y el diseño de los documentos.
Accessible communication	CA: comunicació accessible ES: comunicación accesible	Comunicación en la que la información se presenta de tal manera que pueda llegar a todos los usuarios, independientemente de sus limitaciones funcionales, generalmente mediante sistemas de acceso alternativos a los sistemas orales o escritos tradicionales.	La comunicación accesible emplea sistemas como la subtítulos, la audiodescripción o el lenguaje accesible.

Fuente: elaboración propia

En este trabajo seguimos las propuestas denominativas del TERMCAT, de modo que utilizamos la denominación *lenguaje claro* para referirnos a aquella variedad de lenguaje comprensible basada en una redacción, una estructura y un diseño claros y sencillos, que facilitan al público encontrar fácilmente la información que necesita, comprenderla y utilizarla. Es, pues, una variedad distinta a la del *lenguaje fácil o simplificado*, puesto que el lenguaje claro se dirige al público general, mientras que el lenguaje fácil o simplificado está pensado para personas con dificultades de comprensión derivadas de problemas de salud, falta de dominio del idioma u otras razones. Esta distinción también está recogida explícitamente en la norma UNE-ISO mencionada anteriormente, en la que leemos: “El lenguaje claro no debe confundirse con la lectura fácil. El lenguaje claro puede utilizarse para un público general, mientras que la lectura fácil se utiliza para personas que tienen dificultades de comprensión lectora. Estas

dificultades pueden deberse a problemas de salud, a la falta de fluidez en el idioma o a otras razones”.

2.3. Terminología y comunicación clara

Cerramos este apartado destinado a los fundamentos teóricos reflexionando sobre la relación entre la terminología y la comunicación clara. Para ello, repasaremos qué autores hablan sobre el tema y cuáles son las ideas que nos parecen más importantes.

En general, aunque existen ligeras diferencias entre lenguas, se reconoce de forma generalizada que la terminología es uno de los rasgos más distintivos de los textos especializados. Las unidades terminológicas son fundamentales para transmitir conocimiento especializado y constituyen un elemento clave en la estructura lingüística de estos textos. Además de ser el componente más visible, la terminología cumple una función esencial en la comunicación entre especialistas, ya que concentra una alta densidad de contenido especializado y garantiza la precisión del discurso (Domènech-Bagaria 2024: 26). Por ello, cuando el especialista se dirige al no experto, debe clarificar la terminología que usa con el fin de asegurar la comprensión de su mensaje.

Si nos situamos en el ámbito jurídico, que incluye el administrativo, podemos afirmar que la terminología jurídica puede caracterizarse de modos distintos, pero que en cualquier caso se rige por cuatro principios generales (Espallargas 2011): precisión, concisión, claridad y autenticidad.

El uso **preciso** de términos y fraseología es un requisito de los textos especializados y la precisión es un rasgo distintivo de la terminología (no solamente en el campo jurídico). Como consecuencia de la precisión, el discurso jurídico evita la sinonimia y la polisemia en las denominaciones. Del mismo modo, deben evitarse las expresiones vagas y las locuciones semánticamente vacías (por ejemplo, es más preciso *evitar* que *procurar evitar*; *comunidades autónomas* que *autonomías*; *leyes de Cataluña* en lugar de *leyes autonómicas*).

La terminología jurídica es **concisa** y logra la concisión expresando las ideas de manera simple y breve. Sin que se resienta la comprensibilidad y favoreciendo la economía formal en la exposición sin generar ambigüedades (por ejemplo, es más conciso *se ha de evaluar* que *se ha de proceder a la evaluación*).

La terminología jurídica es **clara**. Más allá de la claridad del texto jurídico –es bien sabido que un texto redactado con frases breves y simples es más fácilmente comprensible que otro elaborado con oraciones subordinadas o con una estructura innecesariamente compleja–, contribuye a la claridad terminológica la restricción de variantes geolingüísticas que no sean generales del ámbito y los préstamos o extranjerismos innecesarios, incluidos los latinismos que suelen tener una forma autóctona equivalente.

La terminología jurídica es **auténtica** y la genuinidad afecta tanto a aspectos léxicos como fraseológicos y debe entenderse como el respeto por la normativa lingüística y por las decisiones adoptadas por las autoridades terminológicas.

Esta terminología precisa, concisa, clara y auténtica se normaliza en el marco de un modelo de lengua y estilo concreto. En el caso del lenguaje jurídico catalán, los procesos de normalización terminológica han tenido en cuenta, además, la modernidad, la neutralidad y la objetividad. Estos rasgos se concretan, por ejemplo, en la codificación de una terminología no sexista y no androcéntrica, y en su adecuación a un registro formal.

No es nuestro objetivo profundizar en sistemas de clasificación de la terminología jurídica, pero sí tener en cuenta que, al menos en la terminología administrativa, pueden identificarse fácilmente tres niveles de complejidad aparente. Siguiendo la clasificación tradicional de Alcaraz y Hugues (2002: 39), distinguimos la terminología por los grados de opacidad que presenta (en su propuesta, “términos técnicos estrictos”, “términos semicultos o semicultismos” y “términos de uso general”).

