



Guía de Comunicación Clara

Pautas para aplicar a los trámites de
la Comunidad de Madrid



**Comunidad
de Madrid**

<u>Claves de la Comunicación Clara</u>	4	Trámites sencillos y claros en 6 pasos	16	• <u>Conecta las ideas. Conectores</u>	43
1. <u>Qué es la Comunicación Clara</u>	5	1. Planifica	19	• <u>Escoge las palabras más adecuadas</u>	47
2. <u>Requiere buenos textos y buen diseño</u>	7	• <u>¿A quién se dirige el trámite?</u>	20	• <u>Reformula</u>	55
3. <u>Se adapta a todo tipo de canal</u>	8	• <u>¿Qué información deberías incluir?</u>	22	• <u>Respetas las normas del español</u>	56
4. <u>Busca una reacción y necesita un diálogo</u>	9	• <u>Define qué tipo de trámite es</u>	23	• <u>Escribe para pantallas</u>	61
5. <u>Se aplica a todo tipo de documentos</u>	10	• <u>El tono: cercano y amable</u>	24	4. Edita y complementa	64
6. <u>En ella convergen varias disciplinas</u>	11	2. Estructura	26	• <u>Edita tus textos</u>	65
7. <u>Supone un reto para la Administración</u>	12	• <u>Pautas generales</u>	27	• <u>Complementa</u>	66
8. <u>Todas las áreas se involucran</u>	13	• <u>Dibuja el mapa del trámite</u>	28	5. Interactividad	69
9. <u>Aporta muchas ventajas</u>	14	3. Escribe claro y simplifica	34	• <u>Principios básicos</u>	70
10. <u>Requiere una metodología: los 9 pasos</u>	15	• <u>Controla la longitud</u>	35	6. Revisa y prueba	75
		• <u>Sigue el orden natural de las frases</u>	37	• <u>Un breve repaso</u>	76
		• <u>Utiliza la voz activa</u>	39	• <u>Otras técnicas para la revisión</u>	77
		• <u>Ten cuidado con los gerundios, infinitivos y participios</u>	40	• <u>El documento perfecto</u>	78
		• <u>Evita la acumulación de elementos de negación</u>	41	Ejemplo práctico	79
		• <u>Enumera, haz listas</u>	42	• <u>La beca de educación infantil de 0 a 3 años</u>	80

Esta Guía contiene pautas generales de redacción, edición, diseño y usabilidad

La implantación de la Comunicación Clara requiere metodologías rigurosas. Exige trabajar tanto en los documentos y comunicaciones que afectan a la ciudadanía, como en la mejora de la comunicación interna. Por esta razón, todas las áreas de la Comunidad de Madrid implicadas en la elaboración de las fichas de procedimiento desempeñan un papel relevante en este proyecto.

La Dirección de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano ha promovido la elaboración de esta Guía de Comunicación Clara. Con ella se pretende ayudar al personal de las distintas consejerías a garantizar el derecho de los ciudadanos a entender.

La Guía contiene pautas generales de redacción, edición, diseño y usabilidad que servirán para comunicar información a los ciudadanos de forma más clara y elaborar trámites más sencillos.

Además, aporta numerosos ejemplos de redacción clara a partir de textos reales e incluye recomendaciones de la Fundación del Español Urgente (Fundéu) que despejan dudas lingüísticas frecuentes y desmontan algunas falsas creencias.



Claves

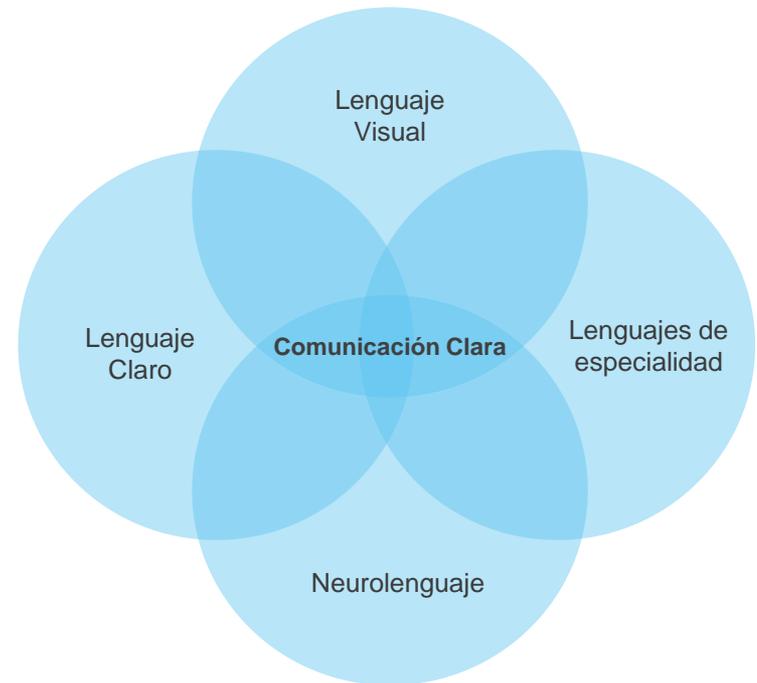
de la Comunicación Clara

1. Qué es la Comunicación Clara

La Comunicación Clara consiste en transmitir de forma **fácil, directa, transparente, simple y eficaz** información relevante para los ciudadanos a través de todo tipo de canales (papel, ordenador, dispositivos móviles) y medios.

Este enfoque requiere un cambio de cultura comunicativa en la Administración y en las empresas que lo aplican. Su propósito es promover una comunicación que el público pueda entender y usar sin dificultades. Para ello, los documentos públicos y las páginas web han de estar redactados y diseñados de forma inequívoca. Como resultado, mejora el acceso a la información y a los servicios públicos.

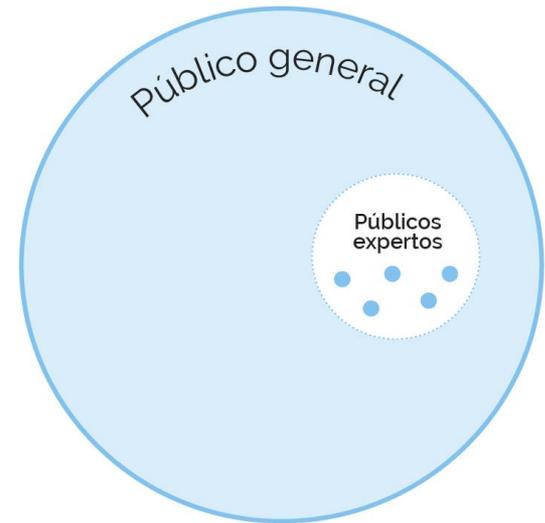
Para implementarla es preciso contar con una metodología clara y rigurosa, que implique activamente a toda la Comunidad de Madrid.



La claridad no está reñida con la precisión

A la hora de abordar un proyecto de Comunicación Clara, es muy importante tener en cuenta el público al que nos dirigimos. Hemos de saber si estamos ante públicos expertos en la información que emitimos, o bien si se trata de personas con dificultades comprensivas.

Parte de los temores y trabas para poner en marcha programas de Lenguaje Claro provienen de públicos expertos; temen que las comunicaciones se banalicen o se vuelvan imprecisas, y generen problemas importantes justo porque no se comprenda bien el propósito.



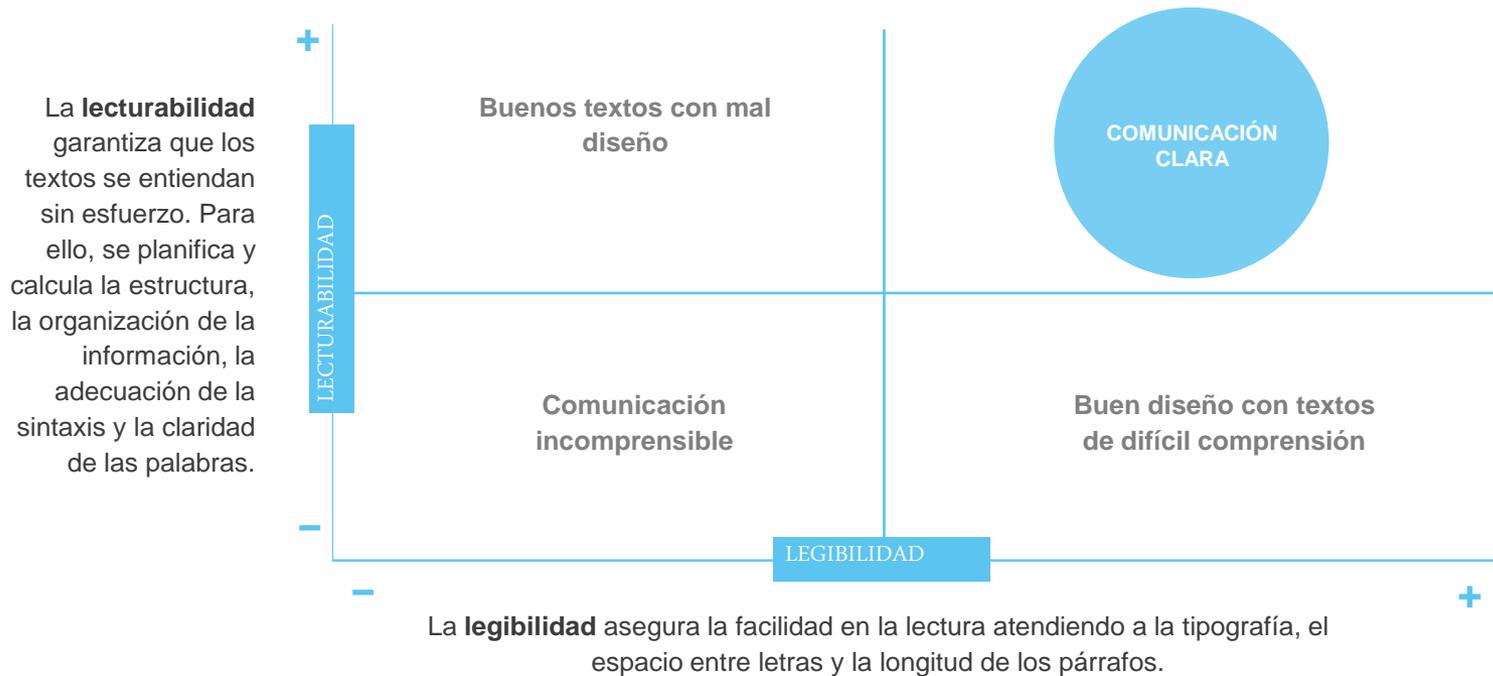
El reto de la personalización

Con los medios digitales, las empresas y organizaciones tienen la oportunidad de generar una comunicación personalizada, adecuada a cada tipo de público.

2. Requiere buenos textos... y buen diseño

Para que una comunicación sea clara, no basta con mejorar el lenguaje: un buen texto con una tipografía nefasta planteará dificultades y tenderá a ser rechazado.

Desde el punto de vista de la comprensión lectora, existen dos antiguos conceptos que siguen siendo importantes: la legibilidad y la lecturabilidad.



3. Se adapta a cada tipo de canal

La variedad de canales con los que la Administración, las empresas y todo tipo de entidades se comunican con los ciudadanos han aumentado en los últimos tiempos.

Para que esa comunicación sea clara deben saber adaptar su comunicación a cada uno de ellos, y dominar todas sus particularidades.



4. Busca una reacción y necesita un diálogo

Mensaje



Intérprete



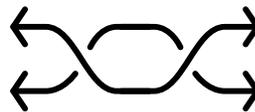
Acción



Un ciudadano no es un simple receptor de los mensajes que le enviamos desde la Administración, sino **un intérprete activo del que esperamos una respuesta.**

El objetivo de la Comunicación Clara no es producir documentos, sino **generar reacciones deseadas en los ciudadanos.**

Diálogo



Es imprescindible entender la comunicación como un diálogo. Los documentos inician conversaciones con personas para obtener respuestas.

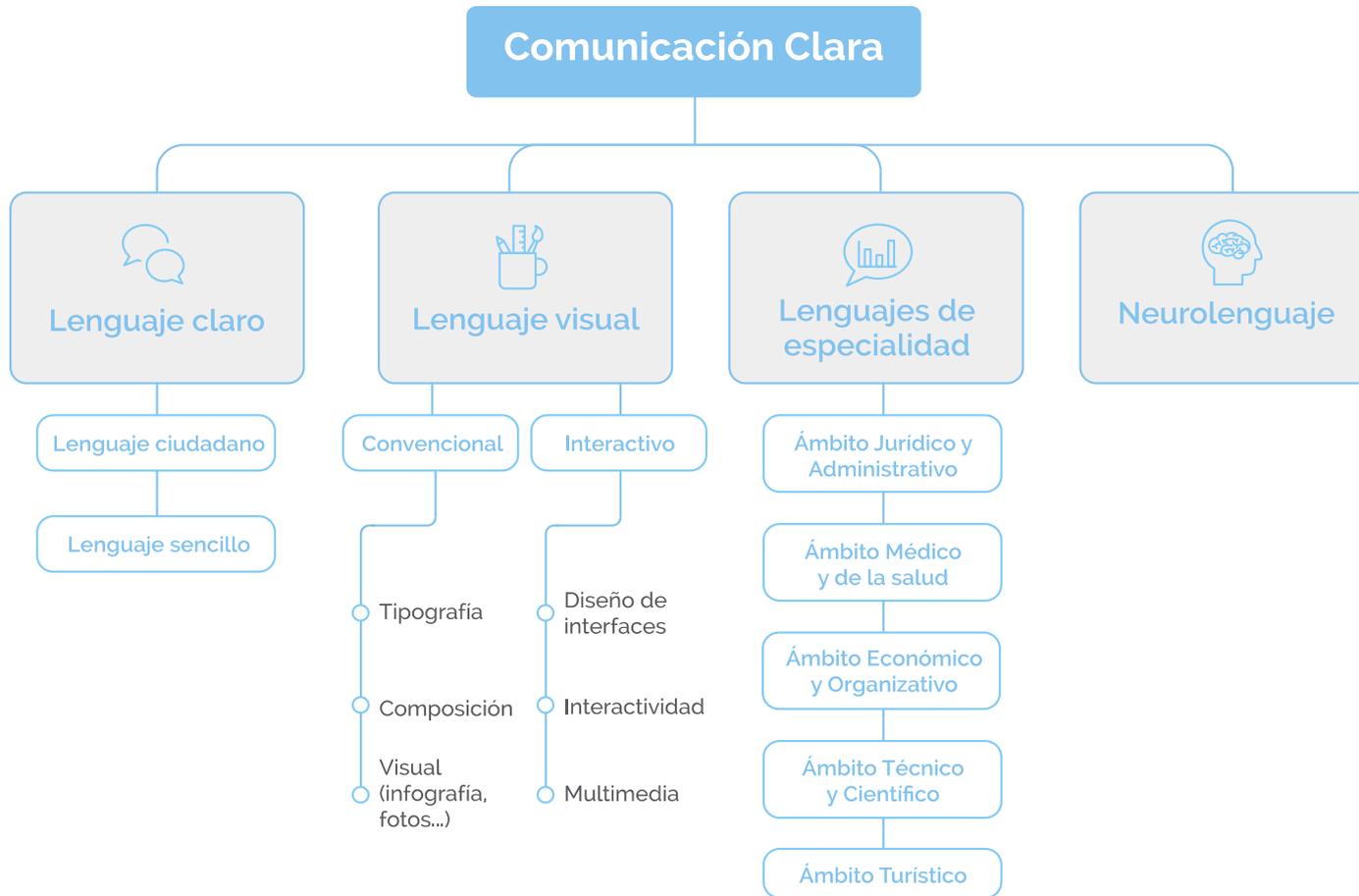
La **interactividad** exige tomar decisiones clave sobre cuál es el diseño más eficaz de los documentos.

5. Se aplica a todo tipo de documentos

Cualquier documento puede ser reelaborado dentro del marco de la Comunicación Clara, especialmente los que por la inercia de la tradición, no por un criterio de eficacia, suelen ser innecesariamente complejos y oscuros.

- 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**
- Comunicaciones**
- Reglamentos**
- Etiquetado**
- Especificaciones (técnicas, alimentarias...)**
- ...

6. En ella convergen varias disciplinas



7. Supone un reto para la Administración

Cambio

Los ciudadanos tienen derecho a recibir información clara y fácil de entender. Para la Administración es un reto crear, liderar y normalizar **una nueva cultura ciudadana** de Comunicación Clara.

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.

Nuevo foco

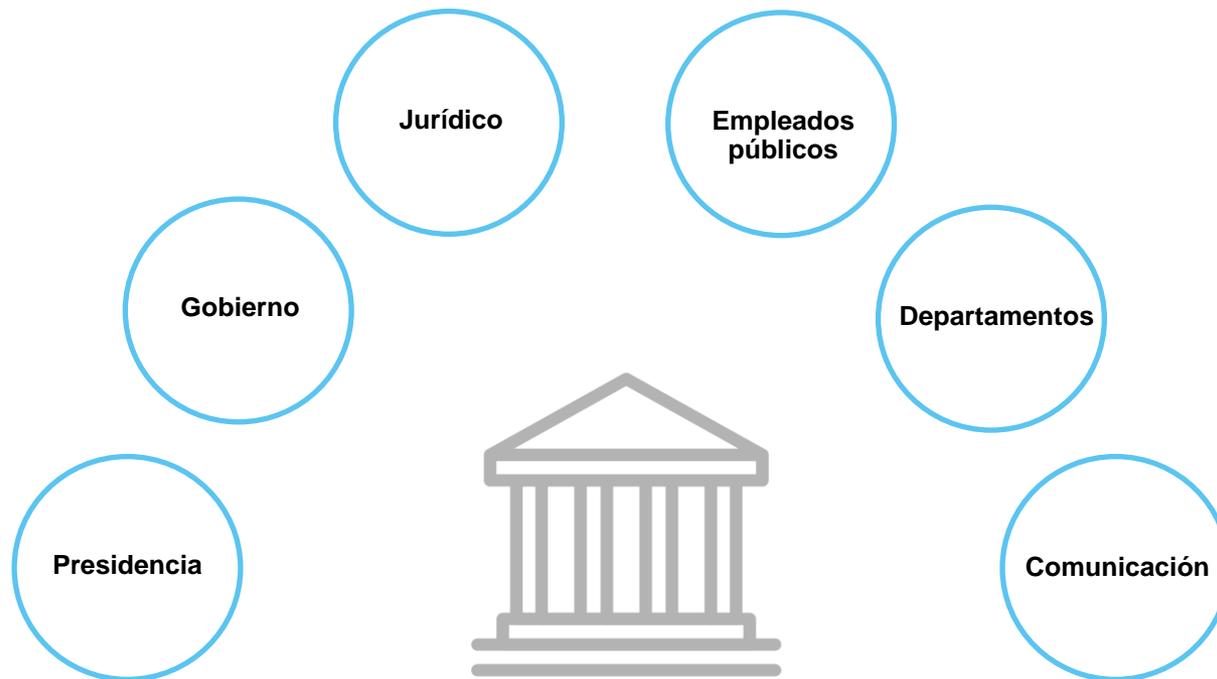
La Comunicación Clara va más allá de la simple creación de textos que se entiendan sin dificultad. **Afecta a la elaboración de los productos** (leyes, iniciativas, proyectos...) y a la documentación que los acompaña (fichas, contratos, páginas web, instrucciones...). **Los ciudadanos tienen derecho a entender.**

Transparencia

Los organismos oficiales se están preocupando por ser más transparentes. Esta preocupación **debe ir más allá de un mero cumplimiento de la normativa legal**, debe conllevar el firme propósito de comunicar de forma clara, sencilla y eficaz.

8. Todas las áreas se involucran

Todos los departamentos de una Administración desempeñan un importante papel a la hora de aplicar la Comunicación Clara. Todos los equipos deben estar implicados y concienciados. A la larga, este cambio de cultura también facilita la comunicación interna en la Administración.



9. Aporta muchas ventajas



Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.



Aumenta la confianza de las personas en las instituciones, empresas o entidades que aplican la Comunicación Clara.



Mejora la reputación de los organismos que la promueven.



Potencia la **interacción** con las personas. Hace fluido el intercambio de información entre la Administración y los ciudadanos.



Democratiza el acceso a la información.



Supone un ahorro económico. Acorta el tiempo y el esfuerzo invertido en la lectura, agiliza los trámites y optimiza el tiempo de gestión. Disminuye las dudas, quejas y consultas de los ciudadanos.



Reduce la ansiedad que provoca una difícil comprensión de documentos y procedimientos administrativos.



Facilita las traducciones automáticas en internet y los **sistemas de procesamiento de lenguaje** como, por ejemplo, los lectores para invidentes.

10. Requiere una metodología: los 9 pasos



(*) Solo con versiones o documentos digitales y multimedia

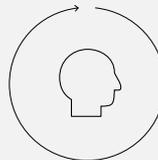
Cómo elaborar trámites más claros y sencillos

en 6 pasos

Trámites claros en 6 pasos



Los ciudadanos son el centro y el foco.



Desde la Comunidad de Madrid, les guiamos en su navegación con el fin de ayudarles a encontrar lo que buscan y a mostrarles más servicios.



**Antes de escribir, párate a pensar.
Escribir claro requiere ordenar las ideas**

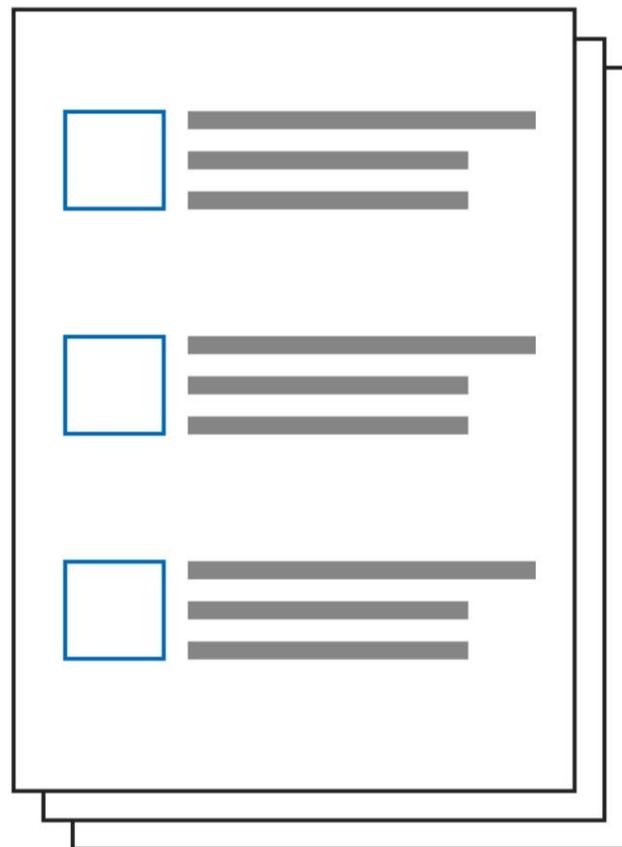


1

Planifica

Ten en mente al público usuario al que te diriges. Si te sirve, hazte un perfil imaginario de esa persona que leerá la información (edad, situación familiar, nivel cultural, dispositivos que utiliza para comunicarse).

- a. ¿A quién se dirige el trámite?
- b. ¿Qué información deberías incluir?
- c. Define qué tipo de trámite es.
- d. El tono: cercano y amable.





1. Planifica

a. A quién se dirige el trámite

Cuanto más se acerque el lenguaje del trámite a tu público, más eficaz será la comunicación.

Si escribimos para un público general es probable que no estén habituados con el lenguaje administrativo.

Ponte en el lugar de quienes van a consultar el trámite, qué preguntas se harán.

Esa perspectiva te ayudará a organizar la información. Pon atención en lo que necesitas explicar con más claridad y en cómo quieres que respondan tus lectores.

Imagínate a las personas destinatarias.

En algunos casos deberás utilizar un lenguaje especializado, pero no pierdas las premisas de la Comunicación Clara.

particulares

profesionales

asociaciones y
colectivos

empleados
públicos



1. Planifica

Subcategorías de usuarios

De nuevo, **para facilitar al usuario la búsqueda de lo que necesita** (y de lo que le ofrece la Comunidad de Madrid), proponemos que se clasifiquen los trámites por subgrupos de usuarios, como se muestra en el ejemplo.

Esto permite que la búsqueda se personalice y afine.

Ejemplo:

Particulares: Desempleados/as, estudiantes, familias, investigadores/as, jóvenes, LGTBI, mayores, migrantes, mujer, nuevos residentes, opositores/as, personas con discapacidad, personas dependientes, personas en riesgo de exclusión.

Profesionales: Colegios profesionales, cooperativas, empresas, licitadores (contratación pública), profesionales y autónomos, trabajadores por cuenta ajena.

Asociaciones y colectivos: Administraciones públicas, asociaciones, centros de atención social, centros educativos, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, universidades.

Empleados públicos: Funcionarios de carrera, funcionarios interinos, personal laboral fijo, personal laboral temporal, etc.



1. Planifica

b. Qué información deberías incluir

Los ciudadanos realizan trámites para **conseguir algo, cumplir con una obligación o mejorar su calidad de vida.**

Esperan encontrar la información **suficiente, necesaria y clara**, para dar los pasos que les pedimos sin dificultad.

Leer la información de un trámite es el camino para conseguir algo. Haz que sea un camino corto, rápido y relajado.



1. Planifica

c. Define qué tipo de trámite es

Etiquetar bien el trámite facilita la búsqueda de ese contenido en internet y también ayuda a clasificarlo en la propia web. Para ordenar la información, el primer paso es categorizar el tipo de trámite. Busca en el catálogo de trámites la categoría adecuada y, si tienes dudas, consúltalo con el órgano competente en la coordinación de la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

Listado de etiquetas frecuentes:

autorización

ayuda

tasa

ofertas de formación

licencia

subvención

precio público

premio

permiso

beca

inscripción en Registro

prestación

carné

Impuesto

oferta de empleo público



1. Planifica

d. El tono del trámite: cercano y amable

La forma en que te diriges al usuario marca la distancia o cercanía que pretendes conseguir. La información recogida en un trámite requiere a menudo de muchas explicaciones.

Puedes hacer que los textos suenen más fáciles si utilizas la forma “tú” de manera respetuosa; además, si la combinas con un “nosotros/as” para aludir a la Comunidad de Madrid, transmitirás voluntad de cooperación. Es un buen recurso que facilita la comunicación cuando se trata de dar instrucciones, como es el caso de los trámites.

Ejemplo:

 *Los problemas que pudieran surgir en el proceso de tramitación **deberán ser comunicados** al órgano competente en la materia.*

 *Si tienes problemas a la hora de tramitar esta solicitud, ponte en contacto con nosotros y **te ayudaremos a resolverlo.***



**Cuanto más extenso sea
el documento,
más visible debe ser su
estructura.**



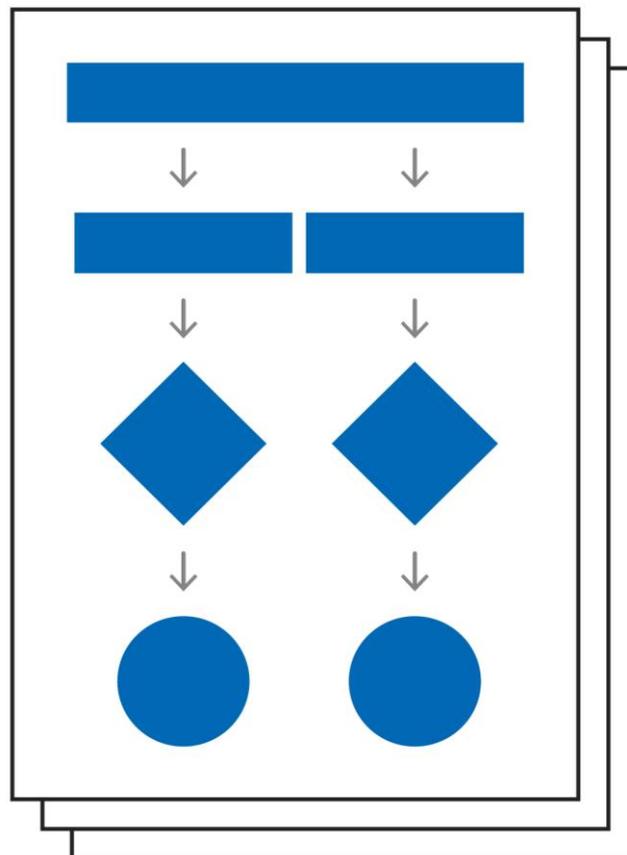
2

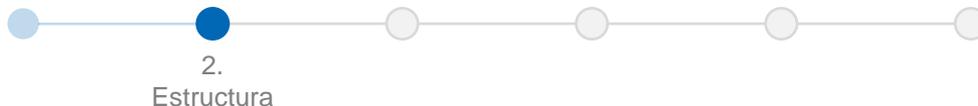
Estructura

El orden facilita la comprensión de la información, tranquiliza al lector y le da pistas sobre cómo tiene que actuar.

Para decidir cómo se **articula** tu documento, pregúntate:

- a. Pautas generales: ¿cuántas partes va a tener?
- b. Dibuja el mapa del trámite
 - Títulos y subtítulos
 - Párrafos eficaces
 - Ayudas para documentos extensos





a. Pautas generales

Orden: si no quieres confundir a tu destinatario, sigue un orden lógico, sobre todo si se trata de un proceso.

Precisión: para que tus instrucciones se entiendan, explícalas con claridad.

Cantidad: da las instrucciones justas, ni más ni menos de las necesarias.

- Cuanto menos sepa el receptor acerca del trámite, más explícita y más clara debe ser la información.
- Por el contrario, si redactamos para personas con cierta instrucción previa en el procedimiento, tendremos menos necesidad de redundar en información que se da por sabida y, por tanto, podremos reducir la cantidad de información.



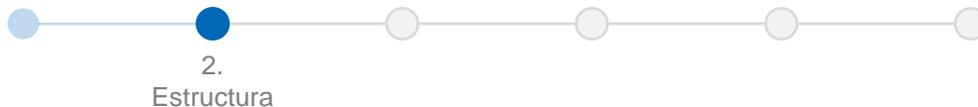
b. Dibuja el mapa del trámite

Piensa en cuántas partes tiene el trámite, los grandes bloques de contenidos.
Haz una lista con todos los tipos de formularios u hojas que comprende.

Si te sirve de ayuda, dibuja un pequeño **esquema con los pasos** que deben seguir los usuarios.

Resume los datos o **requisitos que conviene chequear** antes de enviar la solicitud para que esté completa.

Agrupar los contenidos en unos pocos apartados.
Crea índices para guiar al usuario en su búsqueda.



Títulos y subtítulos

Estos textos funcionan a modo de señales que **ordenan la lectura**. Pon especial cuidado al escribirlos.

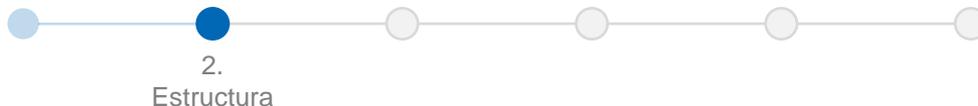
Al agrupar las ideas relacionadas y darles un título, has establecido las partes de tu texto. Destaca esos títulos para **guiar** a la persona que lee por los diferentes apartados.

Los títulos y subtítulos le permitirán **encontrar rápidamente** lo que busca.

También le ayudarán a **anticipar** y **entender** mejor la información incluida en cada parte.

Ejemplos de títulos:

-  *Cheques de Educación Infantil (Curso 2019-2020)*
-  *Beca de educación infantil 0-3 años*
Curso: 2019-2020
-  *Tramitación*
-  *Cómo solicitar por Internet, paso a paso*
-  *Qué es*
-  *Requisitos para solicitarla*



Párrafos eficaces

Los párrafos son los fragmentos más útiles de un texto. Ordenan la información, dibujan la secuencia de ideas.

Recuerda: un párrafo, un tema

Cuando vayas a escribir sobre otra idea, pon un punto y aparte.

Separa mediante bolos (bullets): este recurso tipográfico, bien empleado, sirve para separar bloques de información susceptibles de ir agrupados en una lista.

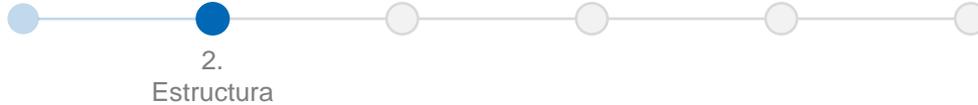
Cuida la extensión

Ni demasiado largo ni demasiado breve. La extensión del párrafo que será leído en pantalla debe ser más breve que la de formato impreso.

Enlaza los párrafos mediante conectores.

Consulta las tablas que hemos incluido en este documento.

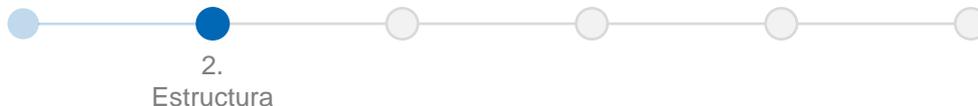
Constrúyelo con una sintaxis sencilla. Empieza con una frase que introduzca el tema; luego, desarróllalo; finalmente, añade una breve conclusión y enlaza, si lo crees necesario, con las ideas del párrafo siguiente.



Ejemplo:

-  *Una vez elaboradas dichas propuestas, **se procederá a su inserción** en los tablonos de anuncios previstos al efecto en cada una de las Consejerías, Organismos Autónomos, Órganos de Gestión y Entes de Derecho Público afectados, **otorgándose un plazo de diez días hábiles para que los interesados puedan efectuar** cuantas alegaciones consideren convenientes a sus intereses.*

-  *Una vez elaboradas dichas propuestas, **serán incluidas** en los tablonos de anuncios que hay destinados para ello en cada Consejería, Organismo Autónomo, Órgano de Gestión y entes afectados. **Las personas interesadas dispondrán de diez días hábiles** para presentar alegaciones.*



Ayudas para documentos extensos

Cuando los documentos son extensos, conviene favorecer una lectura cómoda mediante recursos de edición. Hay muchas formas de hacerlo, pero estas resultan muy útiles:

Incluye **índices**. Si es posible, que sean navegables.

Añade un **resumen** al comienzo de un apartado muy extenso.

Destaca los **títulos y subtítulos**.

Diferencia el tipo de texto con recursos tipográficos: **título, cuerpo principal, advertencias, preguntas, más información**.



Recuerda

A mayor extensión del documento, más visible debe ser su estructura.



**Cuando la claridad es
el objetivo,
el mejor camino es la
sencillez.**

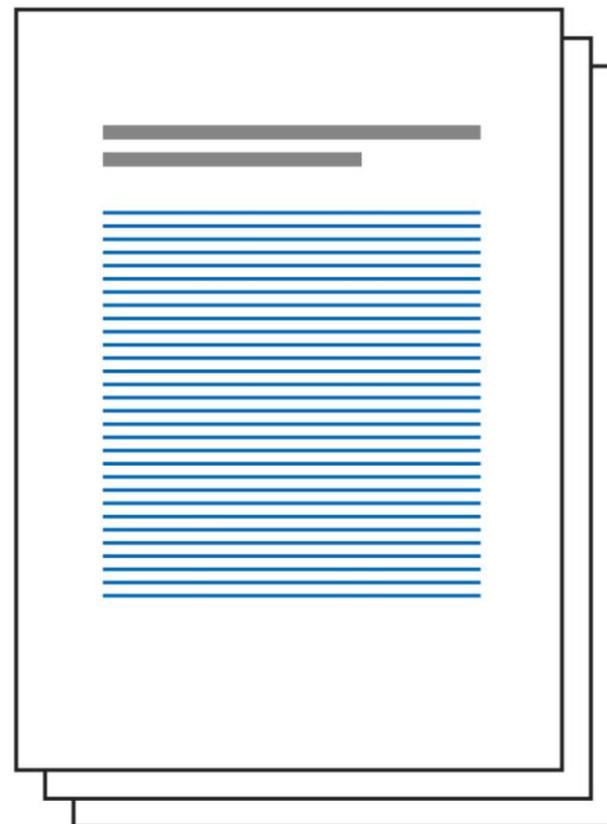


3

Escribe claro y simplifica

Principios de una escritura clara

- a. Controla la longitud.
- b. Sigue el orden natural de las frases.
- c. Utiliza la voz activa.
- d. Ten cuidado con los gerundios, infinitivos y participios.
- e. Evita la acumulación de elementos de negación.
- f. Enumera.
- g. Conecta las ideas.
- h. Escoge las palabras más adecuadas.
- i. Reformula.
- j. Respeta las normas del español.
- k. Escribe para pantallas.





a. Controla la longitud

Brevedad, sencillez y precisión.

Menos es más. Nuestra memoria procesa sin dificultad oraciones de hasta 30 palabras y párrafos de entre siete y quince líneas. Si redactamos textos que exceden esas medidas, al lector le será difícil retener la información.

Cuida la **extensión**. No hay una medida estándar, pero evita los párrafos muy cortos (1 o 2 líneas) o demasiado largos (10 líneas).

Cuidado con los **párrafos-oración**. Distribuye **las ideas en frases cortas**, usa **los signos de puntuación** (*coma, punto y coma, punto y seguido*) para separarlas y enlaza las ideas con **conectores** (*sin embargo, por lo tanto, además...*).

Evita los **gerundios y participios** para encadenar ideas, pues **alargan** demasiado la frase y hacen farragosa la comprensión.





Ejemplos:

- La diligencia de la legalización **se realizará mediante la inserción al dorso del documento a legalizar o en un espacio del mismo que no afecte a su contenido**, del siguiente texto: “DILIGENCIA: Quedan legalizadas las firmas que anteceden a la presente Diligencia, para que surtan efecto en el extranjero. En Madrid, a ...(fecha)”.
- La diligencia de la legalización **se puede hacer de dos formas**:
 - insertando al dorso el documento que se va a legalizar;
 - o incluyendo en el mismo documento el siguiente texto, sin que impida la lectura del contenido: “DILIGENCIA: Quedan legalizadas las firmas que anteceden a la presente Diligencia, para que surtan efecto en el extranjero. En Madrid, a ...(fecha)”.
- El servicio contará con tres terapeutas a tiempo completo y cuatro a tiempo parcial, **evaluará la conducta de los adolescentes, la interacción que les provoca el uso de las tecnologías en su vida cotidiana** y su grado de pérdida de control, analizando si interfiere en las actividades escolares, las relaciones sociales y familiares, e incluso su propio cuidado personal.
- El servicio contará con tres terapeutas a tiempo completo y cuatro a tiempo parcial. **Este equipo evaluará el grado de dependencia** de los adolescentes respecto al uso de las tecnologías.



b. Sigue el orden natural de las frases

Siempre que puedas, usa la sintaxis más sencilla.



Alguien hace algo a alguien en algún lugar en algún momento.

Si utilizas incisos para ampliar o matizar información, **márcalos** debidamente con la puntuación (*comillas, guiones o paréntesis*) y procura que no eclipsen la información relevante.

Ejemplo

- ❌ *por la razón de que, de conformidad con, en referencia a/en relación con*
- ✅ *porque, conforme a/según, sobre/acerca de...*

Trámite (ficha de procedimiento)

Es habitual referirse a estos trámites como “fichas de procedimiento”. Sin embargo, no resulta claro para los usuarios. **La palabra trámite es más breve, más precisa y más fácil de recordar.**



Ejemplo:

- ❌ *La perspectiva de género, la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la innovación social deberán estar presente en los proyectos, de manera transversal en cada una de las fases del mismo: Diagnóstico, objetivos y planificación de actuaciones, ejecución, seguimiento y evaluación.*
- ✅ *En todas las fases del proyecto (diagnóstico; objetivos y planificación de actuaciones; ejecución; seguimiento; y evaluación) deben estar presentes, de manera transversal, estos aspectos: perspectiva de género, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, e innovación social.*



c. Utiliza la voz activa

Evita el uso continuado de construcciones en **voz pasiva**.

Las pasivas con “ser” son más largas y más costosas de interpretar.

Ejemplo:



*La información **nos fue solicitada por usted** en un correo electrónico...*



***Usted solicitó la información** en un correo electrónico...*

Las pasivas con “se” suelen llevar la preposición "por" para introducir el sujeto. Pero es mejor utilizar la voz activa:

Ejemplo:



*Ha de **volverse a reiterar por esta Administración** el criterio sostenido por la misma*



***Esta Administración ha de sostener** de nuevo el criterio que mantuvo...*

Puntuación (baremación)

Según el Diccionario de la lengua española, baremación significa “acción y efecto de establecer un baremo”; siendo baremo: “cuadro gradual establecido para evaluar los méritos personales, etc.”.

En el caso de los trámites, parece más adecuado hablar de puntuación.



d. Ten cuidado con los gerundios, infinitivos y participios

Los **gerundios, infinitivos y participios** son esencialmente anónimos. Para identificar al sujeto, el lector necesita indagar en el texto. Y no siempre es fácil encontrar al agente de la acción. Si no quieres crear dudas, usa verbos en forma personal o pon directamente el sujeto agente:

Ejemplo:

- ❌ Precios públicos por **estudios conducentes** a la obtención de títulos de carácter oficial
- ✅ Precios públicos por **estudios cuya finalidad es obtener un título de carácter oficial**

Ejemplo:

- ❌ **No haber resultado** adjudicatario de vivienda pública ninguno de los miembros de la unidad familiar
- ✅ Ningún miembro de la unidad familiar **habrá sido adjudicatario** de vivienda pública

Beca de educación infantil (cheque guardería)

El término “cheque guardería” no es preciso. Aunque a mucha gente le suene y sepa a qué se refiere, es preferible utilizar su definición exacta, que es “beca de educación infantil para menores de tres años”.



e. Evita la acumulación de elementos de negación

Si puedes elegir, opta por la **formulación afirmativa** de tu idea. Resulta más comprensible y fácil de interpretar.

Ejemplo:

❌ **No resulta improbable** que surjan dificultades

✅ **Pueden surgir** dificultades

Ejemplo:

❌ **La no imposibilidad** de...

✅ **La posibilidad** de...

Ejemplo:

❌ **No podemos sino recomendarle no obstaculizar** los trámites

✅ **Le recomendamos que agilice** los trámites



f. Enumera, haz listas

Las listas son muy eficaces si están bien construidas. **Recuerda:**

Incluye **elementos consistentes** en su formulación (nombres, verbos, construcciones, etc.)

Emplea una marcación clara. **Escoge un estilo** (números o letras) y utilízalo con coherencia en todo el documento.

Con carácter general, utiliza **números** cuando quieras enumerar elementos; **y letras**, cuando invites a escoger entre varias alternativas.

Si optas por una serie en horizontal, separa con punto y coma los elementos que la forman si alguno de ellos contiene una coma.

Ejemplo:

❌ *Para solicitar la subvención, debe:
Rellenar el formulario de solicitud
Presente copia de memoria de proyecto.
Fotocopia del presupuesto de gastos.*

✅ *Para solicitar la subvención, debes presentar **tres documentos**:*

- 1. El formulario de solicitud cumplimentado.*
- 2. Una fotocopia de la memoria de proyecto.*
- 3. Una fotocopia del presupuesto de gastos.*



g. Conecta las ideas

Emplea **conectores** cuando necesites poner de manifiesto cuál es la **relación lógica** entre las ideas del documento: refuerzan la coherencia del mensaje y facilitan una correcta interpretación.

Recuerda que **muchos de ellos se insertan entre signos de puntuación** porque no están integrados en la frase: *por un lado, en primer lugar, sin embargo, a pesar de ello, por eso, por ejemplo, en conclusión...*

Otros, en cambio, sí están integrados: *a pesar de **que...**, en cuanto a...*

Corregir errores, mejorar la puntuación (subsananar)

Subsanar, subsanación, subsanable son tecnicismos administrativos. Para aclarar su significado, **es preferible incluir una breve explicación**: por ejemplo, “cómo mejorar la puntuación, cómo corregir errores”.



Conectores

Si quieres:	Elige el conector más adecuado		
Introducir el tema del texto	<ul style="list-style-type: none"> • el objetivo principal de este texto trata de 	<ul style="list-style-type: none"> • le informo de que 	
Introducir un tema nuevo	<ul style="list-style-type: none"> • en cuanto a • en relación con 	<ul style="list-style-type: none"> • acerca de • el siguiente punto trata de 	
Marcar un orden	<ul style="list-style-type: none"> • en primer lugar, primero, • para empezar, • en segundo lugar, segundo 	<ul style="list-style-type: none"> • además, luego, después • en último lugar, para concluir, al final 	
Distinguir	<ul style="list-style-type: none"> • por un lado, por otro • por una parte, por otra 	<ul style="list-style-type: none"> • en cambio • sin embargo 	
Seguir el mismo tema	<ul style="list-style-type: none"> • además • asimismo 	<ul style="list-style-type: none"> • a continuación • después 	<ul style="list-style-type: none"> • luego
Enfatizar	<ul style="list-style-type: none"> • es decir • en otras palabras 	<ul style="list-style-type: none"> • como se ha dicho • lo más importante 	<ul style="list-style-type: none"> • la idea central es • hay que destacar
Detallar	<ul style="list-style-type: none"> • por ejemplo • en particular 		



Si quieres:	Elige el conector más adecuado			
Resumir	<ul style="list-style-type: none"> • en resumen • recapitulando 	<ul style="list-style-type: none"> • en pocas palabras 		
Terminar	<ul style="list-style-type: none"> • porque • ya que 	<ul style="list-style-type: none"> • a causa de • dado que 	<ul style="list-style-type: none"> • pues • como 	<ul style="list-style-type: none"> • gracias a
Indicar causa	<ul style="list-style-type: none"> • en consecuencia • por tanto 	<ul style="list-style-type: none"> • de modo que • por esto 	<ul style="list-style-type: none"> • pues • por consiguiente 	
Indicar consecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • en primer lugar, primero, para empezar, • en segundo lugar, segundo 		<ul style="list-style-type: none"> • además, luego, después • en último lugar, para concluir, al final 	
Indicar condición	<ul style="list-style-type: none"> • siempre que • siempre y cuando 	<ul style="list-style-type: none"> • en caso de (que) • con tal de (que) 		
Indicar oposición	<ul style="list-style-type: none"> • en cambio • ahora bien 	<ul style="list-style-type: none"> • con todo • sin embargo 	<ul style="list-style-type: none"> • no obstante 	
Indicar objeción	<ul style="list-style-type: none"> • aunque • si bien 	<ul style="list-style-type: none"> • a pesar de que • con todo 		



Conectores y puntuación

Mira estas tablas. Si tienes la opción, entre un conector de la columna de la izquierda y uno equivalente de la columna de la derecha, elige **los de la derecha: van precedidos de un punto y seguido**, y favorecen la distribución de la información en frases más cortas.

Conectores contraargumentativos que forman una sola oración

pero	aunque	a pesar de (que)
sino (que)	si bien	pese a (que)
mas		

Conectores contraargumentativos que separan la información en dos oraciones

. Sin embargo,	. Aun así,
. No obstante,	. A pesar de eso/todo,
. Con todo,	. Por el contrario,
. Ahora bien,	

Conectores consecutivos que forman una sola oración

, por lo que	, de manera/forma/modo que
, así que	, de ahí (que +subjuntivo)
, pues,	

Conectores consecutivos que separan la información en dos oraciones

. Por eso/ello,	. En consecuencia,
. Por ese/dicho/tal	. Por consiguiente,
(motivo/causa/razón),	. Así pues,
. Por tanto,	



h. Escoge las palabras más adecuadas

Palabras, las justas. El léxico de tus textos tiene que ser claro, actual, rico y comprensible para tu lector. Podrás así procurar una lectura rápida de los documentos y conseguir una buena comunicación.



Dos sugerencias

- Usa palabras **breves y sencillas**.
- Usa palabras **precisas y variadas**.

Ejemplos:

❌ *Tramitación telemática*

✅ *Tramitar por Internet*

❌ *Documentación requerida*

✅ *Documentos necesarios*

❌ *Criterios de baremación*

✅ *Cómo se puntúa*

❌ *Cheque guardería*

✅ *Beca de educación infantil*

❌ *Condición de beneficiario*

✅ *Persona beneficiaria*

❌ *Firmar en local*

✅ *Firmar desde el ordenador donde tienes instalada la firma electrónica*



Usa palabras breves y sencillas

Elimina lo innecesario.

Palabras que no aportan información

❌ *Realizar los servicios disponibles.*

✅ *Prestar los servicios.*

Verbos de apoyo + sustantivo

❌ *DNI/NIE han sido informados en la solicitud.*

✅ *En la solicitud constan los números de DNI y NIE .*

Palabras que no añaden información

❌ *Por la razón de que, de conformidad con, en referencia a/en relación con, a la fecha de finalización...*

✅ *Porque, conforme a/según, sobre/acerca de, cuando finalice...*

¡Ojo con las siglas!
(RUHE, ORVE, SERI, Servytram, etc.)

En la redacción de los trámites, no abuses de las siglas. Los usuarios desconocen su significado, por lo que **entorpecen la comprensión del texto**. **Tradúcelas y escribe el nombre completo:** Registro de Uniones de Hecho, Servicio de Respuesta Inmediata, Servicio de Tramitación, etc.



Una redacción cuidada rechaza las palabras muy extensas.

- ❌ *Complementar, concretizar, clarificar, influenciar, intencionalidad, totalidad, finalidad, tipología...*
- ✅ *Completar, concretar, aclarar, influir, intención, todo(s), fin, tipo...*

Usa palabras simples o accesibles.

- ❌ *Coadyuvar, secundar, desistimiento, eximir, baremación*
- ✅ *Contribuir, apoyar, remuneración, renuncia, excluir, puntuación*
- ❌ *Obligatoriedad, con anterioridad*
- ✅ *Obligación, antes*

Libro de familia, título de familia numerosa, declaración de la renta, certificado de discapacidad, etc.

Pon atención en cómo deben ir escritos los documentos oficiales y escríbelos siempre igual. En la mayoría de los casos, **es preferible el uso de minúsculas.**



Precisión y variedad

**Una redacción cuidada rechaza la vaguedad.
Evita palabras comodín o ambiguas.**

❌ *factor, elemento, hecho, asunto, cuestión, varios, un conjunto de, mucho...*

✅ *Se considerarán ~~varios~~ **dos** asuntos **acciones** humanitarias: el transporte de medicamentos a campos de personas refugiadas y la construcción de ~~un conjunto de~~ **cinco** escuelas en países sin recursos.*

Prestar servicios
(realizar servicios disponibles)

Los servicios no se realizan, se prestan.
Disponibles es un adjetivo vacío, no añade nada: solo se pueden prestar los servicios que hay disponibles.

Usa palabras o expresiones concretas.

❌ *grabar la ficha*

❌ *desarrollo negativo*

❌ *colectivo con personalidad*

✅ *tramitar la solicitud*

✅ *recesión*

✅ *colectivo con personalidad jurídica*

❌ *alcanzar un objetivo*

❌ *aspectos positivos*

❌ *referencia del trámite*

✅ *conseguir*

✅ *beneficios*

✅ *número de referencia del trámite (aparece en la esquina superior derecha de la hoja de solicitud)*



Conoce el significado preciso de las palabras

Si dudas, consulta el *Diccionario de la lengua española* (<http://www.rae.es/>):



¡OJO! Son parecidos, pero no iguales:

- *Accesible / asequible*
- *Corroborar / ratificar*
- *Deflación / devaluación*
- *Dimitir / destituir*
- *Excluir / eximir*
- *Inflación / infracción*
- *Preeminente / prominente*
- *Señalar / señalar*

Persona beneficiaria

(condición de beneficiario)

Siempre que puedas, **habla de forma directa y clara**. La “condición de beneficiario”, aunque es correcta resulta farragosa en su expresión; además, no es inclusiva. Es preferible sustituirla por “persona beneficiaria”.



Al elegir las palabras, pon especial cuidado

Evita los rellenos. El uso de algunos adverbios y expresiones no hace que el texto parezca más cuidado sino más largo y vacío de contenido. Hay muletillas que oscurecen los textos.

Por ejemplo:

*Para poder pagar: **para pagar***

*Nos felicitó por el hecho de que escogiéramos:
nos felicitó por escoger*

*El tema del horario nocturno: **el horario nocturno***

Cuidado con los verbos de apoyo: hacer, realizar, tener, dar, tomar, coger, etc. En sí mismos tienen un significado tan vago que requieren de otros sustantivos.

Por ejemplo:

*Hacer mención: **mencionar***

*Hacer saber: **comunicar***

*Realizar trámites: **tramitar***

Evita las redundancias conceptuales.

Por ejemplo:

*Antecedentes previos: **antecedentes***

*Todo un conjunto de prioridades: **prioridades***

*Países diferentes: **países***



Adjetivos antes que oraciones adjetivas equivalentes. Así acortamos las frases.

Por ejemplo:

*Personas que trabajan con tesón: **personas trabajadoras***

*Niños que sienten curiosidad: **niños curiosos***

Preposiciones mejor que locuciones. Las locuciones producen afectación y recuerdan la prosa jurídico-administrativa.

Por ejemplo:

Se amplía el plazo de presentación al objeto de facilitar...:

*Se amplía el plazo de presentación **para facilitar***

Si tienes problemas en el transcurso de la gestión del trámite:

si tienes problemas durante la tramitación

Si utilizas locuciones, hazlo correctamente:

En aras de: no, en aras a

En relación con, con relación a: no, en relación a

Con objeto de, al objeto de: no, a objeto de



Archisílabos. ¿Por qué alargar las palabras? Es falso que cuanto más larga es una palabra más apropiado es su uso en un contexto formal. Si dudas, escoge la palabra más breve y sencilla.

Por ejemplo:

<i>Desistimiento: renuncia</i>	<i>Motivaciones: motivos</i>
<i>Diferenciado: diferente</i>	<i>Necesariedad: necesidad</i>
<i>Ejemplarizante: ejemplar</i>	<i>Obligatoriedad: obligación</i>
<i>Finalidad: fin</i>	<i>Posicionamiento: posición</i>
<i>Influenciar: influir</i>	<i>Vinculación: vínculo</i>

Repeticiones y comodines. Para construir un buen texto no solo hay que prescindir de lo superfluo, sino también disponer de un léxico rico que permita comunicar lo que queremos decir.

Por ejemplo:

Tener, haber, poder, dar, hacer y decir
Tema, asunto, cosa, cuestión



i. Reformula

El lenguaje administrativo utiliza una jerga, es decir, un vocabulario propio de especialistas. Si la persona que lee es ajena a ese mundo, no lo entenderá. Evita los términos técnicos o, si son necesarios, **facilita su comprensión con una estrategia de reformulación.**

Opta por un sinónimo:

- Interposición*
- Presentar un recurso.*

Define, parafrasea o explica:

- Subsanación (subsanan, subsanable)*
- Subsanar te permite corregir errores o mejorar la puntuación de tu solicitud*
- Recurso potestativo de reposición*
- Si, tras haber subsanado (mejorado) la puntuación de tu solicitud crees que no ha sido justo el resultado, puedes reclamar mediante el “Recurso potestativo de reposición”*
- Causahabiente*
- Causahabiente, es decir, persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.*



j. Respeta las normas del español

La ortografía: la persona que lee espera una redacción cuidada, sin faltas de ortografía.

Presta especial atención al uso de **los acentos** y de **las mayúsculas**.

Consulta las dudas en obras de referencia:

- El Diccionario de la Lengua Española y el Panhispánico de Dudas de la Real Academia de la Lengua.
- La pestaña “Consultas lingüísticas” de www.rae.es.
- El Libro de Estilo de la Lengua Española, editado por la RAE: incluye un capítulo extenso sobre la escritura digital.
- El buscador de recomendaciones de la Fundéu: www.fundeu.es



Pon los acentos

Acentuar mal las palabras perturba la comprensión de los textos. Los **acentos** marcan diferencias importantes: *público* no es *publico* ni *publicó*.

Recuerda las **novedades** de la *Ortografía de la Lengua Española* (2010):

- **Pronombres demostrativos.** Es preferible escribir siempre *este*, *ese* o *aquel*, también en femenino y plural, en vez de las formas correspondientes acentuadas (Traiga este).
- **Solo.** Es preferible escribir siempre *solo* (solamente), en vez de *sólo*.
- **O.** No se acentúa entre números (4 o 5).

Recuerda otras normas:

- **Mayúsculas.** Las mayúsculas siempre se acentúan (Ángela).
- **Abreviaturas.** Las abreviaturas conservan el acento (pág.).
- **Hiatos.** Las “i” y las “u” de los hiatos se acentúan (mío, saldría, reúne, evalúo), excepto en las siglas (la CIA).



Acentos diacríticos:

- **Monosílabos**

- Algunos monosílabos se acentúan: *mí* (para mí), *tú* (tú y yo), *él* (él y ella), *sé* (sé bueno, sé cantar), *dé* (dé), *más* (más o menos), *té* (el té rojo), *sí* (sí o no).
- Otros no: *di*, *da*, *dio*, *vi*, *vio*, *fue*, *fui*, *ti*, *si* (si llueve, no voy), *mi* (mi casa), *el* (el documento), *se* (se inscribirá), *de* (de Madrid), *te* (te indicará).

- **Pronombres y adverbios interrogativos.** Qué, quién, cuál, cuánto, cómo, cuándo, dónde se acentúan y son tónicos (*¿Dónde vive? Indique también cuál es su profesión*).
- **Aún.** *Aún* significa todavía; *aun*, incluso o ni siquiera.
- **Por qué.** *Por qué* se usa para preguntar; y *porque*, para explicar o responder. El *porqué* (en plural, los *porqués*) es un sustantivo y significa el motivo. *Por (el/la/los/las)* que es igual a *por que*.

Formularios y hojas

Es importante crear una tipología de documentos para no confundirlos entre sí y referirse siempre con el mismo término.

Por ejemplo, formulario y hoja de solicitud se utilizan indistintamente, lo cual puede generar confusión, por lo que convendría unificar el término.



Usa bien las mayúsculas

Un texto invadido de mayúsculas o íntegramente en mayúsculas se lee con dificultad. **Ponlas solo cuando la norma lo exija**, y piensa en la regla fundamental: *la mayúscula distingue el nombre propio del común*.

Se escriben con sus elementos significativos en mayúscula inicial:

- **Los nombres oficiales de instituciones, organismos, unidades o divisiones administrativas** (Comunidad de Madrid, Dirección General, Consejería de Sanidad, Asamblea de Madrid).
- **Los nombres oficiales de documentos legales o históricos** (Ley 39/2015 del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, Decreto que regula el Registro de Entidades Urbanísticas Colaboradoras).
 - **Excepción. Si el título de la norma es largo, solo va con mayúscula la inicial de la primera palabra** (Orden de revisión de zonas vulnerables a la contaminación de nitratos de origen agrario).
- **Los cursos, congresos, jornadas o actos** (Jornadas sobre la Calidad en la Comunidad de Madrid).
- **Los proyectos o planes.** (Proyecto Comunicación Clara, Plan de Calidad, etc.).

Recomendaciones sobre las mayúsculas



[Más información](#)

Recomendación  fundéu BBVA



Se escriben en mayúsculas:

- Las **siglas** (ONU) y los **números romanos** (XXI).
- **Los verbos que expresan la finalidad del escrito** (CERTIFICA:, SOLICITA:, EXPONE:).
- **Los términos como *aviso, nota, advertencia*, para introducir los textos correspondientes** (AVISO: El pago se realizará el jueves).

Pero se escriben en minúscula:

- **Los días, meses, estaciones del año; los puntos cardinales; los tipos de vía** (octubre, primavera, norte, plaza).
- **Los cargos** (presidente, vicepresidenta, directora, subdirector) y **los tratamientos no abreviados** (don, señora).
- **Las partes de las normas** (artículo, apartado, párrafo, capítulo, sección).
- **Las denominaciones de impuestos y tasas** (impuesto sobre el valor añadido).
- **La referencia a un documento jurídico citado anteriormente** (La citada ley de protección de los trabajadores).
- **La referencia a los poderes del Estado** (el poder legislativo).

Recomendaciones sobre las mayúsculas en los nombres de las instituciones



[Más información](#)

Recomendación  fundéu BBVA

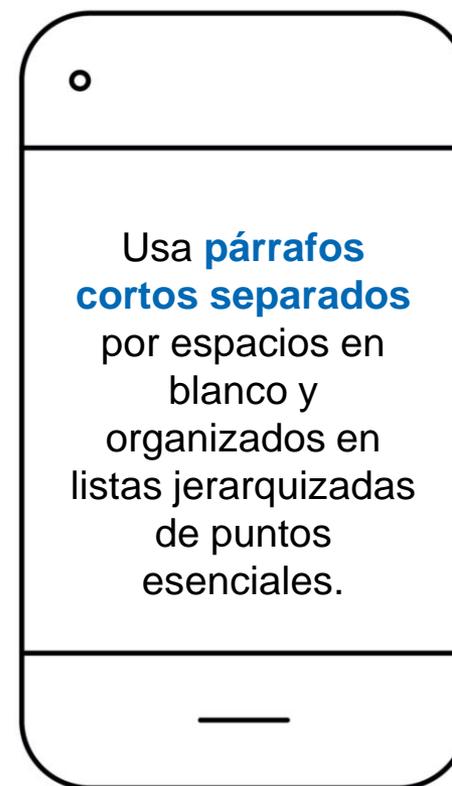
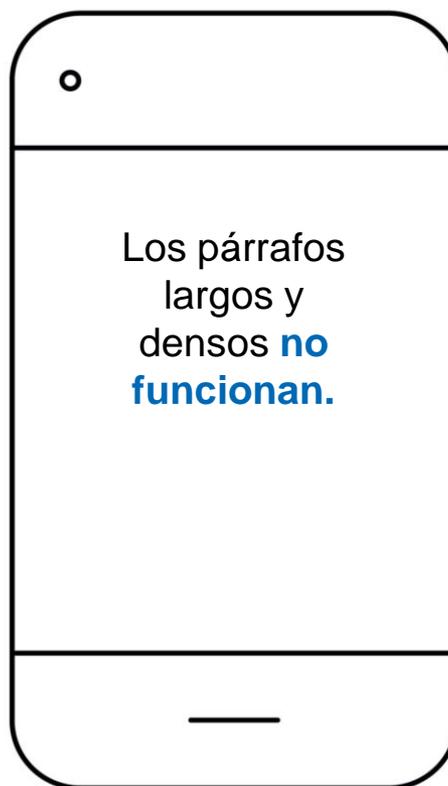
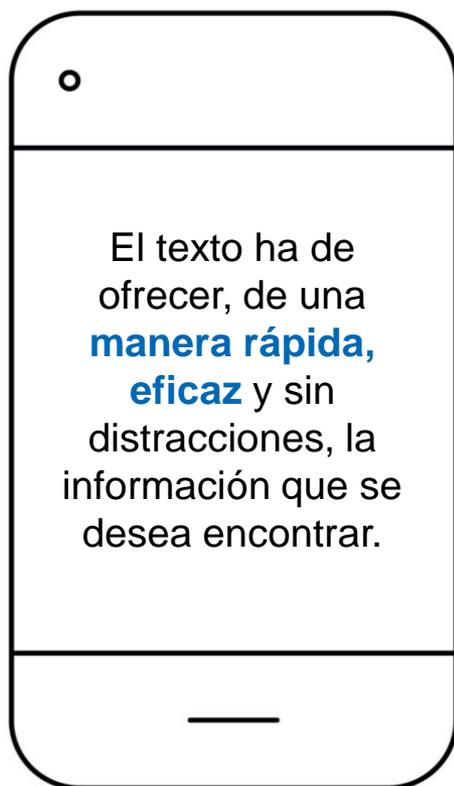


Aunque juzgues que una palabra es relevante en tu texto, si no es obligatorio, no la escribas en mayúsculas.



k. Escribe para pantallas

Las pantallas no se leen de manera tradicional, se **escanea** el texto con **atención flotante**. Por esta razón:





Elimina las palabras **innecesarias** y la información no estrictamente relevante.

Usa **palabras accesibles** y no los vocablos técnicos internos de la institución.

En pantalla **solo funcionan los microtextos** orientados a resolver las necesidades de las personas usuarias.

Crawford Kilian:
“En la escritura en pantalla, cada frase, cada palabra, ha de luchar por su vida”.

Escribe microtextos

- coloca la información relevante al principio de la frase, o perderá su eficacia;
- procura que contengan información relevante y sean comprensibles por sí mismos;
- el usuario ha de sentirse satisfecho con la información obtenida.



**Una buena edición
transforma un texto en
un mapa con atajos que
facilitan la comprensión**



4

Edita y complementa

Resalta las palabras clave para que el usuario se haga una idea general del documento con una lectura rápida.

Puedes usar textos complementarios. Ayudan a que el texto se entienda mejor y hacen más dinámica la lectura. Así será comprensible en sí mismo, sin necesidad de ayuda externa de otros documentos o niveles.





4. Edita y complementa

Edita

Los destacados tipográficos son herramientas **útiles para aportar claridad e inteligibilidad**. Sin embargo, si se usan en exceso pueden dificultar la lectura. Además, podemos tener limitaciones técnicas para aplicarlas.

Cursiva

Utilízala para indicar que la palabra o expresión señalada es un neologismo, un extranjerismo o que forma parte de una jerga. Su uso más frecuente es para resaltar títulos de libros, obras de arte, publicaciones y latinismos no incorporados al idioma.



Recuerda

Aunque conviene evitar los extranjerismos, en ocasiones su uso es necesario. Por ejemplo: *software*.

Cuando aplicar la cursiva no es técnicamente factible, puedes usar comillas.

MAYÚSCULAS

Intenta **utilizarlas lo menos posible**, y ten en cuenta que en los contextos digitales, escribir en mayúsculas equivale a gritar.

Negrita

Úsala para resaltar expresiones importantes o que requieran una atención especial. Pero no abuses, visualmente es molesto.

Subrayados

Se asocian a enlaces o hipervínculos. Si trabajas en formato digital, utilízalos exclusivamente para esa función.





4. Edita y complementa

Complementa

Si tus documentos son muy extensos, crea una tabla de contenidos o índice. Localiza los epígrafes más destacados e indica en qué página se encuentran.

Busca las **palabras clave** y más complejas o especializadas e intenta explicarlas (al menos, la primera vez que aparecen).

Si es necesario utilizar jerga especializada, puedes utilizar el recurso de la reformulación. Si no basta, crea un **glosario** con los términos que te parezcan más complejos y explícalos para que la persona que lee no se pierda.

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 sitúalo 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.





4. Edita y complementa

Si un trámite es muy extenso, puedes crear índices dentro de cada apartado para señalar la arquitectura de la información.

Busca las palabras clave y más complejas o especializadas, e intenta explicarlas.

Por ejemplo:

Subsanación y recurso potestativo de reposición:

explica ambos conceptos con lenguaje claro para que los ciudadanos sepan cómo proceder en caso de que quieran poner un recurso.

Cómo obtener un certificado electrónico:

esta información es muy importante que quede clara. Puedes hacer un documento aparte para explicarlo en detalle, de la forma más clara posible.

Preguntas y respuestas más frecuentes. Prevé cuáles serán los puntos más complicados para los usuarios. El número de preguntas por cada apartado no debe pasar de 3. Si exceden de ese número, significa quizás que el trámite no está bien explicado. Plantéatelo.

Aporta información práctica que sirva de apoyo para realizar el trámite.

Por ejemplo:

cómo obtener un certificado electrónico en pocos pasos; qué es el Autoriza; cómo se firma electrónicamente...

Normativa, bases reguladores, publicación en el BOE. Toda esta información es importante y debe estar dentro del trámite, pero no en un lugar prioritario. Ubícala donde corresponda.



Escribir para un medio digital requiere habilidades diferentes a la escritura en papel.



5

Piensa en la interactividad

Los ordenadores, móviles y tabletas permiten que quienes leen interactúen en sus páginas, soliciten servicios o información, acepten opciones o salten a otros lugares. **Los flujos de uso y lectura son diferentes** y hay que tenerlos en cuenta.



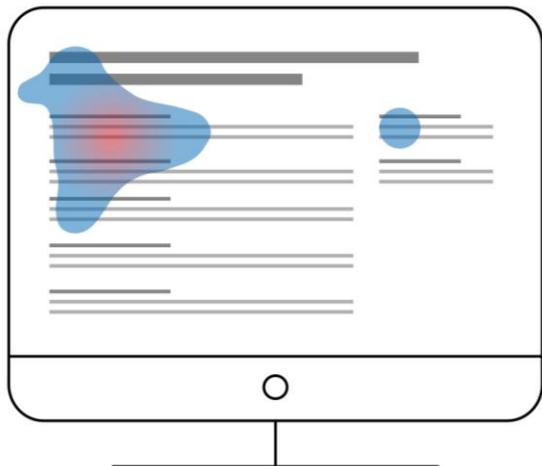


5. Interactividad

Principios básicos

En la interacción con un documento digital, el texto siempre importa. Piensa en los intereses de tu público. Ponte en su lugar, imagina qué es lo que desean y ayúdalos a hacerlo.

La información es lo primero. La gente tiende a leer el texto “en diagonal” en lugar de hacerlo por completo. Asegúrate de que la información relevante se sitúa en la parte superior.



Utiliza subrayados solamente en los hipervínculos. En entornos digitales, la persona que lee espera que el texto subrayado enlace a una página web. Si subrayas palabras que no enlazan a otro lugar crearás confusión.

- ❌ Puedes consultar el Diccionario de la Lengua Española de la RAE o el buscador de recomendaciones de Fundéu.
- ✅ Puedes consultar el Diccionario de la Lengua Española de la RAE o el buscador de recomendaciones de Fundéu.



5. Interactividad

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

✓ *A continuación se muestran todos los trámites y gestiones que puedes realizar. Pulsa en el que necesitas para obtener todos los detalles.*

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

✗ *Es necesario usar una de las formas de identificación electrónica admitidas.*

✓ *Identifícate con una de estas opciones.*

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



Información



Descargar información completa



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





5. Interactividad

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.



Fallo de autenticación

No se ha podido validar el acceso.



Contraseña incorrecta

La clave introducida no es válida. Si no recuerdas la contraseña, puedes recuperarla [aquí](#).



**La simplicidad
y la claridad llegan
sobre todo al reescribir
un texto.**



6. Revisa y prueba

6

Revisa y prueba

Una vez que tengas el trámite preparado para todos los soportes en los que va a ser consultado, revisa los detalles. **Comprueba si resulta claro ofreciéndoselo a otra persona** para que lo lea. Su punto de vista te ayudará a mejorarlo.





6. Revisa y prueba

a. Un breve repaso del trámite



El texto contiene la **información necesaria** para que el usuario pueda tramitar y no contiene detalles innecesarios.



El lenguaje es **claro y sencillo**, y el tono es cercano y amable.



El escrito está bien **estructurado**, de manera visible y comprensible.



La **longitud** de párrafos, oraciones y palabras es la adecuada.



No contiene demasiados **gerundios, voces pasivas, construcciones negativas o incisos**.



La **ortografía** y la **puntuación** siguen las normas.



Se respetan las concordancias de **género y número** entre los elementos de las frases.



b. Otras técnicas para la revisión

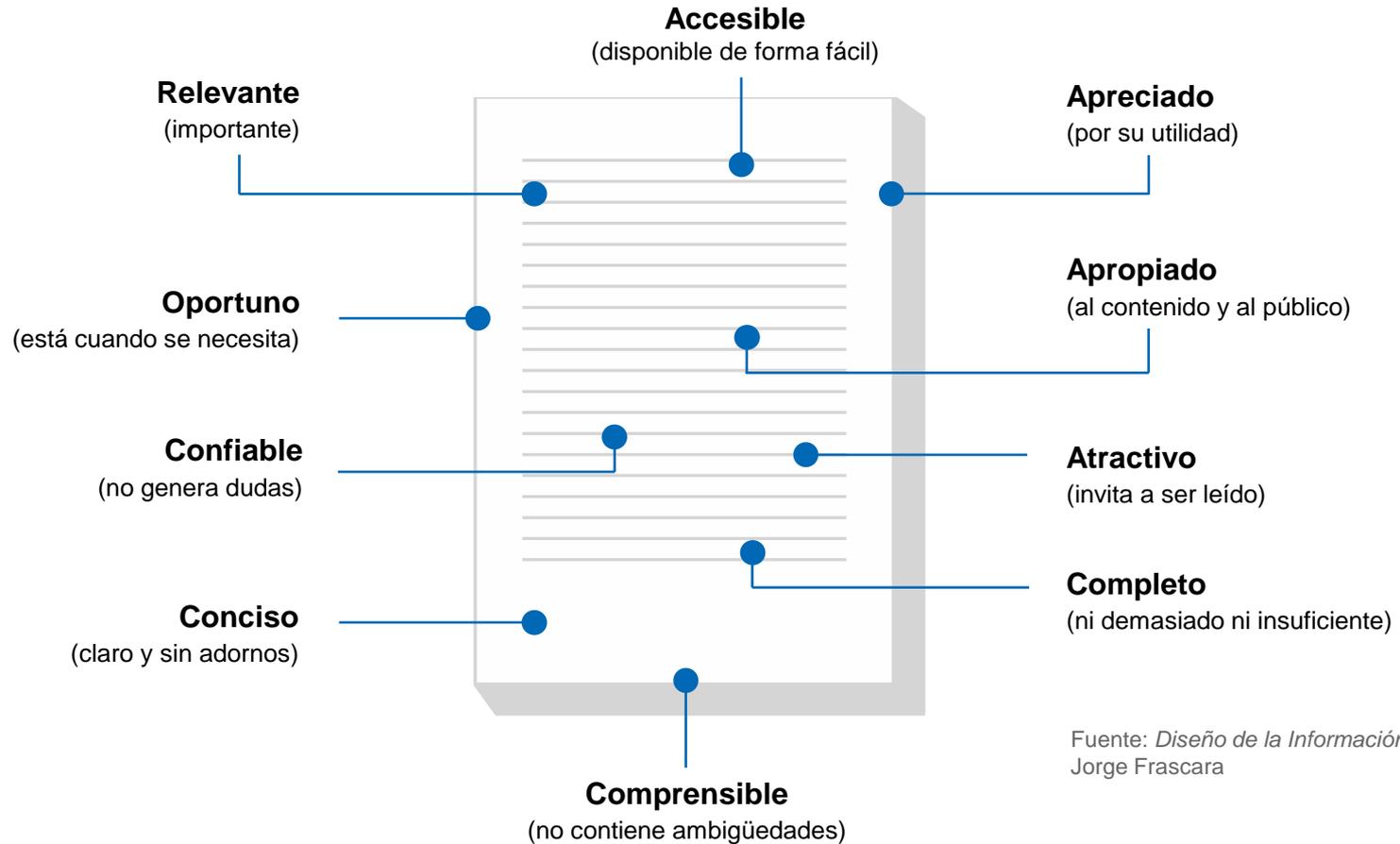
En los **ámbitos del marketing digital y la analítica web** se usan con frecuencia los test A/B. Consiste en desarrollar dos versiones de un mismo producto y medir cuál funciona mejor.

Para hacer un test A/B debes preparar dos versiones de un mismo documento y decidir una métrica con la que evaluar cuál funciona mejor. A continuación, ofrece a un grupo de personas las dos versiones y decide cuál ha tenido una respuesta mejor.

Otra técnica para evaluar documentos es el shadowing. Consiste en testar un documento entre un pequeño grupo representativo del público final al que va destinado para evaluar sus reacciones.



c. El documento perfecto



Fuente: *Diseño de la Información*,
Jorge Frascara

Cómo aplicar la comunicación clara al trámite de la beca infantil de 0 a 3 años

Ejemplo

Proponemos incluir un buscador personalizado

La comunicación clara sitúa al usuario en el foco. Por ello, proponemos incluir un buscador que facilite al usuario la localización de todos los trámites que le ofrece la Comunidad de Madrid en función de su perfil.

- Esto le permitirá descubrir servicios que quizás desconocía.
- Dará información de calidad a la Comunidad para conocer cómo son las búsquedas de los usuarios, qué perfiles abstractos tienen y qué necesidades muestran.

Las pestañas de la cabecera indican esa clasificación y señalan el camino que ha escogido el usuario. Al pinchar en cada una encontraremos todos los trámites de ese tipo de usuario ordenados por subcategorías.

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites

Buscar trámite

Si lo prefieres

Elige una opción para facilitarte la búsqueda de trámites

Particulares Profesionales Asociaciones y colectivos Empleados públicos

Búsqueda avanzada

Dinos tu perfil y te indicaremos qué trámites hay disponibles para ti en la Comunidad de Madrid

Tema

Edad Situación laboral

Estado civil Situación familiar: personas a tu cargo

¿Estás empadronado/a en la Comunidad de Madrid? Sí No

¿En qué localidad de la Comunidad de Madrid estás empadronado/a?

Dinos de qué medios dispones para realizar tus trámites por Internet

Ordenador Teléfono móvil Tablet

Buscar

Pendiente: texto sobre tratamiento de datos

Afinamos los criterios de búsqueda

Tema

<input type="radio"/> Asistencia social	<input type="radio"/> Ocio
<input type="radio"/> Cultura	<input type="radio"/> Oposiciones
<input type="radio"/> Deporte	<input type="radio"/> Salud
<input type="radio"/> Discapacidad	<input type="radio"/> Tasas e impuestos
<input checked="" type="radio"/> Educación	<input type="radio"/> Transporte público
<input type="radio"/> Empleo	<input type="radio"/> Vivienda
<input type="radio"/> Medio ambiente	

Estado civil

- Casado/a
- Divorciado/a
- Pareja de hecho
- Soltero/a
- Viudo/a

Edad

- Entre 0 y 18 años
- Jóvenes hasta 35 años
- Entre 35 y 65 años
- Mayores de 65 años

Situación laboral

<input type="radio"/> Autónom o/a	<input type="radio"/> Investigador/a
<input checked="" type="radio"/> Busco empleo	<input type="radio"/> Jubilado/a
<input type="radio"/> Emprendedor/a	<input type="radio"/> Opositor/a
<input type="radio"/> Estudiante	<input type="radio"/> Trabajo por cuenta ajena

Situación familiar (personas a tu cargo)

<input checked="" type="radio"/> 1 hijo	<input type="radio"/> Familia monoparental
<input type="radio"/> 2 hijos	<input type="radio"/> Personas con discapacidad
<input type="radio"/> 3 o más hijos	<input type="radio"/> Personas dependientes

Agrupamos a los usuarios en 4 grandes campos

Dado el volumen, la variedad y la diferente complejidad de los trámites (en torno a 2.000) es útil diferenciarlos por el tipo de usuarios a los que se dirigen. Los hemos agrupado en cuatro categorías, que a su vez se dividen en subcategorías:

- **Particulares**
- **Profesionales**
- **Asociaciones y colectivos**
- **Empleados públicos**

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites

Buscar trámite

Si lo prefieres

Elige una opción para facilitarte la búsqueda de trámites

Particulares	Profesionales	Asociaciones y colectivos	Empleados públicos
Desempleados/as			
Estudiantes			
Familias			
Investigadores			
Jóvenes			
LGTBI			
Mayores			
Migrantes			
Mujer			
Nuevos residentes			
Opositores			
Personas con discapacidad			
Personas dependientes			
Personas en riesgo de exclusión social			

Búsqueda avanzada

Dinos tu perfil y te indicaremos qué trámites hay disponibles para ti en la Comunidad de Madrid

Tema

Edad

Situación laboral

Estado civil

Situación familiar: personas a tu cargo

¿Estás empadronado/a en la Comunidad de Madrid?

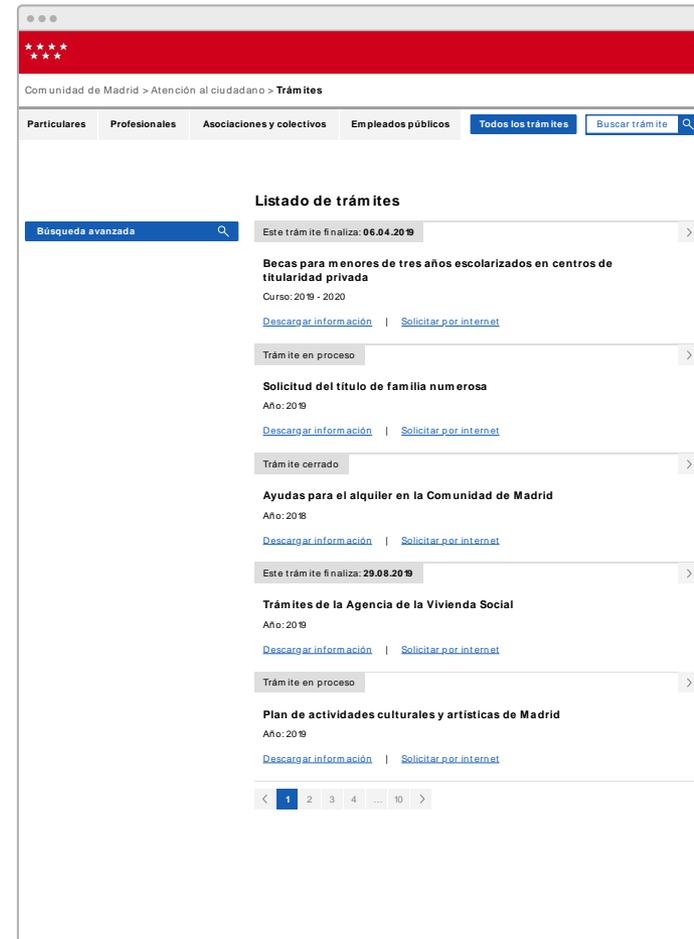
Subcategorizamos los tipos de usuarios

Particulares	Profesionales	Asociaciones y colectivos
Desempleados/as	Colegios profesionales	Administraciones públicas
Estudiantes	Cooperativas	Asociaciones
Familias	Empresas	Centros de atención social
Investigadores	Licitadores (contratación pública)	Centros educativos
Jóvenes	Profesionales y autónomos	Fundaciones
LGTBI	Trabajador por cuenta ajena	Organizaciones no gubernamentales
Mayores		Sindicatos
Migrantes		Universidades
Mujer		
Nuevos residentes		
Opositores		
Personas con discapacidad		
Personas dependientes		
Personas en riesgo de exclusión social		

Facilitamos la búsqueda libre de trámites

También facilitamos la búsqueda libre de trámites con dos opciones:

- un campo de búsqueda abierto donde el usuario indica el trámite que quiere consultar y
- un buscador que lleva a todo el catálogo de trámites.



Ordenamos la información y guiamos a los usuarios

Categoría de usuario

Esta pestaña indica que estamos en un trámite para usuarios particulares.

Título del trámite

Etiquetamos el tipo de trámite y lo titulamos con lenguaje claro y preciso.

Migas de pan

Esta información ayuda a no perderse en la navegación y señala la página.

Botones de acción directa

Destacados en azul. Son atajos para el usuario que necesita saltarse otros pasos.

Índice sintético y ordenado

Toda la información, en ocho epígrafes titulados con claridad. Cada sección se despliega con subsecciones.

The screenshot shows a web page for 'Becas de educación infantil 0-3 años' in the 'Particulares' category. The breadcrumb trail is 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. The page has a red header with the Madrid coat of arms. Below the breadcrumb, there are tabs for 'Particulares', 'Profesionales', 'Asociaciones y colectivos', and 'Empleados públicos', along with a search bar and a 'Todos los trámites' button. The main content area features a 'Becas' label, a 'Descargar información completa' button, and a 'Solicita por Internet' button. A list of sections follows: 'En qué consiste esta beca', 'Requisitos para solicitarla', 'Cómo hacer la solicitud por Internet', 'Cómo hacer la solicitud de forma presencial', 'Listas de solicitudes presentadas y excluidas. Subsanaciones', 'Preguntas y respuestas más frecuentes', 'Más información', and 'También te puede interesar'. A 'Trámite abierto' section shows 'Fecha de inicio: XX.04.2019' and 'Fecha de fin: XX.04.2019'. The bottom of the page shows the start of the 'En qué consiste esta beca' section.

Fechas bien visibles

El estado del trámite y los plazos relevantes están a la vista.

Preguntamos, para mejorar

Preguntamos

Interactuamos con el usuario para conocer su opinión y hacer mejoras.

Botón de envío

Con unos sencillos pasos obtendremos una información muy valiosa para mejorar la experiencia de usuario.

Selector de respuesta

Una forma muy fácil de que el usuario responda.

Campo de respuesta

Ofrecemos la posibilidad de que nos den una opinión más detallada.

EXCERCIOS, SUBSCRIPCIONES

Preguntas y respuestas más frecuentes

Más información

También te puede interesar

¿Te ha resultado clara y útil esta información? Sí No

Ayúdanos a mejorar

Con la información recogida vamos a mejorar este servicio. Gracias por colaborar.

¿Qué parte de la información te ha resultado confusa?

¿En qué momento has tenido dificultades?

Enviar

Agilizamos la lectura

Preguntas frecuentes

Esta información llevará al usuario que lo desee hasta la sección de preguntas frecuentes mediante un sencillo enlace. Podemos incluirlas donde sea necesario.

The screenshot shows a web page for 'Becas de educación infantil 0-3 años'. The page has a red header with the Madrid coat of arms. Below the header is a breadcrumb trail: 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. There are navigation tabs for 'Particulares', 'Profesionales', 'Asociaciones y colectivos', 'Empleados públicos', and 'Todos los trámites'. A search bar contains 'Buscar trámite'. The main content area has a 'Becas' tab, a 'Descargar información completa' button, and a 'Solicita por Internet' button. The title is 'Becas de educación infantil 0-3 años' with the course 'Curso: 2019 - 2020'. A 'Trámite abierto' section shows 'Fecha de inicio: XX.04.2019' and 'Fecha de fin: XX.04.2019'. There are links for 'En qué consiste esta beca', 'Requisitos para solicitarla', 'Cómo hacer la solicitud por Internet', 'Cómo hacer la solicitud de forma presencial', and 'Lista de solicitudes presentadas y...'. A list of requirements is shown, with annotations: '1. Fecha de nacimiento del niño/a: del 1 de enero de 2017 al 31 de octubre de 2019, ambos inclusive.' is annotated with 'Lista, enumeración'; 'Si la fecha prevista de nacimiento es posterior a que finalice el plazo de presentación de solicitudes:' is annotated with 'Para ordenar la información sobre requisitos, los enumeramos.'; '2. Tener matrícula o reserva de plaza en el primer ciclo de Educación Infantil de un centro de titularidad privada, autorizado para impartir esa etapa educativa.' is annotated with 'Lista, enumeración'; and '3. Y que la plaza que ocupa no esté sostenida con fondos públicos.' is annotated with 'Lista, enumeración'. A link '¿Qué es un centro autorizado?' is also present.

Lista, enumeración

Para ordenar la información sobre requisitos, los enumeramos.

Facilitamos la navegación

Índice lateral (sidebar)

Este recurso evita que el usuario se pierda a lo largo de la página y le señala otros apartados que quizás quiera consultar. Será un elemento fijo, irá en azul la sección donde estamos e incluirá solo las subsecciones de ese apartado.

The screenshot shows a web interface for the 'Comunidad de Madrid' government. The breadcrumb trail is: 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. The main navigation bar includes tabs for 'Particulares', 'Profesionales', 'Asociaciones y colectivos', 'Empleados públicos', 'Todos los trámites', and a search button 'Buscar trámite'. The sidebar on the left is titled 'Becas' and contains a main heading 'Becas de educación infantil 0-3 años' with a sub-heading 'Curso: 2019 - 2020'. Below this, it lists 'Trámite abierto', 'Fecha de inicio: XX.04.2019', and 'Fecha de fin: XX.04.2019'. The sidebar also lists sub-sections: 'En qué consiste esta beca', 'Requisitos para solicitarla', 'Cómo hacer la solicitud por Internet', and 'Ventajas de solicitar por Internet'. The main content area on the right has a 'Descargar información completa' button and a 'Solicita por Internet' button. It features expandable sections for 'En qué consiste esta beca', 'Requisitos para solicitarla', 'Cómo hacer la solicitud por Internet', and 'Ventajas de solicitar por Internet'. The 'Ventajas de solicitar por Internet' section is expanded, showing a list of benefits: 'Es más cómodo: podrás hacer tu solicitud sin tener que ajustarte a los horarios de atención al público;', 'Es más seguro: la solicitud y la documentación quedarán archivadas en la base de datos en el momento del envío, sin riesgo de que se pierda nada, y a falta solo de que lo revisemos;', 'Es más ágil: podrás adjuntar cualquier documento, si está escaneado debidamente,', and 'Tiene la misma validez: tanto el trámite como el resguardo de solicitud tienen la misma validez que en el caso de hacerlo de forma presencial.'

Damos instrucciones claras

Instrucciones, pasos

Cuando hay un proceso con pasos a seguir, los mostramos gráficamente de este modo.

The screenshot shows a web interface for 'Becas de educación infantil 0-3 años'. The breadcrumb trail is: 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. The 'Particulares' tab is selected. There are buttons for 'Descargar información completa' and 'Solicita por Internet'. The 'Trámite abierto' section shows 'Curso: 2019 - 2020', 'Fecha de inicio: XX.04.2019', and 'Fecha de fin: XX.04.2019'. The 'Solicita por Internet, paso a paso' section contains three numbered steps: 1. 'Completar la hoja de solicitud' with a link 'pincha aquí y rellena en línea'; 2. 'Autorizar la consulta de tus datos'; 3. 'Preparar la documentación' with sub-points: 'Copia del libro de familia o documentación oficial', 'Acreditación de la jornada laboral', and 'Información sobre ingresos familiares'. A warning icon indicates 'Ten en cuenta que:' followed by two bullet points about document quality and originality.

Enlaces

Aligeramos el contenido de las páginas incluyendo enlaces, en azul y subrayados.

Advertencias

Este recurso se utiliza para la información que complementa a la principal.

Resaltamos la información importante

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Particulares | Profesionales | Asociaciones y colectivos | Empleados públicos | **Todos los trámites** | Buscar trámite

Becas | Descargar información completa | Solicita por Internet

Becas de educación infantil 0-3 años

Curso: 2019 - 2020

Trámite abierto

Fecha de inicio: **XX.04.2019**

Fecha de fin: **XX.04.2019**

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

[Cómo hacer la solicitud por Internet](#)

Ventajas de solicitar por Internet

Qué necesitas para solicitar por Internet

Una vez firmado, escanéalo para enviarlo junto con el resto de documentos, [siguiendo estos pasos](#).

¡Muy importante!

Antes de enviar la solicitud, comprueba que has incluido:

- La firma del padre y la firma de la madre.
- El número de DNI/NIE del padre y el de la madre.
- Copia del libro de familia.
- Los nombres de todos los miembros de la unidad familiar, tanto el del alumno/a para quien solicitas la beca como el de sus hermanos/as.
- Necesitamos un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico para ponernos en contacto contigo. Cuando se publiquen las listas provisionales y la resolución definitiva, te enviaremos un código de acceso por estos medios.

Avisos importantes

Antes de finalizar la tramitación, listamos los puntos relevantes para recordar al usuario puntos que suelen olvidarse.

Damos información útil

The screenshot shows a web page for 'Becas de educación infantil 0-3 años'. The breadcrumb trail is 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. The page has a navigation menu with 'Particulares' selected. A search bar contains 'Buscar trámite'. Below the menu, there are buttons for 'Becas', 'Descargar información completa', and 'Solicita por Internet'. The main content area is titled 'Becas de educación infantil 0-3 años' and includes 'Curso: 2019 - 2020'. A 'Trámite abierto' section shows 'Fecha de inicio: XX.04.2019' and 'Fecha de fin: XX.04.2019'. A section titled 'En qué consiste esta beca' and 'Requisitos para solicitarla' is partially visible. A search box for 'Código postal' is shown with results for 'Oficina de General Díaz Porlier, 35'. A list of options for where to apply is provided. A circled number '5' highlights a note: 'Te entregaremos un resguardo con el número de registro de tu solicitud. Deberás guardarlo hasta que se publiquen los resultados. También lo necesitarás si quieres'.

Geolocalización

Cuando incluyamos direcciones, usamos este recurso que facilita al usuario el lugar más cercano.

Jerarquizamos la información en varios niveles

Subniveles

Cada sección se subdivide en apartados, y estos, a su vez, en sus apartados. Los diferenciamos con recursos tipográficos.

The screenshot shows a web interface for 'Becas de educación infantil 0-3 años'. The breadcrumb trail is: 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. The main navigation bar includes 'Particulares', 'Profesionales', 'Asociaciones y colectivos', 'Empleados públicos', 'Todos los trámites', and a search box 'Buscar trámite'. A secondary bar contains 'Becas', 'Descargar información completa', and 'Solicita por Internet'. The main content area is titled 'Becas de educación infantil 0-3 años' with a sub-section 'Prepara la documentación'. Below this, there is a section 'Si autorizas la consulta de tus datos' with a help icon. The text explains that if data consultation is authorized, users must present documents. A list of requirements is provided: 1. Family book (with sub-points for missing parents and birth dates), and 2. Labor record accreditation.

Prepara la documentación

Abrimos un espacio propio para explicar la documentación que solicitamos. La dividimos según en función de si el usuario autoriza o no la consulta de datos.

Simplificamos el acceso a la información

Causas de subsanación

Editamos las causas y los requisitos de documentación de forma clara para facilitar su búsqueda.

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Particulares | Profesionales | Asociaciones y colectivos | Empleados públicos | **Todos los trámites** |

Becas | Descargar información completa | Solicita por Internet

Becas de educación infantil 0-3 años

Curso: 2019 - 2020

Trámite abierto

Fecha de inicio: **XX.04.2019**

Fecha de fin: **XX.04.2019**

[En qué consiste esta beca](#)

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Si tu solicitud resulta excluida, ¿cómo puedes subsanar la causa/s de exclusión o mejorar la puntuación?

[Qué significa presentar una subsanación.](#)

En qué plazo puedes hacerlo: del xx de mayo al xx de junio de 2019, ambos inclusive.

Si apareces en los listados como "excluido"

"Falta una firma"

- Si entregaste la solicitud de forma presencial, deberás presentar el escrito de subsanación donde conste la firma de la persona que no lo hizo en la solicitud. Junto a la causa de exclusión aparecerán las iniciales de la persona que no ha firmado (por ej. F7ABC)
- Si tramitaste la solicitud por Internet, deberás enviar el escrito de subsanación, junto con un documento firmado por las personas mayores de edad que figuren en

Causas de exclusión

Ordenamos las causas de subsanación en subsecciones bien claras.

Incluimos recursos visuales

Recuerdo visual

Usamos este recurso porque gráficamente recuerda a las casillas de la declaración de la renta.

The screenshot shows a web interface for 'Becas de educación infantil 0-3 años'. It features a red header with the Madrid coat of arms, a breadcrumb trail, and a navigation menu. The main content area includes a 'Becas' tab, a 'Trámite abierto' section with dates, and a 'Situaciones especiales' dropdown menu with three options: '04 identificado obligado tributario', '05 varias declaraciones', and '06 sin datos'. A warning message is displayed above the dropdown. The interface uses a clean, structured layout with clear visual cues like the red header and the dropdown menu.

Recuadros

Esta información queda más estructurada y ordenada con este recurso gráfico.

Explicamos los puntos oscuros

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Particulares Profesionales Asociaciones y colectivos Empleados públicos Todos los trámites Buscar trámite

Becas

Descargar información completa Solicita por Internet

Becas de educación infantil 0-3 años

Curso: 2019 - 2020

Trámite abierto

Fecha de inicio: **XX.04.2019**

Fecha de fin: **XX.04.2019**

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Recurso potestativo de reposición

[Qué significa presentar un recurso potestativo de reposición.](#)

En qué plazo puedes hacerlo: del xx de julio al xx de agosto de 2019, ambos inclusive.

Qué es y en qué casos se puede presentar

El recurso potestativo de reposición es una vía que te ofrece la Administración para pedir que se revise tu solicitud. Es el paso siguiente a la subsanación (mejora de puntuación).

Si no presentaste escrito de subsanación, también puedes recurrir: en ese caso, no podrás aportar ningún documento que pudieses haber presentado en la fase de subsanación.

Estos son los casos en los que se puede presentar:

1. Alumnos/as excluidos en los listados definitivos.

Explicamos

Cuando incluimos tecnicismos, usamos el recurso de enlazar a la pregunta donde explicaremos de qué se trata. Incluimos el plazo de presentación al comienzo, para darle visibilidad.

Hacemos índices para que la lectura sea más fluida

The screenshot shows a web interface for the 'Comunidad de Madrid' portal. The breadcrumb trail is: 'Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > Becas de educación infantil...'. The main navigation bar includes 'Particulares', 'Profesionales', 'Asociaciones y colectivos', 'Empleados públicos', 'Todos los trámites', and a search box 'Buscar trámite'. The page title is 'Becas de educación infantil 0-3 años' for the 'Curso: 2019 - 2020'. It features buttons for 'Descargar información completa' and 'Solicita por Internet'. A 'Trámite abierto' section shows 'Fecha de inicio: XX.04.2019' and 'Fecha de fin: XX.04.2019'. The 'Preguntas y respuestas más frecuentes' section contains three questions with links: '¿Si quiero poner el recurso para varios hijos, ¿debo presentar un impreso de recurso por cada hijo?', '¿Por qué habiendo obtenido 7 puntos o más figuro en el listado de no beneficiarios?', and 'En el caso de los beneficiarios, ¿el importe de la beca tiene relación con la puntuación obtenida?'. Other questions include '¿Qué debo hacer si quiero cambiar a mi hijo de escuela infantil privada autorizada?' and '¿Qué debo hacer si he sido beneficiario y todavía no he recibido la tarjeta de coordenadas?'.

Preguntas frecuentes

Al final de cada sección incluimos enlaces a las preguntas que corresponden a ese tema.

Agrupamos preguntas por temas

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Particulares Profesionales Asociaciones y colectivos Empleados públicos Todos los trámites Buscar trámite

Becas Descargar información completa Solicita por Internet

Becas de educación infantil 0-3 años

Curso: 2019 - 2020

Trámite abierto

Fecha de inicio: **XX.04.2019**

Fecha de fin: **XX.04.2019**

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Lista de solicitudes presentadas y excluidas. Subsanaciones

Preguntas y respuestas más frecuentes

Unidad familiar: Quiénes cuentan en la solicitud

Centros educativos autorizados

Autorización de consulta de datos

Cuando no se autoriza la consulta de datos

Preguntas y respuestas más frecuentes

Unidad familiar: Quiénes cuentan en la solicitud

Centros educativos autorizados

Autorización de consulta de datos

Cuando no se autoriza la consulta de datos

Comunidad de Madrid > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Asociaciones y colectivos Empleados públicos Todos los trámites Buscar trámite

Descargar información completa Solicita por Internet

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Lista de solicitudes presentadas y excluidas. Subsanaciones

Preguntas y respuestas más frecuentes

Unidad familiar: Quiénes cuentan en la solicitud

En el caso de estas becas, ¿qué se entiende por unidad familiar?

¿Qué ocurre si no existe vínculo matrimonial?

¿Qué es la situación monoparental y cómo se acredita?

¿Qué pasa si la fecha prevista de nacimiento es posterior a que finalice el plazo de presentación de solicitudes?

Preguntas y respuestas más frecuentes

Unidad familiar: Quiénes cuentan en la solicitud

Centros educativos autorizados

Autorización de consulta de datos

Cuando no se autoriza la consulta de datos

Comunidad de Madrid > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Asociaciones y colectivos Empleados públicos Todos los trámites Buscar trámite

Descargar información completa Solicita por Internet

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Lista de solicitudes presentadas y excluidas. Subsanaciones

Preguntas y respuestas más frecuentes

Unidad familiar: Quiénes cuentan en la solicitud

En el caso de estas becas, ¿qué se entiende por unidad familiar?

Comprenden la unidad familiar las siguientes personas:

- los progenitores y, en su caso, los tutores o acogedores o personas en cargadas de la guarda y custodia del menor, y que no estén separados legalmente;
- los hijos menores de edad, excepto los que se hayan emancipado;
- los hijos mayores de edad que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% o hayan sido incapacitados judicialmente, o estén sujetos a la patria potestad prorrogada o rehabilitada;
- no se considerará miembro con putable quien no conviva con el alumno solicitante.

Preguntas frecuentes

Están ordenadas por temas. Esto se hace visible en el submenú desplegado. Funciona a modo de índice

Simplificamos la información que contiene cifras

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Particulares Profesionales Asociaciones y colectivos Empleados públicos Todos los trámites Buscar trámite

Becas Descargar información completa Solicita por Internet

Becas de educación infantil 0-3 años

Curso: 2019 - 2020

Trámite abierto

Fecha de inicio: **XX.04.2019**

Fecha de fin: **XX.04.2019**

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Lista de solicitudes presentadas y...

Cómo se puntúa (Criterios de baremación)

Por ingresos familiares

Se considerará la renta anual del ejercicio económico 2017.

- La puntuación será de 0 a 5 puntos en función de los siguientes niveles de renta per cápita familiar:

Hasta 1811,00 euros	5 puntos
De 1811,01 a 3.343,00 euros	4,5 puntos
De 3.343,01 a 4.876,00 euros	4 puntos
De 4.876,01 a 6.409,00 euros	3,5 puntos
De 6.409,01 a 7.941,00 euros	3 puntos
De 7.941,01 a 9.473,00 euros	2,5 puntos

Tablas

Un recurso gráfico para ordenar información que incluye cantidades.

Reubicamos la información legal

Información corporativa

El órgano responsable está dentro de la sección 'Más información' y antes de la 'Normativa'.

Comunidad de Madrid > Atención al ciudadano > Trámites > Particulares > Menores > Becas > **Becas de educación infantil...**

Particulares | Profesionales | Asociaciones y colectivos | Empleados públicos | Todos los trámites | Buscar trámite

Becas

Descargar información completa | Solicita por Internet

Becas de educación infantil 0-3 años

Curso: 2019 - 2020

Trámite abierto

Fecha de inicio: **XX.04.2019**

Fecha de fin: **XX.04.2019**

En qué consiste esta beca

Requisitos para solicitarla

Cómo hacer la solicitud por Internet

Cómo hacer la solicitud de forma presencial

Lista de solicitudes presentadas y...

Órgano responsable

Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio, Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid.

Normativa reguladora

Extracto de la Orden 634/2018, de 27 de febrero, de la Consejería de Educación e Investigación y la Consejería de Políticas Sociales y Familia por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de becas para la escolarización en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada para el curso 2018-2019 ([BOCM n.º 56, de 7 de marzo](#))

Orden 149/2018, de 24 de enero, de la Consejería de Educación e Investigación y de la Consejería de Políticas Sociales y Familia por la que se modifica la Orden 349/2017, de 8 de febrero, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte y de la Consejería de Políticas Sociales y Familia por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de becas para la escolarización en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad

Normativa

En este apartado incluimos todo lo que se refiera a la norma, con enlaces. Editamos el nombre de cada ley con negritas.

Esta guía se terminó de editar el 23 de abril de 2019

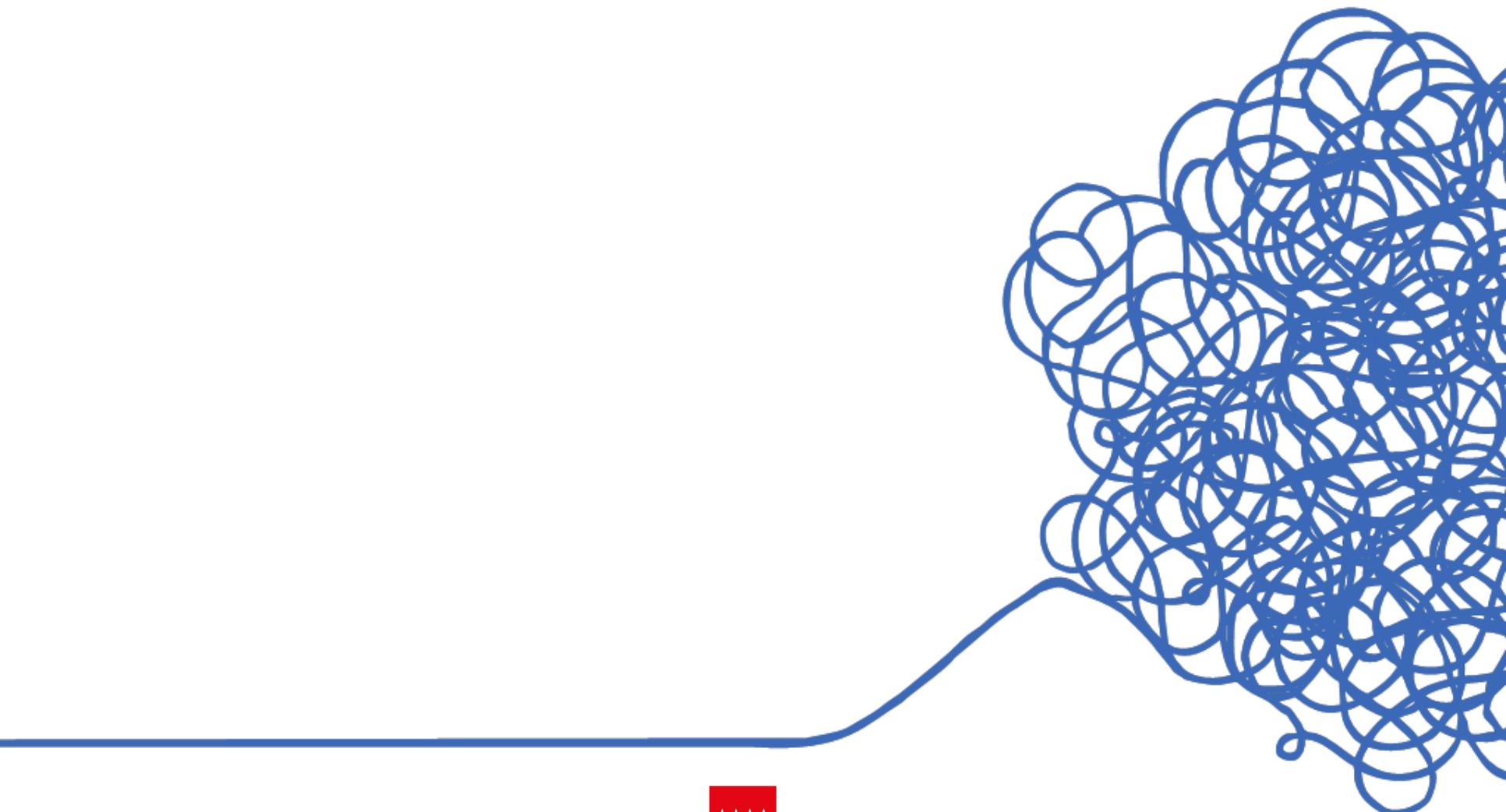
Día de la lengua española.

Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno
Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano

ISBN: 978-84-451-3793-2

Depósito Legal: M-14967-2019





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano
VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO