

Discurso tributario: hacia la claridad de la notificación de providencia de apremio

Tax discourse: towards clarity in enforcement orders

Marc Bayés-Gil; María-Ángeles García-Asensio; Jorge Franganillo

Cómo citar este artículo:

Bayés-Gil, Marc; García-Asensio, María-Ángeles; Franganillo, Jorge (2025). "Discurso tributario: hacia la claridad de la notificación de providencia de apremio [Tax discourse: towards clarity in enforcement orders]". *Infonomy*, 3(1), e25005
<https://doi.org/10.3145/infonomy.25.005>



Marc Bayés-Gil

<https://orcid.org/0000-0003-1925-0440>

<https://directorioexit.info/ficha7201>

Universidad de Barcelona

Facultad de Filología i Comunicació

Estudios del Discurso Académico y Profesional (EDAP)

Gran Via de les Corts Catalanes, 585

08007 Barcelona, España

marcbayes@ub.edu



María-Ángeles García-Asensio

<https://orcid.org/0000-0002-5570-342X>

<https://directorioexit.info/ficha7016>

Universidad de Barcelona

Facultad de Información y Medios Audiovisuales

Centro de Investigación en Información, Comunicación y Cultura (CRICC)

Melcior de Palau, 140

08014 Barcelona, España

garciaasensio@ub.edu



Jorge Franganillo

<https://orcid.org/0000-0003-4128-6546>

<https://directorioexit.info/ficha17>

Universidad de Barcelona

Facultad de Información y Medios Audiovisuales

Centro de Investigación en Información, Comunicación y Cultura (CRICC)

Melcior de Palau, 140

08014 Barcelona, España

franganillo@ub.edu

Resumen

Este estudio analiza las opiniones de 82 contribuyentes sobre dos versiones de una misma plantilla de documento tributario (notificación de providencia de apremio): la versión original, actualmente en uso en más de 4.500 municipios españoles, y una versión clarificada, desarrollada por un equipo interdisciplinar de especialistas en comunicación clara. El objetivo del estudio es evaluar y mejorar la versión clarificada, dado que la original se considera poco comprensible para el ciudadano medio. Para ello, se ha recurrido a un test de percepción de claridad y a un cuestionario de comprensión previamente validados. Los resultados indican que la versión clarificada se percibe y se comprende mejor, aunque con margen de mejora en algunos aspectos.

Palabras clave

Comunicación clara; Lenguaje claro; Discurso de especialidad; Discurso tributario; Claridad; Comprensión; Test de percepción de claridad; Cuestionario de comprensión.

Abstract

This study analyzes the opinions of 82 taxpayers regarding two versions of the same tax document template (enforcement order): the original, currently in use in over 4,000 Spanish municipalities, and a clarified version, developed by an interdisciplinary team of plain language specialists. The objective was to evaluate and improve the clarified version, given that the original is considered poorly understood by the average citizen. To this end, a clarity perception test and a comprehension questionnaire, previously validated, were used. The results indicate that the clarified version is perceived and understood better, although with room for improvement in some aspects.

Keywords

Plain language; Clear communication; Specialized discourse; Tax discourse; Clarity; Comprehension; Clarity perception test; Comprehension questionnaire.

1. Introducción

La providencia de apremio es un acto administrativo que se dicta cuando un contribuyente no ha pagado un tributo (por ejemplo, un impuesto) en el plazo de tiempo estipulado. Ese acto se notifica al contribuyente mediante un documento, la notificación de providencia de apremio, que también tiene como finalidad requerir el cumplimiento de la obligación tributaria (pagar la deuda) en unos nuevos

plazos, ya dentro del período ejecutivo de pago, con el correspondiente recargo. Asimismo, el documento advierte de las consecuencias de un incumplimiento, que pueden incluir embargos, y ofrece información para fraccionar o aplazar la deuda, así como para reclamar si la persona destinataria no está de acuerdo con la deuda y el recargo (**Pistola; Viñuales-Ferreiro, 2021; Polanco, 2024**).

La Agencia Tributaria estatal y las Administraciones tributarias autonómicas y municipales emiten esas notificaciones, de acuerdo con sus competencias. Los contenidos del acto administrativo y de su notificación vienen regulados por ley¹, pero no existe un modelo único de documento para todas las Administraciones. De hecho, sin contravenir el marco legal, cada Administración es libre de diseñar el documento y de redactar su contenido siguiendo criterios propios; por tanto, es libre de usar su propia plantilla, que contiene un grueso de texto fijo y unos campos abiertos en los que introducirá los datos personales y fiscales de cada destinatario.

La multinacional *Gestión Tributaria Territorial (GTT)*, con sede en Alicante y especializada en tecnología tributaria, pone a disposición de los ayuntamientos y diputaciones españolas con los que colabora una plantilla a partir de la cual se elaboran notificaciones de providencia de apremio que actualmente llegan a contribuyentes de más de 4.500 municipios españoles. La plantilla incluye, además de la notificación, una carta de pago. El análisis del texto de la plantilla (**García-Asensio, 2024**) revela la persistencia de algunas rutinas de redacción propias de un discurso jurídico-administrativo tradicional descrito por la bibliografía científica como opaco y poco eficaz (**Calvo-Ramos, 1980; Castellón-Alcalá, 2009; Conde-Antequera, 2009; Da-Cunha, 2020; Montolío, 2023; Garofalo; Pontrandolfo, 2024; Montolío et al., 2024**).

En un momento en que las Administraciones están promoviendo políticas de transparencia, acceso a la información y gobierno abierto, y transformando sus formas de comunicación con la ciudadanía a través de proyectos de lenguaje claro (**Camacho-Muñoz, 2023; Forment, 2024**), se ha hecho necesario revisar el texto y el diseño de la plantilla para clarificarlos (**Subiela-Hernández et al., 2024**). El propósito es que la notificación y la carta de pago resultantes se hagan más amables y comprensibles para un ciudadano medio, destinatario principal del documento administrativo. La ciudadanía reivindica su *derecho a comprender* (**Montolío; Tascón, 2020; Loya-del-Río; Cuesta-Adán, 2024**); también, a comprender el discurso tributario (**Montolío, 2024; O'Donnell, 2024**), para conocer sin ambigüedades sus derechos y obligaciones. Las Administraciones no pueden dejar de responder a esta exigencia democrática (**Seoane, 2024**).

¹ Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y Real Decreto 939/2005, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.

El proceso de clarificación de la plantilla² ha corrido a cargo de un equipo interdisciplinar experto en comunicación y lenguaje claro, formado por dos juristas tributaristas, cuatro lingüistas, tres diseñadores gráficos y dos profesionales de las áreas de *Servicio al Cliente* y de *Comunicación de GTT*. Este proceso de cocrea-

ción interdisciplinar ha resultado en un prototipo clarificado, cuyas decisiones textuales, lingüísticas y de diseño, basadas en los principios de la norma *ISO 24495-1* de lenguaje claro (**Franganillo; García-Asensio, 2024**), se detallan en **García-Asensio (2024)** y en **Pasagali (2024)**. La fase final del proceso de clarificación, en línea con este enfoque de cocreación, comporta someter el prototipo a evaluación ciudadana y, con los datos obtenidos, prever la introducción de posibles reajustes en la plantilla clarificada hasta obtener una versión final aceptada por todos los agentes implicados (**Bayés-Gil, 2024b**).

La ciudadanía reivindica su derecho a comprender el discurso tributario para conocer sin ambigüedades sus derechos y obligaciones

Para medir la eficacia del proceso de clarificación, este estudio aplica la metodología del test de usuarios, adaptada al contexto específico de la evaluación de documentos. Aunque los tests de usuarios se asocian habitualmente a la evaluación de interfaces, también son una herramienta metodológica rigurosa para medir la claridad percibida y la facilidad de comprensión de un documento, como argumentan **Jarrett y Redish (2020)**. En este caso, el test de usuarios se ha adaptado para evaluar específicamente si la versión clarificada de la notificación de providencia de apremio es más clara y fácil de comprender que la versión original, dado que un documento confuso o difícil de entender puede tener consecuencias negativas, desde malentendidos hasta sanciones.

2. Objetivos

Este trabajo presenta la metodología y los resultados de la evaluación de un prototipo clarificado de notificación de providencia de apremio. La evaluación ha comportado obtener datos con los que valorar el grado de claridad percibida y de comprensión del documento que manifiestan 82 contribuyentes sin conocimientos jurídico-administrativos, representativos del público objetivo. Los resultados, si bien sugieren mejoras puntuales aplicables al prototipo, también demuestran que la versión clarificada se percibe más clara y es más comprensible que la versión original, igualmente evaluada. Además, ponen de relieve qué modificaciones lingüísticas y de diseño contribuyen a la claridad comunicativa del documento.


3. Metodología

El proceso de evaluación del prototipo clarificado de notificación de providencia de apremio busca evaluar la eficacia comunicativa de los cambios introducidos respecto del documento original. En este proceso se manejan, pues, dos

² Se acepta que «un comunicado está en lenguaje claro si su redacción, estructura y diseño son tan transparentes que los lectores a quienes se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información» (*International Plain Language Federation, s.f.*).

Notificación
Providencia de apremio

gtt



Nombre y Apellidos
Dirección
CP
Población

Le notificamos que la Jefatura de la Dependencia de Recaudación ha dictado la siguiente «providencia de apremio» porque ha finalizado el plazo de pago en período voluntario de la deuda que usted tiene con nuestro ayuntamiento y no nos consta que haya pagado el importe que debe.

«Al no haber ingresado el importe que debe en período voluntario, el total de la deuda se incrementa con un recargo de apremio reducido del 10 %. Si el pago no se realiza en los plazos fijados en el artículo 62.5 de la Ley General Tributaria (LGT), el importe de la deuda se verá incrementado con un recargo de apremio ordinario del 20 % y con intereses de demora. También se iniciará el embargo de sus bienes.»

1 En la carta de pago adjunta consta el importe que usted tiene que pagar para cancelar su deuda.

Cuándo y cómo pagar

Plazos

- Si ha recibido esta notificación en la primera quincena del mes, el plazo de pago finaliza el día 20 del mismo mes.
- Si ha recibido esta notificación entre el día 15 y el último día del mes, el plazo de pago finaliza el día 5 del mes siguiente.
- Si el último día de pago fuese sábado, domingo o festivo, el plazo de pago se amplía hasta el siguiente día hábil.

Formas de pago

Puede ingresar el importe que debe (deuda y recargo del 10 %):

- Por internet, en nuestra Oficina Virtual Tributaria (OVT).
- Necesitará el número de referencia de pago que consta al final de la carta de pago adjunta.
- Presencialmente, en cualquier oficina: Correos, CaixaBank, BBVA.
- Necesitará la carta de pago adjunta.

Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago

Por internet, en nuestra Oficina Virtual Tributaria (OVT).
Recibirá una respuesta inmediata o una resolución posterior en la propia OVT, en la que constará si hemos aceptado su solicitud.

Presencialmente, en nuestras oficinas del Servicio de Atención y Gestión Tributaria.
Recibirá una resolución escrita en la que constará si hemos aceptado su solicitud.

1 / 2

Notificación de providencia de apremio

gtt

Consecuencias de la falta de pago

Si usted no paga la deuda y el recargo del 10 % en los plazos que indicamos en esta notificación, el recargo pasará a ser de un 20 % y deberá pagar:

- Intereses de demora. Estos intereses se cuentan sobre la deuda inicial (sin recargos) desde el día siguiente al momento en que finaliza el período voluntario de pago hasta que usted pague totalmente el importe que debe.
- Las costas del procedimiento (si se producen).
- Además, iniciaremos el embargo de sus bienes o la ejecución de garantías (un aval bancario, por ejemplo).

Derecho a recurrir

1.º Si usted no está de acuerdo con el contenido de la providencia, puede presentar un recurso de reposición:

- Dispone de un mes para presentarlo desde el día siguiente a haber recibido esta notificación.
- Tiene que dirigirse a la Jefatura de la Dependencia de Recaudación.
- Puede presentarlo:
 - A través de nuestra Oficina Virtual Tributaria (OVT).
 - En nuestra(s) oficina(s) del Servicio de Atención y Gestión Tributaria.

2.º Si su recurso de reposición fuera denegado, o si usted no recibiera respuesta a su recurso un mes después de haberlo presentado, podrá interponer un recurso contencioso-administrativo:

- Disponerá de dos meses para presentarlo desde el día siguiente a haber recibido la resolución del recurso de reposición (o desde un mes después de haber presentado el recurso si no ha recibido respuesta).
- Tendrá que presentar el recurso ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo. Para ello, necesitará estar representado por un abogado/a.

Tenga en cuenta que presentar un recurso no detiene el procedimiento de apremio excepto en los supuestos legalmente previstos.

Por tanto, usted tiene que realizar el pago en los plazos que le indicamos en esta modificación o solicitar el aplazamiento o el fraccionamiento de la cantidad que debe aunque esté a la espera de recibir respuesta a su recurso.

