



RECENSIÓN DE

MONTOLÍO DURÁN, ESTRELLA; TASCÓN, MARIO (2020). EL DERECHO A ENTENDER. LA COMUNICACIÓN CLARA, LA MEJOR DEFENSA PARA LA CIUDADANÍA. LOS LIBROS DE LA CATARATA. 192 P. ISBN: 978-84-9097-966-2

Marc Bayés Gil*

Palabras clave: derecho a entender; comunicación clara; movimiento lenguaje claro; escritura digital; experiencia de usuario

REVIEW OF

MONTOLÍO DURÁN, ESTRELLA; TASCÓN, MARIO (2020). EL DERECHO A ENTENDER. LA COMUNICACIÓN CLARA, LA MEJOR DEFENSA PARA LA CIUDADANÍA. LOS LIBROS DE LA CATARATA. 192 P. ISBN: 978-84-9097-966-2

Keywords: legal language; Roman law; latinisms; applied linguistics.

* Marc Bayés Gil, professor associat del Departament de Filologia Hispànica, Teoria de la Literatura i Comunicació de la Universitat de Barcelona. marcbayes@ub.edu

Citació recomanada: Bayés Gil, Marc. (2021). [Recensió de l'obra *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa para la ciudadanía* de Estrella Montolío Durán i Mario Tascón]. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 75, 352-357. <https://doi.org/10.2436/rld.i75.2021.3589>

En el cambio de cultura comunicativa que se ha ido extendiendo en los últimos años en algunas organizaciones públicas y privadas españolas y latinoamericanas están plenamente involucrados Estrella Montolío y Mario Tascón. Estrella Montolío es catedrática de lengua española en la Universidad de Barcelona, divulgadora y asesora en comunicación. Mario Tascón es director de la empresa de innovación y transformación digital Prodigioso Volcán, consultor y especialista en medios digitales y redes sociales. Sus trayectorias profesionales han fundamentado, y legitimado, la publicación de este libro necesario en el panorama ensayístico español. El libro aborda extensamente las iniciativas sobre comunicación clara que se están llevando a cabo en los últimos años tanto en España como en el resto del ámbito hispanohablante, y las sitúa en el movimiento internacional que promueve el *derecho a entender*.

Es su exhaustividad, y abarcar tanto el ámbito público como el privado, una de las fortalezas de esta publicación. Previamente, contábamos con manuales o guías de redacción administrativa o jurídica en español, en cuyos prólogos se reunían las acciones recientes del mundo hispanohablante encaminadas a la mejora de la calidad comunicativa de las instituciones públicas (entre las más recientes están las publicadas por las siguientes instituciones: Juzgado Penal Contravencional y de Faltas de Caba, 2019; Comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile, 2019; Federación Española de Municipios y Provincias & Instituto Lectura Fácil, 2017; Montolío Durán & Tascón, 2017; Sánchez Alonso, 2017; Ayuntamiento de Madrid, 2017; Carretero González et al., 2017).

Contábamos, asimismo, con artículos científicos en los que se registraban acciones significativas en favor de la comunicación clara en los documentos jurídicos o administrativos (Gelpí, 2006; Montolío Durán y López Samaniego, 2008; Castellón Alcalá, 2009; Toledo Báez, 2011; Carretero González, 2015; Pedraza Pedraza, 2017; Poblete y Fuenzalida González, 2018; Arenas Arias, 2019; Cuesta, Reyes y Roseth, 2019; Becker, 2020); y con artículos de corte periodístico o divulgativo que daban cuenta de acciones singulares en la expansión de este movimiento (Carretero González, 2017; Abad, 2018; Bayés Gil, 2019).

Sin embargo, no disponíamos en español de una obra ensayística en la que se documentara en su globalidad el desarrollo histórico del movimiento lenguaje claro y las contribuciones que se han hecho en lengua castellana a un lado y otro del Atlántico.

