

# **Guia de llenguatge clar de la Generalitat Valenciana**

**Per un llenguatge administratiu  
al servei de les persones**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Edita: Generalitat Valenciana

Versió: juliol 2023

Disseny i continguts: Cálamo & Cran

Revisió de continguts: òrgan competent en atenció a la ciutadania  
de la Generalitat Valenciana

Contacte: [siac@gva.es](mailto:siac@gva.es)



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

# Índice de contenidos

<b>1. Conceptes bàsics del llenguatge clar. Una corrent internacional.</b>	
<b>Casos pràctics a institucions públiques i privades</b>	<b>1</b>
1.0 Conceptes bàsics del llenguatge clar.	1
1.1 Una corrent internacional	2
1.2 Casos pràctics a institucions públiques i privades	2
<b>2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits</b>	<b>9</b>
2.0 Introducció	9
2.1 Què vols dir?	11
2.2 Per a què?	11
2.3 A qui?	12
2.3.1 Nivell d'idioma	13
2.3.2 Què és el nivell B1 i per què és el nivell escollit per el llenguatge clar	13
2.3.3 Societat plural	14
2.3.4 Accessibilitat	14
2.4 Mostrar empatia	15
2.5 Quin és el suport?	15
2.5.1 Redacció SEO (search engine optimization)	16
2.5.2 Afavoreix la lectura a la web	16
2.5.3 Enllaços i text d'ancoratge	16
<b>3. Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia</b>	<b>21</b>
3.0 Introducció	21
3.1 Què vull dir?	22
3.2 Per a què?	24
3.3 A qui?	24
3.4 Mostrar empatia	25
3.5 Quin és el suport?	25
<b>4. Propostes per simplificar el llenguatge administratiu.</b>	
<b>Com redactar amb claredat</b>	<b>31</b>
4.0 Consideracions generals sobre la revisió	31
4.1 Com facilitar la localització de la informació	32
4.1.1 Destaca els epígrafs	32
4.1.2 Cada paràgraf és una idea	34
4.1.3 Crea llistats	35

4.1.4	Línies de menys de 70 caràcters	36
4.1.5	La declaració d'intencions	37
4.2	Com millorar la comprensió del text	38
4.2.1	Personalitza	38
4.2.2	Identificació de l'Administració	38
4.2.3	Ordre sintàctic	38
4.2.4	Ordre lògic de la frase	39
4.2.5	Frases de menys de 30 paraules	39
4.2.6	Evita encadenar frases subordinades	40
4.2.7	Usa marcadors textuais	40
4.2.8	Evita les frases unides per «i»	41
4.2.9	Sintetitza: elimina els circumloquis i les redundàncies	41
4.2.10	Mencions a lleis o normes	42
4.2.11	Evita els tecnicismes	42
4.2.12	Evita les paraules «comodí»	43
4.2.13	Usa verbs per descriure l'acció	43
4.2.14	Usa termes senzills	44
4.2.15	Evita les ambigüitats amb els gerundis	44
4.2.16	Evita les frases negatives	44
4.2.17	No empres la majúscula per ressaltar	45
4.3	Com facilitar l'acció	46
<b>5.</b>	<b>Aprendre a revisar tràmits amb la guia per enviar missatges eficaços</b>	<b>49</b>
5.0	Introducció: reaprenent a revisar	49
5.1	Com revisar el contingut	51
<b>6.</b>	<b>Cóm corregir i netejar el text: claredat y neteja</b>	<b>57</b>
6.0	Introducció	57
6.1	Netejar, normalitzar i unificar	57
6.2	Qüestions gramaticals	58
6.2.1	Gerundi	58
6.2.2	Caldre, haver de i deure + infinitiu	58
6.2.3	Error de accentuació	59
6.2.4	Castellanismes	59
6.3	Altres qüestions ortogràfiques i gramaticals	60
<b>7.</b>	<b>Recursos essencials d'ortotipografia</b>	<b>63</b>
7.0	Introducció	63
7.1	Ortotipografia dels signes de puntuació	63
7.1.1	El punt	63
7.1.2	La coma	63
7.2	Signes dobles: cometes, parèntesis i guió	64
7.2.1	Las cometes	64
7.2.2	Els parèntesis i el guió	65

7.3	Recursos tipogràfics	65
7.3.1	La negreta	65
7.3.2	La cursiva	66
7.4	Abreviatures, sigles i acrònims i símbols	66
7.4.1	Abreviatures	66
7.4.2	Sigles i acrònims	67
7.4.3	Els símbols	68
<b>8.</b>	<b>Nocions d'accessibilitat</b>	<b>71</b>
8.0	Introducció	71
8.1	Recomanacions	72
<b>9.</b>	<b>Recursos pràctics</b>	<b>77</b>
9.0	Enllaços de la unitat 1	77
9.1	Enllaços de la unitat 2	77
9.2	Enllaços de la unitat 6	77
9.3	Enllaços de la unitat 7	78
9.4	Lectures recomanades de la unitat 8	78
9.5	Enllaços generals a fonts de consulta	78
<b>10.</b>	<b>Llista de comprovació</b>	<b>83</b>
10.0	Introducció	83
10.1	Comprovació de qui ho redacta	83
10.2	Posada a prova del prototip pels usuaris	84
<b>Anexo Unidad 3.</b>	<b>Sol·licitud d'alta o renovació del títol de família monoparental Carnet de família monoparental</b>	<b>89</b>



**1.**  
**Conceptes bàsics del llenguatge  
clar. Una corrent internacional.  
Casos pràctics a institucions  
públiques i privades**





# 1. Conceptes bàsics del llenguatge clar. Una corrent internacional. Casos pràctics a institucions públiques i privades

## 1.0 Conceptes bàsics del llenguatge clar.

«Una comunicació està en llenguatge clar si la llengua, l'estructura i el disseny són tan clars que el públic al que es destina pot **trobar** fàcilment el que necessita, **comprendre** el que troba i **usat** eixa informació».

Font: [International Plain Language Federation](#)

El llenguatge clar es basa en **posar-se al lloc de qui ens llig**: descobrir què vol saber, quina informació necessita i ajudar a que hi aconseguisca els seus objectius. La meta és que qualsevol persona puga entendre un document escrit en llenguatge clar la primera vegada que ho llija.

Aplicat a l'Administració, el llenguatge clar és l'expressió simple, clara i directa de la informació que tant el personal empleat públic com la ciutadania haurien de conèixer.

**L'objectiu és comunicar a la ciutadania el que necessita saber** de forma senzilla, amb una estructura gramatical correcta i amb les paraules escaients al seu nivell.

L'Administració pública ha hagut de transformar-se per satisfer les demandes de la societat en temes com la transparència, la participació, la cooperació, etc. El llenguatge clar és part d'aquesta **transformació**. El necessitem perquè:

- la ciutadania necessita entendre la Administració per exercir els seus drets i complir amb les seues obligacions, sense complicacions ni ajuda d'intermediaris.
- El personal empleat públic necessita documents que eviten bucles a la comunicació deguts a texts poc comprensibles i als seus posteriors aclariments.
- Una comunicació clara i directa apropa als ciutadans i ciutadanes a les institucions.

## 1. Conceptes bàsics del llenguatge clar. Una corrent internacional. Casos pràctics a institucions públiques i privades

- Millora la confiança de la ciutadania en l'Administració.
- Simplifica i agilitza l'operació de les institucions.
- Redueix possibles casos de corrupció i fomenta la transparència i la rendició de comptes.

Pots aplicar el llenguatge clar per **millorar i simplificar** qualsevol tipus de document administratiu i també per les pàgines web institucionals:

- Documents normatius com lleis i reglaments.
- Documents administratius com oficis i notes informatives.
- Comunicacions oficials a la ciutadania.
- Formats de tràmits i serveis.

Però **el llenguatge clar no sols està relacionat amb la llengua**. Com veuràs al llarg d'aquesta guia, també inclou el disseny, la disposició entre altres coses.

**«El llenguatge clar està relacionat amb la llengua, el disseny i la disposició»**

### 1.1 Una corrent internacional

La iniciativa de llenguatge clar a l'Administració apareix d'una pràctica internacional caracteritzada per l'ús d'un llenguatge simple i comprensible als documents del Govern, sobre tot els que es dirigeixen a la ciutadania.

A Europa, la **Comisió Europea** promou el llenguatge clar per treballar de manera més eficaç, reduir la correspondència innecessària i crear una relació d'entesa amb la ciutadania mitjançant la seua guia *Com escriure amb claredat*.

[http://publications.europa.eu/resource/ellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC\\_1](http://publications.europa.eu/resource/ellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC_1)

A **Espanya** s'han creat diferents manuals d'estil de llenguatge clar com a mesura per enfortir la democràcia i la transparència. L'objectiu és el desenvolupament d'una cultura de drets i deures transmesa mitjançant missatges directes i clars entre els governs i la ciutadania.

Et recomanem que lliges l'Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico.

<https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf>

### 1.2 Casos pràctics a institucions públiques i privades

La formació en llenguatge clar és un dels passos essencials per facilitar la relació entre la ciutadania i l'Administració. Consta de les següents fases:

## 1. Conceptes bàsics del llenguatge clar. Una corrent internacional. Casos pràctics a institucions públiques i privades

- Planificar i invertir: És un repte amb plans a curt, mitjà i llarg termini.
- La institució necessita analitzar i recopilar dades sobre els seus **processos**:
  - La **documentació** que genera.
  - En què **suports**.
  - Quin és el seu **públic**.
- Anàlisi dels texts per un grup conformat per especialistes en llenguatge clar, responsables de la institució i persones que representen als públics objectius.
- **Prioritzar** la intervenció als texts que generen més problemes comunicatius o que no siguen accessibles i que es dirigixen a gran part de la població.
- Fer **prototips de documents** amb els texts prioritzats, en llenguatge clar i amb un disseny clar, i provar-los amb representants del públic objectiu.
- Quan es té el document definitiu, s'**analitza el procés** que s'ha desenvolupat fins aconseguir-ho per tractar de simplificar-ho.
- Amb el nou model de treball, s'afronta la intervenció de nous texts, per **programar les noves intervencions** per àrees o departaments.
- Després d'aconseguir un mínim de texts viables, s'inicia el procés d'intervenir al **disseny i l'usabilitat de les plataformes** de suport dels texts.
- **Campanyes de difusió** del canvi de model per que la ciutadania també pugua usar el llenguatge clar per comunicar-se amb la institució.
- Obrir un **canal** per recopilar **suggeriments**, cosa que permetrà adaptar a llarg termini qualsevol text a les noves necessitats dels processos i de la ciutadania.

Per la implantació del llenguatge clar existeixen una sèrie d'objectius genèrics i d'altres més concrets. Responen a interessos de la corrent internacional del llenguatge clar, que entren en sintonia amb els de l'**Aliança de Govern Obert**.

### Genèrics

- Directrius del govern obert.
- Transparència.
- Accessibilitat.
- Llei de protecció als consumidors.

### Per al públic

- Seguretat als seus interessos com a ciutadania.

## 1. Conceptes bàsics del llenguatge clar. Una corrent internacional. Casos pràctics a institucions públiques i privades

- Confiança en les institucions que els representen.
- Ampliar l'exercici de la democràcia, per que els i les ciutadanes puguen gaudir dels seus drets i complir amb les seues obligacions sense dificultats.

### Per a l'organització

- Millora de la productivitat.
- Evitar errors administratius.
- Estalvi de temps al reduir les explicacions innecessàries i les repeticions.
- Estalvi de costos i materials.
- Augment de la confiança de la ciutadania en la Generalitat Valenciana.

Ací trobaràs una sèrie de casos pràctics que segueixen aquests objectius mitjançant l'ús del llenguatge clar.

### Organismes públics

- Casos d'implantació del Llenguatge Clar a l'Ajuntament de Madrid. La Comunitat de Madrid porta a terme una sèrie d'actualitzacions de les seues comunicacions amb la ciutadania per que complixen els criteris del llenguatge clar.

<https://bit.ly/AytoMAD>

- Comunicació a la Policia Nacional. Durant la quarta sessió de les trobades de llenguatge clar EnClaro, la portaveu de la Policia Nacional, María Fernández, va parlar de les diferents estratègies de llenguatge clar que hi utilitzen al cos.

<https://vimeo.com/manage/videos/538592959/9fee279c88>

- Cóm escriure clar per al Govern del Regne Unit Un dels Governos que està més compromès amb el llenguatge clar és el del Regne Unit. Fruit d'aquest afany per arribar a la ciutadania, ha elaborat una guia que, tot i que està en anglès, mostra diferents estratègies que poden aplicar-se a distintes llengües.

<https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk>

### Empreses

- Esther de la Torre, Senior Manager de BBVA Responsible Business ens conta les claus de la seua intervenció a EnClaro. El seu projecte és La apuesta por la confianza en les

1. Conceptes bàsics del llenguatge clar. Una corrent internacional.  
Casos pràctics a institucions públiques i privades

comunicacions entre el banc i els seus clients basat als pilars de la transparència, la claredat i la responsabilitat.

<https://www.youtube.com/watch?v=Qta9TedZaXc>

- Luisa Alli, Dra. de comunicació d'Ikea Ibèrica explica el projecte de comunicació d'IKEA per l'àmbit hispànic i com la naturalitat hi és a la base del llenguatge clar en La experiència sueca en España.

<https://www.youtube.com/watch?v=fmzOC0XJBDg>

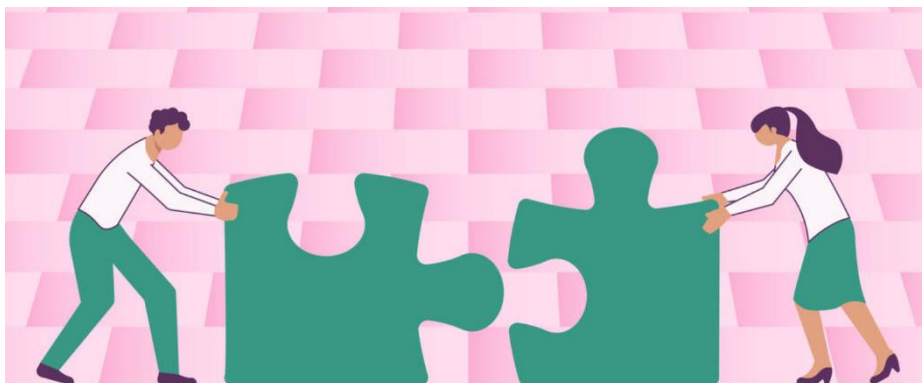
### Debats i experiències

- Lenguaje Claro, reto de la sociedad del siglo XXI, XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo. Els dies 3 i 4 de maig de 2017, diferents experts en comunicació es van reunir en San Millán de la Cogolla, per analitzar els principals reptes als que s'enfronten les administracions i els mitjans de comunicació en matèria de llenguatge clar.

<http://www.fundeu.es/san-millan-2017/>

- PLAIN (Plain Language Association International) és una organització sense ànim de lucre que reuneix a practicants i partidaris del llenguatge clar de tot el món. Organitza conferències internacionals amb l'objectiu de promoure i facilitar la utilització d'un llenguatge senzill des de 1995.

<https://plainlanguagenetwork.org/plain-conferences/past/>





## **2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits**





## 2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits

### 2.0 Introducció

Durant el treball quotidià solem redactar de pressa, atenent només a la pregunta més bàsica: ¿quines són les idees principals sobre les quals he de redactar?

Per redactar o revisar o un text en llenguatge clar s'ha de tindre una visió més ampla sobre tot allò que volem comunicar, el mode en què ho fem o a qui ens dirigim.

Per això, abans de començar a redactar, has d'organitzar-te: necessites un esborrany, en paper o en pantalla. A l'esborrany hauràs d'anotar les respostes a les preguntes clau d'aquesta unitat que veuràs a continuació. Es convertiran en la teua guia: un pla per **organitzar la teua comunicació**, que siga realment **efectiva** i que complisca amb els **objectius del llenguatge clar**.

A més, tot el que hi hages anotat a aquesta guia et servirà per saber què has de revisar després de redactar el tràmit.

És un procés molt senzill al que has d'acostumar-te. Per això, en aquesta secció vas a aprendre a crear la teua guia –un esborrany–, on respondràs a cadascuna d'aquestes preguntes:

1. Què vols contar?
2. Per a què?
3. A qui?
4. Mostrar empatia
5. Quin és el suport?

A aquesta unitat és molt important que aprengues a anotar amb llibertat: has de permetre't **apuntar qualsevol element que consideres rellevant**. Ja tindràs temps per ordenar-ho tot després, acceptant o rebutjant alguns dels apunts. Ara no has de redactar, sols has de descobrir els elements que compondran el teu text.

A aquestes pàgines es pretén que hi atenyes una idea global de l'abast d'aquesta guia i de cadascuna de les seues preguntes. A la següent unitat podràs veure la posada en pràctica: la guia d'un tràmit.

## 2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits

Aquestes preguntes et resultaran molt útils sempre que tractes de redactar *qualsevol punt de l'estructura d'un tràmit*. Pensa que mentre que alguns punts poden redactar-se amb simplicitat (com «Pagament»)...

### 1.2 Pago

Este trámite no tiene coste.

*Imatge de l'epígraf «Pagament» de sols una línia.*

... altres requereixen pensar en cada pregunta de la guia per si fora necessari reformular el contingut per aconseguir adaptar-lo al llenguatge clar, com és el cas dels epígrafs «Documentació», «Presentació» o «Categories»:

Las familias monoparentales se clasifican en dos categorías:

#### 1. Especial:

- a) Las familias con dos o más personas descendientes.
- b) Las familias con una persona descendiente, cuando los ingresos anuales de la unidad familiar, incluidas las pensiones de alimentos, divididos por el número de unidades de consumo, no superan el 100% del IPREM vigente calculado en doce mensualidades.
- c) Las familias con una persona descendiente que tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
- d) Las familias con una persona descendiente, en las que la persona que encabeza la unidad familiar tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65%, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
- e) Las familias formadas por una mujer que ha sufrido violencia de género, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2004, por parte del progenitor, y la descendencia sobre la que tiene guarda y custodia.

#### 2. General:

Las familias monoparentales que no se encuentran en las situaciones descritas en el apartado anterior.

El título de familia monoparental se debe renovar o cancelar, además de cuando se haya agotado el período de vigencia, cuando varíe cualquiera de las condiciones que dieron lugar a la expedición del título o a una renovación posterior del título y ello comporte un cambio de categoría o la pérdida de la condición de familia monoparental. También se debe renovar o cancelar cuando alguno de los hijos o hijas deje de cumplir las condiciones para figurar como integrante de la familia monoparental, aunque esto no comporte modificación de la categoría en que está clasificada o la pérdida de tal condición.

Las familias monoparentales que, tengan reconocida esta situación de acuerdo al Decreto 179/2013, de 22 de noviembre, del Consell, seguirán beneficiándose de las ventajas que el mismo título conlleva hasta la fecha en que se produzca su caducidad.

A las familias monoparentales con dos descendientes y categoría general, de acuerdo al Decreto 179/2013, se procederá de oficio al cambio de categoría a especial.

Al resto de familias que, con la aplicación del Decreto 19/2018, les corresponda la categoría especial y, en estos momentos, dispongan de un título de categoría general, la persona que encabeza la unidad familiar deberá tramitar la solicitud correspondiente

### Categorías

Existen dos categorías de familias monoparentales: las especiales y las generales:

#### 1. Especial:

- a. Las familias con dos o más personas descendientes.
- b. Una persona con un descendiente a su cargo que tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
- c. Las familias con una persona descendiente en las que la persona que encabeza la unidad familiar tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65 %, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez.
- d. Una familia formada por una mujer y la descendencia sobre la que tiene guarda y custodia, que ha sufrido violencia de género —de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2004— por parte del progenitor.

- e. Las familias con solo una persona descendiente cuando los ingresos anuales de la unidad familiar no superen el 100% del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).

Puede averiguar si es su caso siguiendo estos pasos:

- 1º. Calcule los ingresos anuales de la unidad familiar: Suma la base imponible general de la declaración de la Renta (o los ingresos que se indiquen en el certificado correspondiente que reconoce la no obligación de presentar la declaración) más la pensión de alimentos, si lo hubiera.
- 2º. Calcule cuál es la cifra de las «unidades de consumo» de su unidad familiar:
  - una persona mayor de 18 años equivale a 1;
  - entre 14 y 18 años, 0,5;
  - y menor de 14 años de 0,3
- 3º. Divida la cantidad de ingresos anuales entre la cifra de las «unidades de consumo».
- 4º. Compare este resultado con el IPREM (de 12 mensualidades) del año vigente [Se necesita link que redirija al valor del PRIM del año: hay que actualizar este link anualmente] Si el resultado de sus datos es inferior al del IPREM, puede solicitarlo

#### 2. General:

Las familias monoparentales que no se encuentran en las situaciones descritas en el apartado anterior:

- a. La formada por una persona y su descendencia, que esté inscrita en el Registro Civil solo con ella como progenitora.
- b. Una persona viuda y las hijas e hijos que haya tenido con la pareja que falleció
- c. Una persona y a quienes tenga en situación de acogida al menos un año, y las mayores de edad que hayan estado en acogida permanente, hasta los 26 años.

*Imatge de l'epígraf «Categories» a la web (a l'esquerra) i adaptat (a la dreta). S'hagué de reestructurar i redactar de nou per fer-ho més comprensible i facilitar la localització.*

## 2.1 Què vols dir?

Anota totes les idees, els punts i els requisits essencials que esdevindran el contingut del nou document. Un tràmit sol presentar una estructura de continguts predefinits que han de mantindre's; però el que proposa i requereix cadascú dels punts **sol estar redactat en llenguatge administratiu**. Per això, aquest primer pas ja t'ajudarà a extraure les idees essencials de cada secció, sintetitzant-les al màxim.

Segueix aquests passos a l'hora de redactar, planteja't mentalment aquestes reflexions i forma l'**estructura** del text:

1. Tracta de diferenciar les idees principals de les secundàries.
2. Demuestra si hi ha o no relació entre elles.
3. Comprova que els diferents passos segueixen un ordre lògic.
4. Destaca els termes i abreviatures essencials poc comuns per a la ciutadania. A la redacció hauràs d'adaptar-los o desenvolupar-los.

## 2.2 Per a què?

Com a personal empleat públic, aquesta pregunta pot resultar-te obvia, doncs comprens perfectament cadascú dels termes utilitzats i què impliquen, saps quin procediment s'ha de seguir o a quina normativa corresponen. I això és, precisament, allò que és possible que desconega qui busca un tràmit.

La ciutadania ha de poder comprendre amb una sola lectura **per a què** serveix el tràmit, quins són els passos del procediment, les condicions, les dates i la documentació necessària. D'aquesta manera **podrà decidir amb rapidesa i seguretat** tant si aquest és el tràmit que buscava, com si l'interessa o no complimentar-ho o si reuneix les condicions per seguir-ho.

Per això, com a resposta a la pregunta de l'encapçalament, a la teua guia has d'assenyalar què hi pretens aconseguir. Aquest serà el contingut que hi haurà d'aparèixer a algun dels punts de l'apartat «Informació bàsica»:

- que complisca amb una obligació (pagament d'imposts o multes)
- que reba una ajuda o subvenció
- que estiga al dia de les novetats legislatives de la Generalitat Valenciana...

### 2.3 A qui?

Per aconseguir que el nostre missatge es compregua fàcilment, haurem d'adaptar-lo al seu públic. Per això redactem de diferent mode quan ens dirigim a diferents audiències. Prenem l'exemple del llenguatge mèdic-sanitari: les persones amb especialitats en aquest àmbit empen una terminologia precisa quan parlen entre ells sobre un tractament; però quan es dirigeixen al pacient, han d'adaptar el llenguatge emprat al seu diagnòstic per que aquesta persona compregua què li ocorre i així puga prendre una decisió amb seguretat. Per això, has d'evitar l'*argot* administratiu, les construccions subordinades interminables o les construccions passives e impersonals tan pròpies del llenguatge administratiu.

Al mateix temps, el llenguatge clar ha de mantenir els conceptes essencials amb la terminologia precisa per ser garantista amb la responsabilitat de l'Administració. Si un terme essencial no es comprèn, desenvolupa'l.

e. Las familias con solo una persona descendiente cuando los ingresos anuales de la unidad familiar no superen el 100% del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).

*Exemple de terme desenvolupat: es mostren les paraules de la sigla «IPREM» i s'afegeix un enllaç tant per saber més del terme com del seu ús.*

El públic al que es dirigeixen els tràmits són persones amb i sense estudis, d'edats diferents —majoritàriament adults— població valenciana i també estrangera. A continuació, s'exposen amb detall cadascú d'aquests factors per que compregues fins quin punt condicionaran la teua redacció.

## 2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits

Al següent exemple tenim en compte el públic al que es dirigeix el nostre tràmit, incloent les referències normatives necessàries per garantir l'actuació administrativa; per fer això, a més de enumerar els requisits requerits a un tràmit, s'inclou un epígraf —«Normativa del procediment»— per comptar amb el suport legal.

**Requisitos**

Para que se le considere familia monoparental debe cumplir los siguientes requisitos:

**1. Requisitos de composición de la unidad familiar:**

- La persona progenitora deberá tener su residencia en la Comunitat Valenciana. Al menos debe haber residido por un periodo mínimo de doce meses ininterrumpidos anteriores a la fecha en que presente la solicitud. [...]

---

**Normativa del procedimiento**

- Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8260, de 23.03.2018). [...]

*Exemple de «Requisits» i «Normativa».*

### 2.3.1 Nivell d'idioma

El text ha de poder comprendre's per qualsevol persona, fins i tot per aquelles que tenen un nivell bàsic de l'idioma. Encara que part del públic puga estar qualificat per entendre qualsevol procés administratiu i el seu vocabulari —perquè tinga estudis superiors, siga part de la pròpia Administració o trebal·le en gestories, a l'advocacia o en treball social—, pensa sempre que hauràs d'adaptar el teu text a la persona amb el registre més bàsic.

Aquest nivell essencial es conegut com nivell B1.

### 2.3.2 Què és el nivell B1 i per què és el nivell escollit per el llenguatge clar

El Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües (MCER) serveix per mesurar les diferents capacitats d'una persona en relació amb un idioma. L'estàndard, que indica el nivell de comprensió i expressió oral i escrita en una llengua, s'organitza en un escala de sis nivells comuns de referència, classificats per lletres (A, B, C) i els seus nivells, amb números (1, 2, 3).

## 2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits

Un nivell B1 implica comprendre les principals temàtiques d'un text, sempre que siga clar i tracte sobre qüestions no massa complexes, com el treball, els estudis o l'oci. És el nivell lingüístic al que una persona pot desenvolupar-se a la major part de les situacions que es produeixen durant un viatge i en el que les persones poden reproduir texts senzills amb un nivell adequat de coherència al que s'expressen opinions, desitjos, plans, experiències o esdeveniments.

A la unitat 4 hi trobaràs els recursos per adaptar el llenguatge administratiu –paràgrafs, frases i vocabulari– a llenguatge clar.

### 2.3.3 Societat plural

Per altra banda, la societat valenciana és plural. La Generalitat Valenciana té el compromís de visibilitzar les diferents realitats que la componen. Per això, a totes les seues comunicacions, ha d'ésser **inclusiva**. Emprar un llenguatge no sexista o no discriminatori farà que els ciutadans i les ciutadanes es senten representats.

A la unitat 9 d'aquesta guia pots trobar recursos útils.

### 2.3.4 Accessibilitat

Els adults de més de 40 anys solen patir **presbícia**, és per això que el disseny web ha de facilitar una lletra clara i d'una grandària de font equivalent a 12 punts. Per la població **daltoniana** es deuen tindre en consideració contrastos basats no sols en color. També les línies d'un gràfic o el ressaltat d'una taula han d'emprar dissenys discontinus, puntuats o altres alternatives que permeten distingir els seus elements encara que hi siguen en blanc i negre.

A més, tota la web i tot el document disponible digitalment ha d'ésser accessible per a persones amb diversitat funcional. S'han de tindre en compte les normes sobre accessibilitat que t'indiquem a l'annex. Això influeix en el teu treball de redacció perquè has de considerar, per exemple, que tots els gràfics, taules e imatges han d'incloure un text alternatiu descriptiu.

A la unitat 8 pots trobar els consells sobre accessibilitat.

Resumint: com quasi sempre redactaràs per al mateix públic, a la teua guia hauràs d'anotar que et dirigeixes a aquest perfil: **població adulta, nivell B1, inclusiva i accessible**.

En el cas de que al teu treball quotidià redactes altres tipus de texts per altre tipus de públic –notes de premsa, texts divulgatiu o promocional–, torna a pensar en els factors assenyalats abans per redefinir els condicionants d'aquest nou públic. Comprendre com és el teu públic i adaptar-te a ell és el primer pas per que compreguen fàcilment el teu missatge.

## 2.4 Mostrar empatia

Un dels punts clau del llenguatge clar és humanitzar el text. L'empatia és un factor clau. Al punt anterior ja s'ha donat una petjada en aquest sentit al tractar de considerar les característiques del públic per adaptar el text que hi redactaràs.

Ara has d'anar un pas més enllà: escriu el tràmit com si fores tu qui el sol·licitara. En definitiva, pensa en el context en que una persona necessita sol·licitar un tràmit. Tenint en comptes que, en molts casos, l'únic canal possible en que es pot gestionar algun tràmit és de forma **telemàtica**, has d'assegurar-te de que el ciutadà o la ciutadana té tota la informació necessària, de forma senzilla i sintètica, per obtenir els certificats d'accés corresponents.

La ciutadania considera que de vegades ha de fer un gran esforç per iniciar —i sobre tot, per terminar— un tràmit. En tots els casos, darrere de cada tràmit hi ha una situació personal complexa, amb pressions i necessitats que condueixen a la recerca d'una ajuda de l'Administració. El llenguatge clar transmet confiança i afavoreix que els ciutadans i les ciutadanes aconseguen el seu objectiu.

En resum: **transmet tranquil·litat**. La redacció, així com la composició i el disseny estan al servei de la ciutadania per que puguen exercir i gaudir dels seus drets. No poden ser un impediment.

A la teua guia anota la situació a la que consideres que es troben les persones a qui es dirigeix el tràmit. Et servirà per pensar en com reaccionaries tu davant aquest, si estigueres a la mateixa situació.

Llegiries amb la mateixa comprensió si tingueres que pagar una multa que si tingueres que demanar una ajuda? Haurà termes o expressions que puguen fer que sentes que se t'exclou o rebutja?

## 2.5 Quin és el suport?

A la teua guia has d'anotar que els tràmits estan en suport web, encara que molts dels documents que es requereixen en ells són en PDF.

Això significa que ara, abans de redactar, també has de ser conscient de com influeix el suport en la lectura, per millorar la comprensibilitat i la llegibilitat, quins recursos t'ofereix una web per aconseguir un disseny clar i accessible.

L'experiència d'ús d'una pàgina web, que es coneix com **ux writing**, té en consideració totes les interaccions del públic amb la plataforma digital a la que llig. Encara que la usabilitat del lloc web és tasca de qui dissenya, també hi ha qüestions que afecten al teu treball:

## 2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits

- a la redacció, per que el tràmit es localitze amb rapidesa
- a l'estructura que s'aprecia d'un cop d'ull a la web
- a la creació d'enllaços
- a l'accessibilitat (tractada al punt anterior)

### 2.5.1 Redacció SEO (*search engine optimization*)

La ciutadania no cerca un tràmit directament a la pàgina corresponent de la Generalitat Valenciana, sinó que fa una recerca al seu navegador.

Si es pretén que el tràmit es localitze fàcilment, hauràs de tindre en compte les paraules amb las que el públic identifica comunament els termes del tràmit.

Aquest tipus de criteris de selecció de paraules i el mode de ressaltar-les s'engloba als consells de redacció denominats *SEO*.

Comprova si en disposeu de criteris SEO comuns que pugues aplicar a la teua redacció, tals com el ressaltat en negreta de les paraules clau.

### 2.5.2 Afavoreix la lectura a la web

Comprova que el teu text està adaptat a la manera de llegir en pantalla. A la unitat 4 veuràs tots els consells de redacció, però recorda verificar que el teu text compleix amb aquests criteris:

1. Els epígrafs estan marcats amb estils (H1, H2...) i queden ressaltats amb claredat de les altres parts del text.  
Les línies tenen menys de 70 caràcters.
2. Hi ha llistes per les enumeracions i passos numerats per explicar els processos.

### 2.5.3 Enllaços i text d'ancoratge

Els enllaços i text d'ancoratge permeten dirigir-se a llocs de la xarxa o del propi document on trobar informació que complemente o amplie la que es dona al text. Insereix-los, crea un text per a l'enllaç i fes-los visibles amb un subratllat.

Segueix aquests consells al crear enllaços:

1. El text visible de l'enllaç ha de ser concís i precís i aportar informació sobre el contingut.

L'enllaç ha d'aparèixer on consideres que serà d'ajuda a qui el lliga. No convé sobrecarregar una pàgina d'enllaços.

No s'han d'emprar frases llargues ni paràgrafs com enllaços.



## 2. Guia per organitzar una estratègia de comunicació clara als tràmits

Si l'enllaç obre un contingut multimèdia, convé indicar-ho per evitar situacions molestes.

L'enllaç ha d'ésser visible i distingir-se de la resta del text.

Cal comprovar que l'enllaç funciona i que dirigeix al lloc adequat.





**3.**

## **Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**



# 3. Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia

## 3.0 Introducció

Ha arribat el moment de posar en pràctica tot allò que has après. Tin en compte que açò és, principalment, un exercici de reflexió. És essencial que t'acostumes a valorar tots els punts que veuràs a continuació abans de redactar, perquè sols d'aquest mode aconseguiràs una comunicació eficaç en llenguatge clar.

Emprarem com a exemple el Tràmit per l'aportació de documentació a les sol·licituds de reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana.

Aquesta pràctica té dos fases:

1. Hauràs de respondre a les preguntes essencials de la guia. Això et servirà per fer-te una idea global del futur document (els continguts, els propòsits, els destinataris i el context).
2. Amb les respostes podràs orientar la teua estratègia de comunicació: hauràs de decidir en quin ordre presentaràs aquestes respostes i quins aspectes hauràs de ressaltar per aconseguir una major comprensió.

**«Tin en compte que açò és, principalment, un exercici de reflexió»**



### 3. Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia

D'una banda, les respostes que dones a les preguntes **què vols contar i per a què** et serviran per tindre clar **què** redactar. Ací hauràs de tindre en compte que l'estructura pròpia del tràmit—també basada en preguntes— t'ajudarà a centrar-te en uns continguts molt específics.

D'altra banda, les teues respostes a **per a qui** i com aplicar l'**empatia** condicionaran **com** redactar.

I, per acabar, les respostes al **suport** et donaran nocions sobre què has de tindre en compte al disseny.

A més, com ja dèiem a la unitat anterior, allò que hi apareix a la guia et servirà de pauta per comprovar —a la fase de revisió— si el document compleix o no amb els propòsits.

## Fase 1. Respon a les preguntes de la guia

---

### 3.1 Què vull dir?

Aquest punt es correspon amb les preguntes principals de l'estructura del tràmit:

- Qui pot sol·licitar-lo?
- Qui pot iniciar-lo?
- Quan es pot sol·licitar?
- Quina documentació s'ha de presentar?
- Com es tramita?
- Informació complementaria

**«Evita incloure paràgrafs legislatius literals dins de la informació principal»**

Utilitza els noms dels tràmits i dels documents tal i com els trobarà qui lliga el text. És crucial que els destinataris i les destinatàries puguen identificar els documents i que la informació que els hi assenyalas els permeta localitzar-los fàcilment.

A l'últim apartat afegeix tots els recursos necessaris, com ara formularis, documentació o la legislació i normativa. Evita incloure paràgrafs legislatius literals *dins* de la informació principal perquè, per la seua naturalesa jurídica o administrativa, no han sigut redactats en llenguatge clar. Recorda que per a aconseguir el suport garantista a l'Administració, pots incloure'ls a un espai apart, final que forme part del propi tràmit.

### 3. Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia

Ací hi ha un exemple de com podria quedar aquest punt a la teua guia.

#### 1. Què vols contar?

#### Idees sintètiques

Què es pot sol·licitar?

- Un certificat per que es reconega la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana.

Qui pot iniciar-lo?

- Qui represente a la família: mare, pare o qui gestione els seus tràmits.
- Quins requisits ha de complir.

Quan pot sol·licitar-lo?

- Indicar terminis de presentació.
- Vigència.

Quina documentació s'ha de presentar?

- Llistar la documentació.
- Ressaltar quina és imprescindible i quina addicional, amb els noms dels documents i on descarregar-los, si escau.

Com es tramita?

- Ressaltar que sols pot sol·licitar-se de manera telemàtica.
- Indicar el procediment de tramitació: enllaç, certificat digital, on aportar la documentació...

Informació complementaria

- Enllaços a formularis, normativa, legislació i a tota la documentació pertinent.



### 3.2 Per a què?

Pensa en la finalitat de la teua comunicació: què necessita qui va a llegir el teu missatge? Què sap la ciutadania d'aquest certificat que sol·licita? Per a què serveix, com emprar-lo, quin format té, quant temps i quins costos pot comportar... Agrupa totes aquestes preguntes de manera sintètica. Quan tingues la resposta, el sol·licitant podrà **prendre la decisió, amb confiança i seguretat** de si fer la petició o no: aquest és un dels objectius crítics del llenguatge clar.

A aquest exemple, les respostes d'aquest punt podrien quedar així.

#### 2. Per a què?

D'utilitat per a la ciutadania

#### Idees sintètiques

- Breu descripció de què significa i què implica ser família monoparental a la Comunitat Valenciana.
- Per a què serveix el certificat (accedir a ajudes, declaració de la situació legal...).
- Com és el certificat: físic, digital...

Per a què serveix a la Generalitat Valenciana?

- Per ajudar a la ciutadania a prendre una decisió que afecta a la vida d'una o varies persones.
- Per guanyar la confiança i seguretat de la ciutadania als tràmits de l'Administració.

### 3.3 A qui?

Quasi tots els tràmits es dirigeixen al mateix perfil de persones, pel que pots consignar als d'aquest exemple del següent mode:

#### 3. A qui?

Característiques que tindre en compte a l'adaptació del llenguatge i el disseny.

- Població adulta.
- Sense coneixement del llenguatge administratiu.
- Nivell B1.
- Llenguatge inclusiu.
- Accessibilitat.



### 3.4 Mostrar empatia

Ha arribat el moment d'emprar l'empatia, altra de les claus del llenguatge clar. Anota ara quina és la situació a la que consideres que es troben les persones a qui es dirigeix el tràmit. Pensa què esperaries tu si estigueres a la mateixa situació que qui s'enfrontarà al tràmit que vas a redactar.

#### 4. Empatia

- La persona que necessita el tràmit pren una decisió que afecta a la vida de varies persones amb las que te vincles familiars i emocionals.
- Aquesta decisió dependrà de si comprèn be el contingut, segueix correctament les indicacions del procediment i si disposa de la documentació que es sol·licita.
- Es fàcil sentir temor davant del previsible llenguatge administratiu. Si jo fora el destinatari, desitjaria que el tràmit fora fàcil de comprendre, no haver de preguntar a ningú i poder saber en tot moment en quina fase es troba la meua sol·licitud.

### 3.5 Quin és el suport?

Tots els tràmits estan en suport web. Encara que molts dels documents que es mencionen són PDF, ací hauràs de centrar-te en els aspectes del disseny web que condicionen la publicació de la informació elaborada.

#### 5. Quin és el suport?

- Suport web
- Marcar els epígrafs principals i secundaris amb estils diferenciables (H1, H2) i crear llistats.
- Emprar les normes de creació d'enllaços.
- Emprar recursos d'accessibilitat: texts alternatius, colors de gràfics i taules...

## Fase 2. Organitza la teua estratègia

Ara que ho tens tot organitzat, cal que ordenes les respostes de la guia en funció del que siga més eficaç per tal de facilitar la comprensió d'aquest tràmit a aquest context.

Per vèncer els temors al llenguatge administratiu i per que la ciutadania pugua prendre decisions amb seguretat, comença per la confiança, amb les respostes a **per a què**. Això permet a la ciutadania comprovar si és el tràmit que busca i si els hi resultarà útil o no continuar endavant.

Després, els ciutadans i les ciutadanes necessiten trobar les dades fonamentals del tràmit: aquestes són totes les respostes al teu **què vull contar**: tots els punts de l'estructura del tràmit. Dins d'aquests, trobaràs que, en alguns casos, hi ha una correlació directa amb les preguntes de la guia. Per exemple, la pregunta del tràmit «**Qui pot sol·licitar-lo?**» coincideix en part amb el que hem anotat al nostre **per a qui**. Però, tin en compte que el que més ens interessa d'aquesta pregunta és conèixer els trets *lingüístics* que defineixen al perfil de destinataris per als que has d'adaptar el teu registre i vocabulari a tot el tràmit.

Al punt referent a la «Informació complementaria» pots aplicar tot allò que hi hages anotat a **quin és el suport** relacionat amb com editar els enllaços.

L'**empatia** s'ha de demostrar: no hi cal anotar res, però et servirà per recordar que has de posar-te al paper de ciutadà per saber si les teues respostes i el mode de redactar-les proporcionen confiança i seguretat.

«Comença per la confiança, amb les respostes a per a què»



### 3. Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia

D'aquest mode, l'esborrany per redactar aquest tràmit, segons l'exemple escollit, podria tindre aquest aspecte.

Aquest esborrany serà la teua guia:

#### **Breu presentació general**

#### **[Extret de 2. Per a què?]**

Breu descripció de què significa i què implica ser família monoparental a la Comunitat Valenciana.

- Per a què serveix el certificat (accedir a ajudes, declaració de la situació legal...).
- Com és el certificat: físic, digital...
- Quins tipus de famílies hi ha.

#### **Preguntes de l'estructura del tràmit**

#### **[Extret de 1. Què vull contar?]**

Què es pot sol·licitar?

- Un certificat per que es reconega la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana.
- Té o no té cost.

Qui pot iniciar-lo?

- Qui represente a la família: mare, pare o qui gestione els seus tràmits.
- Qui complisca una sèrie de requisits: llistar-los.

Quan sol·licitar-lo?

- Indicar terminis de presentació i la vigència.

Quina documentació s'ha de presentar?

- Llistar la documentació.
- Ressaltar quina és imprescindible i quina addicional, amb els noms dels documents i on descarregar-los, si escau.

Com es tramita?

- Ressaltar que sols pot sol·licitar-se de manera telemàtica.
- Indicar el procediment de tramitació: enllaç, certificat digital, on aportar la documentació...

Fonts jurídiques o documentals

#### **[Extret de 5. Quin és el suport?]**

- Llistar i editar els enllaços de la normativa pertinent.

#### **Fi del tràmit**

#### **[Extret de 4. Empatia]**

- Tancar amb «La Generalitat Valenciana desitja que aquesta informació vos siga d'utilitat» a més el descàrrec de responsabilitats.

### 3. Posada en pràctica: organitzar una estratègia amb la guia

Recorda que encara queden altres punts a considerar en altres fases. Hauràs de tenir-los en compte tant al mode en que redactes com a l'hora de revisar el tràmit.

Característiques per tindre en compte a l'adaptació del llenguatge i el disseny.

#### [Extret de 3. A qui?]

- Adults sense coneixement del llenguatge administratiu.
- Nivell B1.
- Llenguatge inclusiu.
- Població bilingüe.
- Accessibilitat.

#### [Extret de 5. Quin és el suport?]

- Marcar els epígrafs principals i secundaris amb estils diferenciables (H1, H2) i crear llistats.
- Emprar recursos d'accessibilitat: texts alternatius, colors de gràfics i taules...

Comprovacions generals per saber si es complixen en la percepció de la redacció.

#### [Extret de 4. Empatia]

- La persona que necessita el tràmit pren una decisió que afecta a la vida de varies persones amb las que te vincles familiars i emocionals.
- Aquesta decisió dependrà de si comprèn be el contingut, segueix correctament les indicacions del procediment i si disposa de la documentació que es sol·licita.
- Es fàcil sentir temor davant del previsible llenguatge administratiu. Si jo fora el destinatari, desitjaria que el tràmit fora fàcil de comprendre, no haver de preguntar a ningú i poder saber en tot moment en quina fase es troba la meua sol·licitud.

#### [Extret de 2. Per a què?]

- Per a què serveix a la Generalitat?
- Per ajudar a la ciutadania a prendre una decisió que afecta a la vida d'una o varies persones.
- Per guanyar la confiança i seguretat de la ciutadania als tràmits de l'Administració.

# **4.**

## **Propostes per simplificar el llenguatge administratiu. Com redactar amb claredat**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**



# 4. Propostes per simplificar el llenguatge administratiu. Com redactar amb claredat

## 4.0 Consideracions generals sobre la revisió

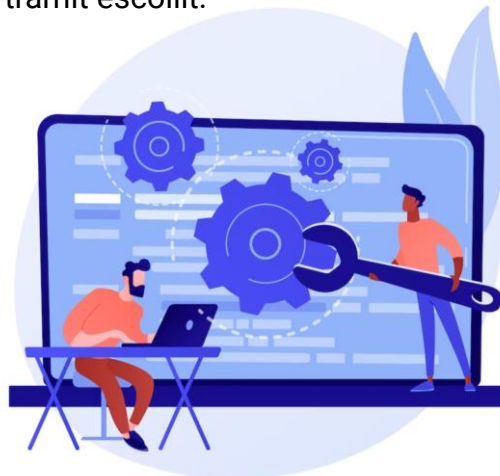
L'objectiu de la comunicació clara és que qui l'liga pugui

1. **localitzar** fàcilment el que busca,
2. que **ho compregui** i
3. després **actue** o prengui una decisió.

Per aconseguir-ho, el primer que s'ha de fer es abandonar el sistema tradicional de revisar frase per frase: d'aquesta manera no s'aprecia el missatge en conjunt, i és per això que es manté l'estructura i l'organització originals, que potser no són les més adequades.

Segueix aquests passos:

1. Llig el **tràmit** complet per entendre'l.
2. Valora si l'estructura i l'organització faciliten al lector o a la lectora la **localització** de la informació.
3. Proposa un **ordre** alternatiu.
4. Revisa tots els apartats i els seus paràgrafs per tal de detectar si són **comprensibles**: si compleixen o no les propostes de claredat que hi indiquem més avall.
5. Recorda que el text original, cada paràgraf, es tan sols una orientació inicial. Pots transformar-ho per que s'emmotlle als principis del llenguatge clar.
6. Comprova que hi són presents totes les instruccions i condicions: dates, terminis documentació necessària, etc., per que qui ho lliga pugui **actuar**: prendre la decisió de continuar o no amb el tràmit escollit.



## 4.1 Com facilitar la localització de la informació

Per ajudar a la ciutadania a trobar amb rapidesa la informació que busca a un tràmit, has de comprendre que la lectura a la web no es lineal, com a un llibre. Qui llig a la web tracta de localitzar la informació que busca mitjançant el mètode conegut com «lectura en F». Primer que tot, fa una escombrada vertical per **localitzar** els punts essencials: busca encapçalaments: si hi ha o no una jerarquia, i elements destacats, llistats i ressaltats en negreta. Després, una vegada trobat l'epígraf amb una definició que sembla propera al que està buscant, els recorre en horitzontal, llegint-los ràpidament.

Per aquesta raó és essencial que els epígrafs es mostren amb claredat i que cada paràgraf aporte una idea. Ho veurem a continuació:

### 4.1.1 Destaca els epígrafs

Fes que la diferència entre epígraf, subepígraf i els seus continguts siga clara. Destaca els títols amb **color** i amb un **espaiat** respecte del marge i l'apartat anterior. Això facilita la lectura «en F».

La composició a la web permet aplicar estils per encapçalaments que simplifiquen aquest treball.

Exemple: text amb epígrafs mal destacats.

A l'exemple que hi apareix a la imatge quasi no es distingeix ni la jerarquia dels encapçalaments ni el nombre total d'epígrafs.



## 4. Propostes per simplificar el llenguatge administratiu. Com redactar amb claredat

¿Cuándo solicitarlo? ↕ Inicio

**Plazo de presentación**

Durante todo el año.

¿Dónde dirigirse? ↕ Inicio

**Presencial**

- La solicitud se presentará preferentemente en el Registro Oficial del Ayuntamiento del domicilio de la persona solicitante.

- Asimismo, podrá presentarse en los registros oficiales de la Generalitat o mediante cualquiera de las modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**Por internet**

A través del enlace correspondiente:

[http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id\\_proc=18498&version=amp](http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id_proc=18498&version=amp)

¿Qué documentación se debe presentar? ↕ Inicio

La solicitud se formulará en el modelo normalizado.

Se podrán acompañar los documentos que estimen oportunos, los cuales serán admitidos y tenidos en cuenta en la tramitación del procedimiento.

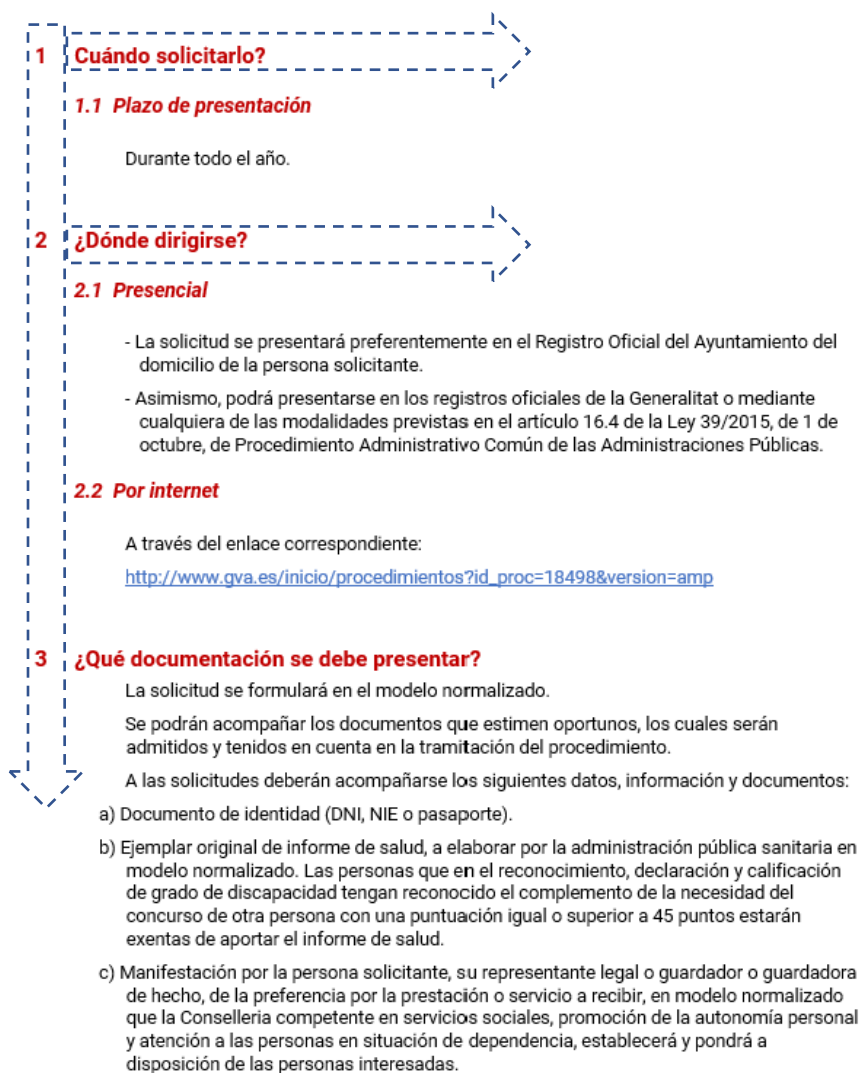
A las solicitudes deberán acompañarse los siguientes datos, información y documentos:

- Documento de identidad (DNI, NIE o pasaporte).
- Ejemplar original de informe de salud, a elaborar por la administración pública sanitaria en modelo normalizado. Las personas que en el reconocimiento, declaración y calificación de grado de discapacidad tengan reconocido el complemento de la necesidad del concurso de otra persona con una puntuación igual o superior a 45 puntos estarán exentas de aportar el informe de salud.
- Manifestación por la persona solicitante, su representante legal o guardador o guardadora de hecho, de la preferencia por la prestación o servicio a recibir, en modelo normalizado que la Conselleria competente en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, establecerá y pondrá a disposición de las personas interesadas.

#### 4. Propostes per simplificar el llenguatge administratiu. Com redactar amb claredat

Corregit: el mateix text amb els epígrafs ben destacats.

A l'exemple que hi ha més avall es veuen els epígrafs destacats en un color (roig) diferent del del text principal (negre). També s'han ressaltat amb sagnat a l'esquerra, cosa que permet diferenciar-los fàcilment dels secundaris, i aquests a la mateixa vegada, del contingut. Així es facilita la localització a través de la «lectura en F», indicada a l'exemple amb fletxes puntejades en blau.



#### 4.1.2 Cada paràgraf és una idea

No és recomanable que hi apareixen vàries idees, missatges o instruccions a un sol paràgraf. Un paràgraf pot ésser compost per una o vàries frases que tenen relació amb la mateixa idea. Per tant, procura que cada paràgraf continga una sola idea que ho relacione amb el seu epígraf o secció. Això ajuda a mostrar una organització fàcil de comprendre d'un cop d'ull perquè facilita la localització. Has d'acostumar-te a separar les idees amb un salt de paràgraf.

Original: un paràgraf amb dues idees.

La fiança ha de ser dipositada en el mes següent a la celebració del contracte, independentment de la opció elegida per realitzar el dipòsit. La data de constitució de la fiança serà aquella en que es produísca el pagament.

Corregit: dos paràgrafs, dues idees.

La fiança ha de ser dipositada en el mes següent a la celebració del contracte, independentment de la opció elegida per realitzar el dipòsit.

La data de constitució de la fiança serà aquella en que es produísca el pagament.

Per expressar amb més claredat les idees de cada paràgraf, en l'apartat 2 d'aquesta unitat trobaràs recursos per sintetitzar, limitar el número de paraules, simplificar subordinades i usar marcadors textuais.

### 4.1.3 Crea llistats

Les idees d'un paràgraf poden veure's encara millor si es creen llistats. La informació és més clara quan segueix una estructura. Comprova'l amb l'exemple. És el mateix text, però al primer s'identifica millor l'estructura i es llegeix amb més claredat que al segon.

Original: text poc clar.

Són unions de fet formalitzades les unions de les quals hi ha constància de l'existència, ben per declaració de voluntat dels seus integrants vers el funcionari encarregat del Registre d'Unions de Fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana que es plasma a la inscripció corresponent, o be a altre document públic (per exemple, un document notarial) inscrit al registre mencionat, sempre i que es compleixen els requisits que determina la llei mencionada perquè se les va considerar com tal.

Corregit: text ressaltat en llistes

Si vol formalitzar una unió de fet, ha d'inscriure-la al Registre d'Unions de Fet Formalitzades de la Comunitat Valenciana.

Hi ha dos mètodes per inscriure-la:

1. Que els integrants d'aquesta unió ho declaren al personal empleat públic d'aquest Registre.
2. Que inscriuen un document públic, per exemple, un document notarial, a aquest Registre.

Has de saber que hi ha al menys tres tipus de llistats perquè cadascú té el seu propi significat:

#### **Numèric**

Indica instruccions que han de seguir-se en un ordre específic o un llistat d'elements imprescindibles:

Tramitació:

1. Anote el nom d'aquest tràmit
2. Descarregue els formularis i emplenar-los
3. Procedisca al pagament telemàtic
4. Guarde una còpia del justificant de pagament

#### **Alfabètic**

Presenta opcions per escollir:

On dirigir-se?

- a) Presencial
- b) Per Internet

#### **Vinyetes**

Ofereix una col·lecció d'elements que no requereixen un ordre específic:

Requisits:

- Ser espanyol.
- Qualsevol edat.
- Residir en territori espanyol.

### **4.1.4 Línies de menys de 70 caràcters**

Els estudis sobre llegibilitat demostren que són més comprensibles i llegibles les línies que tenen entre 50 i 70 caràcters. El nombre màxim de caràcters es pot regular al disseny de la web. Una web *responsive* és aquella que té l'avantatge de poder adaptar-se a qualsevol mida de pantalla on es llija, mòbil, tableta o monitor, però pot convertir-se en un inconvenient, si no s'ha regulat el nombre màxim de caràcters per línia.

Línies de més de 90 caràcters (poc llegible)

Regulació del procediment per al reconeixement de la possible situació de dependència de les persones, determinar la composició i les funcions dels òrgans competents per a la seua valoració [...]

Línies de menys de 70 caràcters (més llegible)

Regulació del procediment per al reconeixement de la possible situació de dependència de les persones, determinar la composició i les funcions dels òrgans competents per a la seua valoració [...]

### 4.1.5 La declaració d'intencions

Un tràmit administratiu o qualsevol altre text dirigit a la ciutadania hauria de començar amb una breu declaració d'intencions que presente el contingut que es tractarà a la persona que la llija i el que s'espera que aquesta faça amb la informació.

Al següent cas hauria d'haver-se exposat l'objecte del tràmit, no obstant, el lector es troba amb una descripció del contingut.

#### Objecte del tràmit

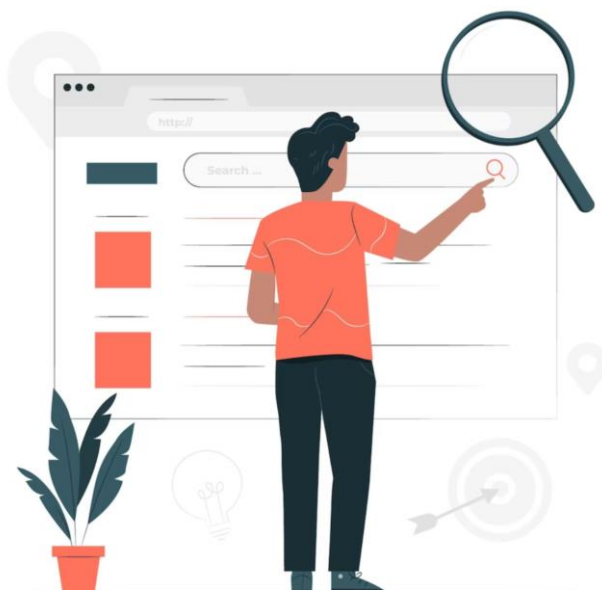
Els albergs juvenils i les residències juvenils de l'IVAJ, quan presten serveis d'alberg juvenil, són instal·lacions que proporcionen allotjament i manutenció als alberguistes de manera individual o en grup.

Els campaments juvenils de l'IVAJ són instal·lacions a l'aire lliure, l'objectiu de les quals és facilitar a les organitzacions, a les entitats i a les institucions, equipaments bàsics per a dur a terme dels seus programes d'activitats.

Per tant, una possible solució sintètica i directa per al primer paràgraf seria la següent:

#### Objecte del tràmit

Ací li oferim les instruccions, documentació, dates i requeriments per que reserve la seua estada als albergs, residències o campaments juvenils de l'Institut Valencià de la Joventut (IVAJ).



## 4.2 Com millorar la comprensió del text

Una vegada que s'ha localitzat el punt que s'estava buscant, la ciutadania ha de poder **comprendre** les idees que es transmeten a cada paràgraf. Ací pots trobar els recursos principals per que el text siga clar, proper i, per tant, comprensible.

### 4.2.1 Personalitza

Un dels principals objectius del llenguatge clar és la necessitat de que el receptor perceba que el seu interlocutor també és una persona. Aquesta mesura humanitza el text, ho fa més empàtic. Així, el lector toma una actitud molt més comprensiva i genera més confiança. Per això hem de reflectir en cada acció qui és el subjecte i a qui es dirigeix.

Així, es recomanable que canvies les frases en veu passiva i reflexiva per la activa:

Veus passiva (error)

La sol·licitud serà presentada en un termini de dos dies.

Veus reflexiva (error)

Es podrà presentar la sol·licitud serà en un termini de dos dies.

Veus activa, amb persona que indica al lector l'acció

Presente la sol·licitud en un termini de dos dies.

### 4.2.2 Identificació de l'Administració

L'entitat ha d'identificar-se, en primera persona del plural, com qui indica al lector les accions que assumeix. Per tant, l'Administració no ha de parlar de sí mateixa en tercera persona.

Administració en tercera persona

La Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic enviarà un justificant dels documents entregats.

Administració personalitzada i identificada

Des de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic li enviarem un justificant dels documents que ens ha entregat.

### 4.2.3 Ordre sintàctic

Mantín sempre l'ordre sintàctic bàsic:  
*subjecte + verb + complement.*

Original: text de sintaxi desordenada

Sols una sol·licitud d'alta podrà presentar la persona interessada.

Original: text ordenat

La persona interessada sols pot presentar una sol·licitud d'alta.

Original: text de sintaxi desordenada

En App Store i en Google Play ja hi és disponible per descarregar l'aplicació.

Original: text ordenat

L'aplicació ja hi és disponible per descarregar en App Store i en Google Play.

#### 4.2.4 Ordre lògic de la frase

Comprova que els paràgrafs segueixen un ordre lògic. Això proporciona un discurs fluid, fàcil de seguir, que permet als lectors localitzar i comprendre la informació amb més facilitat.

**Ordre de causa-efecte:** una acció causa una reacció, en eix ordre.

Exemple correcte:

«A partir del dia en que envie la sol·licitud, se li respondrà en menys de set dies hàbils».

Exemple confús:

«Se li respondrà en menys de set dies hàbils a partir del dia en que envie la sol·licitud».

**Ordre cronològic:** els fets transcorren ordenats en el temps.

Exemple correcte:

«El 31 de gener acaba el termini de presentació. El 30 de març es publicaran les llistes de sol·licituds admeses».

Exemple confús:

«El 30 de març es publicaran les llistes de sol·licituds admeses que hauran d'haver sigut presentades abans del 30 de gener del mateix any».

#### 4.2.5 Frases de menys de 30 paraules

Com ja es mencionava al punt 1.2., cada paràgraf és una idea, per això els paràgrafs deuen ser senzills. Per tal de millorar la seua comprensibilitat, utilitza **frases curtes**, de menys de 30 paraules.

Les frases llargues poden *trrossejar-se* en altres més xicotetes que mostren la seua relació mitjançant marcadors textuais y la puntuació. No et preocupes si el paràgraf definitiu es més extens, sempre i que les frases siguen curtes, la puntuació i les aclariments hagen ajudat a fer-ho més comprensible.

Original: text sense adaptar (74 paraules)

Podran ser persones beneficiàries de les ajudes que recull aquest programa les persones físiques majors d'edat que reunisquen tots i cada un dels requisits detallats en l'apartat de «Requisits» i que en el moment de sol·licitar l'ajuda tinguen menys de 35 anys, o quan es tracte d'una unitat de convivència en la qual tots els membres siguen menors de 35 anys, i així quede acreditat en el corresponent certificat d'empadronament.

Corregit: text adaptat (16 + 14 + 24 paraules)

Per tal de beneficiar-se de les ajudes d'aquest programa ha de complir totes les condicions de l'apartat «Requisits». (16 paraules)

A més, en el moment de sol·licitar l'ajuda deu tenir menys de 35 anys. (14 paraules)

Si pertany a una unitat de convivència, tots els membres deuen ser menors de 35 anys. S'ha d'acreditar aquesta condició en el certificat d'empadronament. (25 paraules).

#### **4.2.6 Evita encadenar frases subordinades**

Si encadenes frases subordinades, generaràs oracions de més de 30 paraules, difícils de llegir. Separa les frases amb punts.

Original: text amb subordinades encadenades

Podran optar als llocs reservats per a diversitat funcional les persones aspirants que complisquen els requisits anteriors i acrediten un grau de diversitat funcional igual o superior al 33 %, aspecte que han de formular expressament en la sol·licitud de participació seguint les instruccions que estableix la base 4.

Text adaptat: frases separades per punts, sense subordinació

Per optar als llocs reservats per a persones amb diversitat funcional, deu complir els requisits anteriors. A més, s'ha d'acreditar un grau de diversitat funcional igual o superior al 33 %. Recorde formular-ho expressament en la sol·licitud de participació seguint les instruccions de la base 4.

#### **4.2.7 Usa marcadors textuais**

Quan una frase té relació amb una altra, ha de demostrar-ho: usa marcadors textuais.

Original: text sense marcadors

La sol·licitud podrà fer-se per a valoració inicial o per a l'homologació quan la persona sol·licitant tinga reconeguda la pensió de gran invalidesa o el complement de la necessitat de concurs d'una altra persona. Les persones que formulen la



#### 4. Propostes per simplificar el llenguatge administratiu. Com redactar amb claredat

sol·licitud per a l'homologació del complement de la necessitat del concurs d'una altra persona amb una puntuació igual o superior a 45 punts estaran exemptes d'aportar l'informe de salut previst en l'article 5, apartat 4, lletra a del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell. A les persones que tinguen reconegut el complement de gran invalidesa se'ls reconeixerà, en tot cas, el grau III.

**Corregit: text amb marcadors**

Pot enviar la sol·licitud per que li la valorem o per que li la homologuem, si te reconeguda la pensió de gran invalidesa o el complement de la necessitat de concurs d'una altra persona.

En el cas de les persones que tinguen reconegut el complement de gran invalidesa, també se'ls reconeix el Grau III.

Per tant, qui sol·licita l'homologació del complement de la necessitat de concurs d'una altra persona, que ja compte amb una puntuació igual o superior a 45 punts, estarà exempt d'aportar l'informe de salut (previst en l'article 5, apartat 4, lletra a) de Decret 62/2017 de 19 de maig, del Consell.

#### **4.2.8 Evita les frases unides per «i»**

Per la mateixa raó del punt anterior, desconfia de les frases unides per i:

**Original: frases unides amb «i»**

Li informem de que podrà presentar el recurs telemàticament y també de forma presencial a les oficines de Atenció al Ciutadà.

**Corregit: frases unides amb marcadors**

També li informem de que podrà presentar el recurs telemàticament així com de forma presencial a les oficines de Atenció al Ciutadà.

#### **4.2.9 Sintetitza: elimina els circumloquis i les redundàncies**

Suprimeix tot el que no aporte informació nova o rellevant.

**Original: text amb circumloquis i redundàncies**

Alternativament, i sempre que s'acredite que almenys un dels membres està empadronat en algun municipi de la Comunitat Valenciana, es podran admetre altres mitjans de prova de la convivència com són [...]

**Corregit: text adaptat**

Quan un dels membres acredite que està empadronat en un municipi de la Comunitat Valenciana, pot demostrar la convivència amb un d'aquest mitjans [...]

#### 4.2.10 **Mencions a lleis o normes**

Les referències a lleis i normatives, quan siga necessari mencionar-les, aniran al final del document a un apartat especial mitjançant text d'ancoratge en la secció «Normativa». Si redactes un document amb referències a la normativa inclou-la al peu de pàgina, per exemple. Si estàs elaborant un tràmit, segueix l'exemple corregit

Original: text amb cita textual

Segons l'establert a l'Ordre 9 de la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital (DOGV núm. 9374, del 4 de juliol de 2022), modificada per l'Ordre 14 de la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital (DOGV núm. 9454, del 21 d'octubre de 2022) i la resolució d'ampliació de terminis (DOGV núm. 9467, de 10 de novembre de 2022) els interessats hauran de presentar la sol·licitud:

- Inici del termini el 24 d'octubre de 2022
- Fi del termini el 31 de juliol de 2023

Original: text sense cita textual

El terminis per presentar la sol·licitud són:

- Inici del termini el 24 d'octubre de 2022
- Fi del termini el 31 de juliol de 2023

Consulte ací la normativa [text d'ancoratge a la norma]

#### 4.2.11 **Evita els tecnicismes**

Adapta el teu text al registre del parlant. Evita els tecnicismes i els termes propis de l'argot; si es inevitable, al menys, aclareix-los. Desenvolupa les abreviatures i les sigles, al menys, la primera vegada que hi apareixen.

Texts amb tecnicismes, abreviatures i sigles

Poden sol·licitar les ajudes les famílies amb una persona descendent quan els ingressos anuals de la unitat familiar, incloses les pensions d'aliments, dividits pel nombre d'unitats de consum, no superen el 100 % del IPREM vigent, calculat en dotze mensualitats.

Text adaptat

Poden sol·licitar aquestes ajudes les famílies que conviuen amb un descendent o més quan complixen aquesta condició: que els ingressos anuals de la unitat familiar, incloses les pensions d'aliments, dividits pel nombre d'unitats de consum, no superen el 100 % del IPREM\* vigent, calculat en dotze mensualitats.

\*L'indicador econòmic IPREM (Indicador Públic de Renta d'Efectes Múltiples) s'utilitza per determinar el límit salarial quan es sol·licita una ajuda [text d'ancoratge per calcular-lo / normativa]

**Text amb argot**

Contra la resolució de concessió del Bo Digital que posarà fi al procediment i esgotarà la via administrativa, es podrà interposar, potestativament, un recurs de reposició en el termes que estableix la llei [...]

**Text adaptat sense argot**

Una vegada resolta la concessió del Bo Digital no es podrà recórrer per via administrativa. Per sol·licitar que es canvie el sentit de la resolució hi ha que presentar un «recurs de reposició».

#### **4.2.12 Evita les paraules «comodí»**

Canvia les expressions construïdes amb verbs *comodí*, com *realitzar*, *efectuar* o *fer* pels termes que defineixen amb més precisió, senzillesa i claredat el que signifiquen. Eixes construccions solen ser obscures i, de vegades, generen una ambigüïtat buscada.

**Pobresa lèxica**

Per efectuar la presentació de forma presencial

Es realitze l'abonament de les taxes

Fent un ajust

**Major precisió i comprensibilitat**

Per presentar-ho en persona

Pague les taxes

Ajustant

#### **4.2.13 Usa verbs per descriure l'acció**

En línia amb l'exemple anterior, usa verbs conjugats per descriure l'acció en lloc de substantius:

**Original: frases amb substantius**

Per donar atenció a la seua sol·licitud es realitzarà una avaluació de la seua situació. Això permetrà formular una recomanació quant a la millor solució.

**Corregit: frases amb verbs conjugats**

Per que atenguem la seua sol·licitud, avaluarem la seua situació, el que ens permetrà recomanar-li la millor solució.

#### 4.2.14 **Usa termes senzills**

Usa el terme més comú i senzill, davant del més complex.

Ací hi ha alguns exemples:

Més complex	Més senzill
pecar de	mancar
clarificar	aclarir
coadjuvar	contribuir
intencionalitat	intenció
problemàtica	problema

#### 4.2.15 **Evita les ambigüitats amb els gerundis**

El gerundi és una forma no personal que utilitzem amb molta freqüència. No obstant, abusar-ne pot generar ambigüitats i, de vegades, expressar el missatge de forma agramatical.

Original: frases amb gerundi de posteritat/ambigu

Es requerirà el certificat reconeixent la seua situació. / Revisant la seua sol·licitud [qui revisa?], s'iniciarà el tràmit.

Corregit: frases sense ambigüitats i clares

Es requerirà el certificat que reconega la seua situació. / Una vegada que aquesta Administració revise la seua sol·licitud, iniciarà el tràmit.

#### 4.2.16 **Evita les frases negatives**

Redacta les frases en positiu: es comprenen millor i seran més acceptades pels destinataris.

Original: text amb construcció negativa

La sol·licitud no ha de ser presentada després de 15 dies d'iniciar-se el tràmit.

Corregit: text amb construcció positiva

Presente la seua sol·licitud abans de que passen 15 dies a partir del moment en que inicie el tràmit.

Ves amb compte amb l'ús de la doble negació: tracta de simplificar-la redactant en positiu. Resultarà difícil descobrir-la si sols ens centrem en localitzar l'adverbi *no*, ja que en realitat pot aparèixer amb un valor similar al d'un prefix.

Original: text amb doble negació

No es desestima la inclusió d'altres certificats com el padró o el de residència.

Corregit: text sense doble negació

Podrà incloure altres certificats com el padró o el de residència.

#### **4.2.17 No empres la majúscula per ressaltar**

Utilitzar la majúscula per ressaltar informació no és un recurs recomanable e inclús al llenguatge digital s'associa amb l'acció de cridar. Trobaràs recomanacions sobre el seu ús a la unitat 9.

Original: text amb ressaltat amb majúscules

- SI OPTA PEL DIPÒSIT TELEMÀTIC - model 816, LA DEVOLUCIÓ DE DITA FIANÇA ÚNICAMENT PODRÀ SOL·LICITAR-SE DE FORMA TELEMÀTICA, y llavors, per sol·licitar la DEVOLUCIÓ, si que serà requisit imprescindible accedir al procés telemàtic mitjançant un CERTIFICAT ELECTRÒNIC.

Corregit: text sense ressaltats.

- Si opta pel dipòsit telemàtic, model 816, sols podrà sol·licitar la devolució de dita fiança també de forma telemàtica. Per aquesta raó, serà imprescindible que hi accedisca a aquest tràmit amb el seu certificat digital.



### 4.3 Com facilitar l'acció

Aquesta última fase consisteix en una senzilla **comprovació**. Si després dels consells anteriors t'has assegurat de que qui llig ha pogut localitzar la informació que buscava i la ha entès, ara ja hauria de poder prendre una decisió, actuar per aconseguir el propòsit del tràmit.

Per això, has de seguir aquesta xicoteta llista per localitzar i comprovar que es poden trobar els epígrafs que tracten els següents punts:

- Les condicions per poder presentar-se al tràmit.
- La normativa que l'empara.
- Tots els passos que hi han de fer, ciutadania i Administració, per aconseguir la fi última del tràmit
- Els documents que necessita recopilar

El lloc, ja siga físic o virtual, per presentar la sol·licitud i els documents, a més de si requereix un procediment especial d'accés

Les dates, tant els terminis per presentar-se al tràmit com els de resposta de la Administració, si els hi haguera

En cada punt, segueix aquests consells:

1. Comprova que cada punt és fàcilment identificable pel seu epígraf
2. Utilitza text d'ancoratge per facilitar:
  - La descàrrega dels impresos
  - L'accés a la documentació
  - La consulta de la normativa
3. Desenvolupa les sigles la primera vegada que hi apareixen

# 5.

## **Aprendre a revisar tràmits amb la guia per enviar missatges eficaços**



GENERALITAT  
VALENCIANA





# 5. Aprendre a revisar tràmits amb la guia per enviar missatges eficaços

## 5.0 Introducció: reaprenent a revisar

«La revisió és un control de qualitat»

A les unitats 5 i 6 aprendràs a revisar. Pot parèixer molt espai i molt de temps per dedicar-lo a una cosa que pressuposem tan senzilla. És necessari que compregues que aquesta fase no és un simple pas extra: és un pas essencial tan important com els primers. La revisió és un control de qualitat. Quant més estricta siga aquest control, més temps estalviaràs tant a la ciutadania com al personal empleat públic de l'Administració. Per això és important que aprengues a fer-ho correctament com si fora la primera vegada.

Al contrari del que es pensa, no n'hi ha prou amb *fer una ullada* al text. Revisar amb eficàcia exigeix una metodologia senzilla, però exigent. Hauràs de comprovar que es compleixen els dos objectius principals:

1. el contingut, les intencions i la composició assenyalats a la teua guia apareixen al tràmit redactat.
2. no n'hi ha errors d'estil, gramàtica ni ortografia.

Però, n'has d'ésser conscient de que la teua atenció sols pot centrar-se en un d'aquests objectius quan revises.

El primer —el que veuràs a aquesta unitat— exigeix que comproves si al teu text apareixen els propòsits que has exposat prèviament a la guia. Per aquesta raó hauràs de fer una lectura ràpida que et permeta anar confirmant aquesta correlació. Llegir d'aquest mode fa que el teu cervell reinterpreti allò escrit per localitzar les idees o intencions en la guia, fora del text principal. En aquest moment no és recomanable que valores si les frases estan ben construïdes o no —ni si hi ha errates o si els ressaltats o la seua composició són adequats— perquè tota aquesta informació i les comprovacions extra et despistaran.

Quan fas aquesta primera revisió potser descobreixes que, per exemple, hi faltava un dels punts assenyalats a la guia. En aquest moment hauràs d'aturar la comprovació per esmenar aquest error: hauràs de redactar el text que falta. I quan redactes, pot ser que hi apareguen errors que hauràs de comprovar a la segona revisió.

Aquesta segona revisió —que veuràs a la unitat 6— sols comença quan tens la seguretat de que continguts, intencions i composició s'ajusten a la teua estratègia de comunicació dissenyada a la guia. Sols en eixe moment podràs llegir línia a línia, frase a frase per

## 5. Aprendre a revisar tràmits amb la guia per enviar missatges eficaços

comprovar si el que has redactat s'adapta a tot el que has vist a la unitat 4.

Després d'aquestes dos revisions en restarà una tercera, la del prototipat;—que veuràs a la unitat 10— en aquesta necessitaràs els ulls i la comprensió d'una o dues persones a les quals es dirigeix el teu text. Les seues conclusions et permetran comprovar amb certesa si el teu tràmit compleix amb tots els objectius del llenguatge clar —localitzar, comprendre i decidir—.

Aquesta metodologia exhaustiva de revisió permet tindre la certesa de que el tràmit està llest. Es pot dir que hi *funcionarà* sense problemes, que no hi generarà dubtes, ni preguntes ni respostes. Perquè si tenim en compte tot el temps que es perd en aquest tipus de bucles —tant per la ciutadania com per al personal empleat públic— veuràs que és més convenient invertir una xicoteta part del temps en una revisió prèvia, en un control de qualitat del text.



## 5.1 Com revisar el contingut

A aquesta unitat aprendràs a centrar la teua atenció a la primera revisió, la del contingut i les intencions.

Per fer-ho, agafarem dos elements

1. El text ja redactat. En aquest cas, emprarem com a exemple el tràmit de la unitat 3: Tràmit per l'aportació de documentació a les sol·licituds de reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana.
2. La teua guia. La mateixa que vas elaborar a la unitat 3.

A continuació, comprova si hi apareixen o no al tràmit cadascú dels punts de tu guia. Ací la comprovació s'ha marcat amb marques de verificació per assenyalar allò que ja hi existeix i el que falta o no s'ha aconseguit.

### Breu presentació general [Extret de 2. Per a què?]

Breu descripció de què significa i què implica ser família monoparental a la Comunitat Valenciana.

- ✓ Per a què serveix el certificat (accedir a ajudes, declaració de la situació legal...).
- ✓ Quan, on i com usar-lo o presentar-lo.
- ✓ Com és el certificat: físic, digital...
- ✓ Si té o no té cost.
- ✓ Quina vigència té.
- ✓ Quant de temps costarà obtenir-lo: és automàtic després de la presentació de la documentació o es revisa i es decideix.
- ✓ Com sabrà la persona interessada en quina fase del procediment es troba.

### Conclusió:

Tota aquesta informació es troba a l'apartat «observacions». Cal revisar o actualitzar els enllaços, perquè alguns no hi funcionen. Va ser necessari aclarir els punts «Cost» i «Vigència».

Seria millor anticipar a la ciutadania que tota aquesta informació pot trobar-se a aquest apartat. Per això, pots afegir la línia que apareix a continuació baix l'encapçalament:

«A l'apartat *Observacions* [enllaç] podeu conèixer totes les característiques i tipus de famílies monoparentals».

### Preguntes de l'estructura del tràmit

Què es pot sol·licitar?	<b>[Extret de 1. Què vull contar?]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Un certificat per que es reconega la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana.</li></ul>
Qui pot iniciar-lo?	<b>[Extret de 3. A qui?]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Qui represente a la família: mare, pare o qui gestione els seus tràmits.</li><li>✓ Quins requisits ha de complir.</li></ul>
Quan sol·licitar-lo?	<b>[Extret de 1. Què vull contar?]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Indicar terminis de presentació.</li><li>✓ Vigència.</li></ul>
Quina documentació s'ha de presentar?	<b>[Extret de 1. Què vull contar?]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Llistar la documentació.</li><li>✓ Ressaltar quina és imprescindible i quina addicional, amb els noms dels documents i on descarregar-los, si escau.</li></ul>
Com es tramita?	<b>[Extret de 1. Què vull contar?]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ressaltar que sols pot sol·licitar-se de manera telemàtica.</li><li>✓ Indicar el procediment de tramitació: enllaç, certificat digital, on aportar la documentació...</li></ul>
Fonts jurídiques o documentals	<b>[Extret de 5. Quin és el suport?]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Llistar i editar els enllaços de la normativa pertinent.</li></ul>
Tancament del tràmit	<b>[Extret de 4. Mostrar empatia]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tancar amb «La Generalitat desitja que aquesta informació vos siga d'utilitat» a més del descàrrec de responsabilitats.</li></ul>

### Conclusió:

Tots els continguts hi apareixen reflectits al tràmit actual.

### Característiques que tindre en compte a l'adaptació del llenguatge i el disseny.

#### [Extret de 3. A qui?]

- ✗ Nivell B1.
- ✗ Llenguatge inclusiu.

#### Conclusió:

Cal adaptar-lo al llenguatge clar e inclusiu

#### [Extret de 5. Quin és el suport?]

- ✗ Marcar els epígrafs principals i secundaris amb estils diferenciables (H1, H2) i crear llistats.
- ✓ Emprar recursos d'accessibilitat: texts alternatius, colors de gràfics i taules...

#### Conclusió:

Encara que els epígrafs ja hi apareixen ressaltats, cal millorar l'estil aplicat per què es distingisquen amb més facilitat.

L'*Auditoria d'accessibilitat* del navegador Chrome ha donat un 100 % a aquesta web. Pots trobar aquesta eina a les opcions de «Configuració» de Chrome, fes clic en «Més eines» i després en «Eines per a desenvolupadors». Ací s'obrirà una finestra lateral on hauràs de localitzar «Lighthouse» a les opcions del menú superior. Fes clic a «Anàlitzar la càrrega de la pàgina» i podràs veure l'informe complet d'accessibilitat i altres opcions com SEO (91 %).



Mostra de dades d'accessibilitat i SEO de «Lighthouse».

## Comprovacions generals per saber si es complixen en la percepció de la redacció.

### [Extret de 4. Mostrar empatia]

- ✓ La persona que necessita el tràmit pren una decisió que afecta a la vida de varies persones amb las que te vincles familiars i emocionals.
- ✗ Aquesta decisió dependrà de si comprèn be el contingut, segueix correctament les indicacions del procediment i si disposa de la documentació que es sol·licita.
- ✗ Es fàcil sentir temor davant del previsible llenguatge administratiu. Si jo fora el destinatari, desitjaria que el tràmit fora fàcil de comprendre, no haver de preguntar a ningú i poder saber en tot moment en quina fase es troba la meua sol·licitud.

### Per a què serveix a la Generalitat?

- ✓ Per ajudar a la ciutadania a prendre una decisió que afecta a la vida d'una o varies persones.
- ✗ Per guanyar la confiança i seguretat de la ciutadania als tràmits de l'Administració.

### Conclusió:

Encara que al redactar s'entén la necessitat de la ciutadania amb respecte d'aquest tràmit, és possible que la informació que s'ofereix no es comprega be, per això cal aplicar les normes de redacció del llenguatge clar i suprimir l'estil administratiu.

La Generalitat Valenciana compleix amb el seu propòsit de facilitar a la ciutadania la presa de decisions. No obstant es poden millorar la confiança i la seguretat dels ciutadans i les ciutadanes si els texts del tràmit foren més propers i comprensibles gràcies a l'aplicació de les normes del llenguatge clar.

# 6.

## **Cóm corregir i netejar el text: claredat y neteja**



GENERALITAT  
VALENCIANA





# 6. Cóm corregir i netejar el text: claredat y neteja

## 6.0 Introducció

Una vegada que s'ha comprovat que els continguts s'ajusten a la guia i que l'estil complix amb les normes del llenguatge clar, s'ha de passar a la segona revisió: ara tens que suprimir tots els errors gramaticals i errates. Per això, a aquesta unitat aprendràs a revisar amb els principis de la correcció de textos. Aquesta unitat t'oferix els problemes habituals, més graus, a tindre en compte. S'han inclòs enllaços a fonts gramaticals i ortogràfiques per que, si fos necessari, repasses més a fons algunes de les qüestions essencials.

Malgrat i això, es recomana que aquestes fase siga dut a terme per alguna persona amb coneixements sòlids de correcció. Encara que es poden emprar verificadors com el corrector de Word o el programa MyStilus, una persona sempre resoldrà millor les ambigüitats del text.

## 6.1 Netejar, normalitzar i unificar

Revisar no és únicament suprimir errates. L'objectiu principal d'aquesta fase és facilitar una lectura sense interrupcions, un text clar i ordenat al que es mantinguen les convencions formals i tipogràfiques. Per alcançar aquest objectiu és necessari complí tres tasques fonamentals al treball de correcció:

### **Netejar**

S'entén per neteja la supressió d'errates, errors de teclat i tot el que destorba la lectura. Amb la neteja s'eliminen les errates que, independentment de les normes d'estil que s'empren, sempre es consideren errors.

### **Normalitzar**

Es tracta a aquest cas de suprimir els errors que ens hi trobem al text atenent a una norma ortogràfica, gramatical o d'estil determinada.

### **Unificar**

Consisteix en donar unitat a tots els casos que no s'ajusten a cap de les normes proposades ni es recullen al manual o el llibre d'estil de referència.

## 6. Cóm corregir i netejar el text: claredat y neteja

A continuació, voràs algunes de les dubtes més habituals a l'hora de redactar i revisar un text.

### 6.2 Qüestions gramaticals

#### 6.2.1 Gerundi

El gerundi és una forma imperfectiva que expressa simultaneïtat respecte a la situació de l'oració principal i fa referència a situacions en curs, a situacions que duren un temps o que es repetixen de manera habitual. De vegades s'evita el seu ús per por d'utilitzar-lo de manera incorrecta.

És incorrecte usar-lo amb un valor de clara posterioritat per referir-se a la conseqüència que es deriva d'un altre fet (*Es va informar de les ajudes presentant temps després la documentació*)

El gerundi també pot usar-se amb un valor adverbial de mode (*Es sol·licita complimentant*).

No és adequat, en canvi, usar-lo com a modificador d'un substantiu amb el valor adjectivar propi de les oracions de relatiu especificatives (*La normativa regulant el tràmit pot consultar-se en...*)

Per saber més sobre els usos incorrectes del gerundi, pots consultar l'apartat sobre el gerundi en aquest enllaç:

<https://www.uv.es/llengues/gramaticazero>

#### 6.2.2 Caldre, haver de i deure + infinitiu

Algunes estructures que porten a error més freqüentment quan s'escriu en valencià són les perífrasis d'obligació com *haver de + infinitiu*, *deure + infinitiu* i *caldre*.

S'ha de recordar que la forma *tenir que* es incorrecta i que aquesta expressió es substituïda habitualment per *haver de*.

Hi ha altres possibilitats per indicar obligació. La més usada es el verb *caldre*, així com *ser necessari* o *ser imprescindible*. Altra opció es l'ús del verb *deure + infinitiu*

L'expressió *ser precís* és un calc del castellà que sempre és incorrecta, en valencià aquesta idea es transmet amb un verb específic, *caldre* o amb les expressions *ser necessari* o *imprescindible* com hem vist abans. El mateix es dona amb l'expressió *hi ha que*, que també és un calc de l'espanyol i sempre ha de substituir-se per *caldre*.

Cal recordar que la construcció *deure de + infinitiu* és sempre incorrecta i s'ha de substituir per *haver de + infinitiu*. No obstant,

## 6. Cóm corregir i netejar el text: claredat y neteja

l'expressió *deure + infinitiu* sí pot utilitzar-se per expressar obligació, si aquesta té un caràcter moral o si forma part de construccions en què se sobreentén un infinitiu.

Hi trobaràs més informació sobre l'expressió d'obligació al següent enllaç:

<https://www.uv.es/llengues/gramaticazero>

### 6.2.3 Errors de accentuació

Cal recordar les normes d'accentuació del valencià.

En primer lloc tenim les paraules agudes que s'accentuen gràficament quan *acaben en vocal (-a, -e, -i, -o, -u), en vocal + s (-as, -es, -is, -os, -us), en -en o en -in*; després estan les paraules planes que s'accentuen quan *no acaben en vocal, en vocal + s, en -en o en -in*, i, finalment, hi tenim les paraules esdrúixoles que s'accentuen *sempre*. S'ha de tindre en compte que les següents paraules es consideren esdrúixoles en valencià: *ciència* (*ci-èn-ci-a*), *còpia* (*cò-pi-a*), *decadència* (*de-ca-dèn-ci-a*).

A més també és important tindre clares les normes d'accentuació de les *ee* i les *oo*. Aquestes dos vocals poden portar accent agut (´) o greu (˘) segons si la pronunciació és oberta o tancada.

Normes d'accentuació de les *ee* i les *oo*: quan la vocal de la síl·laba següent es una *i* o una *u*; quasi totes les paraules esdrúixoles; la majoria de cultismes i els pronoms demostratius neutres com *açò*, *això* i *allò*.

Altre aspecte que pot ser problemàtic és l'accentuació diacrítica. A la gramàtica normativa del valencià es pot trobar un llistat amb les paraules més habituals, consulta'l en aquest enllaç:

[http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GNV&index=accentuacio\\_diacritica](http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GNV&index=accentuacio_diacritica)

### 6.2.4 Castellanismes

Un dels errors més típics dels valencianoparlants és l'ús de castellanismes per la proximitat de ambdues llengües.

La majoria dels errors de redacció d'aquest tipus es donen amb l'ús de connectors i expressions fixes que s'empren en el llenguatge oral de manera errònia i que traspassen a la llengua escrita. A la Gramàtica Zero hi ha una llista de expressions típicament errònies i les seues alternatives en valencià.

Aquesta llista hi és en l'últim apartat de la gramàtica que es pot consultar ací:

<https://www.uv.es/llengues/gramaticazero>

### 6.3 Altres qüestions ortogràfiques i gramaticals

Per consultar les normes ortogràfiques i gramaticals del valencià poden consultar-se les pàgines de L'Optimot i Les Gramàtiques Normatives Valencianes en aquests enllaços:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp>

<https://aplicacions.llengua.gencat.cat/llc/AppJava/index.html>

A més, hi existeix una gramàtica bàsica enfocada a ajudar a resoldre els errors més típics al parlar o escriure valencià, pots consulta-la a aquest enllaç:

<https://www.uv.es/llengues/gramaticazero>

# 7.

## Recursos essencials d'ortotipografia



GENERALITAT  
VALENCIANA



# 7. Recursos essencials d'ortotipografia

## 7.0 Introducció

L'ortotipografia es el conjunt d'usos i convencions que regix en cada llengua l'escriptura mitjançant elements tipogràfics. Els recursos tipogràfics han d'ajudar a la millora de la comprensibilitat del text. A aquesta unitat voràs quins són els elements essencials, com fer ús d'ells per agilitzar la lectura i augmentar la claredat del text i quins són els errors més freqüents.

## 7.1 Ortotipografia dels signes de puntuació

La puntuació d'un text serveix per agilitzar la lectura i contribuir a un text amb oracions breus, però s'ha d'evitar l'excés de puntuació i la puntuació errònia. A continuació, voràs els casos més freqüents de puntuació incorrecta quan s'utilitza el punt i la coma.

### 7.1.1 El punt

El punt seguit, el punt i a part i el punt final serveixen per assenyalar una pausa que indica el final d'un enunciat, d'un paràgraf o d'un text. Es a dir, marquen el final d'idees amb sentit complet.

No s'escriu punt:

- Després de títols i subtítols aïllats .
- En adreces electròniques que hi apareixen soles a una línia.
- Després dels signes d'interrogació o exclamació.
- Després de símbols i números d'una sèrie ordenada.
- Després de les unitats de milers i les centenes en els anys.

Per saber més sobre el punt consulta aquest enllaç:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=punt>

### 7.1.2 La coma

La seua funció és separar complements oracionals.

No es col·locarà coma entre:

Subjecte i verb. Exemple incorrecte: **Els representants de les organitzacions sindicals, van manifestar la seua oposició a l'acord adoptat.**

Verb i els complements argumentals –directe, indirecte, atribut, agent, de règim i predicatiu–.

Exemples incorrectes: **Volem agrair sincerament a tots els ciutadans, la confiança que han depositat en el nostre partit.**

Has de tenir cura amb la coma davant de les conjuncions (per exemple i). No s'ha d'escriure quan la conjunció unix dos oracions ni quan aquesta introdueix l'últim element d'una enumeració.

Exemples incorrectes: **Es necessari presentar original, i compulsar la copia/Ha d'adjuntar el DNI, el certificat d'empadronament, i el llibre de família.**

Per saber més sobre els usos de la coma consulta aquest enllaç:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=coma>

### 7.2 Signes dobles: cometes, parèntesis i guió

Els signes dobles s'utilitzen per tancar una part del text i mostrar distància respecte del text principal o dotar a eixe fragment d'un sentit propi. Tenen un signe d'apertura i altre de tancament. Qualsevol signe de puntuació que acompanye a aquests signes dobles, generalment, s'escriurà després del signe de tancament.

#### 7.2.1 Las cometes

Las cometes tenen como funció bàsica assenyalar distància amb el sentit propi de la paraula o de la seua elecció.

En valencià se utilitzen diferents tipus de cometes: les baixes o angulars («[ALT + 174], » [ALT + 175], en Windows ), les altes o angleses (“[ALT + 0147], ” [ALT + 0148]), en Windows, i les simples (‘ [ALT + 145], ’ [ALT + 146], en Windows).

Per norma, els signes de puntuació han d'anar immediatament després de les cometes. Davant de les cites, com a excepció, poden situar-se els dos punts.

Quan s'ha de posar entre cometes alguna paraula o expressió dins d'un text que ja està entre cometes, s'usen les cometes altes si prèviament s'han utilitzat les baixes, o les simples si s'han utilitzat les altes:. Exemple: **L'orador finalitzà el seu discurs amb estes paraules: «Este tema podria donar lloc a una altra conferència, que potser podríem titular “Les oportunitats comercials de la xarxa”».**

A l'exemple es pot veure que l'ordre de tancament és invers al d'apertura.

Per destacar un terme comú es prefereix la cursiva.



### 7.2.2 Els parèntesis i el guió

Encara que aquests signes de puntuació compleixen una funció similar —aïllar informació o fer aclariments—, cada signe té la seva funció.

Per un costat, la ratlla (—: ALT + 0105) serveix per aïllar un incís més independents sintàcticament que els de les comes, però menys que els dels parèntesis.

El guió no s'ha de confondre amb el guionet, ni amb el símbol de menys.

Exemple amb guió: **Els sol·licitants —majors d'edat— hauran de...**

Exemple amb guionet: **Els sol·licitants -majore d'edat—hauran de...**

Exemple amb menys: **Els sol·licitants -majors d'edat- hauran de...**

Per l'altre costat, els parèntesis s'utilitzaran per aïllar incisos al marge del relat o que hi aporten informació complementària.

Per saber més sobre els signes dobles consulta aquestos enllaços:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=parentesis>

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=guions>

## 7.3 Recursos tipogràfics

Els recursos tipogràfics s'utilitzen per indicar funcions diferents al text, com destacar, marcar literalitat, ressaltar el fet que una paraula està escrita en una altra llengua, etc. Quan s'inclouen aquests recursos facilitem la interpretació i l'organització de la informació per qui ens llig.

### 7.3.1 La negreta

La funció de la negreta és destacar part del text com marca visual a la seua organització i no guardar cap tipus de relació semàntica.

Exemple: **Aquest tràmit *sols pot realitzar-se telemàticament*.**

Aquest format permet guiar a qui llig a trobar ràpidament un punt del text que es considera de especial importància.

Exemple: **Els requisits *depenen de tres factors: edat del sol·licitant, situació laboral actual y lloc de empadronament*.**

Per mantindre la seua funció i que realment resalte al text, no es deu abusar d'aquest recurs tipogràfic.

Sols en el cas de que es segueixen les normes SEO de redacció, es comprovarà que el seu us té una funció altra que la de ressaltar.

Per saber més sobre la negreta, consulta aquest enllaç:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=negreta>

### 7.3.2 La cursiva

Aquest recurs tipogràfic pretén imitar la lletra manuscrita i la seua funció principal és ressaltar part del missatge.

S'utilitza als següents casos:

- Per escriure els títols de lleis, encapçalaments de publicacions i obres. Exemple: *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.
- Per marcar paraules estrangeres —*cash, brexit, rating, broker...*— o locucions llatines —*a priori/posteriori, in situ, modus operandi, sine qua non, ad hoc...*—.
- Per destacar una paraula o oració, però que no entre en conflicte amb l'ús de ressaltat que ja en té la negra. Exemple: Els **graus de consanguinitat** entre dues persones es compten pel nombre de generacions. Poden ser de *primer, segon, tercer i quart grau*.
- Si és necessari destacar un terme a un text redactat íntegrament en cursiva, l'opció preferible és la rodona. Exemple: *Ajudes per l'emissió de bons digitals destinats a finançar la contractació...*
- El signe de puntuació que hi va darrere d'una paraula en cursiva no es vorà afectat pel recurs tipogràfic, si no és que tota l'oració siga escrita amb aquest format.
- Tampoc s'escriuen en cursiva els nombres propis estrangers, ja siguen d'institucions, empreses o persones. Per exemple: **Financial Conduct Authority (FCA)** ha d'anar en rodona.
- Si el processador de text no admetés la cursiva, cal utilitzar cometes.

Per saber més sobre la cursiva, consulta aquest enllaç:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=cursiva>

## 7.4 Abreviatures, sigles i acrònims i símbols

Totes aquestes fòrmules tenen com a objectiu abreviar l'escriptura, però cadascuna té unes regles i una forma d'escriptura. A continuació, voràs els errors més freqüents i les confusions que solen generar-se entre elles.

### 7.4.1 Abreviatures

Són representacions escrites d'una paraula amb una o varies de les seues lletres. En ocasions, hi existeixen algunes establertes (**Sr.** per a **senyor**; **p.** o **pàg.** per **pàgina**) i altres que no compten com a grafia única.

Les abreviatures han de complir amb els següents requisits:

## 7. Recursos essencials d'ortotipografia

- Sempre s'escriuen amb punt —adm. per [administració](#)— o, a alguns casos, barra —c/ por [carrer](#)—.
- Si la paraula abreviada du titlla, l'abreviatura també ha de mantindre-la si s'utilitza la lletra que la conté —lám. por [làmina](#)—.
- Les abreviatures formen el plural afegint, de manera general, una -s —dir., [dirs.](#)—; però, si l'abreviatura en singular sols té una lletra, aquesta es duplica —relacions públiques: [r. p.](#), [rr. pp.](#)—.

### 7.4.2 Sigles i acrònims

Una sigla és una paraula nova que presenta sols les lletres inicials de totes les paraules que formen una construcció nominal.

Quan utilitzes sigles, segueix aquestes pautes per facilitar la comprensió:

- Escriu-la desenvolupada la primera vegada que hi aparega i entre parèntesis la combinació de lletres pertinent. Exemple: [Universidad Miguel Hernández de Elche \(UMH\)](#).
- Si es manté la sigla a la seua llengua d'orige, cal especificar-ho: [L'Autoritat Europea de Valors i Mercats \(ESMA, per les seues sigles en anglès\) ha recomanat...](#)

Les normes per escriure les sigles són les següents:

- Quan les sigles procedeixen de noms comuns —termes lexicalitzats— la forma desenvolupada s'escriurà en minúscula: [L'impost sobre el valor afegit \(IVA\) baixarà l'any proper](#).
- El plural de las sigles en valencià es marca a l'article, no a la sigla: [Los ETF, las IIC, los CFD, las SICAV...](#) —no [Los ETFs/ETFS/ETF's...](#)—. No obstant, a les cites textuais en anglès, les sigles formaran el plural segons a les regles general d'aquest idioma —con -s final: [CFDs](#)—.
- No porten titlles, —CIA, no [CÍA](#)—.

Quan la sigla es correspon amb un nom propi, es prescriurà de l'article —[En GVA...](#), no [En la GVA](#)—), ja que es tracta d'un tret col·loquial que ha d'evitar-se als registres cultes.

No obstant, no és estrany que una sigla, amb el pas del temps i l'ús, acabe per convertir-se en un nom comú i, així, no hi haja raó per continuar escrivint-la amb majúscula. És el cas de opa y pyme, a aquests casos parlem d'acrònims i sí tenen plural, —[opas](#) o [pymes](#)—.

Per saber més sobre usos de les sigles, abreviatures i acrònims, consulta aquestos enllaços:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=sigles>

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=abreviatures>;

### 7.4.3 Els símbols

Són abreviacions de caràcter científic-tècnic i poden ser lletres o signes no alfabetitzables.

L'escriptura dels símbols s'estableix per convenció, normalment, per grups de persones, –organismes, entitats, associacions, etc.– especialitzades en l'àmbit al que pertany determinat símbol, com la física, la matemàtica o l'economia.

Entre els símbols i les xifres es deixarà un espai preferiblement fi, –30 €–, també amb el símbol de percentatge –15 %–.

Els símbols que hi pertanyen a monedes s'inclouran únicament als quadres i a les taules; al cos del text ha d'usar-se la forma desenvolupada –150 euros–.

Per saber més sobre els símbols consulta aquest enllaç:

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=simbols>



# 8.

## Nocions d'accessibilitat



GENERALITAT  
VALENCIANA



# 8. Nocions d'accessibilitat

## 8.0 Introducció

**«L'accessibilitat és un requisit imprescindible»**

L'accessibilitat és el conjunt de característiques amb les que ha de comptar una web o un document digital per que el major nombre de persones pugua usar-les de manera senzilla i intuïtiva.

L'accessibilitat web no sols permet presentar continguts adaptats a persones amb discapacitat en pàgines web; sinó, que fa fàcilment comprensible la informació mostrada a una web a diferents tipus d'usuaris siga qual siga la seua formació i coneixements previs. L'adaptació del material gràfic —infografies, imatges, taules—, com s'ordena la informació en la pantalla, restringir l'usuari el nombre de botons que ha de polsar per dur a terme una acció i, per suposat, emprar un llenguatge basat en la comunicació clara compleix amb els requisits d'accessibilitat al mateix temps que millora sense dubtes l'experiència de l'usuari.

L'accessibilitat és un **requisit imprescindible** (veure BOE i Directiva UE ací<sup>1</sup>). Per això és millor que es prenguen les mesures d'accessibilitat amb anterioritat als documents nadius abans que hi arriben a la web. És a dir, a la redacció i edició de texts e imatges que hi acabaran per transformar-se en documents de Word, PDF i pàgines web. Per exemple, marcar els epígrafs principals i secundaris amb estils diferenciables (H1, H2). És més senzill fer-ho en el moment de la redacció que en un PDF ja creat.

Per això, **ací ens enfocarem exclusivament en les característiques d'accessibilitat aplicables a la redacció o que hi puguem afectar al disseny des de la redacció.**



<sup>1</sup> Reial Decret 1112/2018 del 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>  
La Directiva (UE) 2016/2102, del Parlament Europeu i del Consell, del 26 d'octubre de 2016 sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/ALL/?uri=CELEX:32016L2102>

## 8.1 Recomanacions

Afegeix texts alternatius –descriptius del contingut– a les imatges, taules i elements gràfics, per que els programes de reconeixement de text, emprats per les persones invidents o amb discapacitat visual puguen explicar-les el contingut que hi recullen.

1. Incorpora enllaços amb un breu text descriptiu per que l'usuari pugua decidir si polsa o no i pugua comprendre on es dirigeix l'enllaç. També pots oferir un text alternatiu als enllaços si el text no és prou explicatiu.

### 1. Impreso de solicitud (solo para trámite presencial)

Elija y descargue el que se ajuste a su solicitud y réllénelo y fírmelo.

Vínculo para descargar el impreso en pdf  
TÍTULO TEMPORAL DE FAMILIA  
MONOPARENTAL

A. [Solicitud de título de familia monoparental](#) Ctrl+clic para seguir vínculo

B. [Título temporal de familia monoparental](#)

C. [Solicitud de duplicado del título de familia monoparental](#)

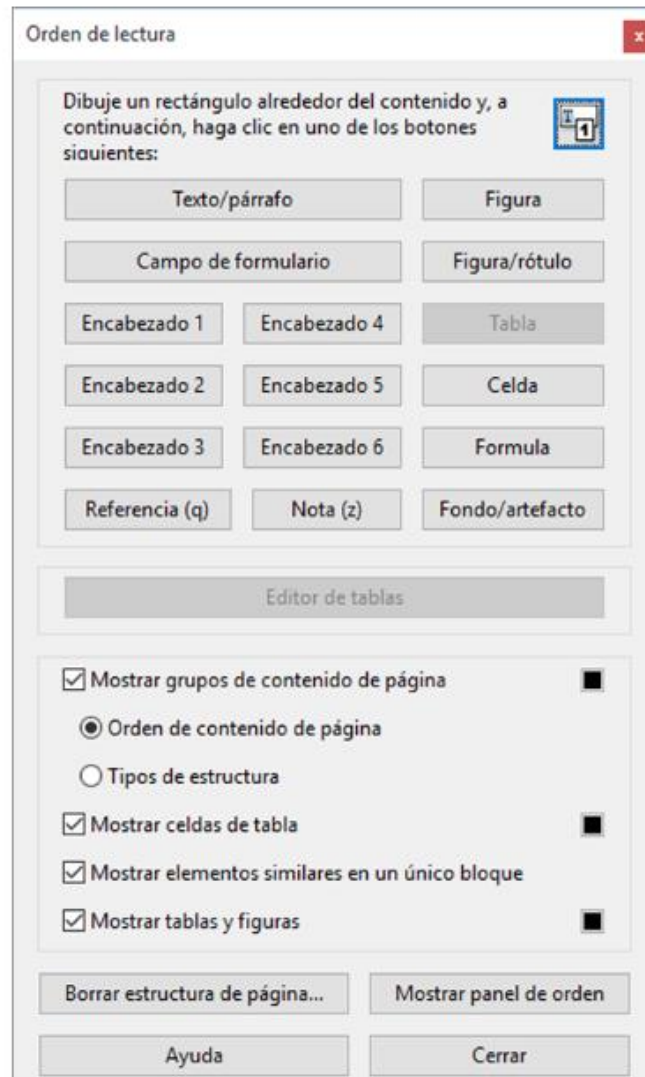
2. Si fas referència a una part determinada de la pàgina web, enllaça directament a eixa part mitjançant texts d'ancoratge. Crea marcadors per que tots els usuaris puguen desplaçar-se ràpidament.
3. Defineix les abreviatures per que un lector de pantalla pugua llegir la seua forma estesa.
4. Inclou títols, basats en estils equiparables als h1, h2 i h3 de HTML, més llistats, per que es pugua entendre l'organització dels continguts. D'aquesta manera l'usuari de lector de pantalla podrà fer la lectura en F. Això també permet generar automàticament una taula de continguts en Word i PDF.
5. Introdueix encapçalaments i peus a cada pàgina, per que el lector pugua saber on es troba.
6. Configura el llenguatge predeterminat per que el lector de pantalla sàpia com pronunciar-lo i els usuaris puguen comprendre'l. Especifica el llenguatge d'un paràgraf o frase quan siga diferent del llenguatge del document.
7. Numera les pàgines coherentment per que els usuaris puguen ubicar-se.
8. Alinea el text a l'esquerra. No justifiques el text (alineat tant als marge dret com a l'esquerra) perquè es crea un espaiat extra entre paraules o caràcters. Evita també l'alineació central del text.



9. En PDF comprova l'ordre correcte de la lectura i de la tabulació, de tan manera que, si s'accedeix de forma lineal com amb un lector de pantalla, el contingut tinga sentit.

#### Seleccionar la herramienta Orden de lectura

- Elija **Herramientas > Accesibilidad** y seleccione **Orden de lectura** en el panel de la derecha. Se mostrará el cuadro de diálogo de la herramienta Orden de lectura.





# 9.

## Recursos pràctics



GENERALITAT  
VALENCIANA



# 9. Recursos pràctics

## 9.0 Enllaços de la unitat 1

### **Cómo escribir con claridad.**

[http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC\\_1](http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC_1)

### **Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico.**

<https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf>

### **Casos de implantación de Lenguaje Claro en el Ayto. de Madrid.**

<https://bit.ly/AytoMAD>

### **Comunicación en la Policía Nacional.**

<https://vimeo.com/manage/videos/538592959/9fee279c88>

### **Cómo escribir claro para el Gobierno de Reino Unido.**

<https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk>

### **Esther de la Torre, Senior Manager at BBVA en EnClaro.**

<https://www.youtube.com/watch?v=Qta9TedZaXc>

### **Proyecto de comunicación de IKEA.**

<https://www.youtube.com/watch?v=fmzOC0XJBDg>

### **Lenguaje Claro, reto de la sociedad del siglo XXI, XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo.**

<http://www.fundeu.es/san-millan-2017/>

### **PLAIN (Plain Language Association International language).**

<https://plainlanguagenetwork.org/plain-conferences/past/>

## 9.1 Enllaços de la unitat 2

### **Guía de lenguaje inclusivo de la Generalitat Valenciana.**

<https://inclusio.gva.es/documents/610706/162187124/lgualdad,%20lenguaje+y+administraci%C3%B3n/9d54e5c2-6527-499c-b8ab-4154d8bc4c79>

### **Especial sobre lenguaje inclusivo publicado en la página web de la Fundación del Español Urgente.**

<https://www.fundeu.es/lenguaje-inclusivo/nombres-colectivos-y-otros-recursos.html>

### **Disposiciones sobre accesibilidad del Gobierno de España.**

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Estrategias/pae\\_Accesibilidad/pae\\_normativa/pae\\_elInclusion\\_Normas\\_Accesibilidad.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_normativa/pae_elInclusion_Normas_Accesibilidad.html)

## 9.2 Enllaços de la unitat 6

### **Gramàtica zero.**

<https://www.uv.es/llengues/gramaticazero>

### **Optimot.**

<https://aplicacions.llengua.gencat.cat/llc/AppJava/index.html>

**Gramàtiques Normatives Valencianes.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp>

### 9.3 Enllaços de la unitat 7

**El punt.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=punt>

**La coma.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=coma>

**Els signes dobles.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=parentesis;>

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=guions>

**La negreta i la cursiva.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=negreta;>

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=cursiva>

**Sigles i acrònims.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=sigles>

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=abreviatures;>

**Símbols.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp?gramatica=GVB&index=simbols>

### 9.4 Lectures recomanades de la unitat 8

Revilla, O. y Carreras, O. (2018). *Accesibilidad Web. WCAG 2.1 de forma sencilla*. Itákora Press.

Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. 2007. *Accesibilidad en documentos PDF*. [https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FD020199/guia\\_de\\_accesibilidad\\_en\\_documentos\\_pdf\\_60.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FD020199/guia_de_accesibilidad_en_documentos_pdf_60.pdf)

### 9.5 Enllaços generals a fonts de consulta

**Acadèmia Valenciana de la Llengua.**

<https://www.avl.gva.es/>

**Optimot.**

<https://aplicacions.llengua.gencat.cat/llc/AppJava/index.html>

**Diccionari normatiu valencià.**

<https://www.avl.gva.es/lexicval/>

**Gramàtiques Normatives Valencianes.**

<http://www.avl.gva.es/gnv/buscador.jsp>

**Gramàtica Normativa Valenciana.**

<https://www.upv.es/entidades/SPNL/info/U0734521.pdf>

**Gramàtica Zero.**

<https://www.uv.es/llengues/gramaticazero>

**Normes de llenguatge clar (en català)**

<https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/llenguatge-planer/vocabulari/llenguatge-clar/>

**Guia de llenguatge inclusiu**

[https://www.uv.es/igualtat/GUIA/GUIA\\_VAL.pdf](https://www.uv.es/igualtat/GUIA/GUIA_VAL.pdf)

**Assistent de correcció MyStilus.**

<http://mystilus.com>

**Google Trends.**

<https://trends.google.es/trends/?geo=ES>

**Google Ngram Viewer.**

<https://books.google.com/ngrams/>

**9.6 Eines aliades de la comunicació clara**

**Artext**

Redactor assistit que ajuda a escriure textos d'àmbits especialitzats i textos en llenguatge clar:

<http://sistema-artext.com/>







# 10.

## Llista de comprovació



# 10. Llista de comprovació

## 10.0 Introducció

Hem arribat a l'últim pas. Per tal de comprovar que el tràmit va a funcionar correctament i no va a generar dubtes, arriba el moment de posar-ho a prova. Per això és encara un prototip. Entenem per **prototip** un esborrany del document o tràmit ja redactat i revisat, com si estiguera llest per pujar-ho a la web.

Aquesta fase té dos passos que corresponen a una doble comprovació:

- Comprovació de qui ho redacta
- Posada a prova del prototip per usuaris

Amb les respostes aconseguides a les qüestions plantejades a aquesta fase i després de les modificacions posteriors —si foren necessàries— es podrà tenir la certesa de que s'ha aconseguit un tràmit adaptat als estàndards del llenguatge clar.

## 10.1 Comprovació de qui ho redacta

S'ha de corroborar que s'han dut a terme tots els passos previs abans de facilitar el prototip a l'usuari. Aquestes preguntes t'ajudaran a fer aquesta comprovació final. Si no s'ha comprovat algun punt dels que s'indiquen a continuació, hauràs de resoldre'ls el més aviat millor.

### Preguntes sobre localització:

- ✓ L'estructura és clara, comprensible i uniforme?
- ✓ Funcionen tots els enllaços?
- ✓ Hi ha text alternatiu per les imatges, taules, gràfics i enllaços?

### Preguntes sobre comprensió:

- ✓ S'han respost totes les preguntes de la guia segons l'estratègia proposta?
- ✓ El propòsit del tràmit és clar i precís?
- ✓ S'ofereix tota la documentació auxiliar necessària?
- ✓ Està adaptat a les recomanacions de redacció de la Unitat 4?
- ✓ El registre i el to compleixen la seua funció empàtica?
- ✓ S'ha corregit el text?

### Preguntes sobre la decisió:

- ✓ El lector sabrà què fer després de llegir el document del tràmit, on haurà de presentar-ho i en què terminis?

## 10.2 Posada a prova del prototip pels usuaris

Facilita l'accés a web del tràmit o a l'espai on vages a provar el teu prototip a dos usuaris tipus per que hi accedeixen al tràmit durant un temps limitat. Durant aquest temps hauran de llegir-ho i provar-ho. Després, hauran de respondre a aquestes preguntes breus:

### Qüestionari de valoració del tràmit

T'agraïm molt la teua col·laboració per ajudar-nos a millorar els tràmits. Les teues respostes ajudaran molt a tots els ciutadans i ciutadanes. Les tindrem en compte per modificar els texts, aclarir termes o afegir això que hi consideres necessari per aconseguir que el text siga més comprensible. Per favor, respon amb claredat i objectivitat.

1. Ha sigut fàcil localitzar la informació i desplaçar-te pel document?

- Sí
- No, perquè \_\_\_\_\_

Has comprés per a que serveix?

- Sí
- No, perquè \_\_\_\_\_

Ha sigut fàcil trobar els següents elements?

	Sí	No
Requisits per accedir al tràmit		
Documentació a aportar		
Mode de tramitació		
Terminis		
Legislació pertinent		

No, perquè \_\_\_\_\_

Has pogut llegir-ho sense dificultat?

- Sí
- No, perquè ha sigut difícil comprendre frases/conceptes/termes com per exemple:  
\_\_\_\_\_

Altres comentaris:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les seues respostes permetran donar conformitat al prototip —quan totes les respostes siguen positives— o revisar els punts dèbils que t'hagen assenyalat.

Una vegada que hi hages assumit els canvis i els hages incorporat, podràs donar el vist i plau al teu tràmit.



**Anexo Unidad 3.**  
**Sol·licitud d'alta o renovació**  
**del títol de família monoparental.**  
**Carnet de família monoparental**





# Anexo Unidad 3.

## Sol·licitud d'alta o renovació del títol de família monoparental.

### Carnet de família monoparental

Codi **GVA**: 17032 Codi **SIA**: 211845

Organisme: Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Presentación autenticada 

Termini de sol·licitud: obert

## 1 Informació bàsica

### 1.1 Què és i per a què serveix?

Les **famílies monoparentals** són un dels tipus de famílies que més s'han estés al llarg dels últims anys. Es tracta de famílies amb una major vulnerabilitat socioeconòmica i una major intensitat en la criança de les filles i els fills que la mitjana, especialment quan hi estan encapçalades per dones, que són la gran majoria. A causa d'aquestes circumstàncies requereixen més suport i protecció per part de les administracions públiques.

A l'apartat [Observacions](#) podeu conèixer totes les característiques i tipus de famílies monoparentals.

Ací podreu sol·licitar l'**alta, la renovació o un duplicat** del títol de família monoparental. Així podreu obtenir el carnet individual per cadascuna de les persones de la família, vàlid en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

Aquest títol i el carnet vos donen els següents **beneficis**:

- Deduccions en matrícules universitàries i de formació professional.
- Punts per la elecció de centre educatiu i beques de menjador.
- Formar part d'un col·lectiu prioritari en ajudes al lloguer.
- Deduccions al tram autonòmic de l'IRPF.

- Descomptes a espais culturals, Metro València i Tram, entre altres.

## 1.2 Vigència

La vigència d'aquesta acreditació variarà en funció de cada cas. La data d'inici i fi pot consultar-se al carnet.

La data de fi es essencial, ja que, si voleu renovar-ho, haureu de fer-lo dins de sis mesos abans de que caduque.

## 1.3 Pagament

Aquest tràmit no te cap cost.

## 1.4 Observacions

Ací trobareu informació sobre les **característiques i categories** de les famílies monoparentals. També quan **renovar** o **cancel·lar**, si es modifiquen aquestes característiques.

## Característiques

---

L'organització d'una família es basa en la convivència entre la *persona progenitora* i les *persones descendents*.

Es consideren *persones descendents* el fill, la filla o els fills i les filles; també les persones menors d'edat en situació d'acollida superior a un any i les persones majors d'edat que hi hagen estat en situació d'acollida i hi continuen vivint amb la família d'acollida.

Es considera *persona progenitora* a la mare, el pare, el tutor o la tutora legal o a la persona acollidora.

D'una part es considera que una família és monoparental, en primer lloc, quan sols hi ha una persona progenitora, siga per la raó que siga: perquè és així des de l'origen, o per defunció, desaparició o pèrdua de la pàtria potestat d'una de les persones progenitores.

En segon lloc, por tractar-se d'una família en *situació de monoparentalitat*, en la que hi ha filles i fills amb dos persones progenitores, però a les següents situacions: la guarda i custòdia és exclusiva d'una persona progenitora, hi ha una absència temporal forçada d'una de les persones progenitores o una situació de gran dependència i, a més, hi ha una situació econòmica determinada; o la progenitora ha sigut víctima de violència de gènere per part del progenitor

## Categories

---

Hi existeixen dues categories de famílies monoparentals: les especials i les generals.

### 1. Especial:

- a. Les famílies amb dos o més persones descendents.
- b. Una persona amb un descendent al seu càrrec que tinga reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 %, l'incapacitat permanent absoluta o la gran invalidesa.
- c. Les famílies amb una persona descendent a les que la persona que encapçala la família tinga reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 65 %, l'incapacitat permanent absoluta o la gran invalidesa.
- d. Una família formada per una dona i la descendència sobre la qual te la guarda i custodia, que ha patit violència de gènere, d'acord amb la Llei orgànica 1/2004, per part del progenitor.
- e. Les famílies amb *sols una persona descendent* quan els ingressos anuals de la unitat familiar no superen el 100 % del [IPREM](#) (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples).

### 2. General:

Podeu esbrinar si és el seu cas seguint aquests passos:

1er Calculeu els ingressos anuals de la unitat familiar: Sumeu la base imposable general de la declaració de la renda (o els ingressos que s'indiquen al certificat corresponent que reconeix la no obligació de presentar la declaració) més la pensió d'aliments, si hi existeix.

2n Calculeu quin és el nombre de *unitats de consum* de la vostra unitat familiar:

- una persona major de 18 anys equival a 1
- entre 14 i 18 anys, 0,5
- i menor de 14 anys, 0,3

3er Dividiu la quantitat d'ingressos anuals entre el nombre de *unitats de consum*.

4t Compareu aquest resultat amb l'[IPREM](#) (de 12 mensualitats) de l'any vigent. Si el resultat de les dades és inferior al de l'IPREM, podeu sol·licitar-ho.

Les famílies monoparentals que no s'hi troben a les situacions descrites a l'apartat anterior.

- a. La formada per una persona i la seua descendència que hi estiga inscrita al Registre Civil sols amb ella com a progenitora.
- b. Una persona vídua i les filles i fills que hi haja tingut amb la parella que va morir.
- c. Una persona i a les persones que tinga en situació d'acollida al menys un any i a les majors d'edat que hi hagen estat en acollida permanent, fins als 26 anys.
- d. Una persona que tinga la consideració de família d'acollida d'urgència diagnòstic.
- e. Aquella formada per una persona i la seua descendència sobre la que tinga en exclusiva la pàtria potestat.

Les famílies monoparentals que tinguen un fill o una filla al seu càrrec i passen a tindre dos, se'ls canviarà automàticament a categoria especial d'acord amb el Decret 179/201.

## Renovacions i cancel·lacions

---

El títol de família monoparental s'ha de **renovar**:

- Quan varie qualsevol de les condicions que van donar lloc a l'expedició del títol.
- Quan hi haja un canvi de categoria.
- Quan qualsevol dels fills o les filles deixen de complir les condicions per figurar com a integrant de la família monoparental, encara que aquest no comporte la modificació de la categoria en que està classificada o la pèrdua de tal condició.

El títol de família monoparental s'ha de **cancel·lar** quan es perda la condició de família monoparental:

- Quan la persona que encapçala la unitat familiar contraga matrimoni o constituïska una unió de fet.
- Quan la unitat familiar deixa de complir qualsevol de les condicions.

Les famílies monoparentals que tinguen reconeguda aquesta situació d'acord amb el Decret 179/2013 del 22 de novembre, del

Consell, seguiran beneficiant-se dels avantatges que el mateix títol implica fins la data en que es produísca la caducitat.

A la resta de famílies que, amb l'aplicació del Dret 19/2018, els hi corresponga la categoria especial i, en aquests moments, disposen d'un títol de categoria general, la persona que encapçala la unitat familiar haurà de tramitar la sol·licitud corresponent per la modificació del títol.

## 1.5 Requisits

Per que se vos considere família monoparental heu de complir els següents requisits:

### 1. Requisits de composició de la unitat familiar:

- La persona progenitora haurà de tindre la seua residència a la Comunitat Valenciana. Deu haver residit al menys per un període mínim de dotze mesos ininterromputs anteriors a la data en que presente la sol·licitud.

Podeu consultar aquests requisits amb més detall a:

- [Enllaç 00 Informació general famílies monoparentals](#) (pàgina 3)
- [Enllaç 01 Requisits de la unitat familiar](#)

### 2. Requisits de les persones integrants de la unitat familiar:

- a. Viure a algun municipi de la Comunitat Valenciana. La persona progenitora haurà de demostrar que ha estat residint de manera continua durant el dotze mesos previs a la data de presentació de la sol·licitud.
- b. Les persones descendents (fills i filles, nets i netes) deuen ser
  - menors de 26 anys
  - o tindre reconegut un grau igual o superior al 33 % de discapacitat, la incapacitat permanent absoluta o la gran invalidesa.
- c. Deuen conviure en la unitat familiar. Aquesta convivència es manté encara que hi existisca una separació temporal—tant de la persona progenitora com de les descendents— per qualsevol d'aquests motius:
  - estudis
  - treball
  - tractament mèdic, rehabilitació o causes similars
  - per força major

- privació de llibertat de la persona progenitora o de la descendència

d. Dependre econòmicament de la unitat familiar. Es considera que té dependència econòmica la persona descendent els ingressos anuals de la qual estan per sota del 100 % de l'[IPREM](#) (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples) vigent calculat en dotze mensualitats.

No es consideren ingressos les pensions d'orfanat, aliments ni altres prestacions econòmiques.

Podeu consultar aquest requisits a l'[Enllaç 02 Requisits de les persones](#).

### **1.6 Qui pot sol·licitar-ho?**

Qui represente a la família —mare, pare, tutors o qui gestione els seus tràmits— que complisca els requisits.

### **1.7 Normativa del procediment**

- [Decret 19/2018, de 9 de març](#), del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8260, de 23.03.2018).
- [Resolució de 25 de març de 2020](#), de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es prorroga la vigència dels títols i carnets de famílies nombroses i monoparentals expedits a la Comunitat (DOGV núm. 8772, de 26.03.2020).
- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (BOE núm., 236, de 02.10.2015).

### **1.8 Preguntes freqüents**

- Descarregueu [ací](#) les preguntes freqüents

## 2 Sol·licitud

### 2.1 Termini

Si és **la primera vegada** que es sol·licita o desitja un **duplicat**, podeu demanar-lo en qualsevol moment.

Si **desitgeu renovar-lo**, heu de fer-lo dins dels sis mesos abans de la seua caducitat.

### 2.2 Documentació

Heu de presentar:

1. El imprès de la sol·licitud (sols per al tràmit presencial).
2. La documentació general que acredite la vostra situació.
3. La documentació específica de la situació familiar.

Més avall podreu ver en detall cadascú d'aquests documents. Compileu i complimenteu tota la informació. Deseu-la al seu ordinador per tindre-la preparada quan presenteu el tràmit.

#### 1. Imprès de la sol·licitud (sols per al tràmit presencial)

Seleccioneu i descarregueu el que s'ajuste a la vostra sol·licitud. Després, empleneu-lo i signeu-lo.

- A. [Sol·licitud de títol de família monoparental](#)
- B. [Títol temporal de família monoparental](#)
- C. [Sol·licitud de duplicat del títol de família monoparental](#)

Se desitgeu un duplicat del títol en vigor i del carnet de família monoparental, sols heu d'afegir a aquest imprès una còpia del DNI o NIE de qui el sol·licita. No és necessària més documentació per aquesta sol·licitud.

#### 2. Documentació general

- Persones amb nacionalitat espanyola: Document nacional d'identitat (DNI) de qui sol·licita i de cadascuna de les persones descendents majors de catorze anys o autorització per la consulta.
- Persones estrangeres: Número d'identificació d'estranger (NIE) o autorització per la consulta o passaport de totes les persones que integren la unitat familiar o certificat literal de naixement del Registre Civil. En cas de que els menors d'edat no disposen d'aquest document, cal aportar un certificat literal de naixement.

- Còpia del llibre o llibres de família complets o resolució administrativa o judicial de la adopció o la tutela.
- Certificat d'empadronament de les persones que integren la unitat familiar, en cas de que no s'autoritze a l'òrgan gestor per la comprovació.

### 3. Documentació específica de la situació familiar

Segons la situació familiar en la que vos trobeu, haureu de presentar una documentació o altra per demostrar-lo. A l'enllaç de més avall podreu descarregar-vos un document PDF que descriu les diferents situacions familiars. A aquest document podreu escollir la que més s'ajuste al seu cas. A continuació veureu la documentació que cal aportar. És possible que tingueu que escanejar-la o fotografiar-la per aportar-la com a document digital.

[Enllaç 05 Documentació específica](#)

### 4. Document de registre

Quan presenteu tota la documentació, obtindreu un document on constaran les vostres dades, l'entitat que ha registrat la vostra sol·licitud i la data de presentació. Conserveu aquest document perquè és la prova de que heu iniciat aquest tràmit.

## 2.3 Presentació

Podeu fer-ho de manera [presencial](#) o [telemàtica](#).

### Presencial

---

Haureu de presentar el formulari de sol·licitud complimentat i la documentació requerida en qualsevol dels punts de registre indicats més avall. Després de presentar-la, a la còpia de la vostra sol·licitud constarà de la data de registre en la que heu iniciat aquest tràmit.

Podeu presentar la documentació a algun dels llocs que es citen a continuació. Són els previstos a la legislació vigent en matèria de procediment.

Cercador de punts de registre:

**[per la versió en castellà:]**

[https://www.gva.es/es/inicio/atencion\\_ciudadano/buscadores/registros](https://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/buscadores/registros)

**[per la versió en valencià:]**



[https://www.gva.es/va/inicio/atencion\\_ciudadano/buscadores/registros](https://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/buscadores/registros)

- Oficines de Correos En aquest cas, haureu de presentar-la en un sobre obert per que es puga estampar el segell i la data a l'imprès de sol·licitud i en la còpia.
- Registre dels òrgans administratius als que es dirigeix la sol·licitud.
- Direccions Territorials d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració general de l'Estat o de les comunitats autònomes.
- Representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

La data de registres es reconeixerà com a vàlida quan presenteu la sol·licitud:

- Als registres dels ajuntaments o de les mancomunitats que col·laboren en la tramitació dels dits títols i carnets.
- A aquells que tinguen subscrit conveni amb la Generalitat Valenciana per la presentació d'escrits.

## Telemàtica

---

### Nota preliminar

Si opteu per aquest mode, és indispensable comptar amb un sistema de [firma digital autoritzada](#).

Si ho desitgeu, podeu descarregar-vos un document PDF amb les instruccions per iniciar aquest procediment a aquest enllaç:

[Enllaç 03 Presentació electrònica](#)

### Passos del procediment

1. Inicieu la vostra sol·licitud a aquest enllaç, on haureu d'identificar-vos amb el vostre certificat digital:

Presentación autenticada 

2. La primera finestra apareix amb el títol «Emplenar». Açò vos donarà accés al procediment concret de presentació de la sol·licitud. Ací haureu d'escollir entre «Alta» o «Renovació».
  - «Alta»: Empleneu els apartats corresponents a les dades de la unitat familiar dels formularis «Sol·licitud de Família Monoparental 1» i «Sol·licitud de Títol de Família Monoparental 2».
  - «Renovació»: Indiqueu el número del títol del qual es sol·licita la renovació, així com el motiu pel que el presenta. De manera automàtica, es carregaran les vostres dades segons consten a l'Administració. Si observeu qualsevol error, ara podreu modificar-los. A continuació, completeu els formularis «Sol·licitud del Títol de Família Monoparental 1» i «Sol·licitud de Títol de Família Monoparental 2» als apartats que corresponguen al motiu pel que es sol·licita la renovació.  
Cliqueu al botó «Continuar».
3. «Documentar». Adjunteu la seua documentació. Podeu annexar tots els documents digitals que necessiteu.  
Cliqueu al botó «Continuar».
4. «Registrar». Aquest pas és necessari per finalitzar la presentació de la sol·licitud. Una vegada registrada la sol·licitud, tindreu accés al justificant de registre de la sol·licitud. Hi estarà signat amb un codi segur de verificació (CSV) —marcat amb un cercle roig—. Podreu descarregar-lo al mateix procediment de presentació o després, a través de la «Carpeta Ciutadana».

### Firmes digitals reconegudes

- Certificat digital
- Sistema clave
- DNle, document nacional d'identitat electrònic
- Certificats de persona jurídica, personal empleat públic o persona física emets per l'ACCV.
- També s'admetran tots els certificats reconeguts inclosos a la [llista de confiança de prestadors de serveis de certificació](#)
- Vos recomanem que comproveu la validesa del vostre certificat actual a aquest enllaç:  
<https://valide.redsara.es/valide/inicio.html>

### Dubtes sobre el tràmit? Consulteu-les ací:

- Per dubtes sobre el text del tràmit: [families@gva.es](mailto:families@gva.es)
- Per dubtes informàtiques: [generalitat\\_en\\_red@gva.es](mailto:generalitat_en_red@gva.es)

## 2.4 Normativa de la sol·licitud

- Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8260, de 23.03.2018).
- Resolució de 25 de març de 2020, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual es prorroga la vigència dels títols i carnets de famílies nombroses i monoparentals expedits a la Comunitat (DOGV núm. 8772, de 26.03.2020).

## 2.5 Enllaços

- [Enllaç 00 Informació general famílies monoparentals](#)
- [Enllaç 01 Requisits de la unitat familiar](#)
- [Enllaç 02 Requisits de les persones](#)
- [Enllaç 03 Presentació electrònica](#)
- [Enllaç 04 Documentació general](#)
- [Enllaç 05 Documentació específica](#)
- [Enllaç 06 Preguntes freqüents](#)
- [Fullet informatiu sobre famílies monoparentals](#)
- [Vídeo informatiu](#)

## 3 Tramitació

### 3.1 Procés de tramitació

Després de la **presentació** de la sol·licitud i documentació requerida es procedeix a la **valoració** de l'adequació de la condició de la persona sol·licitant i la seua realitat familiar a la reconeguda al decret.

El termini màxim per donar-vos a conèixer si la sol·licitud ha estat acceptada o no són 6 mesos des de la data a la que vau presentar-la en el registre.

Si no rebeu cap notificació en aquest temps, podeu considerar que la sol·licitud ha estat acceptada per silenci administratiu.

**En cas d'estar acceptada** s'emetrà un Títol col·lectiu i s'enviaran els carnets individuals a totes les persones integrants de la unitat.

Si hi haguera variacions de les circumstàncies familiars o personals que els han conduït a tindre aquest Títol, haureu de comunicar-lo a la Direcció Territorial. Disposeu de un termini màxim de 3 mesos per informar des que es produïsquen dites variacions.

**En cas de denegar-se**, podreu recórrer aquesta decisió. Contra la resolució que posa fi al procediment, que no esgota la via administrativa, podrà interposar-se un recurs d'alçada en el termini d'un mes davant l'òrgan superior jeràrquic, en els termes establerts als articles 112 i següents de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre o qualsevol altre recurs admès en dret.

### 3.2 Òrgans de tramitació

Aquestes són les direccions territorials de la Conselleria amb competències en matèria de família:

- Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives  
Pl. de Nules, 2  
46003 - València/Valencia

## 4 Resolució

### 4.1 Obligacions

Si haguera variacions de les circumstàncies familiars o personals que els han conduit a tindre aquest Títol, haureu de comunicar-lo a la Direcció Territorial. Disposeu de un termini màxim de 3 mesos per informar des que es produïsquen dites variacions.

### 4.2 Termini màxim

El termini màxim per donar-li a conèixer si la sol·licitud ha estat acceptada o no són 6 mesos des de la data a la que vau presentar-la en el registre.

Si no rebeu cap notificació en aquest temps, podeu considerar que la sol·licitud ha estat acceptada per silenci administratiu.

### 4.3 Observacions

**En cas de denegar-se**, podreu recórrer aquesta decisió. Contra la resolució que posa fi al procediment, que no esgota la via administrativa, podrà interposar-se un recurs d'alçada en el termini d'un mes davant l'òrgan superior jeràrquic, en els termes establerts als articles 112 i següents de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre o qualsevol altre recurs admès en dret.

### 4.4 Òrgans de resolució

Direccions territorials d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

- Castelló: Avinguda Germans Bou, 81.
- València: Avinguda de l'Oest, 36.
- Alacant: Rambla Méndez Núñez, 41.

Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives  
Pl. de Nules, 2  
46003 - València/Valencia

**La Generalitat Valenciana desitja que aquesta informació vos siga d'utilitat.**

La present informació té exclusivament caràcter il·lustratiu, és per això que no originarà drets, expectatives ni vincularà amb el procediment al que fa referència, la tramitació del qual estarà subjecta sempre a les instruccions específiques.





GENERALITAT  
VALENCIANA