La correcta elaboración de los impresos tiene gran importancia, tanto para facilitar y mejorar el trabajo administrativo como, sobre todo, porque son un medio fundamental de comunicación y relación entre los ciudadanos y la Administración, y transmiten la imagen de la Comunidad de Madrid hacia el exterior.

Para elaborar un impreso con calidad es necesario tener en cuenta, además del propósito para el que sirve, una serie de pautas que, comenzando por las características técnicas de impresión, exponemos a continuación:

- Contemplar, siempre que sea posible, el empleo de formatos de papel dentro de la normativa DIN A, tanto por su más fácil manejo, como por una mayor economía al utilizar unas medidas estandarizadas.
- Los elementos gráficos corporativos serán Símbolo y Logotipo, con pautas de color, proporciones y colocación, según se muestran en los ejemplos de páginas 36 a 43.
- El color de impresión será el Gris nº 443 de Pantone, aunque el impreso conste de varias hojas copiativas.

Las normas de utilización de los Signos Corporativos son las mismas que se exponen en páginas 92 y 93.

INSTRUCCIONES PARA LA REDACCION

Aspectos Legales

Es imprescindible al confeccionar impresos respetar lo establecido en la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Hay que tener especial atención con las siguientes cuestiones:

- Derechos de los ciudadanos (art. 35)
- Contenido de las solicitudes (art. 70)
- Notificación de los actos administrativos (art. 58)
- Cómputo de términos y plazos (art. 48)
- Registros (art. 38)
- Recursos administrativos (Título VII, Capítulo II)

Aspectos técnicos

Existe una serie de criterios que es necesario tener presentes a la hora de crear un impreso y que deben servir de pauta para homogeneizar su diseño.

- Es imprescindible la correcta disposición de los ***elementos de identidad corporativa*** según las normas aprobadas (símbolos, tipos y tamaño de letra, colores, etc).
- El texto debe disponerse de forma ***clara y concisa***, con párrafos breves y separados y utilizando un lenguaje comprensible por los ciudadanos a los que va destinado.
- Deben evitarse ***fórmulas de salutación y cortesía innecesarias*** así como expresiones y giros que no sean esenciales para la exposición del contenido del impreso.
- Unicamente se requerirán los ***datos estrictamente necesarios*** para la tramitación, evitando solicitar datos que sean conocidos o estén en poder de la Administración.
- Cuando sea necesario se incluirán ***instrucciones*** para la cumplimentación del impreso, de forma clara y en lugar visible.
- Se deberá incluir necesariamente la ***dirección postal completa***, número telefónico y número de fax del centro o unidad de procedencia.
- La ***referencia*** a disposiciones administrativas se hará expresando su número, denominación y fecha, así como la indicación del “Diario Oficial” en el que aparezcan publicadas.

- El empleo de ***abreviaturas o siglas*** en los impresos irá precedido, necesariamente, la primera vez en que aquellos aparezcan de la expresión o denominación completa a que correspondan.
- Los datos han de seguir un ***orden lógico***, con espacio suficiente para su cumplimentación, distinguiendo mediante sombreados u otros medios los datos a rellenar por los ciudadanos de aquellos que deberán ser aportados por la Administración.
- Para el diseño del impreso es necesario prever su posible ***mecanización***, a la hora de disponer los espaciados, tipo de material a utilizar, etc.
- En caso de que el impreso disponga de varias ***copias*** es necesario distinguir en cada una de ellas su destinatario.
- Si los datos aportados por los ciudadanos se incorporaran a una base de datos será necesario tener en cuenta lo previsto en la ***Ley 13/95*** de Regulación del uso de la informática en el tratamiento de datos personales por la Comunidad de Madrid.
- Es conveniente pensar en el posterior ***archivo y conservación*** de los documentos para elegir adecuadamente el material, tamaño, tipo de impresión, etc.
- El número de ejemplares deberá ser adecuado a las necesidades de utilización, ***evitando tiradas excesivas***. Igualmente, por criterios de economicidad, es conveniente confeccionar aquellos impresos que sean estrictamente necesarios y estudiar la posibilidad de su utilización para diversos cometidos.
- Al final de todos los impresos se incluirá, en letra más pequeña pero visible, la siguiente frase: "Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este impreso le rogamos nos la haga llegar a la Consejería de Hacienda, Dirección General de Calidad de los Servicios, Pza. de Chamberí nº 8, 28010 Madrid".
- Por parte de la Dirección General de Calidad de los Servicios se dará la información necesaria sobre este punto. Igualmente se prestará el apoyo necesario para el diseño de los impresos de las Unidades que lo soliciten.
- Se puede ver una reproducción de un modelo de impreso en página k3.

USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

El logro de la igualdad real entre hombres y mujeres plantea todavía numerosos obstáculos de orden cultural y social, uno de los cuales es precisamente el sexismo utilizado en el lenguaje. Desde la Administración regional se pretende superar esta situación, sustituyendo en los textos y documentos administrativos aquellas expresiones discriminatorias que, de algún modo, atenten contra el principio de igualdad, motivo por el cual se hacen las siguientes recomendaciones:

- La denominación de cargos y puestos ocupados por mujeres deberá hacerse en femenino. En otros casos, deberá tenerse en cuenta la posibilidad de alternancia, adoptando las formas del femenino y del masculino (a/o).
- En los documentos administrativos (instancias, solicitudes, ...) se utilizarán sustantivos colectivos (la comunidad), desdoblamientos (los vecinos y vecinas) o dobletes (vecino/a).
- Formas de tratamiento equivalentes (D/Dª), evitando la asimetría (D/Srta).
- Se eludirá el uso del nombre masculino para designar títulos, profesiones y carreras que tienen su correspondiente forma femenina.