Esta reseñable contribución no es su único logro. El libro va mucho más allá y así se destaca ya en el prólogo. En estas primeras páginas, escritas por el catedrático en Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona, Juli Ponce Solé, se justifica la relevancia de la publicación por la necesidad de concienciar a quienes se dirigen al ciudadano, especialmente desde las instituciones públicas, sobre la importancia de la claridad y de la conveniencia de hacerse entender «porque forma parte intrínseca de los principios de buen gobierno y el derecho a una buena administración» (p. 8). Subraya, asimismo, Ponce el afán de los autores por que los mismos principios que fundamentan la claridad en el sector público deberían hacerse extensibles al sector privado, particularmente cuando este sector presta servicios de interés general; de otro modo, se podría causar “indefensión del consumidor” (p. 10). Aparte, el prólogo reivindica que la Administración tiene que preocuparse no solo de hacerse entender, sino que debería incorporar “técnicas antiseguro para lograr que sus decisiones fueran más efectivas, aplicando lo que sabemos gracias a los avances ofrecidos por la psicología cognitiva (...) por la economía conductual (...) y por el derecho conductual” (p. 11). Precisamente, esta última reivindicación de Ponce también está apuntada en la publicación, aunque no tan desarrollada como querríamos algunos lectores de la obra. Tal vez es cierto que destinar un capítulo a este tema hubiera sido apresurado, dado que en España estamos todavía dando los primeros pasos en lo que se refiere a las ciencias del comportamiento humano aplicadas a la comunicación de la Administración con la ciudadanía; en concreto, en lo que atañe a lo que Thaler y Sunstein (2008) denominaron *nudging*: “cualquier aspecto de la arquitectura de la decisión que altera el comportamiento de las personas en un sentido predecible sin prohibir ninguna de las opciones ni cambiar de forma significativa sus incentivos económicos”. Aunar el *nudging* a las acciones encaminadas a conseguir una comunicación clara es un camino por el que todavía queda mucho recorrido que transitar.

La introducción amplía el mensaje del prólogo y aporta al lector un argumentario sólido sobre la relevancia de la claridad comunicativa en las organizaciones públicas y privadas. Los autores convierten estas páginas en un alegato en favor de que dichas organizaciones mejoren su calidad comunicativa porque no solo es un tema pendiente, con honrosas excepciones, sino también porque sí se puede. Efectivamente, Administraciones

públicas y organizaciones privadas de otros países (Estados Unidos, Reino Unido, Suecia) parecen haber logrado una buena calidad comunicativa. En realidad, en estos países las instituciones públicas y privadas comparten, generalmente, un objetivo central: “facilitar en todo momento la comprensión cómoda del ciudadano y (...) maximizar el interés de cuanto se le comunica” (p. 14).

Este éxito comunicativo que han alcanzado estos países es el resultado de un proceso histórico que recoge las páginas del capítulo 1. Este capítulo, a la par del recorrido histórico sobre el alcance de la optimización de las comunicaciones en las Administraciones, destaca a figuras clave de la política y la cultura que impulsaron la claridad comunicativa de sus gobiernos (Churchill y Orwell son dos ejemplos elocuentes). También desde esas primeras páginas del capítulo 1, los autores ponen en el centro de la reivindicación de claridad a los propios movimientos ciudadanos y, en concreto, a algunas mujeres con una actividad reivindicativa que resultó clave en la fuerza que adquirió el denominado movimiento lenguaje claro: Chrissie Maher, en Inglaterra; Ginny Redish, en Estados Unidos. Estas figuras, desde el activismo, “pusieron contra las cuerdas a la Administración y a las empresas” (p. 14) más allá de las fronteras de sus países. Si algo podemos echar de menos en este capítulo son algunas referencias más al movimiento en el mundo hispanohablante, así como la mención al trabajo precursor en España de los manuales de lenguaje administrativo de los años noventa (Becker, 2020): el *Manual de estilo del lenguaje administrativo* y el *Manual de documentos administrativos*, publicados en 1991 y 1994, respectivamente, que ya hacían referencia a este movimiento cívico en sus páginas introductorias.

El capítulo 2 entra de lleno en los retos que plantean las nuevas tecnologías de la información “para hacer efectivo el derecho a entender” (p. 40). Resulta débil la conexión que se establece en las primeras páginas de este capítulo entre los movimientos cívicos de Inglaterra y de EEUU, que reivindican la claridad de los documentos oficiales, y el despliegue tecnológico de esos mismos años; no obstante, ese bache argumentativo es momentáneo porque el libro nos encauza de nuevo en el derecho a entender; concretamente, el libro selecciona acertadamente el concepto UX (las siglas de experiencia de usuario en inglés), acuñado por Norman y Nielsen, y lo define admirablemente. La conexión entre el derecho a comprender y la experiencia de usuario se expresa con nitidez: una experiencia de usuario fallida suele estar provocada por “falta de claridad, falta de sencillez y falta de empatía por parte de quienes diseñan el proceso” (p. 43), lo que vulnera directamente nuestro derecho a entender.

También este capítulo presenta otros conceptos que en la actualidad se han convertido en alusiones ineludibles en todo lo que concierne a la comunicación de las administraciones: la inclusividad y la accesibilidad; conceptos a los que dedica buena parte de este segundo capítulo. No pasan desapercibidas en estas páginas las referencias a las figuras femeninas que alientan la claridad y la buena experiencia de usuario desde sus profesiones: Olga Revilla, Kat Holmes y Martha Lane Fox. Concluye este segundo capítulo con la actualmente obligada mención a la inteligencia artificial. En realidad, presenta las primeras andaduras de Clara: un trabajo desarrollado por el Instituto de Ingeniería del Conocimiento, en colaboración con Prodigioso Volcán y la Fundéu, cuyo objetivo es medir el grado de claridad de los textos con ayuda de los archimencionados algoritmos. De nuevo es una mujer, Carmen Torrijos, quien está detrás de la ideación y puesta en marcha de esta innovadora herramienta en favor de la claridad.

El capítulo 3 conecta otra vez con la historia del derecho a entender, desarrollada en el capítulo 1, y revisa la legislación más destacada sobre este particular. Los autores consiguen hábilmente una experiencia lectora amigable del complejo entramado legislativo de los últimos años que ampara el derecho a entender en la normativa europea y española; específicamente, examinan la idea de este derecho diseminada a través de directrices, decretos, leyes y jurisprudencia. El capítulo contiene, asimismo, mención expresa a varias asociaciones de consumidores que han impulsado “proyectos que permiten a los ciudadanos profundizar en sus derechos” (p. 79) y a la oficina del Defensor del Pueblo, que en la actualidad ha recomendado mayor claridad al menos a 72 Administraciones locales.

Este capítulo reseña adicionalmente algunos de los hitos más relevantes de las últimas dos décadas en España: la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia (2002); el plan de transparencia judicial (2005); la constitución de la Comisión para la Modernización del lenguaje jurídico (2009); el prontuario de estilo del Tribunal Supremo (2016) y el Libro de estilo de la justicia (2017); recogen también los autores otras iniciativas recientes en Hispanoamérica, como la Cumbre Judicial Iberoamericana (2016) y el Glosario Jurídico del

Lenguaje Claro (2018). En muchos de estos hitos han estado involucrados directa o indirectamente los autores de *El derecho a entender*.

Los siguientes dos capítulos cumplen el encomiable propósito de traducir qué significa poner en el centro de la comunicación a la ciudadanía. Particularmente, se centran en describir cómo la escritura y el diseño digital pueden favorecer el acceso de la información a las personas. Así, en el capítulo 4 los autores ponen el foco en la estructura de los textos y el tono empleados. Citan a Susan M. Weinschenck, cuyas investigaciones de corte neurocientífico inspiran las páginas de recomendaciones sobre la estructura de los documentos; adicionalmente, Tascón y Montolío presentan uno de los valiosos conceptos que, a partir de este punto del libro, adquieren protagonismo, la *presunción de complejidad*: “cuando vemos un sitio con apariencia compleja, nuestro cerebro lo registra a gran velocidad y en general no lo percibimos como atractivo. También sucede lo contrario: el cerebro decide en cuestión de décimas de segundo si un documento va a ser fácil de entender” (p.95).

En el capítulo 5 los escritores abordan fundamentalmente las estrategias de escritura digital que ayudan a reducir la mencionada presunción de complejidad y potencian una buena experiencia de usuario. Es un acierto considerar que esta experiencia de usuario aúna actividades cognitivas variadas como la lectura, la escritura y otras formas de interacción, como pulsar enlaces, hablar con dispositivos, recibir correos, localizar o firmar digitalmente documentos. Hacer todas estas acciones exige que los diseñadores web sean claros para que el usuario sepa en todo momento cómo conducirse. De hecho, el capítulo ofrece valiosas recomendaciones para facilitar la actividad web del usuario; incluso, muy certeramente, destina un apartado para aportar pautas de elaboración de contenidos para usuarios que acceden a internet (a sus servicios y aplicaciones) por medio de dispositivos móviles, porque los *smartphones* son el medio de acceso más extendido.

Si en el capítulo anterior los autores nos mostraban uno de los conceptos cruciales que hay que tener en cuenta para la mejora de la calidad comunicativa, la presunción de complejidad; en este, muestran otro de los conceptos clave para mejorar la experiencia de usuario: el *diseño de servicios*. Con esta etiqueta se hace referencia a la “actividad de planificar a las personas, las infraestructuras, comunicación, materiales que componen un servicio, para mejorar su calidad, la interacción entre proveedor y las personas usuarias y la experiencia de las mismas” (p.135). El detallado recuento de lo que hay que considerar en el mencionado diseño de servicios no olvida aludir al diseño inclusivo, a la accesibilidad y a la necesidad de atender a la diversidad funcional.

El capítulo 6 se abre con la descripción de un caso ya emblemático en el movimiento lenguaje claro en España: se trata de la iniciativa Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid, en la que participaron activamente Tascón y Montolío. Esta Administración —y puntualizan estos autores: “liderado por Manuela Carmen”— llevó a cabo un proyecto “democrático de hacer más claras sus comunicaciones. El primer paso lo dio con un importante documento: la multa de tráfico” (p. 130). A partir de este ejemplo, el capítulo se cierra con la presentación del método de comunicación clara en 9 pasos, que los autores desarrollarán en un capítulo posterior, y que cimientan en una serie de principios y conceptos teóricos multidisciplinares.

Así, en cuanto a los principios, subrayan que antes de abordar cualquier iniciativa de comunicación clara es “preciso pensar en la persona y colectivos que van a recibir, ver o manejar la información en cuestión, ya sea en papel o a través de una pantalla” (p.134); y también manifiestan la necesidad de transformar la cultura comunicativa de las instituciones públicas: “orientarla hacia las necesidades de las personas en toda su diversidad. El objetivo es que los ciudadanos comprendan, se sientan seguros y estén en el centro de la actividad pública” (p.135). Añaden, al respecto, la mención a las aportaciones de los estudios sobre legibilidad y lecturabilidad, que aún “deberían medir también el grado de comprensión de las frases, la estructura de la página, el contexto de los contenidos, la calidad de los títulos y una serie de variables que inciden en la claridad” (p. 138). Cómo no, el último principio ineludible es incluir a ciudadanos en grupos focales en los que se evalúe su grado de satisfacción con la claridad de los documentos que han sido sometidos a un proceso de clarificación comunicativa. Al fin y al cabo, el ciudadano —o el consumidor— es el primer destinatario de las comunicaciones externas de organizaciones públicas y privadas y, por tanto, tiene que participar en los procesos de clarificación.

Por otro lado, los autores concretan el carácter multidisciplinar de toda acción encaminada a conseguir una comunicación clara. La redacción, el manejo de la palabra, es central para conseguir los fines comunicativos deseados; singularmente, cuando se trabaja con lenguajes de especialidad; pero también entran en juego otras disciplinas, que atañen al diseño (diseño de productos y diseño de servicios), el lenguaje visual o el neurolenguaje. A estas disciplinas y a sus principios teóricos también se les dedica un espacio en este capítulo.

El capítulo 7 es de corte más manualístico y contiene un meritorio compendio de recomendaciones para la elaboración de documentos claros. Sorprende en un trabajo tan sólido en su conjunto el adverbio *quizás*: “el método es un sistema abierto, que se va modificando a medida que surgen novedades del neurolenguaje o de la ingeniería del software, que, quizás, son los que más novedades vienen aportando últimamente” (p. 151). Parece el descuido voluntario de una obra impecablemente documentada.

Finalmente, el método de comunicación clara en 9 pasos, que los mismos autores recogen en la guía de redacción de Tascón y Montolío (2017), *Comunicación Clara. El derecho a comprender* y en la guía de escritura clara publicada por el Ayuntamiento de Madrid (2017), *Comunicación clara. Guía práctica*¹, se despliega en este capítulo con todo detalle: abarca la planificación, la textualización y la revisión y evaluación de prototipos de documentos con usuarios mediante pruebas rigurosas; y tiene en cuenta el lenguaje verbal y el visual. Con este capítulo, la obra adquiere una provechosa dimensión aplicada que le confiere un nuevo valor añadido.

La obra se cierra con un capítulo en que se listan las referencias bibliográficas mencionadas en el texto y otras tantas fuentes de consulta recomendadas: todas pertinentes y cuidadosamente seleccionadas, y necesarias para cualquier lector que quiera seguir reflexionando sobre comunicación clara y derecho a entender.

Referencias bibliográficas:

- Abad, Mar. (2018). [Así quiere escribir el Ayuntamiento de Madrid para que entiendas sus notificaciones](#). *Yorokobu*. (Consultado el 31 de diciembre del 2012).
- Arenas Arias, Germán Jair. (2019). Lenguaje claro (derecho a comprender el Derecho). *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 15, 249-261.
- Ayuntamiento de Madrid. (2017). *Comunicación clara. Guía práctica*. Madrid: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
- Bayés Gil, Marc. (2019). [Comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid: una transformación para la ciudadanía](#) [Apunte de blog]. *Blog Revista de Llengua i Dret*.
- Becker, Lidia. (2020). Lenguaje claro/llano/ciudadano y lectura fácil. ¿Nuevas variedades de comunicación digital de masas más allá del español general/común/total o internacional/neutro? En Sebastian Greusslich y Franz Lebsanft (coord.), *El español, lengua pluricéntrica, discurso, gramática, léxico y medios de comunicación masiva* (p. 58-74). Alemania: V&R unipress.
- Carretero González, Cristina. (2015). [La claridad y el orden en la narración del discurso jurídico](#). *Revista de Llengua i Dret*, 64, 63-85.
- Carretero González, Cristina. (2017). [Crónica del seminario sobre el uso de la lengua en las administraciones públicas](#) [Apunte de blog]. *Lenguaje jurídico*.
- Carretero González, Cristina, Pérez, Jorge. M., Lanne-Lenne, Luis y De los Reyes, Gema. (2017). *Lenguaje claro. Comprender y hacernos entender*. Sevilla: Ediciones Rodio. S. Coop. And.
- Castellón Alcalá, Heraclia (2009). *Hacia la claridad en los textos administrativos*. *Revista de Llengua i Dret*, 52, 85-115.

¹ Los autores de este trabajo son Estrella Montolío Durán, Mario Tascón, M^a. Ángeles García Asensio, Sebastián Bonilla Álvarez, Fernando Polanco Martínez e Irene Yúfera Gómez.

- Comision de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile. (2019). *Propuesta de manual de estilo para redacción de sentencias*. Santiago de Chile: Poder Judicial-Chile.
- Cuesta, Ana, Reyes, Ángela y Roseth, Benjamín (2019). [*La importancia de ser claro: Programa de Lenguaje Claro: Evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia*](#). Bogotá: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Federación Española de Municipios y Provincias e Instituto Lectura Fácil. (2017). *Accesibilidad Cognitiva, Lectura Fácil y Lenguaje Claro en la Administración Pública Local*. Sevilla: Ediciones Rodio. S. Coop. And.
- Gelpí Arroyo, Cristina. (2006). [*El llenguatge planer a Espanya*](#). *Revista Bibliogràfica de Geografia y Ciencias Sociales*, 11(687).
- Juzgado Penal Contravencional y de Faltas de Caba. (2019). *Manual de lenguaje claro y estilo*. Caba: Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas Nro. 10.
- Martín Nájera, Santiago. A. (2020). Nuevas políticas, nuevas herramientas. *Auditoría Pública*, 76, 41-50.
- Montolío Durán, Estrella y López Samaniego, Anna. (2008). [*La escritura en el quehacer judicial. Estado de la cuestión y presentación de la propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España*](#). *Revista signos*, 41(66), 33-64.
- Montolío Durán, Estrella y Tascón, Mario. (2017). *Comunicación clara. El derecho a comprender*. Madrid: Prodigioso Volcán.
- Pedraza Pedraza, María Betulia (2017). El lenguaje claro: metas y fallas de una política de derechos. *RIUSS Journal*, 1.
- Poblete, Claudia. Andrea y Fuenzalida González, Pablo. (2018). Una mirada a l'ús de llenguatge clar en l'àmbit judicial llatinoamericà. *Revista de Llengua i Dret*, 69, 119-138.
- Sánchez Alonso, Fernando. (2017). *Manual de lenguaje y estilo administrativo*. Murcia: Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia.
- Thaler, Richard. H. y Sunstein, Cass. R. (2008). Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. En *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Toledo Báez, María Cristina. (2011). ¿Existe el Plain Spanish? La modernización del discurso jurídico-administrativo y su influencia en la traducción jurídica. *Hikma*, 10, 175.