En primer lugar, tenemos la **terminología opaca**, que sería aquella que es difícilmente comprensible sin un conocimiento previo. Está formada por términos alejados del uso común del lenguaje (por ejemplo: *silencio administrativo*, *caducidad del procedimiento*, *acto presunto*, *usucapión*). Una segunda categoría está formada por la **terminología medianamente comprensible** (o por lo menos

con apariencia de comprensibilidad). Es la que requiere cierta familiaridad, pero con una mínima explicación puede comprenderse (por ejemplo, *recurso de alzada, expediente administrativo, notificación, instrucción del procedimiento*). Y la tercera categoría corresponde a la **terminología fácil de comprender** por su proximidad a la lengua común (por ejemplo: *plazo, resolución, solicitud, registro*). Aunque no debemos olvidar que, a veces, esa proximidad a la lengua común puede producir confusión en las personas no expertas.

La pregunta que nos planteamos entonces es cómo se aborda la clarificación de esta terminología jurídica en el marco del lenguaje claro. Buena parte de la literatura sobre lenguaje claro recoge como recomendación fundamental la supresión de la terminología. Una sugerencia generalizada es «use words your readers are likely to understand» (Cutts 2004: 27), la cual, aplicada de forma estricta lleva a la práctica supresión de la terminología (puesto que los términos son unidades léxicas que exigen un conocimiento aprendido que no está al alcance directo de un usuario lego).

Esta es la aproximación que hallamos en las recomendaciones habituales de redacción de textos claros, en las que, de forma explícita, se recomienda evitar la terminología y, a lo sumo, explicarla: «Y cuando NO TENGA MÁS REMEDIO que utilizar términos jergales en documentos dirigidos al gran público, explique su significado la primera vez que los use o añada un glosario, un hipervínculo o una referencia a alguna de las páginas web que se indican al final de esta página.» (Comisión Europea 2015: 12). En la línea de suprimir la terminología también se encuentran estrategias de sustitución (Fernández y Cortés 2025: 661), en las que se propone sustituir los términos jurídicos difíciles de comprender por sinónimos menos técnicos.

De modo parecido, la norma UNE-ISO 24495-1 combina la supresión y la sustitución de la terminología, con algunos matices, puesto que recomienda «[u]tilizar términos especializados solo en los siguientes casos:

- 1) si los lectores los entienden y los prefieren;
- 2) si los lectores necesitan aprenderlos para lograr sus objetivos (en cuyo caso, explicar todos los términos especializados cuando aparezcan por primera vez).»

Finalmente, queremos destacar algunas aproximaciones que añaden una condición especialmente relevante para garantizar la precisión: se matiza oportunamente que la sustitución de la terminología no debe alterar el carácter especializado del texto (Montolío 2019). Apuntamos la importancia que tienen tales aproximaciones porque, como hemos visto, la terminología es clave para comunicar conocimiento especializado. Por ello, sustituir unidades léxicas con valor especializado por otras unidades que no activan ese valor puede comportar una pérdida importante de información o una tergiversación del conocimiento que se pretende transmitir.

Desde nuestro punto de vista, suprimir la terminología en un texto especializado, alegando que no es comprensible para el ciudadano lego, no es siempre la mejor opción. Es evidente que existen colectivos de ciudadanos que quedan fuera del alcance del lenguaje claro: se trata de aquellas personas que tienen dificultades de comprensión, que pueden deberse a una discapacidad intelectual, a la falta de fluidez en el idioma u a otras razones. En estos casos, para que la comunicación sea adecuada, el *lenguaje claro* no es suficiente y es necesario usar estrategias relacionadas con la *lectura fácil* (Matamala 2024: 15). Con este método de redacción y edición se adaptan los textos escritos desde el punto de vista del contenido, del lenguaje y de la forma para reducir su abstracción y hacerlos accesibles a personas con dificultades de comprensión lectora. La Administración debe identificar las situaciones comunicativas en las que es necesario este método de redacción simplificada, y aplicarlo. En este sentido, son buenas prácticas —que habría que fomentar y ampliar— proyectos como el de la adaptación del contenido de sentencias judiciales a lectura fácil, promovido por la Generalitat de Cataluña, junto con la [Asociación Lectura Fácil](#).

Sin embargo, debemos tener en cuenta que **lenguaje claro no es sinónimo de lectura fácil**. Como hemos constatado antes, el lenguaje claro es un modelo de lengua y estilo cuyo objetivo es que el mensaje sea entendido de manera fácil y correcta por el destinatario. Se basa en la construcción de frases claras, el uso de un vocabulario preciso, una estructura lógica y una presentación visual adecuada. No implica una simplificación del contenido, sino una comunicación directa, ordenada y eficaz, adaptada al contexto y a las necesidades del usuario. Aunque tradicionalmente se ha aplicado a textos escritos, los principios del lenguaje claro

también se aplican a discursos orales, textos signados u otros formatos multimodales.

Suprimir la terminología, como hemos mencionado, es una estrategia que se ha aplicado de forma habitual, pero que no ha estado exenta de discusión desde sus inicios, porque si la supresión se realiza en textos especializados sin medida, queda comprometida la precisión del texto (Law Reform Commission of Victoria 1987). La supresión de la terminología en textos especializados administrativos en los que se manifiesta la comunicación de la Administración con los ciudadanos puede ser una estrategia útil en algunos casos, pero su uso debería estar condicionada por lo menos por dos elementos. Por un lado, por el perfil de ciudadano al que se dirige el texto, distinguiendo si tiene limitaciones de comprensión o no las tiene. Por otro lado, por las limitaciones que puede representar para el *derecho a comprender* de la ciudadanía. A continuación explicaremos con más detalle este segundo elemento.

La comunicación entre la Administración y los ciudadanos no puede depender solo de la Administración; el ciudadano es parte del proceso comunicativo y tiene derechos, pero también deberes. No es un sujeto pasivo ni todos los ciudadanos tienen limitadas sus capacidades de comprensión. En este contexto, la acción informada que debe ejercer un ciudadano implica el **derecho a comprender** (Carretero 2024: 36). Un ciudadano que interactúa con la Administración debe hacerlo con conocimiento de causa; ese conocimiento implica que debe comprender (no solo entender), al menos a un nivel básico, los términos administrativos con los que se articula el conocimiento especializado.

Por ello, plantear un ciudadano sin conocimientos especializados básicos es plantear una comunicación que menosprecia las capacidades del destinatario, que lleva a eliminar la abstracción y, por tanto, conduce a adoptar el modelo de lectura fácil en la comunicación de la Administración. Sin negar en absoluto el valor que tiene la lectura fácil para colectivos con dificultades de comprensión, así como la necesidad de una accesibilidad global, [5] creemos que el modelo de comunicación con la ciudadanía no debe considerar al ciudadano como un ignorante en la materia ni como un sujeto incapaz de aprender. Y, por encima de todo, consideramos que eliminar la terminología de los textos especializados

implica eliminar la mayor parte de su contenido especializado y, por tanto, de su precisión y su garantía de seguridad para los ciudadanos.

El centro de la cuestión, entonces, es cómo conseguir que la terminología sea comprensible para los no expertos. Desde nuestro punto de vista, la mejor opción es enriquecer los textos para que incluyan la información que el receptor necesita para comprender los términos. En este sentido, compartimos la perspectiva adoptada por autoras como Estopà (2020), quien propone *enriquecer* los textos médicos con información adicional que explique la terminología a los pacientes (Estopà y Domènech, 2019: 114). En la misma línea, se posiciona la reciente norma ISO 24495-2:2025, de agosto de 2025, que propone cinco recomendaciones relacionadas con el mantenimiento de la terminología:

- Escoger palabras que sean familiares para el lector, pero que, al mismo tiempo, resulten jurídicamente correctas. Se trata de encontrar un equilibrio entre accesibilidad y precisión jurídica.
- Definir o explicar la terminología opaca para el lector. Cuando haya términos especializados opacos o inaccesibles para el destinatario, es necesario aportar definiciones o explicaciones.
- Usar la terminología de forma consistente. Evitar variar la terminología cuando se habla del mismo concepto a lo largo de un documento, para no generar confusión.
- Suprimir la ambigüedad. Asegurarse de que los términos que pueden tener más de un significado no introduzcan dudas; si es necesario, aclarar con una definición o con el contexto.
- Usar un nivel adecuado de precisión. No abusar de vaguedades, pero tampoco emplear términos excesivamente técnicos cuando no sea necesario para la audiencia.

En definitiva, apostar por mantener la terminología en los textos jurídicos en lenguaje claro es esencial para garantizar el equilibrio entre accesibilidad y rigor técnico. Por ello, los términos no deben suprimirse, sino explicarse o definirse, ya que su eliminación podría comprometer la precisión jurídica y alterar el sentido de derechos y obligaciones. Además, el uso consistente de la terminología favorece la coherencia interna de los textos y contribuye a la seguridad jurídica. De este

modo, el lenguaje claro no sustituye al lenguaje del derecho, sino que lo abre a la ciudadanía, haciéndolo transparente y comprensible sin perder su función técnica.

Aplicando esta perspectiva al lenguaje jurídico, consideramos que serían viables como mínimo tres tipos de estrategias para clarificar la terminología

1.Estrategias discursivas. Consisten en incorporar glosas y contextualizaciones que aporten información menos especializada asociada a un término. Se trata, por lo tanto, de añadir explicaciones a los términos, a menudo entre paréntesis, pero también a partir de ejemplos.

2.Estrategias multimodales. Implican organizar la información de la mejor forma posible para conseguir que se comprenda y suele conllevar el uso de recursos multimodales variados. Entre ellos, los gráficos funcionales (que no deben ser decorativos) para ilustrar términos complejos. Algunos ejemplos serían el uso de gráficos para representar relaciones, de imágenes que ilustren fenómenos de forma visual y de ejemplos reales de información terminológica relevante.

3.Estrategias interactivas. El avance de la inteligencia artificial generativa (IAG) permite ya en este momento introducir instrucciones para dialogar con la terminología en contexto. Una buena estrategia, por ejemplo, sería incorporar chatbots directamente conectados a sistemas de IAG para obtener explicaciones simplificadas y adaptadas de términos complejos, sin renunciar a la presencia de la terminología.

3. Estudio de caso

En este segundo apartado del artículo expondremos cómo hemos aplicado algunas estrategias de clarificación de la terminología en la documentación administrativa analizada dentro del proyecto de investigación llevado a cabo con la Administración de la Generalitat de Cataluña. Como hemos visto al inicio, dicho proyecto tiene como objetivo general evaluar la implementación de la comunicación clara que la Generalitat ha empezado a desplegar en algunas fichas de trámite, con el fin de medir, de la manera más objetiva posible, si este despliegue conlleva una mejora en la comprensión por parte de la ciudadanía, sin

que se pierda la seguridad jurídica del trámite, e identificar posibles acciones de mejora.

El proyecto se plantea varias preguntas directamente relacionadas con la comprensión de los textos administrativos, entre los que la terminología ocupa un espacio preferente. Adecuar la densidad conceptual de los textos que la Administración dirige a la ciudadanía no es una tarea sencilla, ya que, como hemos señalado, el destinatario de estos textos es diverso y presenta necesidades y capacidades de comprensión distintas.

Una de las fases del proyecto ha consistido en evaluar la clarificación de las fichas de trámite que la Generalitat ha empezado a llevar a cabo, en el marco del ya citado Acuerdo 29/2024, de impulso de la comunicación clara. En el momento de preparar esta contribución, se han revisado más de 100 fichas de trámite, de las más de 2.000 que componen el banco de trámites de la Generalitat de Cataluña.

Para poder evaluar si las modificaciones realizadas a los trámites originales son adecuadas y mejoran la comprensión de los textos, es importante conocer el tipo de texto, así como las versiones iniciales y clarificadas, para poder rastrear las modificaciones introducidas. A continuación, debe comprobarse si las modificaciones introducidas mejoran de forma efectiva la lecturabilidad de los textos y su comprensión. Empezaremos por definir el tipo de texto que analizamos, para ver luego la selección de la muestra analizada y las principales medidas terminológicas adoptadas. Finalizamos con un apunte sobre los primeros resultados de dos experimentos que tienen el objetivo de valorar el impacto de las medidas propuestas tanto en la lecturabilidad como en la comprensión y la percepción de la claridad.

3.1 La ficha de trámite: concepto, usuarios y criterios generales de redacción

La ficha de trámite es el texto del sitio web de la Generalitat que permite que la ciudadanía acceda a iniciar un trámite determinado, a la vez que le proporciona la información necesaria para llevarlo a cabo. Idealmente, pues, la ficha debe

proporcionar la información básica y mínima sobre los elementos que el usuario debe conocer antes de iniciar un trámite, a saber:

- Para qué sirve
- A quién se dirige
- Qué requisitos deben cumplirse para obtener el resultado del trámite
- Qué documentación se necesita para iniciarlo
- Dónde se puede realizar
- En qué plazo puede iniciarse
- Qué recorrido tiene la tramitación

Además de esta información orientativa, la ficha de trámite contiene también información complementaria, como los datos del organismo responsable y la normativa aplicable, que son necesarios para aportar seguridad jurídica al trámite, pero cuya función principal no es tanto informar al ciudadano, como proteger jurídicamente a la Administración.

La ficha de trámite constituye una unidad significativa y visual, que está relacionada con un tema concreto y un formulario. Por lo tanto, se trata de un documento autónomo, pero no independiente, puesto que conecta la información sobre un asunto –que es responsabilidad de un departamento de la Generalitat–, con un formulario para iniciar un trámite, en el marco de un procedimiento administrativo.

La redacción de la ficha de trámite se rige por el [Manual de redacción de trámites](#) que, aunque no define la ficha, sí que ofrece indicaciones sobre cómo debe redactarse. Se trata de recomendaciones que están alineadas con las recogidas en la [Guía de comunicación clara](#), elaborada también por la Generalitat. Desde el punto de vista discursivo, la ficha de trámite no corresponde a un género discursivo estandarizado, pero sí a una función concreta. Es un texto informativo (no persuasivo ni retórico) y formal (no coloquial), fundamentalmente escrito para ser leído como tal. Solo tiene versión web, de modo que debe ajustarse a los criterios de redacción para web, en los que la usabilidad gráfica y la fragmentación visual tienen una relevancia especial. Puede contener elementos multimodales (orales, signados, visuales), pero fundamentalmente sigue las recomendaciones de redacción de textos escritos.

La información que contiene la ficha de trámite y el orden en que se presentan los contenidos están directamente relacionados con la función del texto y las necesidades de los usuarios que deben utilizarla. La adecuación implica dos niveles de actuación:

- La comprensibilidad del texto: el texto debe ser legible y comprensible. Debe estar bien redactado y seguir el modelo de lengua y estilo del catalán formal en el ámbito administrativo, y ajustarse a las convenciones de redacción para la web.
- La densidad conceptual: la ficha no está dirigida a personas con limitaciones de comprensión ni de lectura. Por ello, debe ser comprensible, pero no debe reducir la precisión conceptual ni eliminar información importante. No se debe proponer, pues, una adaptación a lectura fácil, sino la aplicación de recursos que faciliten la comprensión de los términos opacos y poco comprensibles, sin evitarlos y sin reducir la precisión global del texto.

El análisis de las versiones originales de los trámites y de su transformación se ha realizado a partir de una muestra de seis trámites clarificados inicialmente en octubre de 2024. Los trámites se han seleccionado teniendo en cuenta la disponibilidad de las versiones, así como la temática y los destinatarios, para garantizar que la muestra analizada permita rastrear el proceso de clarificación aplicado y sea representativa de los trámites con más incidencia en la población.

Los trámites analizados son los siguientes: [\[6\]](#)

- Devolución de tasas del Departamento de Educación y Formación Profesional
 - Admisión a un centro educativo fuera del proceso de inscripción
 - Ayudas a doctorados industriales
- Pruebas de selección para obtener la habilitación como personal de control de acceso
- Complemento de pensión no contributiva para personas que viven de alquiler
 - Pensión no contributiva por jubilación

3.2. Resultados del análisis contrastivo de las dos versiones de las fichas de trámite

Una vez analizadas contrastivamente las versiones inicial y clarificada de las fichas de trámite seleccionadas, hemos constatado que, desde el punto de vista terminológico, la estrategia principal aplicada ha consistido en reducir el grado de especialización del texto y, de forma específica, destaca la estrategia de suprimir la terminología. Este enfoque nos ha llevado, provisionalmente, a valorar que el marco de referencia de la clarificación llevada a cabo no es tanto la comunicación clara ni específicamente la comunicación jurídica clara, como la comunicación accesible; y que las estrategias adoptadas para mejorar los escritos de trámite son más propias de la lectura fácil que del lenguaje claro.

Las cuatro estrategias principales aplicadas en las fichas de trámite clarificadas que hemos analizado se pueden resumir en las siguientes:

- 1) Sustituir la terminología por una explicación
- 2) Simplificar la terminología eliminando rasgos esenciales
- 3) Introducir la terminología como complemento de una explicación
- 4) Eliminar información conceptual expresada mediante terminología

Hemos evaluado cada estrategia a partir de las consecuencias que tiene eliminar terminología desde el punto de vista de la precisión y, en el trabajo colaborativo que llevamos a cabo en el marco del proyecto, hemos propuesto algunas alternativas para evitar que dicha precisión quede comprometida. A continuación mostramos algunos ejemplos seleccionados para cada una de las estrategias detectadas. Cada ejemplo incluye: la versión original de algún fragmento de las fichas de trámite analizadas; la primera versión clarificada de dicho fragmento; una breve valoración sobre la estrategia aplicada para clarificar la terminología –entendida, en sentido amplio, como unidades léxicas portadoras de conocimiento especializado–, y una segunda versión clarificada que supera las limitaciones observadas en la primera –aplicando estrategias discursivas simples para garantizar la precisión terminológica.

1) Sustituir la terminología por una explicación

Versión original:

Solicitar la devolución de ingresos indebidos

¿Qué es?

Trámite para solicitar la devolución de un ingreso indebido en concepto de tasas o precios públicos del Departamento de Educación y Formación Profesional.

Primera versión clarificada:

Solicitar la devolución

¿Qué es?

Si has pagado una tasa o precio público para llevar a cabo algún proceso con el Departamento de Educación y Formación Profesional y no tenías que pagarlo, puedes pedir que te lo devolvamos.

Consecuencias desde el punto de vista de la precisión terminológica:

En el título, se elimina la segunda parte de la UCE *devolución de un ingreso indebido*, que pasa a ser simplemente *devolución*, con la correspondiente pérdida de precisión. Y dentro del texto se sustituye la UCE por una glosa: “has pagado una tasa o precio público (...) y no tenías que pagarlo”. Consideramos que el término *ingreso indebido* tiene un nivel bajo de complejidad cognitiva, de modo que es fácilmente comprensible para el ciudadano común, por lo que no nos parece justificada su supresión.

Proponemos como alternativa clara mantener el término en el título y utilizar una estrategia discursiva dentro del texto, que permita mantener la UCE, aunque pueda incluir alguna variación explicativa que aumente la comprensibilidad (por ejemplo, *pago* en lugar de *ingreso*). A continuación mostramos esta propuesta:

Segunda versión clarificada:

Solicitar la devolución de ingresos indebidos

¿Qué es?

Este trámite sirve para pedir la devolución de un pago indebido realizado al Departamento de Educación y Formación Profesional.

2) Simplificar la terminología y eliminar rasgos esenciales

Versión original:

Resolución judicial o acreditación administrativa que acredite que la solicitante ha sido víctima de cualquier forma de violencia machista.

Primera versión clarificada:

Sentencia definitiva que acredite la situación de violencia machista.

Consecuencias desde el punto de vista de la precisión terminológica:

La reducción de dos términos (*resolución judicial y acreditación administrativa*) a la UCE *sentencia definitiva*, comporta una pérdida importante de precisión, puesto que se genera la expectativa errónea de que solo una sentencia definitiva es válida, cuando una acreditación administrativa también lo es. Proponemos que en casos como este la simplificación no debería producirse.

3) Introducir la terminología como complemento de una explicación

Versión original:

Contrato de alquiler donde conste obligatoriamente:

- La localización de la vivienda.
- La identificación de la persona arrendadora.
- La identificación de la persona arrendataria.

Primera versión clarificada:

Contrato de alquiler (arrendamiento) donde conste:

- La localización de la vivienda.
- La identificación de la persona inquilina (arrendataria).
- La identificación de la persona propietaria (arrendadora).

Consecuencias desde el punto de vista de la precisión terminológica:

En este ejemplo, se añade o se mantiene la terminología, pero se sitúa después de un sinónimo con menos densidad cognitiva, como una explicación o aclaración entre paréntesis, cuando el orden lógico sería el inverso: primero el término y después su explicación o glosa, entre paréntesis. Esta sería, pues, nuestra propuesta:

Segunda versión clarificada:

Contrato de arrendamiento (alquiler) donde conste:

- La localización de la vivienda.
- La identificación de la persona arrendataria (inquilina).
- La identificación de la persona arrendadora (propietaria).

4) Eliminar información conceptual expresada con terminología

Versión original:

El requisito de ser titular del contrato de alquiler se entenderá cumplido para los beneficiarios de una pensión no contributiva que estén separados o divorciados y tengan reconocido un derecho de uso de la vivienda por sentencia judicial de separación o divorcio, aunque en el contrato inicial figure como titular el excónyuge. Este criterio se debe a un cambio en la Ley de Arrendamientos Urbanos, que establece que en casos de separación o divorcio, el cónyuge al que se le haya atribuido el uso de la vivienda pasa a ser titular del contrato..

Primera versión clarificada:

Si te has separado o divorciado y no eres titular del contrato de alquiler, debes tener reconocido el derecho de uso de la vivienda por sentencia judicial, aunque el excónyuge figure como titular en el contrato.

Consecuencias desde el punto de vista de la precisión terminológica:

La versión clarificada elimina la referencia a la modificación de la Ley de Arrendamientos Urbanos (que además explica la causa de la modificación), pero especialmente evita poner en primer plano la necesidad de que la separación o divorcio sea judicial, que es un requisito para optar a la ayuda y que el destinatario debe conocer para evitar un error en la tramitación. En este caso, proponemos recuperar la terminología suprimida.

Segunda versión clarificada:

Si se ha separado o divorciado judicialmente y no es el titular del contrato de alquiler, debe tener reconocido el derecho de uso de la vivienda en la sentencia judicial de separación o divorcio. [7]

El análisis de estos ejemplos de clarificación terminológica de las fichas de trámite nos ha permitido apuntar la tendencia a aplicar las recomendaciones de

disminución terminológica que se concretan principalmente con la supresión o sustitución de la terminología, lo que genera una pérdida de precisión especializada de los textos administrativos. Aplicando los supuestos teóricos expuestos más arriba, podemos lanzar algunas propuestas alternativas para mejorar la adecuación terminológica al destinatario de las fichas de trámite.

Para confirmar la oportunidad de estas estrategias, hemos realizado un estudio formado por dos pruebas experimentales. La primera, realizada con Eye Tracking y administrada a 40 participantes, con el objetivo de medir la lecturabilidad de fragmentos de textos. La segunda, configurada con un cuestionario administrado a través de la plataforma Qualtrics y con resultados de 171 participantes, con el objetivo de obtener indicadores sobre la comprensibilidad y la percepción de la claridad. El proyecto en el que se enmarca nuestro trabajo todavía está en curso, de modo que es prematuro ofrecer resultados definitivos. Pero sí podemos afirmar que los experimentos muestran que el uso de las estrategias alternativas ejemplificadas más arriba apuntan a una mejora significativa de la comprensión, la lecturabilidad y la percepción de la claridad por parte del usuario no experto, sin sacrificar la precisión conceptual del mensaje.

4. Conclusiones

Este trabajo ha mostrado que la terminología no debe entenderse como una barrera, sino como un componente esencial en la transmisión de conocimiento especializado en la comunicación entre la Administración y la ciudadanía. Desde el marco de la teoría comunicativa de la terminología (TCT), hemos argumentado que adaptar los textos administrativos no implica eliminar la terminología, sino clarificarla mediante estrategias que mantengan su precisión y valor informativo.

El análisis de las fichas de trámite revisadas por la Generalitat de Catalunya revela una tendencia predominante a suprimir o sustituir términos especializados. Aunque esta estrategia busca mejorar la comprensión, hemos constatado que con frecuencia comporta una pérdida de precisión conceptual que puede afectar la claridad normativa y jurídica del texto. Esta tendencia parece responder más a los

principios de la lectura fácil que al modelo de lenguaje claro, lo que pone de manifiesto una confusión en la identificación del tipo de proceso comunicativo que se lleva a cabo.

En este sentido, conviene insistir en **la necesidad de tener claramente definido el perfil del destinatario y sus necesidades específicas**, pues no es lo mismo redactar para el público general que para colectivos con dificultades de comprensión. Solo así pueden seleccionarse estrategias de adaptación adecuadas: el lenguaje claro, la lectura fácil y el lenguaje simplificado son modalidades distintas que no deben confundirse, ya que responden a objetivos y destinatarios diferentes.

Del mismo modo, es fundamental **preservar la precisión conceptual propia de la comunicación especializada**, especialmente en contextos administrativos en los que la terminología tiene una función jurídica o normativa. La eliminación de términos técnicos puede empobrecer el mensaje o generar ambigüedad. En cambio, las estrategias discursivas como las ejemplificadas permiten clarificar los conceptos sin renunciar a su contenido.

El carácter incipiente del estudio explica que la muestra de ejemplos aportados sea limitada, así como que todavía no podamos ofrecer los datos finales obtenidos con los experimentos llevados a cabo. Sin embargo, los primeros resultados obtenidos confirman que una buena comunicación institucional debe encontrar el equilibrio entre claridad y rigor, entre accesibilidad y especialización. Este equilibrio solo es posible si se considera la terminología no como un obstáculo a evitar, sino como un recurso que, bien gestionado, puede contribuir decisivamente a garantizar el derecho a comprender sin comprometer la seguridad jurídica ni la calidad informativa de los textos.

Referencias bibliográficas

Alcaraz, Enrique; Hughes, Brian (2002). *El español jurídico*. Ariel: Barcelona.

Arnall, Anna (2019). *El llenguatge jurídic català: estat de la qüestió i propostes de futur* [Tesis doctoral]. Universitat Pompeu Fabra.
<http://hdl.handle.net/10230/28191>

- Asociación Española de Normalización (2024). *Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices* (UNE-ISO 24495-1).
- Cabré, M. Teresa (1999). *La terminología: representación y comunicación*. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Universitat Pompeu Fabra.
- Cabré, M. Teresa; Domènech-Bagaria, Ona; Estopà, Rosa (2018). *La terminología avui: termes, textos i aplicacions*. Barcelona: ed. UOC (Lingüística i traducció)
- Carretero González, Cristina (2024). “Perspectiva jurídica del derecho a comprender como derecho a recibir comunicaciones comprensibles”. *Revista de LlenguaiDret, Journal of Language and Law*, 82, 30-57. <https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4307>
- Cutts, Martin (2004). *Oxford guide to Plain English* (2a. ed.) Oxford University Press: Oxford.
- Comisión Europea. Dirección General de Traducción (2015). *How to write clearly*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. <https://data.europa.eu/doi/10.2782/022405>
- Domènech-Bagaria, Ona (2024). “Specialized texts and levels of specialization: A cognitive perspective”. En: Molina-Plaza, Silvia; Maroto, Nava (ed.) *Aspects of Cognitive Terminology Studies. Theoretical Considerations and the Role of Metaphor in Terminology*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton (Applications of Cognitive Linguistics, 55), 17-38.
- Espallargas, Agustí (2011). “Aspectes del tractament de la terminologia en els textos aprovats pel Parlament de Catalunya: les definicions en les lleis”. En: Lluç Potrony i Romaní, Joan Maria (cur.) *Indexació, terminologia i llenguatge jurídic*. Barcelona: Institut d’Estudis Catalans, 105-119.
- Estopà, Rosa (coord.) (2020). *Los informes médicos: estrategias lingüísticas para favorecer su comprensión*. Buenos Aires: Delhospital Ediciones, 117-142.
- Estopà, Rosa; Domènech-Bagaria, Ona (2019). “Diagnóstico del nivel de comprensión de informes médicos dirigidos a pacientes y familias afectados por una enfermedad rara”. eAESLA, 5. <https://cvc.cervantes.es/lengua/eaesla/pdf/05/11.pdf>
- Fernández Silva, Sabela; Núñez Cortés, Juan Antonio (2025). “Exploring the Effect of Plain Terminology on Processing and Comprehension of Administrative Texts in Spanish: A Self-Paced Reading Experiment”.

International Journal of Applied Linguistics; 35, 659–671
<https://doi.org/10.1111/ijal.12650>.

Gelpí, Cristina (2006). “Plain Language in Spain”. *Clarity*, 55, 23-26.

International Organization for Standardization (2025). *Plain language. Legal communication* (ISO 24495-2: 2025).

Law Reform Commission of Victoria (1987). *Plain English and the law: The 1987 report republished*. Victorian Law Reform Commission.
<https://www.lawreform.vic.gov.au/publication/plain-english-and-the-law-the-1987-report-republished/>

Matamala, Anna (2024). “Llenguatges entenedors: del llenguatge fàcil al llenguatge planer en textos escrits i orals”. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 82, 12–29.
<https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4293>.

Montolío, Estrella (2019). “La Clarificación del Discurso Judicial. Estado de la Cuestión y Propuestas Lingüísticas de Optimización.” *Revista Del Ministerio Fiscal*, 8, 72–95.
<https://www.fiscal.es/documents/20142/99352/Revista+del+Ministerio+Fiscal,+a%C3%B1o+2019,+n%C3%BAmero+8.pdf/b35363a9-d8ad-c67c-0867-ab068a10762e?t=1575461749608>

Pinker, Steven (2014). “Why Academic Sting at Writing”, *The Chronicle of Higher Education*.
<https://grad.ncsu.edu/wp-content/uploads/2016/06/Why-Academics-Stink-at-Writing-1-2.pdf>

Poblete Olmedo, Claudia (2024). “Comunicación clara en Latinoamérica”. *Revista de LlenguaiDret, Journal of Language and Law*, 82, 143-161.
<https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4336>.

Villa Soto, José Francisco (2012). “Uso del lenguaje ciudadano o plano: Recomendaciones para el Poder Judicial del Distrito Federal”. En: *Lenguaje ciudadano y derechos de las víctimas: hacia una justicia comprensible para todos*. México: Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, 11-36.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5688/6.pdf>

Notas

[1] Nos referimos al proyecto “Cap a un desplegament efectiu de la comunicació clara a l’Administració de la Generalitat de Catalunya”, liderado por la Universitat

Oberta de Catalunya (UOC) y financiado por la Escuela de Administración Pública de Cataluña (ref.: EAPREC/23/000004).

[2] La Generalitat de Catalunya es el sistema institucional en que se organiza políticamente la comunidad autónoma española de Cataluña. Está formada por el Parlamento, el Consejo Ejecutivo o Gobierno, la Presidencia de la Generalitat, y por las otras instituciones que el Estatuto de Autonomía de Cataluña de 2006 y las leyes establecen. Fuente: [Wikipedia](#).

[3] La *maldición del conocimiento* se define como «un sesgo cognitivo que se produce cuando un individuo, en comunicación con otras personas, sin saberlo, supone que los otros tienen los antecedentes necesarios para entender lo que dice» ([Wikipedia](#), [Consulta: 20 julio 2025]).

[4] En el web del TERMCAT pueden consultarse las fichas originales de los términos normalizados, por medio del buscador [CERCATERM](#).

[5] Nos referimos, sobre todo, a la accesibilidad a la información y la comunicación, uno de cuyos máximos referentes en Cataluña es la [Red AccessCat](#).

[6] Todas las fichas de trámite están disponibles en el web de trámites de la Generalitat de Cataluña (<https://web.gencat.cat/es/tramits/index.html>). La versión publicada de las fichas puede no ser exactamente la versión clarificada porque el departamento responsable de cada trámite puede publicar una versión ligeramente distinta.

[7] Esta contribución se centra en el tratamiento de la terminología en el proceso de clarificación de textos administrativos, pero el proyecto aborda también otros factores, entre los cuales el tratamiento del destinatario. No nos ocupamos de estas cuestiones en esta ocasión.

Notas generales

Esta contribución forma parte del proyecto de investigación “Cap a un desplegament efectiu de la comunicació clara a l’Administració de la Generalitat de Catalunya”, liderado por la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y

financiado por la Escuela de Administración Pública de Cataluña (ref.: EAPREC/23/000004).

En esta contribución se ha utilizado ChatGPT 4.0 para la revisión de aspectos formales y la elaboración del resumen inicial. Las propuestas generadas siempre se han revisado y modificado de forma crítica.

Nota del editor

El editor responsable por la publicación de este trabajo es Isabel Santamaria

Nota de contribución autoral

Las dos autoras comparten la misma responsabilidad, puesto que cada una de ellas ha redactado el 50% del artículo y ha elaborado también el 50% del trabajo previo necesario para poder redactarlo. La misma participación ha tenido lugar en las tareas de redacción y revisión del conjunto del trabajo.

Disponibilidad de datos

El conjunto de datos que apoya los resultados de este estudio no se encuentran disponibles.