Normas aplicables

Ley General Tributaria (LGT)
Iniciación del procedimiento de apremio: artículo 167.1
Plazos para el pago: artículo 62.5
Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento del pago: artículo 65
Consecuencias de la falta de pago: artículo 167.4
Recurso de reposición: artículo 167.3
Suspensión del procedimiento de apremio: artículo 168.2

Reglamento General de Recaudación (RGR) 2802005 de 29 de julio
Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento del pago: artículos 44 a 54
Suspensión del procedimiento de apremio: artículo 73
Real Decreto Legislativo (RDL) 2004
Recurso de reposición: artículo 14

Más información

Oficina Virtual Tributaria (OVT): <http://www.gtt.es/ovt>
Oficina(s) del Servicio de Atención y Gestión Tributaria: nombre oficina / Dirección / Teléfono: 00 000 00 00

2 / 2

Carta de pago
Providencia de apremio

gtt

Fecha de caducidad del documento: 000000000 Referencia de pago: 0000000000

Ejemplar para el contribuyente

Servicio de gestión: Ayuntamiento de xxx Emisor del aviso: JaveaXKabia
Contribuyente: Apellido Apellido Nombre Identificador fiscal: 123456789A

Concepto de la deuda Objeto tributario	Ejemplar - Período R.T. fijo Ref. externa	Fecha fin pago voluntario Fecha providencia	Principal (Deuda inicial) Recargo 10 %	Intereses Total deuda
Impuesto vehículos	2023 - Anual 1743042 Ref.	00/00/0000 00/00/0000	00,00 00,00	00,00 00,00
Impuesto vehículos Land Rover Discovery Sport	2023 - Anual 1743042 Ref.	00/00/0000 00/00/0000	00,00 00,00	00,00 00,00
Total principal	Recargo 10 %	Intereses	Costas	Costas del expediente
00,00	00,00	00,00	00,00	00,00
Total a ingresar				
00,00 €				

Información al contribuyente

Validación Formas de pago

Para que el pago se haga efectivo, la entidad financiera tiene que validar este documento poniendo su sello.


Por internet: <https://dptz.tributoslocales.es>
<http://www.iberaja.es/tributos>
Iberaja directo (solo clientes de Iberaja)

Presencialmente:
Cajeros de Iberaja
Cualquier oficina de Iberaja

Ejemplar para la entidad financiera

Código del procedimiento de recaudación: #09052180#

Último día de pago	Emisora	Modo	Referencia de pago	Identificación	Importe a ingresar
00/00/0000	000000	2	000000000000	0000000000	00,00 €



1 / 1

3.1. Diseño de las pruebas: test de percepción de claridad y cuestionario de comprensión

En el proceso de evaluación se empleó un test de percepción de claridad y un cuestionario de comprensión, herramientas previamente probadas con éxito en la evaluación de documentos administrativos dirigidos a ciudadanos sin formación jurídico-administrativa (Bayés-Gil, 2021; Da-Cunha, 2022). Ambos instrumentos se adaptaron para el objetivo de evaluar el prototipo de notificación y de su correspondiente carta de pago.

El diseño final del test y del cuestionario (anexos 1 y 2) se obtuvo mediante un proceso iterativo, detallado en Bayés-Gil (2024b). Inicialmente, con la colaboración de un sociólogo, se crearon cuatro versiones de los ítems del test de percepción y una versión preliminar del cuestionario de comprensión. Estas versiones se probaron con 75 estudiantes de Filología Hispánica de la *Universidad de Barcelona*, elegidos por su potencial como destinatarios de notificaciones administrativas y por su sensibilidad lingüística. Sus respuestas sirvieron para evaluar la pertinencia y la formulación de las preguntas, así como para identificar áreas de mejora (zonas opacas o no comprensibles) en el prototipo clarificado. El análisis de los resultados de este pilotaje permitió, finalmente, ajustar las instrucciones y las preguntas para la versión definitiva del test y del cuestionario.

A fin de facilitar la comparación de resultados, en el proceso de ajuste se tuvo, asimismo, en cuenta, que ambas versiones de la notificación (VO y VC) se someterían a las mismas pruebas (versiones finales del test y del cuestionario). Además, cada participante respondería al test o al cuestionario de una sola versión (VO o VC) para evitar el efecto de aprendizaje (Cardona-Arbeláez et al., 2019), que podría sesgar las respuestas en una segunda experiencia lectora. Las respuestas se recogerían indistintamente en papel y en formato digital.

En su versión definitiva, el test de percepción de claridad consta de:

- una instrucción inicial: “A partir del documento que le hemos facilitado, responda brevemente a las siguientes preguntas”;
- una definición de *claridad*, necesaria para que el informante comprendiera el concepto que debía evaluar (**Bayés-Gil**, 2021 y 2024a): “Un documento es claro si es fácil de entender”;
- seis preguntas (anexo 1), precedidas de un apartado para datos sociodemográficos (edad, nivel de estudios, sexo y lugar de residencia) (figura 1).

Edad (elija su franja de edad):	Nivel de estudios (escoja una de las opciones):	Sexo:
<input type="checkbox"/> de 18 a 29 años	<input type="checkbox"/> Estudios universitarios	<input type="checkbox"/> Hombre
<input type="checkbox"/> de 30 a 39 años	<input type="checkbox"/> Estudios no universitarios	<input type="checkbox"/> Mujer
<input type="checkbox"/> de 40 a 64 años		
<input type="checkbox"/> 65 años o más		
		Escriba su lugar de residencia:

Figura 1. Preguntas sobre datos demográficos

En cuanto a las preguntas de este test, las tres primeras buscan evaluar la percepción general de claridad del documento (VO o VC) y los aspectos que dificultan su comprensión. La cuarta se centra en valorar la claridad de cada apartado del documento. Estas cuatro preguntas se articulan en una escala de Likert de 1 a 5 (1 = nada claro; 2 = poco claro; 3 = más o menos claro; 4 = bastante claro; 5 = claro). Las dos últimas preguntas son abiertas, para facilitar la aportación de sugerencias de mejora.

El cuestionario de comprensión también incluye la misma instrucción inicial, la definición de *claridad* y las seis preguntas sobre datos sociodemográficos. Consta de 31 preguntas (anexo 2), entre las que se incluye una sobre la percepción de claridad del documento. Algunas utilizan la misma escala de Likert y otras son abiertas.

Ambos instrumentos fueron validados por las dos profesionales de *GTT* que participaron en la clarificación de la plantilla.

3.2. Instrucciones para los facilitadores

Como las pruebas se realizarían en diferentes lugares de España a través de los contactos y las delegaciones de *GTT*, a las personas facilitadoras encargadas de administrar las pruebas, guiar a los participantes y recoger sus respuestas se les entregaron instrucciones escritas (anexo 3). El objetivo era asegurar la uniformidad en la información y en las instrucciones dadas a los participantes, reunidos en un espacio físico en cada ubicación.

Los facilitadores recibieron instrucciones escritas detalladas (anexo 4) para la correcta aplicación de las pruebas. Estas instrucciones abordaban qué hacer si los informantes excedían el tiempo asignado, e incluso sugerían un post-test opcional. Las instrucciones se acompañaron del consentimiento informado (anexo 5).

3.3. Muestra

En el estudio participaron 82 personas con diversos perfiles sociodemográficos. La distribución por edades fue la siguiente: 12 participantes tenían entre 18 y 29 años; 11, entre 30 y 39 años; 48, entre 40 y 64 años; y 11 tenían 65 años o más. Con respecto al nivel educativo, 48 participantes indicaron contar con estudios universitarios, 33 señalaron tener estudios no universitarios y uno no respondió. En cuanto al sexo, la muestra estuvo compuesta por 44 hombres y 38 mujeres.

Los participantes residían en diversos lugares de España: 15 en la costa norte, 31 en el interior y 28 en la zona levantina; 8 no proporcionaron este dato. Por último, 34 provenían de áreas urbanas y 39 de áreas rurales, mientras que 9 no indicaron su área de residencia.

4. Resultados

De los 82 participantes, 34 respondieron una sola prueba, ya fuera el cuestionario o el test de percepción de claridad, aplicado a una de las versiones de la notificación: original (VO) o clarificada (VC). Los 48 restantes respondieron dos pruebas, contraviniendo las instrucciones. Con una sola excepción, estos últimos participantes completaron tanto el test de percepción de claridad como el cuestionario de comprensión, ambos sobre la misma versión de la notificación (VO o VC).

El número de pruebas recopiladas por tipo es ligeramente desigual. Se obtuvieron 32 tests de percepción de claridad para cada versión (VO y VC). Sin embargo, se recogieron 37 cuestionarios de comprensión de la VO y 29 de la VC.

4.1. Resultados del test de percepción de claridad

La primera pregunta planteada a los participantes fue si consideraban clara la notificación de providencia de apremio. La VO obtuvo una puntuación media de 3,5 sobre 5, mientras que la VC alcanzó un 4,2. Esta mejora en la percepción se atribuye a las modificaciones realizadas sobre la versión original para obtener el prototipo clarificado. Según esta escala, el documento pasa de ser considerado “más o menos claro” en su versión original a “bastante claro” en la versión modificada.

A la pregunta “¿Considera que hay algún aspecto del documento que dificulta su comprensión?”, los participantes respondieron señalando, en promedio, “pocos” aspectos (2,5) en la VO y “ninguno” (1,8) en la VC. Este último dato, paradójicamente, contrasta con las respuestas a la tercera pregunta: “Si considera que hay algún aspecto que dificulta la comprensión del documento, ¿cuál o cuáles cree que son? Señale con una cruz todos los aspectos que considere”. Esta pregunta presentaba una lista de 18 aspectos concretos que potencialmente podrían afectar la claridad del texto.

En la VO, los participantes marcaron casi todas las opciones (17 de 18), sumando un total de 62 marcas. En la VC, el total de marcas fue de 25. Estos resultados sugieren que, si bien hay una mejora ostensible en la claridad de la VC, ambas versiones presentan aún aspectos que dificultan la comprensión.

Los aspectos señalados con mayor frecuencia en la VO fueron (entre paréntesis, el número de marcas):

- el vocabulario técnico no se entiende (12)
- falta información necesaria (7)
- las oraciones son complejas (6)
- aspecto general del documento (su apariencia visual) entorpece su lectura (5)
- hay información ambigua, imprecisa (5)
- hay información innecesaria (4)
- hay demasiada información en el documento (4)
- hay demasiada información en cada oración (4)
- el documento es demasiado extenso (3)
- no se entienden las instrucciones (2)
- los párrafos son muy largos (2)
- hay muchas oraciones en un mismo párrafo (2)
- el tono del documento no es amable (2)
- los párrafos son muy cortos (1)
- hay faltas de ortografía (1)
- los títulos no ayudan a encontrar la información (1)
- la estructura del documento es compleja (1)

En la VC, los participantes identificaron 9 de los 18 aspectos propuestos como problemáticos, con una frecuencia notablemente menor que en la VO, excepto en dos casos: “el documento es demasiado extenso” y “la estructura del documento es compleja”. En estos dos aspectos, la VC fue percibida como menos clara que la VO. Esta percepción es comprensible, dado que la VC tiene tres páginas (dos para la notificación y una para la carta de pago), mientras que la VO tiene dos (notificación y carta de pago).

Los aspectos señalados en la VC, ordenados de mayor a menor frecuencia, son:

- el documento es demasiado extenso (6)
- el vocabulario técnico no se entiende (5)
- la estructura del documento es compleja (5)
- el tono del documento no es amable (2)
- el aspecto general del documento (aspecto visual) entorpece la lectura (2)
- hay información ambigua, imprecisa (2)
- los títulos no ayudan a encontrar la información (1)
- las oraciones son complejas (1)
- hay demasiada información en el documento (1)

La tabla 1 compara la frecuencia con que los participantes identificaron cada aspecto como un obstáculo para la claridad, tanto en la VO como en la VC. La última columna muestra la diferencia entre ambas versiones, en valores absolutos.

Tabla 1. Generadores de penumbra en las versiones del documento tributario estudiado

Generadores de penumbra	VO	VC	Diferencia
El vocabulario técnico no se entiende	12	5	+7
Falta información necesaria	7	0	+7
Las oraciones son complejas	6	1	+5
Hay información innecesaria	4	0	+4
Hay demasiada información en cada oración	4	0	+4
El aspecto general del documento (su apariencia visual) entorpece su lectura	5	2	+3
Hay información ambigua, imprecisa. ¿Puede subrayarla en el texto?	5	2	+3
Hay demasiada información en el documento	4	1	+3
No se entienden las instrucciones	2	0	+2
Los párrafos son muy largos	2	0	+2
Hay muchas oraciones en un mismo párrafo	2	0	+2
Los párrafos son muy cortos	1	0	+1
Hay faltas de ortografía	1	0	+1
El tono del documento no es amable	2	2	0
Los títulos no ayudan a encontrar la información	1	1	0
El documento es demasiado extenso	3	6	-3
La estructura del documento es compleja	1	5	-4

La siguiente pregunta pedía a los participantes puntuar, en una escala de Likert, la facilidad de comprensión de la información de cada apartado. Los resultados muestran una mejora notable en la percepción de todos los apartados en la VC, excepto en el de información adicional (denominado “Dónde dirigirse” en la VO y “Más información” en la VC). Este apartado ya recibía una alta valoración en la VO (4,2), lo que explica la mejora marginal en la VC (4,4).

Es destacable que los dos apartados considerados más complejos, “Advertencias” (VO) / “Consecuencias de la falta de pago” (VC), y “Recursos” (VO) / “Derecho a recurrir” (VC), son los que experimentan una mayor mejora en la claridad en la VC (de 3,1 en la VO a 4,0 en la VC). Un análisis más detallado revela que el apartado sobre cómo recurrir obtiene la peor puntuación en la VO (3,1) y la segunda más baja en la VC (4,0). Esta baja calificación podría deberse a la complejidad inherente al proceso de recurrir un acuerdo administrativo. Por lo tanto, se requiere un esfuerzo especial en la revisión final del prototipo para mejorar la claridad de este apartado.

Tabla 2. Valoración de los apartados de la VO y de la VC en la escala de Likert (1–5)

Apartados	VO	VC
Apartado “Introducción”	3,7	4,3
Apartado “Cómo y cuándo pagar” / Apartados 2 y 3 (media) en la VO	3,8	4,5
Apartado “Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago” (VC)		3,8
Apartado “Consecuencias de la falta de pago” (VC) / “Advertencias” (VO)	3,2	4,1
Apartado “Derecho a recurrir” / “Recursos”	3,1	4,0
Apartado “Normas aplicables”		4,0
Apartado “Más información” / “Dónde dirigirse”	4,2	4,4
Carta de pago	3,9	4,3

Como se puede observar, la VC contiene dos apartados que no existen en la VO: “Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago” (figura 2) y “Normas aplicables”. El primero de estos, “Cómo solicitar...”, es el que recibe la valoración más baja en cuanto a claridad (3,8) en la VC. Inferimos que esto se debe, principalmente, a que la información proporcionada es insuficiente para los participantes: el texto remite a una Oficina Virtual Tributaria (OVT) o a una oficina presencial para realizar la gestión y se limita a indicar los plazos de respuesta de la Administración. En la revisión del documento, se valorará ampliar esta información sin aumentar significativamente su extensión, ya que los participantes perciben la longitud como un factor que genera opacidad.



Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago	 Por internet, en nuestra Oficina Virtual Tributaria (OVT).	 Presencialmente, en nuestra(s) oficina(s) del Servicio de Atención y Gestión Tributaria.
	Recibirá una respuesta inmediata o una resolución posterior en la propia OVT, en la que constará si hemos aceptado su solicitud.	Recibirá una resolución escrita en la que constará si hemos aceptado su solicitud.

Figura 2. Apartado “Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago” de la notificación de providencia de apremio (VC)

El segundo de los nuevos apartados, “Normas aplicables” (figura 3), agrupa al final del documento todas las normas que en la VO se referenciaban diseminadas en cada sección. Consideramos que esta dispersión en la VO dificultaba el flujo de la información. Sin embargo, en la VC, este apartado no acaba de cumplir completamente su función, a ojos de los informantes. Aunque organiza el aparato legal que sostiene la notificación, sigue ofreciendo contenido opaco para un contribuyente lego en materia jurídica. Presenta una larga lista de normas y artículos que le resulta no del todo reveladora probablemente por su extensión, ya que son muchos los artículos a los que hace referencia. La percepción de claridad de este apartado se valora, en cualquier caso, con un 4,0, una puntuación que deberá tenerse en cuenta en un futuro reajuste.

Normas aplicables		Más información
Ley General Tributaria (LGT)	Reglamento General de Recaudación (RD 939/2005 de 29 de julio)	Oficina Virtual Tributaria (OVT): http://www...
Iniciación del procedimiento de apremio: artículo 167.1	Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento del pago: artículos 44 a 54	Oficina(s) del Servicio de Gestión y Atención Tributaria: Nombre oficina C/ Dirección Telf. 00 000 00 00
Plazos para el pago: artículo 62.5	Suspensión del procedimiento de apremio: artículo 73	
Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento del pago: artículo 65	Real Decreto Legislativo (RDL) 2/2004	
Consecuencias de la falta de pago: artículo 167.4	Recurso de reposición: artículo 14	
Recurso de reposición: artículo 167.3		
Suspensión del procedimiento de apremio: artículo 165.2		

Figura 3. Apartado “Normas aplicables” de la notificación de providencia de apremio (VC)

4.2. Resultados del cuestionario de comprensión

Los resultados de los cuestionarios de comprensión refuerzan los hallazgos de los tests de percepción de claridad: la VO es más difícil de comprender (46 errores de comprensión en las respuestas de los 37 informantes) que la VC (32 errores en las respuestas de los 29 informantes).

De hecho, la primera información de la notificación, justo después del encabezado con los datos personales y fiscales del contribuyente, es la que presenta mayores dificultades de comprensión. Esta información responde, en primer lugar, a la pregunta “¿Quién ha dictado la providencia de apremio?”, que resultó difícil de contestar para muchos participantes. La respuesta a esta pregunta concentra el mayor número de errores (13 en la VO y 5 en la VC), aunque la VC muestra una mejora considerable. Este bloque inicial también responde a la pregunta “¿Por qué recibe usted esta notificación?”, con 4 errores en la VO y 2 en la VC.

Interpretamos que estos datos son críticos para la inteligibilidad general de la notificación de providencia de apremio porque la dificultad para comprender los primeros aportes informativos podría repercutir negativamente en la percepción de claridad del resto del documento (**Bayés-Gil, 2021**), y también, en consecuencia, en la motivación para leerlo y en la capacidad para procesar adecuadamente el resto de la información. A causa del sesgo de anclaje (**Tversky; Kahneman, 1974**), esa primera impresión negativa influye en la percepción global, incluso si las secciones posteriores son más claras. Por esta razón, en la próxima revisión del prototipo se prestará especial atención a este bloque informativo inicial, que, además, incluye la motivación (el porqué) del acto administrativo que se ha dictado.

Sumado a la dificultad con la información inicial, los participantes mostraron, asimismo, problemas para comprender la información sobre plazos, tanto de pago como para interponer un recurso contencioso-administrativo. Las siguientes preguntas, en particular, acumulan un número significativo de errores en ambas versiones (VO y VC, respectivamente, entre paréntesis):

- ¿Qué ocurre si paga después de la fecha de caducidad de la carta de pago? (VO: 5; VC: 4)
- Si no paga en los plazos establecidos, exactamente, ¿cuánto más tendrá que pagar? (VO: 5; VC: 4)
- Ha recibido este documento el día 14 de febrero, ¿cuándo finaliza el plazo para pagar su deuda? (VO: 4; VC: 1)
- Para interponer un recurso contencioso-administrativo, ¿cuál es el plazo? (VO: 1; VC: 1)

Estos resultados indican la necesidad de revisar también esta sección en la VC. La tabla 3 compara el número de errores de comprensión entre ambas versiones y muestra la diferencia en valores absolutos en la última columna.

Tabla 3. Número de respuestas erróneas de comprensión

Cuestionario de comprensión	VO	VC	Diferencia
¿Quién ha dictado la providencia de apremio?	13	5	+8
Ha recibido este documento el día 14 de febrero, ¿cuándo finaliza el plazo para pagar su deuda?	4	1	+3
Para interponer un recurso contencioso-administrativo, ¿cuál es el plazo?	3	0	+3
¿Por qué recibe esta notificación?	4	2	+2
Si no paga en los plazos establecidos, ¿le pueden embargar sus bienes?	2	1	+1
¿Qué ocurre si paga después de la fecha de caducidad de la carta de pago?	5	4	+1
¿Esta notificación le informa de un incremento en el importe de su deuda?	2	2	0
¿De qué dos maneras puede pagar su deuda?	1	1	0
Si no paga en los plazos establecidos, ¿tendrá que pagar más?	0	0	0
Si no está de acuerdo con la deuda y toma la decisión de presentar una reclamación, ¿tiene que pagar igualmente el importe de la deuda antes de que se resuelva favorable o desfavorablemente su recurso?	0	0	0
Si desestiman (es decir, rechazan) su primera reclamación, ¿tiene más opciones de reclamar?	1	1	0
¿De qué manera puede ponerse en contacto con la Administración si quiere aclarar información del documento que ha recibido?	3	3	0
Para interponer un recurso de reposición, ¿cuál es el plazo?	1	1	0
Si no paga en los plazos establecidos, exactamente ¿cuánto más tendrá que pagar?	5	6	-1
¿Cuántas veces puede recurrir?	2	3	-1
¿Cuál es la cantidad total que usted tiene que pagar?	0	2	-2

Cabe recordar que el cuestionario de comprensión incluye una pregunta sobre la percepción de claridad, donde se pide a los participantes puntuar cada apartado en una escala de Likert de 1 a 5. Las medias de claridad obtenidas en el cuestionario son significativamente más altas que en el test de percepción, sin valoraciones inferiores a 3,7 en ninguna de las versiones. Se infiere que las preguntas del cuestionario ayudan a procesar la información, es decir, a identificar los puntos clave de cada apartado y, por tanto, contribuyen a percibirlo más claro.

Los apartados con menor puntuación en claridad en los cuestionarios son “Normas aplicables” y “Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago” (en la VC), lo cual concuerda con los resultados obtenidos en el test de percepción de claridad.

5. Conclusiones

Este estudio aporta resultados valiosos tanto para la comunidad académica como para los profesionales implicados en la clarificación de documentos jurídico-administrativos e interesados en el derecho ciudadano a una comunicación clara. Especialmente los documentos que se manejan en el ámbito tributario presentan todavía hoy un considerable margen de mejora.

De esta experiencia de evaluación de un prototipo, son tres las principales conclusiones que extraemos:

1) **Mejora en percepción y comprensión.** La versión clarificada (VC) de la notificación de providencia de apremio se percibe como significativamente más clara que la versión original (VO). Los usuarios valoran la VC como “bastante clara”, frente a la VO, considerada “más o menos clara”. Además, se registraron menos errores de comprensión en los cuestionarios respondidos sobre la VC. Esto indica que las modificaciones realizadas para crear la VC han mejorado tanto la percepción de claridad como la comprensión real de la información. Estas modificaciones podrían servir de modelo para otras iniciativas de mejora documental.

La versión clarificada de la notificación de providencia de apremio se percibe como significativamente más clara que la versión original

2) **Identificación de áreas problemáticas.** Los participantes identificaron varios bloques informativos o rutinas de redacción que perturban la comprensión, tanto en la VO como, en menor medida, en la VC. Son aspectos que atañen a la dificultad para identificar quién dicta la providencia y por qué; la falta de información precisa sobre plazos o sobre cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago de una deuda o presentar un recurso; el uso de vocabulario técnico no explicado; la complejidad sintáctica; y, en la VC, la extensión del documento y la complejidad de su estructura. Si bien la VC reduce significativamente la opacidad en muchas de estas áreas, se identificaron puntos específicos que requieren una revisión adicional, como el apartado de “Normas aplicables” y la información sobre aplazamientos y fraccionamientos. Esto sugiere que, aunque la clarificación es efectiva en general, y mejora con éxito incluso apartados complejos como el de las consecuencias de la falta de pago, existen limitaciones que obligan a los especialistas en clarificación a buscar modos de mejorar la calidad comunicativa de ciertas áreas del documento.

3) **Representatividad de la muestra.** La diversidad sociodemográfica de los participantes (hombres y mujeres de diferentes edades, niveles educativos y regiones de España) ha permitido un análisis exhaustivo y representativo de la percepción y comprensión de ambos documentos y garantiza que los resultados sean representativos y aplicables a otros perfiles de usuarios y a otros contextos de evaluación.

Es importante señalar, no obstante, una limitación de este estudio: si bien las instrucciones indicaban que se debía realizar solo el cuestionario o el test, 48 de los 82 participantes completaron ambos. Cabe aclarar que, con una sola excepción, cada participante leyó solo una de las versiones del documento (VO o VC), según lo estipulado.

Este hecho evidencia los desafíos de coordinar pruebas de evaluación en un área geográfica amplia, con diferentes personas a cargo de administrar los materiales, así como de lograr que todos los participantes sigan las instrucciones de manera uniforme. Si bien esto representa una limitación, los datos obtenidos siguen siendo válidos para informar la siguiente fase de mejora del prototipo.

6. Financiación

Esta publicación es parte del proyecto de investigación I+D+i PID2023-146995OB-I00, financiado por MCIN/AEI, *Comunicación tributaria clara: estudio y clarificación del discurso empleado en el procedimiento de aplazamiento y fraccionamiento de deudas*.

7. Referencias

Bayés-Gil, Marc (2021). *Análisis del impacto de una selección de (meta)indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso*. TDX: Tesis Doctorals en Xarxa.
<http://hdl.handle.net/10803/672521>

Bayés-Gil, Marc (2024a). Los límites de la claridad y la comprensión en la documentación administrativa: la notificación de providencia de apremio municipal. *Sphera Publica*, v. 2, n. 24.
<http://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/522>

Bayés-Gil, Marc (2024b). Percepción de claridad y comprensión de documentos administrativos (tributarios): la providencia de apremio municipal. En: Estrella Montolío (dir.). *Comunicación tributaria clara: una aproximación interdisciplinar* (pp. 381–423). Aranzadi.

Calvo-Ramos, Luciana (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo: gramática y textos*. Gredos.

Camacho-Muñoz, Rafael (2023). El lenguaje claro, una llave para abrir la transparencia. Govern Obert i Bon Govern.
<https://governobert.diba.cat/news/2023/03/16/llenguatge-clar-clau-per-obrir-transparencia>

Cardona-Arbeláez, Diego-Alonso; Río-Cortina, Jorge-Luis; Romero-Severiche, Ana-Karina; Lora-Guzmán, Harold (2019). La curva de aprendizaje y su contribución al desempeño del talento humano en las organizaciones: una revisión teórica. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, v. 10, n. 1, pp. 37–51.
<https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10010>

Castellón-Alcalá, Heraclia (2009). Hacia la claridad de los textos administrativos. *Revista de Llengua i Dret*, n. 52, pp. 85–115.
<https://revistes.eapc.gencat.cat/index.php/rld/article/view/2290>

Conde-Antequera, Jesús (2009). *Lenguaje administrativo y derecho: el lenguaje como aspecto de la actividad administrativa. Propuestas para un uso eficaz del lenguaje administrativo por el personal de las Administraciones públicas*. Aranzadi.

Da-Cunha, Iria (2020). *El discurso del ámbito de la Administración: una perspectiva lingüística*. Comares.

Forment, Mar (coord.) (2024). Comunicación clara: un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispanico. *Archiletras Científica*, 12. <https://www.archiletras.com/actualidad/la-comunicacion-clara-en-archiletras-cientifica-numero-12>

Franganillo, Jorge; García-Asensio, María-Ángeles (2024). La claridad como derecho: la aportación de la norma ISO 24495-1 hacia el lenguaje claro. *Anuario ThinkEPI: análisis de tendencias en información y comunicación*, v. 18. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a09>

García-Asensio, María-Ángeles (2024). El proceso de clarificación de la notificación de providencia de apremio: cambios textuales y lingüísticos. En: Estrella Montolío (dir.), *Comunicación tributaria clara: una aproximación interdisciplinaria* (pp. 381-423). Aranzadi.

Garofalo, Giovanni; Pontrandolfo, Gianluca (2024). Más difícil que la propia ley: indicadores de complejidad textual en el corpus ComTClar. En: Estrella Montolío (dir.) *Comunicación tributaria clara: una aproximación interdisciplinaria* (pp. 341-347). Aranzadi.

International Plain Language Federation (s.f.). *Plain language definitions*. <https://iplfederation.org/plain-language>

Jarrett, Caroline; Redish, Janice (2020). How to test the usability of documents. *UX matters*. <https://uxmatters.com/mt/archives/2020/05/how-to-test-the-usability-of-documents.php>

Loya-del-Río, Miguel; Cuesta-Adán, Álvaro (2024). La crisis del lenguaje en la relación entre las administraciones públicas y los ciudadanos. En: Mercedes de Prada Rodríguez (dir.) (2024). *El derecho a entender el derecho: alcance y límites del lenguaje jurídico*. Tirant lo Blanch.

Montolío, Estrella (2023). La Administración somos todos. Pero ¿nos habla a todos? En: Carmen Pastor (dir.). *El español en el mundo: anuario 2023 del Instituto Cervantes* (pp. 247-266). Instituto Cervantes. https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_23/montolio/p03.htm

Montolío, Estrella (dir.) (2024). *Comunicación tributaria clara: una aproximación interdisciplinaria*. Aranzadi.

Montolío, Estrella; García-Asensio, María-Ángeles; Forment, Mar (2024). Análisis y clarificación de la comunicación tributaria española: el proyecto de investigación ComTClar. En: Alejandro Rafael Retegui y Fernando Bernabé Rocca (dir.) *Lenguaje claro en Iberoamérica: teoría y práctica* (pp. 557-568). Thomson Reuters; La Ley.

Montolío, Estrella; Tascón, Mario (2020). *El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Catarata.

O'Donnell, Agustina (2024). Interés fiscal del contribuyente y lenguaje técnico claro. En: Alejandro Rafael Retegui y Fernando Bernabé Rocca (dir.) *Lenguaje claro en Iberoamérica: teoría y práctica* (pp. 211–220). Thomson Reuters; La Ley.

Pasagali, Antonio (2024). La importancia del diseño en la clarificación del curso tributario. En: Estrella Montolío (dir.) *Comunicación tributaria clara: una aproximación interdisciplinar* (pp. 425–440). Aranzadi.

Pistola-Grille, Sara; Viñuales-Ferreiro, Susana (2021). Una clasificación actualizada de los géneros textuales de la Administración pública española. *Revista de Llengua i Dret*, n. 75, pp. 181–203.

<https://doi.org/10.2436/rld.i75.2021.3587>

Polanco, Fernando (2024). Los géneros del procedimiento de recaudación de las Administraciones tributarias españolas a partir del corpus ComTClear. En: Estrella Montolío (dir.) *Comunicación tributaria clara: una aproximación interdisciplinar* (pp. 293–339). Aranzadi.

Seoane, Julio (2024). El lenguaje claro como exigencia democrática: y tres incomodidades. En: Germán J. Arenas Arias; Isabel Wences (coord.). *¿Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende? Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad* (pp. 55–72). Universidad de Alcalá. ISBN: 978 84 13817415

Tversky, Amos; Kahneman, Daniel (1974). Judgment under uncertainty: heuristics and biases. *Science*, v. 185, n. 4157, pp. 1124-1131.

<https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>

Anexos

Anexo 1: Test de percepción de claridad

TEST 1VD. A partir del documento que le hemos facilitado, responda brevemente a las siguientes preguntas:

Un documento es claro si es fácil de entender.

- a. ¿Considera claro el documento?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)
- b. ¿Considera que hay algún aspecto del documento que dificulta su comprensión?
(1. Ninguno; 2. Pocos; 3. Algunos; 4. Bastantes; 5. Muchos)
- c. Si considera que hay algún aspecto que dificulta la comprensión del documento, ¿cuál o cuáles cree que son? Señale con una cruz todos los aspectos que considere.
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> El aspecto general del documento (su apariencia visual) entorpece su lectura | <input type="checkbox"/> El vocabulario técnico no se entiende.
¿Puede subrayar en el texto qué vocabulario no es claro? |
| <input type="checkbox"/> El documento es demasiado extenso | <input type="checkbox"/> Los párrafos son muy cortos |
| <input type="checkbox"/> Hay demasiada información en el documento | <input type="checkbox"/> Los párrafos son muy largos |
| <input type="checkbox"/> Falta información necesaria | <input type="checkbox"/> Hay muchas oraciones en un mismo párrafo |
| <input type="checkbox"/> Hay información innecesaria | <input type="checkbox"/> Las oraciones son complejas |
| <input type="checkbox"/> Hay información ambigua, imprecisa. ¿Puede subrayarla en el texto? | <input type="checkbox"/> Hay demasiada información en cada oración |
| <input type="checkbox"/> No se entienden las instrucciones | <input type="checkbox"/> El tono del documento no es amable |
| <input type="checkbox"/> La estructura del documento es compleja | <input type="checkbox"/> Hay faltas de ortografía |
| <input type="checkbox"/> Los títulos no ayudan a encontrar la información | <input type="checkbox"/> Otros (especifique, por favor): |

Si quiere añadir algún comentario, puede hacerlo aquí:

d. ¿Considera fácil de entender la información que contienen los siguientes apartados?

Apartado 1. Notificación

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado 2. Plazos para realizar el pago

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado 3. Lugar donde se puede efectuar el ingreso

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado 4. Recursos

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado 5. Advertencias

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado 6. Dónde dirigirse

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Carta de pago

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

e. ¿Añadiría o quitaría algo a este documento para mejorarlo y hacerlo más claro? Escriba la respuesta de forma resumida a continuación:

f. En el documento se indica que usted tiene que pagar una cantidad de dinero (1) ¿tiene claro por qué? (2) ¿Sabe cómo tiene que hacerlo? (3) ¿Sabe cuánto tiene que pagar y en concepto de qué? Escriba las respuestas 1, 2 y 3 de forma resumida a continuación:

Anexo 2: Cuestionario de comprensión

TEST 2VD. A partir del documento que le hemos facilitado, responda brevemente a las siguientes preguntas:

Un documento es claro si es fácil de entender.

Apartado «Introducción»

¿Por qué recibe esta notificación?

¿Quién ha dictado la providencia de apremio?

¿Esta notificación le informa de un incremento en el importe de su deuda?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Cuándo y cómo pagar»

Ha recibido este documento el día 14 de febrero, ¿cuándo finaliza el plazo para pagar su deuda?

¿De qué dos maneras puede pagar su deuda?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago»

¿De qué dos maneras puede solicitar aplazar o fraccionar el pago?

¿Cuándo le comunicarán si su solicitud de aplazamiento o fraccionamiento ha sido aceptada?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Consecuencias de la falta de pago»

Si no paga en los plazos establecidos, ¿tendrá que pagar más?

Si no paga en los plazos establecidos, exactamente ¿cuánto más tendrá que pagar?

Si no paga en los plazos establecidos, ¿le pueden embargar sus bienes?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Derecho a recurrir»

¿Cuántas veces puede recurrir?

Si no está de acuerdo con la deuda y toma la decisión de presentar una reclamación, ¿tiene que pagar igualmente el importe de la deuda antes de que se resuelva favorable o desfavorablemente su recurso?

Para interponer un recurso de reposición, ¿cuál es el plazo?

Si desestiman (es decir, rechazan) su primera reclamación, ¿tiene más opciones de reclamar?

Para interponer un recurso contencioso-administrativo ¿cuál es el plazo?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Normas aplicables»

¿Qué textos legales tratan sobre el recurso de reposición?

¿Qué textos legales recogen la información relativa a las consecuencias de la falta de pago?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Más información»

¿De qué manera puede ponerse en contacto con la Administración si quiere aclarar información del documento que ha recibido?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Carta de pago

¿Cuál es la cantidad total que usted tiene que pagar?

¿Cuál es el principal (deuda inicial) del primer concepto de su deuda?

¿Cuál es el recargo (del 10 %) del segundo concepto de su deuda?

¿Qué tiene que hacer la entidad financiera para validar su pago?

¿Qué ocurre si paga después de la fecha de caducidad de la carta de pago?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?
(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Anexo 3: Instrucciones para los administradores del cuestionario

Las pruebas que planteamos (el test de percepción de claridad y el cuestionario de comprensión) se han diseñado con el propósito de recabar información de los destinatarios potenciales de la notificación de providencia de apremio sobre la percepción de claridad del documento y su inteligibilidad.

Partimos de la idea de que este tipo de documentos no se leen de forma lineal. El destinatario, por lo general, se forma primero una primera impresión general de la complejidad o facilidad de procesamiento de la información, y luego no suele leer todo el texto para asimilar toda la información, sino que se centra en leer fundamentalmente el contenido que le parece más relevante.

Otra consideración previa a la realización de las pruebas es que estos dos instrumentos de recogida de datos (test y cuestionario) han pasado un proceso previo de testeo con un grupo de 75 usuarios. Este pretest tuvo dos objetivos: examinar la pertinencia y la formulación de las preguntas, e identificar puntos de opacidad en el prototipo clarificado de la notificación de providencia de apremio.

El pretest confirmó la validez de las preguntas y proporcionó datos preliminares sobre la claridad de la notificación, que se contrastarán con los resultados de estas pruebas que administrarán.

Ambas pruebas, test y cuestionario, se estructuran en dos bloques:

Bloque 1: recopila datos sociodemográficos (edad, nivel de estudios, lugar de residencia y sexo), que pueden ayudarnos en el proceso de análisis de los resultados y pueden revelar posibles correlaciones entre estas variables y la valoración del documento.

Bloque 2: evalúa la percepción de claridad (test) o la comprensión del documento (cuestionario).

Anexo 4: Instrucciones paso a paso

1. Antes de comenzar la prueba, se suele dejar que cada participante se familiarice con el entorno (unos minutos, a lo sumo) en el que se le ha citado, se le invita a ponerse cómodo y se le agradece su asistencia.

2. Cada participante deberá rellenar entonces un breve consentimiento informado en el que se le asegura la estricta confidencialidad de sus datos y su uso exclusivo para esta prueba. Todos los consentimientos se recogerán una vez rellenos y firmados, y antes de iniciar la prueba en sí.

Para poder iniciar la prueba, se proporcionará a los participantes la información necesaria para contextualizar la prueba y se les explicarán las instrucciones. Entonces, se les facilitará (a) el documento que tendrán que valorar y (b) el test o el cuestionario que les corresponda.

De este modo, se distribuirá a la mitad de los participantes la versión original de la plantilla (VO), y a la otra mitad, la versión clarificada (VC). La mitad de quienes reciban la versión original (VO) recibirán el test, y la otra mitad, el cuestionario. De igual forma, se procederá para quienes reciban la versión clarificada (VC): la mitad de ellos tendrá el test, y la otra mitad, el cuestionario.

3. Para garantizar la uniformidad, recomendamos que se lea a los participantes en voz alta el siguiente texto:

«La Administración está en un proceso de transformación de las comunicaciones con la ciudadanía. Reconoce, por ejemplo, que los documentos que pone a disposición de la ciudadanía son mejorables. Nos hemos sumado a este esfuerzo de mejora. Para ello, hemos seleccionado un documento administrativo de amplia difusión y lo hemos clarificado. Sin embargo, tenemos la convicción de que la clarificación por sí sola no basta; es importante que los destinatarios de estos documentos, personas como vosotros, nos confirmen si resulta fácil de entender.

Por esta razón, os agradecemos de corazón vuestra presencia aquí. Vuestra ayuda es valiosa, ya que vuestra opinión puede contribuir a mejorar la vida de muchos ciudadanos que reciben este texto administrativo.

Tenéis a vuestra disposición dos textos:

1. un documento que se llama *notificación de providencia de apremio*, del que recibiréis o bien la versión original de este documento o bien la clarificada, y
2. una batería de preguntas sobre ese documento.

Leed, por favor, con atención las preguntas y respondedlas. Tenéis hasta 20 minutos para responderlas.

Muchas gracias por vuestra valiosa ayuda.»

4. A medida que los participantes entreguen su tarea, conviene anotar el tiempo de respuesta en la siguiente tabla:

Tarea	Participante	Tiempo empleado (mm:ss)	Comentarios (por ejemplo: Necesita aclaraciones.)
Leed, por favor, con atención las preguntas y respondedlas. Tenéis hasta 20 minutos para responderlas.	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____

5. Pasados los 20 minutos, si no han acabado, se les apremia amablemente.

(Opcional) Terminada la prueba, se pueden destinar unos minutos a hacer un post-test informal para que el usuario exprese sensaciones, observaciones o comentarios abiertos sobre la prueba o el documento, y se puede anotar lo que se considere más significativo.

Anexo 5: Documento de consentimiento informado

Consentimiento informado

Yo, _____, con DNI n.º _____, autorizo a recabar información a través del test o cuestionario que voy a llevar a cabo a continuación en _____, con domicilio en _____ y NIF _____. La información recopilada podrá ser utilizada única y exclusivamente para el estudio en el que voy a participar voluntariamente.

En caso de revocación del consentimiento (es decir, la anulación de este consentimiento), debo avisar por escrito a la siguiente dirección postal:

También, acepto que esta información será de propiedad exclusiva de

_____.

Firma: Fecha: