

MANUAL DE LENGUAJE CLARO

**SECRETARÍA LEGAL Y TÉCNICA
GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Jefe de Gobierno

Jorge Macri

Secretaria Legal y Técnica

María Leticia Montiel

Subsecretaria de Asuntos Jurídicos

Mariana Florencia Kamian

MANUAL DE LENGUAJE CLARO

**Secretaría Legal y Técnica
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**



Secretaría Legal y Técnica

Manual de lenguaje claro: Secretaría Legal y Técnica 2024; Contribuciones de Vanina Mariel Azzaro; Nuria Gómez Belart; Valeria Magalí Colella; Prólogo de Leticia Montiel - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Secretaría Legal y Técnica, 2024.

Libro digital, PDF - (Lenguaje claro y gestión pública)

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-673-636-7

1. Administración Pública. 2. Políticas Públicas. 3. Lenguaje. I. Azzaro, Vanina Mariel, colab. II. Gómez Belart, Nuria, colab. III. Colella, Valeria Magalí, colab. IV. Montiel, Leticia, prolog.
CDD 351

© 2024 Secretaría Legal y Técnica

ISBN 978-987-673-636-7

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Secretaría Legal y Técnica

Uspallata 3160 (C1437JCL) Buenos Aires, Argentina

Correo electrónico: **secretarialegalytecnica@buenosaires.gob.ar**

Página web: **<https://buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/legalytecnica>**

MANUAL DE LENGUAJE CLARO

**Secretaría Legal y Técnica
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**



Directora de la colección *Lenguaje claro y gestión pública*

María Leticia Montiel

Prólogo

María Leticia Montiel

Didáctica

Valeria Magalí Colella y Nuria Gómez Belart

Colaboración textual

Mariana Kamian, Rosario Burone Risso, Vanina Mariel Azzaro, Sabrina Mary, Nuria Gómez Belart, Valeria Magalí Colella, Aurora Taborda, Irene Incerti, Candelaria Prieto Buselli

Diseño y maquetación

Valeria Magalí Colella

Accesibilidad e hipermedia

Valeria Magalí Colella

Hecho el depósito que prevé la Ley 11.723

Publicado en la Argentina

ISBN 978-987-673-636-7

CONTENIDO

Una reflexión necesaria	11
Sobre la formación del personal del Gobierno	15
Sobre la adaptación de los textos administrativos	17
Sobre la automatización del proceso de clarificación de textos	18
Sobre la actualización del Manual de Lenguaje Claro y su estructura	19

Parte 1

Lenguaje claro. Historia y su rol en la gobernanza moderna

Historia	23
Antecedentes intelectuales	24
Antecedentes sociales y políticos	26
Antecedentes latinoamericanos	28
Lenguaje claro en Argentina	29
Ventajas de usar un lenguaje claro	30
Características de un texto escrito en lenguaje claro	32
Lenguaje claro y lectura fácil	35



Lenguaje claro para no dejar a nadie atrás.....	39
Comunicar con claridad, modernizar con propósito	42

Parte 2
Diez pasos para escribir documentos claros

PLANIFICAR

Paso 1 - Identificar quién envía el mensaje, quién lo recibe y en qué contexto	49
Sobre el papel del emisor.....	50
Sobre el papel del receptor	54
Sobre el objetivo y la intención del mensaje	61
Sobre el contexto comunicativo	62
Sobre el mensaje	66
Paso 2 - Definir el mensaje, el documento y el canal	71
Sobre el carácter instrumental de los textos administrativos.....	71
Canales de comunicación	73
Sobre las vías de comunicación	76
Boti	83
Sobre la comunicación escrita, oral, gesto-visoespacial y mixta	84
Las manifestaciones mixtas	87



Paso 3 - Explorar el tema y definir las ideas principales..... 90

Paso 4 - Organizar las ideas..... 95

REDACTAR

Paso 5. Elaborar el texto 98

Lectorabilidad y legibilidad..... 98

El arte de escribir párrafos claros..... 100

El arte de escribir oraciones claras 104

Paso 6 - Revisar y editar los contenidos 106

REVISAR

Paso 7 - Releer y corregir el texto 125

Sobre la ortografía 126

Sobre los conectores discursivos..... 128

Paso 8 - Diseñar el contenido de manera legible 133

Sobre la legibilidad 133



Sobre el diseño universal.....	137
Paso 9 - Aplicar los criterios de diseño universal para una comunicación accesible	139
Accesibilidad	140
Presentación clara de la información	143
Medios alternativos de comunicación	144
Paso 10 - Hacer la revisión final.....	145
Modelo de lista de verificación.....	146



UNA REFLEXIÓN NECESARIA



Habitualmente, decimos que el lenguaje claro fortalece la democracia porque garantiza el acceso a la información y a la transparencia. Sin embargo, pocas veces tomamos verdadera dimensión del significado de la frase. La democracia se fortalece cuando la ciudadanía comprende la información emitida por el Gobierno, ya que esto le permite ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones. Además, los agentes públicos necesitamos documentos libres de errores, enmiendas y aclaraciones, para agilizar los procesos administrativos, y porque, ante todo, la información pública gubernamental debe ser comprensible y transparente.

El lenguaje claro libera de obstáculos el vínculo entre la ciudadanía y los organismos públicos. Es importante que las personas puedan interactuar fácilmente con el personal de la administración pública. De esa manera, progresivamente, lograremos un cambio cultural, en el que el servidor público será reconocido por brindar soluciones y la ciudadanía podrá tener una mayor confianza en la gestión y en la política de Estado.

En este ejercicio de reflexión, cabe preguntarnos cuál es la voz del Estado y cómo se expresa la administración pública. Responder estas preguntas resulta fundamental para comprender cuán



necesario es transformar nuestra cultura comunicacional y tomar decisiones sobre el modo en que queremos comunicarnos.

La comunicación clara no es una meta individual, sino que la comparten los tres poderes del Estado. En ese contexto, desde el Poder Ejecutivo nos propusimos dar el primer paso hacia ese objetivo común, y trabajar en la identificación de los principales textos administrativos para su adaptación a lenguaje claro, la creación de planes de estudio para formar a los agentes de Gobierno y la posible automatización del proceso de clarificación de los textos. Surge entonces la necesidad de agrupar estos esfuerzos en el Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que enfoca los objetivos particulares de cada uno de estos proyectos en uno común, que consideramos más amplio: promover una cultura organizacional orientada a la claridad que estandarice el uso de un lenguaje claro en todos los documentos instrumentales, comunicaciones del gobierno, prácticas y procesos para asegurar la consistencia y calidad en la información que proporciona la administración pública de la Ciudad.



Un proyecto es un esfuerzo que se lleva a cabo para cumplir con un objetivo particular a través de la creación de un resultado (un producto, un proceso desarrollado, un documento, etcétera). Generalmente, los proyectos se enfocan en solucionar una problemática o una oportunidad específica o acotada.

Por su parte, un programa es una agrupación de esfuerzos que tienen un objetivo más amplio o de más alto nivel. Es común que un programa agrupe a varios proyectos, pero puede contener otros elementos, como subprogramas y elementos operativos.

La peculiaridad de los programas es que todos sus componentes deben tener algún elemento en común, y, por ese elemento en común, conviene agruparlos. Por ejemplo, si hay varios proyectos definidos para un mismo cliente o temas relacionados, conviene agruparlos en un programa.



Sobre la formación del personal del Gobierno

Desde 2021, impulsamos diversas iniciativas de formación en Lenguaje Claro, orientadas a fortalecer las competencias comunicativas de quienes trabajan en el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad. Estas capacitaciones aseguran que el personal disponga de las herramientas necesarias para redactar documentos más comprensibles, en línea con lo establecido por la Ley de Promoción y Uso de Lenguaje Claro en los actos y documentos del sector público de la Ciudad.

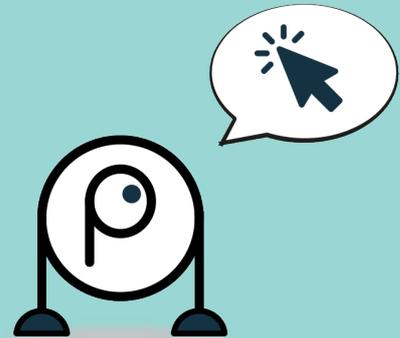
Lo que comenzó como una oferta dirigida exclusivamente al personal del gobierno local se expandió rápidamente. Gracias a la colaboración con el Instituto de Formación Política y Gestión Pública, personas de todo el país y del extranjero pudieron participar en seminarios y especializaciones virtuales, extendiendo así el impacto de esta política pública.

En este contexto, se desarrollaron la *Guía* y el *Manual de Lenguaje Claro* como materiales de referencia imprescindibles. Su finalidad es proporcionar criterios prácticos para que las personas que elaboran los documentos puedan incorporar, progresivamente, las herramientas principales del lenguaje claro en la escritura cotidiana, mejorarlos y promover un lenguaje accesible para toda la ciudadanía.



La Ley 6.367 de Lenguaje Claro representó un paso fundamental para la administración pública porque, en ella, se promueve el uso de un lenguaje claro en los actos y en los documentos del sector público de la Ciudad.

Acceso a la Ley 6.367 completa



Sobre la adaptación de los textos administrativos

La adopción del lenguaje claro en un organismo tan amplio como el Gobierno de la Ciudad implica un proceso de cambio que requiere de una planificación estratégica y un enfoque gradual. En una primera etapa, la Secretaría Legal y Técnica centró sus esfuerzos en rediseñar la estructura de escrituras y notificaciones, como cédulas y citaciones, con un lenguaje accesible y directo. Este trabajo inicial estableció un precedente importante para expandir el uso del lenguaje claro a otras áreas gubernamentales.

En 2024, la firma de la Carta Compromiso marcó un hito en el desarrollo del Programa Lenguaje Claro. El acuerdo, asumido por las máximas autoridades de los ministerios firmantes, proporcionó un marco institucional sólido para impulsar la colaboración entre las distintas áreas. En consecuencia, se pusieron en marcha mesas de trabajo, concebidas como espacios estratégicos para coordinar y ejecutar acciones concretas. Estos equipos de trabajo, integrados por referentes designados y personal técnico, tienen la misión de avanzar en la adopción del lenguaje claro en documentos y procedimientos de alto impacto para la ciudadanía.

A través de estas acciones, el lenguaje claro comienza a consolidarse como una buena práctica y un estándar de calidad administrativa dentro del Gobierno de la Ciudad, sentando las bases para una implementación más amplia y sostenible en el futuro.



Sobre la automatización del proceso de clarificación de textos

El uso de algoritmos basados en sistemas de Inteligencia Artificial (IA) en el sector público es una realidad creciente. Los gobiernos y las administraciones públicas desarrollan sus actividades gracias a dispositivos y tecnologías que les permiten gestionar y controlar los datos, sobre todo, los que emanan de y hacia la ciudadanía.

En conjunto con la actualización del *Manual de Lenguaje Claro*, en 2023, nace **CLAPPI**, el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas. Se trata de un asistente virtual que, de forma automática, verifica, corrige y sugiere alternativas de redacción en favor de la claridad para la escritura de los documentos oficiales.

Con este abanico de recursos, esperamos que las personas que trabajan en la administración pública encuentren lo necesario para desarrollar contenidos claros para la comunidad, y que, con el tiempo, la claridad y la transparencia en las comunicaciones sean un rasgo distintivo de las próximas gestiones del Gobierno.



Sobre la actualización del Manual de Lenguaje Claro y su estructura

Este *Manual* surge como una iniciativa de la Secretaría Legal y Técnica con el propósito de brindarle al personal del Gobierno herramientas para mejorar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía. Su desarrollo se llevó a cabo mediante un proceso colaborativo que incluyó a representantes de diversas áreas gubernamentales y contó con el asesoramiento de un equipo interdisciplinario compuesto por profesionales en corrección de textos, diseño legal y editorial, derecho y administración pública.

Además, el compromiso de Lenguaje Claro, asumido en el Tercer Plan de Acción de Gobierno Abierto del Gobierno de la Ciudad, desempeñó un rol relevante durante el proceso de elaboración del *Manual* y ha sido esencial para fortalecer la política de Estado que promueve el uso de un lenguaje claro. Esta iniciativa incluyó instancias participativas con la sociedad civil y capacitaciones a diferentes áreas de gobierno, y consolidó la redacción del *Manual* como una herramienta para fomentar una comunicación clara, inclusiva y accesible en trámites, normativas y otros documentos.

En ese contexto, la actualización del *Manual* se focaliza en temas relacionados con la escritura y la accesibilidad a la información. Además, gracias a su versión digital, se incorporaron elementos multimedia (imágenes, videos y sonidos) que añaden una dimensión visual y auditiva que enriquece el contenido y lo hace más fácil de comprender y retener. Desde el punto de vista de su finalidad, la versión actualizada del *Manual* establece los lineamientos para que la administración pública adopte de manera proactiva una comunicación clara y respetuosa.

Con un diseño dinámico, propio de un formato hipermedial, y una mayor riqueza en materia de recursos, tanto bibliográficos como multimediales, este *Manual* se articula de la siguiente manera:

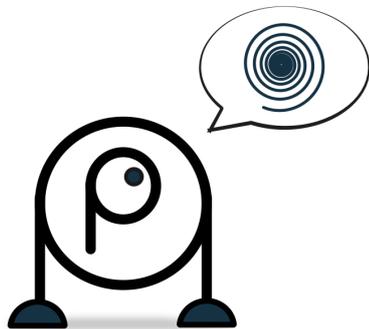


- En la primera parte, se describe de forma breve la historia del lenguaje claro y cómo llega a adquirir relevancia en las comunicaciones oficiales. Se explica en qué consiste el lenguaje claro, su importancia en las políticas de Estado y su impacto en la gestión pública.
- En la segunda parte, se ofrecen sugerencias y recomendaciones generales para elaborar textos claros, concisos, precisos y respetuosos. Mediante una sistematización en diez pasos, se brindan consejos sobre cómo concebir, redactar y diseñar documentos oficiales.

¿Cómo se reconoce un documento hipermedial?

*Según explica Luis Joyanes Aguilar en su libro *Cybersociedad: Los retos sociales ante un nuevo mundo digital (1997)*, se puede reconocer un documento hipermedial porque en él se integra información en distintos tipos de formatos: texto en todas sus formas, imágenes estáticas (fotografías, gráficos e ilustraciones), imágenes en movimiento (vídeo y animaciones) y audio (música y sonido).*

En un ámbito de información virtual sin fronteras, como el ciberespacio, las formas de expresarse se enriquecen no solo por la cantidad de datos que se pueden brindar, sino por la manera en que se manifiestan los contenidos.

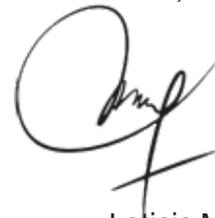


Para fortalecer las capacidades de redacción del personal del Gobierno de la Ciudad y de mejorar la calidad en la producción de los documentos públicos, se está desarrollando una colección de manuales técnicos. Esta iniciativa incluye al Manual de Lenguaje Claro, al Manual de Estilo, al Manual de Géneros Discursivos y al Manual de Técnica Legislativa, cada uno diseñado para abordar aspectos específicos de la gestión pública y la comunicación institucional.

Con este abanico de recursos, esperamos que las personas que trabajan en la administración pública encuentren lo necesario para desarrollar contenidos claros para la comunidad, y que, con el tiempo, la claridad y la transparencia en las comunicaciones sean un rasgo del Gobierno de la Ciudad.

La sociedad tiene derecho a comprender las leyes que la rigen y las normas que debe respetar, qué trámites debe hacer, cómo tiene que proceder y cuándo le conviene hacerlo. Es nuestra responsabilidad, como representantes de la administración pública, estar a la altura de este desafío.

Con el Manual de Lenguaje Claro, esperamos estimular a las personas que trabajan en la administración pública a incorporar nuevas prácticas que promuevan formas de comunicación más claras y simples. De esta manera, podremos estar más cerca de lograr un Estado moderno, cercano y transparente.



Leticia Montiel
Secretaria Legal y Técnica



PARTE 1

**LENGUAJE CLARO.
HISTORIA Y SU ROL EN LA
GOBERNANZA MODERNA**

HISTORIA

El movimiento de lenguaje claro, tal como se lo conoce hoy, surgió durante el siglo XX, como un esfuerzo por mejorar la claridad y la efectividad del lenguaje utilizado en la comunicación pública y empresarial. Su objetivo es hacer que los mensajes sean comprendidos fácilmente por el mayor número posible de personas.



Antecedentes intelectuales

Importantes exponentes de la filosofía fueron los primeros en relacionar la claridad en el lenguaje con el correcto uso de la democracia y la justicia.

siglos II y III a. C.: en las escuelas jurídicas romanas, se acuñó la expresión *In claris non it interpretatio*, que significa que cuando un precepto es claro, no precisa interpretación.

siglo I d. C.: Quintiliano creía que el uso del lenguaje claro era un asunto moral y ético, y que el orador tenía la responsabilidad de decir la verdad y de comunicarse de manera clara, ya que esto permitía a los oyentes o a los lectores tomar decisiones informadas y justas.

siglo XVIII: John Locke defendió la idea de que el lenguaje debía ser claro y sencillo, y utilizado de manera efectiva para comunicar ideas de forma precisa. Montesquieu, en su obra *El espíritu de las leyes*, manifestó que el estilo de las leyes debía ser sencillo, expresarse de forma directa y no utilizar expresiones pretenciosas ni vagas.

siglo XIX: el lenguaje claro se relacionó con la enseñanza y la educación, y se consideró esencial para facilitar el aprendizaje y la comprensión.

siglo XX: el lenguaje claro comenzó a utilizarse en una amplia variedad de contextos, incluyendo el gobierno y la empresa.



siglos II y III a. C.	Escuelas jurídicas romanas
siglo I d. C.	Quintiliano
siglo XVIII	John Locke - Montesquieu
siglo XIX	Educación
siglo XX	Gobiernos y empresas



Antecedentes sociales y políticos

El pensamiento se convirtió en acciones sociales y políticas que buscaron hacer realidad el lenguaje claro en las comunicaciones del Estado.

1940: Winston Churchill propuso acortar los documentos oficiales para evidenciar los puntos clave de un escrito.

1946: George Orwell publicó un ensayo muy crítico sobre el mal estado del inglés moderno y el peligro de la utilización de un lenguaje oscuro en la política.

1971: Chrissie Maher emprendió una campaña que ponía en evidencia las dificultades de entender los documentos públicos y fundó el primer periódico comunitario de Reino Unido, el *Tuebrook Bugle*, escrito en lenguaje claro.

2009: en España, la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico elaboró un informe que contiene recomendaciones dirigidas a los profesionales, a las instituciones y a los medios de comunicación.

2010: en Estados Unidos, surge la *Plain Writing Act*, que promueve el uso de lenguaje claro y es fruto de las gestiones de Jimmy Carter, Bill Clinton y Barack Obama.



1940	Winston Churchill
1946	George Orwell
1971	Chrissie Maher
2009	Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico
2010	<i>Plain Writing Act</i>



Antecedentes latinoamericanos

En Latinoamérica, países como México, Chile, Colombia y Argentina han desarrollado redes, leyes y programas de capacitación en el tema.

2010: en México, se establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que promueve el uso del lenguaje claro en la elaboración de documentos y contratos públicos.

2019: en Colombia, se lanzó una campaña para promover el uso del lenguaje claro en las instituciones públicas.

2020: en Chile, el Gobierno promovió el uso del lenguaje claro en todos los ámbitos, y se dictó una ley para promover la transparencia y la accesibilidad en la información de las instituciones públicas.



Lenguaje claro en Argentina

En Argentina, distintas iniciativas a lo largo de los años han promovido la implementación del lenguaje claro en diversos ámbitos institucionales. Estas iniciativas buscan que la ciudadanía comprenda la información pública y jurídica para facilitar el acceso a derechos y servicios. En el ámbito jurídico, la Procuración del Tesoro de la Nación y distintos poderes judiciales dictaron sus manuales de estilo.

En 2015, la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica creó un portal en el que explica las leyes vigentes en lectura fácil, a la vez que implementó un Manual de Lenguaje Claro con pautas para redactar información jurídica sencilla.

A su vez, el entonces Ministerio de Justicia y Derechos Humanos lanzó el programa Justicia 2020, que buscó modernizar los registros, facilitar los trámites en línea y que se pueda acceder a datos judiciales abiertos.

En el ámbito legislativo, la Ley 27.146 de Organización y Competencia de la Justicia Federal y Nacional Penal dispuso que los jueces deben expresarse en un lenguaje claro y sencillo.

Por su parte, el Decreto 891/17 del Poder Ejecutivo Nacional estableció la simplificación de los trámites en el sector público nacional, y que las normas administrativas sean simples, claras y de fácil comprensión.



VENTAJAS DE USAR UN LENGUAJE CLARO

El Estado se comunica con la ciudadanía a través de sus documentos. El estilo con que las instituciones públicas deciden comunicarse es muy importante, ya que proyecta la forma en la que se relaciona con la ciudadanía. Si la comunicación es clara, inclusiva y cercana, las personas percibirán al Estado como una institución sólida, cercana e inclusiva.

En ocasiones, los documentos administrativos como normas, formularios e instructivos relacionados con trámites pueden percibirse como complejos, lo que dificulta su comprensión para el público general debido a su lenguaje técnico y su estructura formal.

No comprender estos documentos se convierte en una barrera para acceder a la información que la ciudadanía necesita. Cuando la información es comprensible, se minimizan las consultas adicionales, las solicitudes de aclaración y la repetición de procedimientos. Esto repercute de manera directa en la optimización de los recursos públicos, al reducir el tiempo y los esfuerzos necesarios para satisfacer las demandas de los usuarios.

En este contexto, incorporar el lenguaje claro en las comunicaciones del Gobierno de la Ciudad tiene múltiples ventajas, tanto para la ciudadanía como para la propia gestión pública:



- Mejora la comunicación entre la ciudadanía y el Gobierno.
- Fomenta la transparencia y la participación ciudadana.
- Evita la confusión y la manipulación de la información.
- Fortalece la confianza en la democracia y el sistema político.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía.
- Contribuye a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 4, 5, 10, 16 y 17), incluido el de “no dejar a nadie atrás”.
- Garantiza el derecho a entender y el control de la gestión pública.
- Agiliza los trámites y optimiza el tiempo de gestión.
- Reduce las dudas, las quejas y las consultas de las personas.
- Alivia los costos administrativos.

CARACTERÍSTICAS DE UN TEXTO ESCRITO EN LENGUAJE CLARO

Una comunicación en lenguaje claro es aquella que combina una redacción precisa, una estructura lógica y un diseño accesible para que entender sea simple y actuar, posible.

Esta definición, evidencia el aspecto más importante del lenguaje claro, que es poner el foco en quien lee.

Un texto está escrito en lenguaje claro cuando se dan las siguientes condiciones:

- Es conciso y directo.
- Resulta fácil de entender y de seguir. Usa palabras sencillas y familiares.
- Evita los tecnicismos y las jergas.
- Estructura las ideas de manera clara y lógica.
- Evita las redundancias y las repeticiones innecesarias.
- Utiliza un diseño amistoso y accesible.
- Conecta con la perspectiva y el conocimiento del público objetivo.
- Verifica que la información sea precisa y completa.



Además, cuando hablamos de lenguaje claro, no podemos perder de vista los principios que lo rigen, pues son los pilares sobre los que se sostienen nuestras comunicaciones.

Esos principios son la claridad, la concisión y la precisión.



CLARIDAD

El mensaje debe estructurarse de forma sencilla y directa, utilizando palabras comunes y evitando tecnicismos innecesarios. Cuando sea indispensable incluir términos especializados, se deben proporcionar explicaciones que faciliten su comprensión.



PRECISIÓN

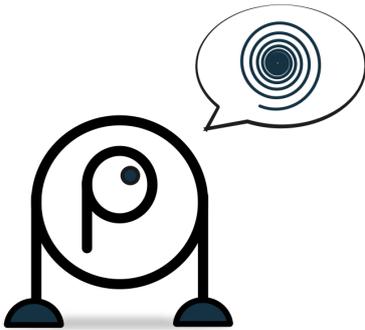
La información debe transmitirse de manera exacta y sin ambigüedades, seleccionando palabras que describan con exactitud las ideas y evitando rodeos o términos que puedan generar confusión.



CONCISIÓN

El contenido debe enfocarse en lo esencial, eliminando repeticiones o detalles irrelevantes que no aporten valor al mensaje. Cada palabra debe contribuir al propósito de la comunicación.





Las políticas de accesibilidad e inclusión buscan eliminar barreras para que todas las personas, independientemente de sus habilidades o capacidades, puedan participar plenamente en la sociedad. El lenguaje claro facilita el acceso y la inclusión, ya que permite que todas las personas puedan comprender la información que es importante.



LENGUAJE CLARO Y LECTURA FÁCIL

El lenguaje claro y la lectura fácil son dos formas de escribir que facilitan la lectura. Aunque están relacionados y tienen muchos puntos en común, también tienen importantes diferencias.

El lenguaje claro busca que la información pública sea fácil de entender para todas las personas. El objetivo del lenguaje claro es que los documentos oficiales sean accesibles para cualquier persona que los lea, sin comprometer su rigor técnico.

La lectura fácil se enfoca en personas que tienen dificultades temporales o permanentes para leer, como las personas con discapacidad, con falta de educación básica o con edad avanzada. El objetivo de la lectura fácil es que las personas vulnerables puedan mejorar sus habilidades de lectura, su motivación y su confianza.



SIMILITUDES ENTRE LENGUAJE CLARO Y LECTURA FÁCIL

Propósitos	Facilitar el acceso a la información y el derecho a entender.
Consecuencias	Impactar en la autodeterminación y en la autoestima (en tanto permiten que las personas puedan resolver o comprender sin ayuda de intermediarios). Permitir el ejercicio de la ciudadanía (en tanto las personas pueden entender y cumplir con sus obligaciones).
Estrategias	Utilizar un lenguaje sencillo y de uso frecuente. Utilizar un vocabulario acorde con el usuario final del documento. Evitar el uso de palabras que no aportan información al texto y alargan su lectura. Evitar el uso de frases nominales y oraciones complejas. Evitar la voz pasiva. Usar preferentemente oraciones afirmativas. Evitar presentar más de dos ideas en una misma frase. Dirigir el texto directamente a quien lee.



DIFERENCIAS ENTRE LENGUAJE CLARO Y LECTURA FÁCIL

	Lenguaje claro	Lectura fácil
Perfil de los destinatarios	Toda la ciudadanía	Personas con dificultades de comprensión lectora
Principios en los que se basan	Acceso a la administración pública	Democratización de la lectura y el conocimiento
Integridad del mensaje	Se transmite toda la información	Es posible eliminar información no relevante
Concreción y rigidez de las pautas	Principios generales para redactar y diseñar textos	Pautas concretas y rígidas para adaptar textos
Versiones	Se redacta una sola versión del texto	Se redactan dos versiones: la original y la adaptada a la lectura fácil
Ámbito de aplicación	Se aplica a documentos que tienen influencia en la vida diaria de las personas	Se aplica a todo tipo de textos, incluida la literatura
Validación	No requiere validación	Requiere validación*



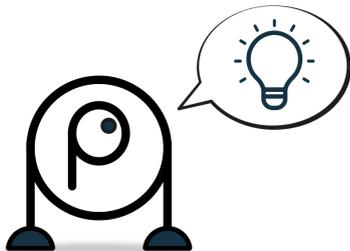
* Los textos en lectura fácil tienen que cumplir con protocolos internacionales:

- las directrices de la IFLA (*International Federation of Libraries Associations and Institutions*).
- las directrices de la Asociación Europea ILSMH (Directrices Europeas para Facilitar la Lectura).
- la normativa española UNE 153101:2018 EX.
- la identificación del logo provisto por Inclusion Europe/Inclusion International.



LENGUAJE CLARO PARA NO DEJAR A NADIE ATRÁS

Implementar un lenguaje claro en las comunicaciones del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires contribuye a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este es un plan de acción global acordado, en 2015, por los Estados miembros de las Naciones Unidas.



**Agenda 2030
sobre el Desarrollo Sostenible**

Los ODS abordan diecisiete desafíos sociales, económicos y ambientales para mejorar la calidad de vida de las personas en todo el mundo, con su lema “transformar nuestro mundo” y el objetivo de “no dejar a nadie atrás”. En 2016, la Ciudad asumió estos principios.

El lenguaje claro apunta a lograr un cambio social positivo. Ello, mediante la simplificación de los documentos utilizados para comunicar información pública, necesaria para el desarrollo de la vida en sociedad y su comprensión por todas las personas.



El lenguaje claro ayuda a conseguir los siguientes objetivos:



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas las personas.

El lenguaje claro facilita la comunicación, lo que permite a todas las personas comprender los conceptos complejos, las instrucciones y las consignas académicas.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Garantizar que los textos incluyan la perspectiva de género.

El lenguaje claro promueve una forma de expresión que refleja una verdadera diversidad cultural y respeta los derechos de los grupos marginados, la tolerancia y la equidad, al eliminar los estereotipos y los prejuicios de los textos.



Reducir la desigualdad en y entre los países.

Un lenguaje claro mejora el acceso a la información y a los servicios que instituciones públicas y privadas ofrecen a la ciudadanía. Si los documentos públicos y las páginas web están redactadas y diseñadas de forma clara, el público las puede entender e interactuar sin dificultades.





Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Utilizar un lenguaje accesible mejora la transparencia de las instituciones, las ayuda a lograr los resultados deseados y aumenta la productividad al resolver conflictos, asignar recursos y tratar temas complejos.



Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

El lenguaje claro colabora para que exista un diálogo fluido entre las empresas privadas, las administraciones públicas, los centros de investigación y las universidades. Cuando la comunicación es clara, se pueden compartir experiencias, generar herramientas concretas e implementarlas para el beneficio común.



COMUNICAR CON CLARIDAD, MODERNIZAR CON PROPÓSITO

La falta de claridad en la comunicación pública es una de las causas que genera desconfianza en las instituciones gubernamentales y obstaculiza la participación ciudadana. Además, la evolución tecnológica y la aparición de nuevas formas de comunicación han transformado las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad y la rapidez de la información.

En la búsqueda de un Estado más eficiente y transparente, la modernización se ha convertido en una prioridad para muchas naciones en el siglo XXI. Uno de los pilares fundamentales de esta transformación es el uso del lenguaje claro en la comunicación gubernamental. Es por eso que se ha convertido en un recurso que facilita la modernización del Estado, promueve la participación y mejora la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

Por otro lado, el lenguaje claro es una herramienta poderosa utilizada en la comunicación gubernamental para asegurar que la información sea comprensible y accesible para todas las personas.

El lenguaje claro, como política pública, se vincula a una visión estratégica para la modernización del Estado, donde uno de los objetivos principales es garantizar el derecho de las personas a entender la información que proviene de las instituciones públicas. El acceso a información clara y



comprensible no solo es un derecho, sino que también fomenta la transparencia y la confianza de la ciudadanía en el sistema público.

Las herramientas, las plataformas digitales, las aplicaciones, los documentos, las regulaciones y los procedimientos del Gobierno presentados y redactados de forma clara son más fáciles de entender y cumplir. Además, simplificar, digitalizar y desburocratizar los procesos y trámites administrativos los hace más accesibles, y mejora la calidad de vida de la ciudadanía.

La mejora en la claridad y en la estructura de los textos oficiales contribuye de manera significativa a agilizar la gestión de los trámites, la calidad regulatoria y las interacciones con la ciudadanía, favoreciendo de ese modo la eficiencia en la administración pública y la transparencia en los servicios que brinda el Estado.



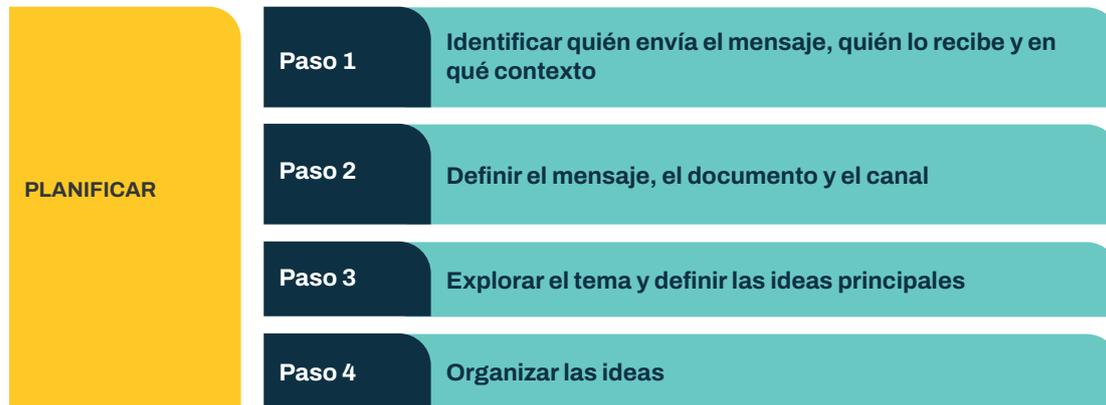
PARTE 2

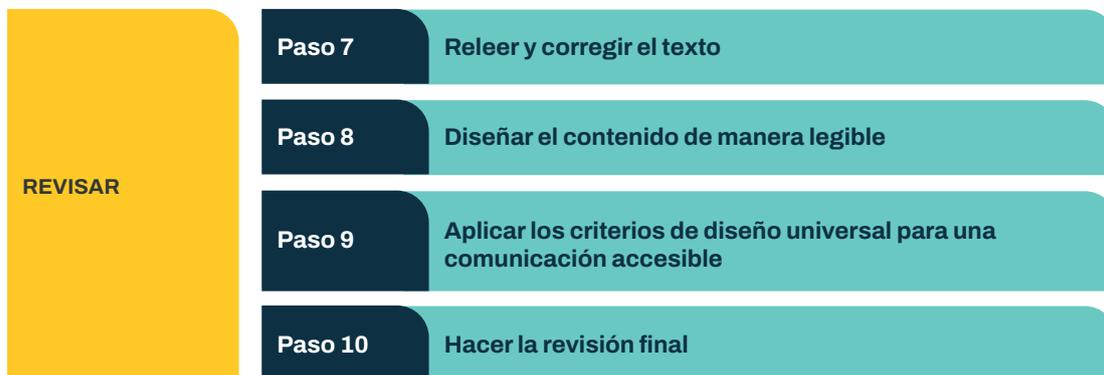
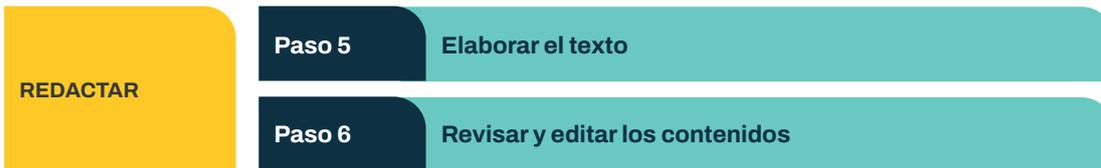
**DIEZ PASOS PARA ESCRIBIR
DOCUMENTOS CLAROS**

Transformar el pensamiento en un texto redactado implica una secuencia que no es lineal y que se compone de diferentes etapas de creación. Por lo tanto, la escritura es un proceso y exige organización.

Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica ha sistematizado el proceso de la escritura en diez pasos, que están estructurados sobre los ejes clásicos de elaboración de un texto: planificación, redacción y revisión.

Esta guía orienta a las personas sobre cómo redactar un documento oficial y componer un texto de forma clara. Los recursos que se presentan pueden usarse como instructivo o como un ayudamemoria para alguna tarea puntual en el proceso de escritura.





PLANIFICAR

Antes de comenzar a redactar el contenido es necesario invertir unos minutos en reflexionar sobre el modo en que se va a desarrollar la situación comunicativa. Esta reflexión permite que la persona que redacta un escrito alcance una actitud empática y respetuosa de las formas con las que se compone el mensaje.

Planificar un texto presupone cuatro pasos:

1. El reconocimiento del contexto, de la intención y de los participantes que intervienen en la comunicación.
2. El diseño estratégico del mensaje.
3. La reunión y la selección de los datos necesarios para que en el mensaje no falte información.
4. La articulación de los contenidos del mensaje, de manera progresiva, para que sea legible.



1

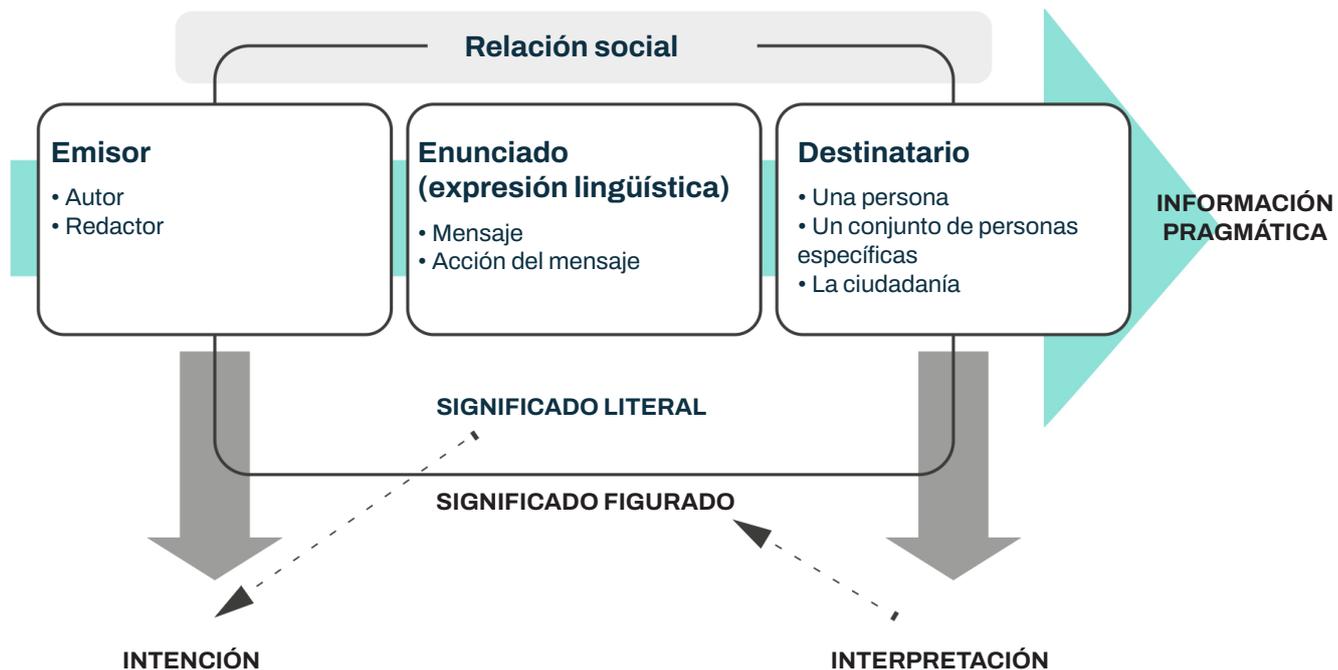
IDENTIFICAR QUIÉN ENVÍA EL MENSAJE, QUIÉN LO RECIBE Y EN QUÉ CONTEXTO

Cuando las personas se comunican, expresan un mensaje en el que dan a conocer algo a alguien a través de actos, gestos o palabras. Ese mensaje siempre transmite una intención explícita, pero, a veces, también pueden detectarse otras intenciones latentes.

Tener conciencia sobre quiénes participan en la situación comunicativa ayuda a crear textos que transmiten la información y la intención del mensaje de manera eficaz, clara y respetuosa. Por lo general, hay una persona que cumple la función de emisor; hay otra que cumple la función de receptor, y hay un mensaje que se concreta en un contexto temporal y espacial.



Sobre el papel del emisor



La persona que produce una expresión lingüística en un momento dado, con una determinada intención, sea oralmente o por escrito, recibe el nombre de **emisor**. La categoría de emisor no es absoluta, sino que está determinada por las circunstancias comunicativas.

Por lo general, el emisor, el redactor y el autor del texto son la misma persona. Sin embargo, no coinciden cuando se trata de los textos producidos por un organismo. Por eso, es importante tener presente que las comunicaciones que una persona escribe no siempre van a ser firmadas o emitidas por esa persona. Por ejemplo, una persona puede redactar en representación de una repartición del Gobierno, o expresar las ideas y las propuestas de un equipo de trabajo integrado por miembros de dos o más reparticiones del Gobierno. Lo mismo ocurre con la figura del emisor: a veces coincide el autor con el emisor, pero también es frecuente que un escrito tenga una autoría diferente del organismo que lo emite.



Todas las instituciones se organizan en función de sus tareas y de sus objetivos. Cuanto más grande es la institución, más necesaria es una organización articulada. Cuando una persona trabaja para una institución, es importante conocer su estructura para comprender cómo es el funcionamiento interno y para potenciar las vías de comunicación, en favor del trabajo que cada persona realiza. Por lo general, las instituciones simplifican esa estructura en un organigrama, es decir, en un esquema que manifiesta las relaciones entre sus diferentes partes y la función que desempeña cada una de ellas.



Organigrama del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires



El tono del documento y el estilo de la redacción se verán determinados por la imagen discursiva de quién emite y de quién se responsabiliza por el texto. Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica diseñó un cuadro que simplifica el ejercicio de reflexión sobre quiénes participan en el papel del emisor y del autor.

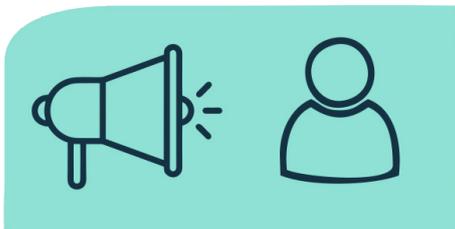
Un redactor	Uno o más redactores		
Coincide con el autor	El autor es una repartición del Gobierno de la Ciudad (obra conjunta)	Es una obra colaborativa entre dos o más reparticiones del Gobierno de la Ciudad	El autor es el Gobierno de la Ciudad (obra conjunta)
<ul style="list-style-type: none"> • Lo emite el autor • Lo emite una repartición 	<ul style="list-style-type: none"> • Lo emite la misma repartición • Lo emite una repartición superior 	<ul style="list-style-type: none"> • Lo emite cada repartición • Lo emite la Jefatura de Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> • Lo emite una repartición superior



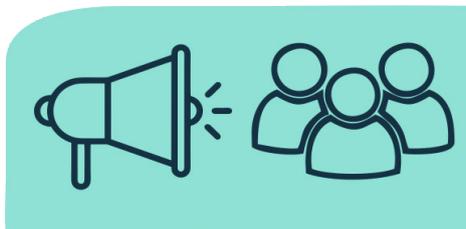
Sobre el papel del receptor

El emisor dirige su mensaje a otra persona, que cumple el papel de **receptor**. En el caso de los documentos de la administración pública, a ese receptor se lo llama “destinatario o lector”.

Cuando la comunicación se desarrolla por la vía de lo escrito, la transmisión del mensaje se da de forma irradiada, esto quiere decir que se dirige a uno o más destinatarios, y no siempre el emisor conoce a todas las personas que reciben la información. Además, esos destinatarios no están presentes en el contexto en el que se elabora el mensaje: lo leen en otro momento y en otro lugar.



COMUNICACIÓN LINEAL



COMUNICACIÓN IRRADIADA



Por la posibilidad que tiene el lenguaje de transmitir los mensajes de manera irradiada, pueden ser varios los receptores de un mismo mensaje, y, a su vez, puede ser dirigido a un grupo específico o a una persona concreta entre muchas.



Por esa razón, es importante conocer, tanto como sea posible, acerca de las personas que leerán el texto que se está elaborando. Cuanto más sepa el redactor sobre ellas, más asertivo será el texto.

El redactor debe considerar, primero, qué grado de conocimiento tienen los receptores sobre el tema del escrito, y deberá adaptar su redacción a ese grado de conocimiento. La claridad del mensaje está condicionada por el saber del lector. Por ejemplo, si el lector conoce poco sobre el tema, habrá que explicar algunos tecnicismos y deberá apelarse a algunas reformulaciones encabezadas con locuciones, como *es decir, o sea, en otras palabras*. Si el lector es un especialista en el tema probablemente habrá menos reformulaciones o explicaciones de los tecnicismos.



Segundo, el redactor deberá considerar la actitud de los destinatarios hacia el tema, hacia la finalidad del mensaje o hacia la imagen del autor o del emisor. Algunos organismos gubernamentales regulan aspectos de la vida cotidiana que muchas personas perciben como complejos o desafiantes, debido a la asociación con trámites administrativos o cuestiones impositivas. Esta percepción puede generar cierta inquietud o angustia al recibir una notificación, incluso cuando el contenido del mensaje es positivo o beneficioso para quien lo recibe.

Como la comunicación es un proceso colaborativo, cuando se elabora un texto, el redactor debe escribir pensando en el destinatario. Leer implica la capacidad de oralización, pero, fundamentalmente, presupone comprender. Para comprender, se necesita desarrollar ciertos procesos cognitivos como conectar la información nueva con lo ya conocido, deducir el contenido que no se expresa en el escrito, inferir los objetivos del documento, etcétera.

En el acto de leer, las personas recuperan el valor semántico de cada palabra y lo relacionan con el de las palabras anteriores y posteriores. Se trata de un acto de decodificación, en el que cada palabra representa un concepto independientemente del lector o de las circunstancias en las que se acceda al texto.

Pero, además, las personas pueden comprender aquello que no fue dicho literalmente en un texto. Cuando lo dicho de manera literal no tiene lógica, el lector indaga inconscientemente en el contenido para deducir su sentido a partir del contexto inmediato. Sin embargo, también debe considerarse el hecho de que cada lector entiende de modo particular un texto, y esto no garantiza que una interpretación sea más adecuada, correcta o mejor.

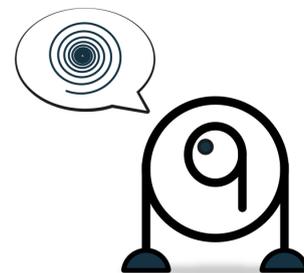


La comprensión lectora, también llamada “literacidad”, abarca el proceso de decodificación; el reconocimiento de los diferentes tipos textuales; los papeles que asumen tanto el lector como el autor; los ejercicios cognitivos que deben desarrollarse como el reconocimiento de un punto de vista, de un estilo, de las estrategias retóricas; la identificación o la reflexión sobre las voces del discurso, los valores y los rasgos culturales que se manifiestan.

Los escritos orientados a la ciudadanía no solo deben considerar al destinatario con gran capacidad lectora o al especialista, sino que deben elaborarse de manera tal que cualquier persona pueda comprenderlos en una sola lectura y deducir qué se espera que haga después de haber leído el documento.

De acuerdo con el perfil del destinatario, el redactor deberá evaluar qué estrategia comunicativa será más eficiente y asertiva. Por eso, la Secretaría Legal y Técnica diseñó un cuadro que simplifica el ejercicio de reflexionar sobre las formas de comunicación desde el punto de vista del vínculo entre el emisor y el destinatario.

Habitualmente, las comunicaciones oficiales se dirigen a la ciudadanía, y por consiguiente, hay que pensar que el receptor es un público masivo, con distintos niveles de conocimiento sobre el tema.



			EMISOR		
			Una persona de una repartición	Varias personas	
				Repartición	Jefatura del Gobierno de la Ciudad
DESTINATARIO	Una persona	Humana	Carta Correo electrónico Informe Nota administrativa Notificación	Carta Correo electrónico Informe Notificación Minuta de reunión	Carta Correo electrónico Minuta de reunión
		Jurídica	Carta Correo electrónico Informe Nota administrativa Notificación	Carta Correo electrónico Informe Notificación Minuta de reunión	Carta Correo electrónico Informe Notificación Minuta de reunión



		EMISOR			
		Una persona de una repartición	Varias personas		
			Repartición	Jefatura del Gobierno de la Ciudad	
DESTINATARIO	Varias personas	Integrantes de una repartición Carta Correo electrónico Comunicado Informe Instructivo Memorándum Minuta de reunión Nota administrativa Notificación	Carta Correo electrónico Comunicado Informe Memorándum Minuta de reunión Notificación	Carta Correo electrónico Comunicado Minuta de reunión	
		Integrantes de otro organismo del Gobierno de la Ciudad Carta Correo electrónico Comunicado Informe Instructivo Memorándum Minuta de reunión Nota administrativa Notificación	Carta Correo electrónico Comunicado Informe Instructivo Memorándum Minuta de reunión Notificación	Carta Correo electrónico Comunicado Minuta de reunión	
		La ciudadanía Carta Correo electrónico Comunicado Instructivo Notificación	Carta Correo electrónico Comunicado Instructivo Notificación	Carta Correo electrónico Comunicado	



Otras consideraciones sobre el perfil del lector

La mayoría de las comunicaciones oficiales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se orientan a un público adulto, pero pueden darse casos en los que un mensaje se dirija a las personas menores de edad. En esa situación, además de considerar las particularidades cognitivas propias de cada edad, es recomendable tener en cuenta otros factores, como la didáctica o la empatía, para captar la atención de los lectores, sin subestimar ni sobreexigir su capacidad.

Siempre es importante considerar al lector en toda su dimensión, teniendo en cuenta su capacidad para entender y su vínculo emocional con el contenido que se le informa. A veces, es importante tomarse unos minutos para pensar si el interlocutor necesita una escritura más sencilla o si requiere de algún tipo de estrategia comunicativa especial (lectura fácil).



Sobre el objetivo y la intención del mensaje

Cada parte de un texto tiene un impacto en relación con un objetivo. Las palabras son acciones, y, por lo tanto, cada documento debe perseguir una finalidad.

En la mayoría de los documentos, hay una combinación de objetivos: algunos están explícitos, como el objetivo que subyace a la intención del escrito; pero otros quedan implícitos en función del tipo de documento.

Los documentos de la administración pública suelen informar sobre las decisiones que se tomaron, las regulaciones que se fijaron, las funciones de cada repartición, etcétera. Pero informar no es el único propósito de las comunicaciones. Al momento de elaborar un escrito, el redactor debe tener claro cuál es el objetivo del texto y qué se espera del destinatario tras haberlo leído.

Cuando no se puede deducir cuál es la intención del texto, las personas suelen descartar la información recibida o sobreinterpretan el contenido. Si el objetivo principal está explícito en el texto, la comunicación será más asertiva porque son menores las probabilidades de confundir al lector.



Sobre el contexto comunicativo

El **contexto** o el entorno es un factor que debe ser tenido en cuenta en el momento de la planificación, puesto que se trata del “escenario” donde se desarrolla el acto de expresar o formular un mensaje, es decir, la enunciación. Esto implica no solo el contenido del mensaje sino también el contexto personal y situacional del emisor. Cada enunciación es única y se ve influenciada por la identidad del hablante. Las variables espacio y tiempo son factores determinantes para la comprensión lectora, ya que el discurso de cada persona se construye, de manera inconsciente, desde un “yo”, un “aquí” y un “ahora”, y, por lo tanto, influyen en las decisiones que el redactor tome para crear o articular las ideas en su escrito.

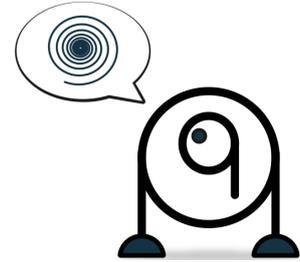
Desde el punto de vista de la escritura, el contexto comunicativo se manifiesta en tres facetas: *idiomática, verbal y extraverbal*.

El contexto idiomático se refiere a la variante del español que usa el destinatario. Las personas hablan en diferentes registros del español. Esto se debe a diversos factores, como la edad, el lugar donde se vive, la formación escolar o profesional y el conocimiento de otras lenguas, entre otros.

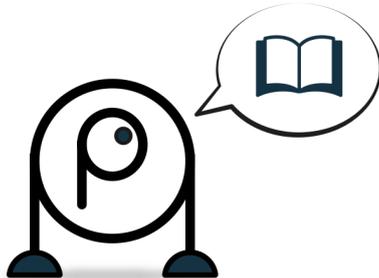
El contexto verbal se manifiesta en el discurso mismo. Se trata del entorno de cada una de las partes que componen un texto. Como las palabras tienen comportamiento lingüístico, en el contexto verbal en el que aparezcan tienen valores semánticos, morfológicos y sintácticos diferentes. Esto quiere decir que las palabras cambian de significado según el lugar donde aparezcan. Por ejemplo, el adjetivo *mutuo*, para el común de la gente significa que algo se hace de forma recíproca. Sin embargo, en otros contextos, cumple la función de un sustantivo y se refiere a un tipo de contrato, como en el caso de la expresión *contrato de mutuo con garantía prendaria*.



Resulta evidente el sentido que se le asigna a un término por los elementos verbales que lo acompañan y aportan contexto. Por ejemplo, cualquier hablante entiende que no significa lo mismo “presentar un recurso de amparo”, “tener recursos para afrontar un duelo” o “proteger los recursos naturales de la zona”.



El contexto extraverbal está constituido por todas las circunstancias no lingüísticas, es decir, el entorno espacial, temporal, cultural y emocional que enmarca la situación comunicativa.



Según el lingüista Eugenio Coseriu (1967), existen varios subtipos: el contexto físico (lo visible); el contexto empírico, constituido por el estado de las cosas que conocen los hablantes, por ejemplo, expresiones como “no salgas a la calle” o “está bravo el mar” tienen un sentido determinado gracias a esta referencia; el contexto natural, es decir, la totalidad de los contextos empíricos posibles; el contexto práctico, la coyuntura en que tiene lugar el discurso, y el contexto cultural, que abarca todo aquello que pertenece a la tradición e integra la historia espiritual de la comunidad de los hablantes.



En el caso de los documentos escritos, la situación comunicativa se da en ausencia física del emisor. En consecuencia, si no se conoce el contexto en el que los destinatarios acceden a estos documentos, hay que evitar aquellas expresiones que puedan interpretarse de distinta forma, eludir las metáforas y brindar la información de manera completa, sin sobreentendidos.

FACETA	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	EJEMPLOS
Idiomática	Se refiere a la variante del español que usa el destinatario, considerando registros, léxico y particularidades gramaticales propias de su contexto sociolingüístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Varía según edad, región, formación académica o profesional y contacto con otras lenguas. • Presenta diferencias en expresiones idiomáticas y estructuras gramaticales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de “platicar” (México) frente a “charlar” (Argentina). • Expresión “andar bien” (Uruguay) frente a “ir bien” (España).
Verbal	Se manifiesta en el discurso mismo y en cómo las palabras adquieren diferentes significados según su contexto semántico, morfológico y sintáctico.	<ul style="list-style-type: none"> • Depende del entorno textual. • Las palabras pueden cambiar su significado según los términos que las rodean. • Adquiere sentido según las relaciones entre los elementos verbales del discurso. 	<ul style="list-style-type: none"> • “Banco” como institución financiera o como un objeto para sentarse. • “Planta” como lugar industrial o como ser vivo.



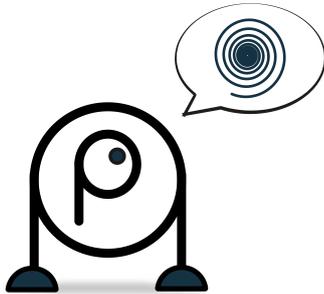
Extraverbal	Comprende las circunstancias no lingüísticas que rodean la situación comunicativa, tales como factores espaciales, temporales, culturales y emocionales.	<ul style="list-style-type: none">• Contexto físico: aspectos visibles (“aquí”, “ahora”).• Contexto empírico: estado de cosas conocidas (“cuidado con el suelo mojado”).• Contexto cultural: tradiciones e historia compartida por los hablantes.	<ul style="list-style-type: none">• “No corras” (dicho en un lugar concurrido para evitar accidentes).• “Está para llover” (dicho en un contexto donde el cielo se encuentra nublado).
--------------------	--	---	---



Sobre el mensaje

Las comunicaciones son un proceso colaborativo entre el emisor y el receptor. Desde el lugar del emisor, es importante que la redacción sea lo más clara posible para que se garantice la transparencia en las acciones que conlleva el mensaje.

Por eso, antes de comenzar la elaboración del texto, es necesario tener claro qué se quiere comunicar y para qué. De esa manera, se evitarán muchos de los vicios de expresión que se engloban en el concepto de blablismo.



El blablismo atenta contra la concisión. Hay dos razones por las cuales las personas incurren en estas formas: o bien nace como reflejo de la verborragia oral, o bien se produce por las “vueltas” que evidencian el esfuerzo del redactor por expresarse de la mejor manera posible o del modo más cortés.

La característica más visible del blablismo es la superabundancia de palabras de las que no puede extraerse ninguna información útil. Tomando como referencia los estudios del lingüista Avelino Herrero Mayor, aquí se presenta una tabla de los vicios más comunes.



TIPO DE BABLISMO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	SUGERENCIA
Por rodeos innecesarios	Algunos especialistas también llaman expansiones a este tipo de vicios. Se caracteriza por el uso de locuciones, de perífrasis y de cláusulas que obstaculizan la lectura.	Si usted me concede el correspondiente permiso, en la presente ocasión aprovecharé la oportunidad que se me ha presentado para intentar, en la medida de lo que esté a mi alcance, llevar a cabo una verificación de los hechos y de toda la información brindada por su persona.	Le pido permiso para verificar la información.
Por exceso de formulismos	Se caracteriza por el uso de expresiones que están vacías de contenido y que, por tradición, se asentaron como fórmulas discursivas. Para algunas personas, estas son una huella de prestigio o de cortesía, aunque no aporten nada de información.	Sin otro asunto que exponer a su digna consideración, me permito expresarle mi más profundo agradecimiento por cuanto se sirva hacer en favor de mi pedido y le reitero la seguridad de contar en mí con un atento y seguro servidor.	Profundamente agradecido, estoy a su disposición.



TIPO DE BABLISMO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	SUGERENCIA
<p>Por contagio de “cotorreo” coloquial</p>	<p>Se caracteriza por el uso de coloquialismos y de otras formas propias de la oralidad. Por lo general, se observa un desvío respecto de lo que se quiere comunicar. Informalmente, a este vicio se lo suele llamar “irse por las ramas”.</p>	<p>De acuerdo con lo que conversamos personalmente durante la jornada sobre el derecho a entender, celebrada en ese auditorio precioso que tiene la sede del Gobierno de la Ciudad en la calle Uspallata, a una cuadra del Hospital Médico Policial Churruca Visca, circunstancia que resultó muy agradable para mí por tratarse de un bellissimo lugar que no conocía y de una gente muy atenta como son ustedes, los porteños, le comunico que después de consultarlo con mis asesores, he resuelto participar en su proyecto.</p>	<p>En relación con lo conversado durante la jornada sobre el derecho a entender, le comunico que he resuelto participar en su proyecto.</p>



TIPO DE BABLISMO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	SUGERENCIA
<p>Por exagerado celo explicativo</p>	<p>Se caracteriza por el uso de cláusulas que reformulan, explican, describen, aclaran o ejemplifican por demás el contenido del mensaje.</p>	<p>La finalidad del programa, que supone una planificación y un diseño estratégico de una serie de acciones para alcanzar dicha finalidad, es implementar, en las escuelas primarias de gestión estatal, es decir, aquellas que dependen del Ministerio de Educación de la Ciudad, la enseñanza de lenguas extranjeras —inglés, francés, portugués o italiano— desde el primer grado, o sea, desde el comienzo del ciclo de enseñanza primaria, de manera sistemática, que presupone una organización y una planificación previa de los contenidos que se van a dictar a lo largo del ciclo lectivo; intensiva, que presupone la formación continua y constante del alumnado, y gradual, es decir, progresiva, desde los saberes más simples a los saberes más complejos.</p>	<p>La finalidad del programa es implementar la enseñanza de lenguas extranjeras desde el primer grado, de manera sistemática, intensiva y gradual, en las escuelas primarias de gestión estatal.</p>



TIPO DE BABLISMO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	SUGERENCIA
<p>Por uso de redundancias</p>	<p>Se caracteriza por el uso de expresiones que significan lo mismo. Tiene su origen en una figura retórica llamada pleonasma, que consiste en añadir enfáticamente a una frase más palabras de las necesarias con el fin de embellecer o añadir expresividad a lo que se dice.</p>	<p>Yo pienso en mi interior que, si no me equivoco, es usted la única persona indicada para efectuar la solicitud o el pedido de que se reinicie de nuevo la iniciación de la ejecución de la gestión o de las acciones pertinentes en los plazos de tiempo necesarios.</p>	<p>Pienso que usted es la persona indicada para pedir que se reinicie la gestión en los plazos necesarios.</p>

Las personas que redactan escritos oficiales deben crear textos fáciles de entender, que eviten confusiones y permitan una correcta comprensión por parte de quienes los leen. Por eso, la Secretaría Legal y Técnica recomienda presentar los mensajes de manera clara, breve y precisa.



Sobre el carácter instrumental de los textos administrativos

Según las intenciones de la comunicación, el redactor debe elegir un tipo de documento que se ajuste a ellas. Por eso, es necesario conocer no solo la función comunicativa, sino también las vías de transmisión y la estructura textual.

Muchos de los documentos que elabora la administración pública son de carácter instrumental o funcional. Son textos que permiten establecer una mejor comunicación porque tienen una utilidad práctica y un objetivo concreto. A diferencia de otros tipos textuales, los textos instrumentales tienen una intención utilitaria, que se combina con otras intenciones (informar, persuadir, argumentar, describir, explicar, instruir, asignar responsabilidades, registrar, etcétera).

Para que puedan cumplir eficazmente su cometido, la claridad y la buena organización deben ser los atributos centrales de estos documentos. Es importante señalar que los documentos que produce el Gobierno de la Ciudad funcionan como registro oficial de que algo fue informado, notificado, registrado, explicado, pedido o consultado. Esto quiere decir que deben contar con un grado importante de formalidad discursiva.

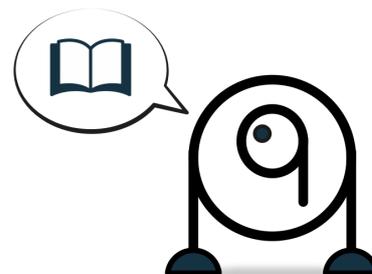


Características del texto instrumental:

- *Debe ceñirse a un modelo preestablecido para su elaboración.*
- *Debe utilizarse para transmitir de manera directa un mensaje.*
- *Es un tipo textual frecuente en el ámbito administrativo.*
- *Debe elaborarse con un lenguaje claro para que se comprenda la intención.*

Recomendaciones para lograr un texto instrumental eficaz:

- *Conocer y cumplir cada uno de los requisitos del documento.*
- *Exponer la finalidad del documento.*
- *Usar un lenguaje claro y explícito.*
- *Evitar las expresiones ambiguas.*
- *Exponer las ideas de modo jerarquizado.*



Sin embargo, el carácter formal de estos tipos textuales no debería atentar contra la claridad, pues no se trata de textos de especialidad profesional, que usan terminología específica y que cuentan con una lógica propia de enunciación y organización.

Desde el punto de vista formal, los textos instrumentales se caracterizan por un formato de presentación con una estructura fija. Esto facilita la lectura y favorece la operatividad del documento. Esos formatos varían de acuerdo con el documento, el contenido y la finalidad de la comunicación.



Canales de comunicación

buenosaires.gob.ar

El canal principal para las comunicaciones entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la ciudadanía es la página web **buenosaires.gob.ar**. En ella, se puede encontrar tanto información institucional como el acceso a los trámites y los servicios de todas las jurisdicciones que componen la estructura del Gobierno: ministerios, secretarías, subsecretarías, direcciones generales, unidades de proyectos especiales, entes autárquicos y comunas. Además, la página ofrece acceso directo a la información pública, como las declaraciones juradas en línea de los funcionarios y las funcionarias, el presupuesto abierto y participativo, los compromisos de gobierno abierto, entre otros documentos.

Trámites a Distancia (TAD)

A partir de 2013, con el objetivo de desarrollar una gestión de gobierno que brinde servicios de calidad de forma simple, eficiente y moderna, se llevó a cabo un proceso de digitalización de todos los trámites y las comunicaciones de la administración pública. Para su implementación, se creó el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) y la plataforma Trámites a Distancia.

Trámites a Distancia (TAD) es una ventanilla única electrónica que permite que la ciudadanía realice trámites ante la administración pública nacional en cualquier momento del día a través de Internet.



Esta plataforma permite que las personas hagan consultas, realicen presentaciones o trámites e inicien expedientes en forma electrónica, por cuenta propia o a través de una persona apoderada. Entre sus funciones, se encuentran la de subsanar documentos, la de tomar vista de un expediente, la de notificar en forma fehaciente y la de realizar pagos.

Redes sociales

La Ciudad tiene un conjunto de cuentas en diferentes redes sociales. A través de ellas, difunde diariamente información sobre los servicios, la educación, el medioambiente, la salud, la gestión, entre muchas otras noticias.

Si bien las cuentas oficiales comunican las actividades generales del Gobierno de la Ciudad, muchas reparticiones tienen cuentas propias para la difusión de sus actividades específicas, como @agip_ba, @agc_control, @educacionba, @saludba, @batransito, entre otras.

Existen dos perfiles con los que el Gobierno de la Ciudad se comunica con la ciudadanía: hay cuentas @GCBA y cuentas @BUENOSAIRES. Si bien se encuentran bajo los mismos pilares de trabajo del Gobierno de la Ciudad, difieren en la forma en que tratan los contenidos:

- Las cuentas @GCBA visibilizan la gestión del Gobierno y presentan la información relevante para la ciudadanía. Se apunta a un tipo de comunicación más unidireccional, con el objetivo de captar, a través de estos canales, a una audiencia adulta o mayor. Las publicaciones de estas cuentas apelan a un tono institucional, pues tratan sobre



lanzamientos, planificaciones o acciones relacionadas con las políticas de gestión. Se trata de comunicaciones en las que se prioriza el carácter informativo, detallado y directo, sin mensajes implícitos ni recursos para añadir énfasis o alteraciones.

- Las cuentas @BUENOSAIRES se constituyen como la vía alternativa, donde las conversaciones fluyen de manera más natural. La información se presenta a la ciudadanía de manera rápida, concreta y creativa. Se usan más piezas visuales con menor cantidad de texto, y, de esta manera, se visibiliza la gestión, pero con abordajes más coloridos, con una interacción constante, con la intención de captar, a través de estos canales, a una audiencia joven.

Las publicaciones de estas cuentas apelan a un tono distendido, usan expresiones coloquiales y amigables. Se trata de comunicaciones en las que se utilizan estrategias disruptivas con el fin de potenciar el efecto de cercanía entre la voz del Gobierno y quienes viven, pasean o transitan por la Ciudad de Buenos Aires.



Sobre las vías de comunicación

La vía presencial

Tradicionalmente, la comunicación entre la ciudadanía y la administración pública se llevaba a cabo mediante documentos escritos en papel. Sin embargo, con el avance de las tecnologías y la instauración de las redes sociales en la vida cotidiana, las vías de comunicación se han ampliado, y las comunicaciones no solo se realizan mediante la escritura. Para algunas personas, el vínculo presencial es necesario, porque el diálogo es inmediato, se repone información del mensaje por la gestualidad, es más fácil repreguntar, entre otras razones.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con tres canales principales de atención presencial: la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (MGEYA) —que depende de la Secretaría Legal y Técnica—, las Ventanillas Únicas de Atención y las Mesas de Entradas de los distintos Ministerios.

Estos canales orientan y brindan asesoramiento e información a las personas que tengan dudas o inquietudes sobre cómo se realizan los trámites y reciben los documentos que la ciudadanía presenta, con el fin de darles curso con la creación de un expediente electrónico.



La vía virtual

Con el objetivo de estar más cerca de quienes viven y transitan la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Gobierno lleva varios años trabajando en la atención a la ciudadanía a través de diferentes medios y canales de comunicación digital.

Durante los últimos años, se desarrolló una variedad de herramientas digitales para que las personas puedan resolver consultas desde sus hogares, sin necesidad de acercarse a una repartición de Gobierno. El contacto virtual ha mejorado gracias al uso de recursos web, aplicaciones móviles y herramientas conversacionales con inteligencia artificial, como los *chatbots*, que permiten una comunicación más eficiente y ágil.

Las vías de comunicación en línea ofrecen una serie de ventajas a la ciudadanía:

- Están disponibles durante todo el día, 365 días al año.
- Brindan mayor transparencia, porque las transacciones quedan registradas y pueden ser consultadas por la ciudadanía. Además, como se usan certificados digitales para la autenticación, las entidades pueden estar seguras de que la persona que realiza la transacción es quien dice ser. Esto da tranquilidad a la ciudadanía porque ayuda a prevenir el fraude y el robo de identidad.



- Permiten automatizar los procesos que antes se hacían de forma manual, y ello reduce el papeleo para procesar, se completa en menos tiempo e intervienen menos personas en el curso del trámite.
- Garantizan una mejora en la seguridad jurídica, porque cada trámite que se realiza queda registrado en un expediente electrónico al que tiene acceso cualquier persona.
- Es más sustentable, porque se reduce el uso de papel y de otros recursos energéticos.

Con el objetivo de llegar a la mayor parte de la ciudadanía, se crearon cuentas en las redes que más se usan en el país. A continuación, se describen las características principales de estas cuentas:



RED Y CUENTA	DESCRIPCIÓN	PERFIL DEL PÚBLICO RECEPTOR
 <p>GCBA</p>	<p>Es la red social con la mayor presencia de usuarios activos. Por eso, se priorizan los contenidos informativos tales como las convocatorias a eventos, se hacen transmisiones en vivo y se anuncian cursos, talleres, lanzamientos e invitaciones.</p>	<p>Personas de más de 40 años de edad.</p>
 <p>GCBA</p>	<p>Es la red social donde se generan conversaciones que impactan, principalmente, en la prensa y en los líderes de opinión. Los contenidos que se publican en esta red son relevantes, noticiosos, y se basan en la gestión más dura: hilos que describen algún hito específico, transmisiones para anuncios con funcionarios, entre otras comunicaciones.</p>	<p>Personas a partir de los 30 años de edad con un mayor grado de interés político.</p>



RED Y CUENTA	DESCRIPCIÓN	PERFIL DEL PÚBLICO RECEPTOR
	<p>Es la red social donde se difunden noticias culturales y coloridas en torno a la gestión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se caracteriza por la publicación de contenidos de carácter recreativo, invitaciones a eventos culturales, convocatorias en torno a lo artístico, propuestas de gestión orientadas a fomentar la actividad artística y cultural.</p>	<p>Personas a partir de los 20 años de edad con un interés focalizado en lo artístico.</p>
	<p>Es la red social donde la gestión se ve plasmada de manera visual, mediante la publicación de placas informativas con invitaciones a eventos, convocatorias y llamados a la participación de los vecinos. También se publican contenidos relacionados con el lanzamiento de campañas y con los hitos de gestión.</p>	<p>Personas a partir de los 35 años de edad con interés en la gestión de manera directa.</p>



RED Y CUENTA	DESCRIPCIÓN	PERFIL DEL PÚBLICO RECEPTOR
 <p>BuenosAires</p>	<p>Es la red social donde se plasma la Ciudad desde los resultados de gestión. No se publican los contenidos focalizados en el proceso, sino en la finalización. Si bien hubo un giro, donde se priorizaron los testimonios de las diferentes personas detrás de la gestión, sigue primando lo estético. Por eso, hay una gran cantidad de fotos y videos (reels) donde se muestra lo “bello” de la Ciudad y los eventos (mayormente culturales) que lleva a cabo la gestión.</p>	<p>Personas a partir de los 25 años de edad.</p>
 <p>Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires</p>	<p>Es una red social orientada a la vida laboral y académica de las personas. Se publican invitaciones, convocatorias y propuestas que giren en torno a la formación y desarrollo profesional del usuario.</p>	<p>Personas a partir de los 30 años de edad con interés en el crecimiento académico y profesional.</p>



RED Y CUENTA	DESCRIPCIÓN	PERFIL DEL PÚBLICO RECEPTOR
 BuenosAires	<p>Es la red social donde se brinda información mediante la producción de videos cortos, con un mayor énfasis en la producción audiovisual y una menor apelación a la palabra.</p>	<p>Personas a partir de los 16 años de edad.</p>
 GCBA	<p>Es la red social donde pueden encontrarse todos los vídeos de gestión del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se publican campañas y coberturas más extensas para un usuario que está interesado en conocer más sobre las acciones del Gobierno. Recientemente, con el surgimiento de “YouTube Shorts”, dentro de la plataforma, se crearon contenidos sintéticos, con una impronta similar a la de TikTok, pero orientados a generar conversaciones con segmentos más adultos.</p>	<p>Personas a partir de los 25 años de edad.</p>



Boti

El diálogo es la forma más habitual en la que se comunican las personas. Suele ser inmediato, con mensajes en tiempo real; por lo tanto, en estos casos la velocidad de circulación de información es alta y constante.

En consecuencia, con el objetivo de brindar una experiencia simple, única y personalizada, se creó Boti. Este asistente virtual que permite automatizar varias tareas por intermedio de una plataforma conversacional, ya sea desde el teléfono o a través de la página web del Gobierno de la Ciudad.



Sobre la comunicación escrita, oral, gesto-visoespacial y mixta

Además de considerar el canal por el que se transmiten los mensajes, es necesario considerar la forma en que se manifiestan los enunciados.

Por lo general, la administración pública se comunica por escrito, pero, desde hace unos años, el Gobierno se esfuerza por elaborar textos que sean accesibles para todas las personas. Por eso, se han buscado alternativas para evitar que la forma de comunicar sea un obstáculo.

Quien elabora un mensaje debe considerar cuál es la mejor forma de comunicar desde la efectividad del mensaje, la rapidez con que llega a los destinatarios y las dificultades potenciales con las que se encuentra el receptor al recibir la información.

El Gobierno debe garantizar el acceso de las personas con discapacidad al transporte, a la información y a las comunicaciones, en igualdad de condiciones con las demás.



Aquí se detallan las características más generales de cada tipo de manifestación en su forma pura:

	COMUNICACIÓN ORAL Y GESTO-VISOESPACIAL	COMUNICACIÓN ESCRITA
Características	<p>La comunicación oral se da entre dos o más personas, que hacen uso de la voz y de un código lingüístico compartido.</p> <p>La comunicación gesto-visoespacial se da entre dos o más personas, que hacen uso de expresiones faciales y diversos movimientos de las manos, los brazos y el cuerpo.</p>	<p>Es una forma de comunicación que permite la expresión de ideas, pensamientos, informaciones u opiniones a través de signos gráficos.</p> <p>Si el emisor o el receptor desconocen las reglas de la escritura, la comunicación habrá fallado. Esto supone también tener habilidades de lectura, para poder recibir e interpretar el mensaje.</p>
Tiempo de enunciación	<p>La comunicación se da en tiempo real.</p>	<p>La comunicación se da de manera diferida.</p>
Velocidad de la retroalimentación	<p>La respuesta del receptor al mensaje que ha recibido es inmediata.</p>	<p>La retroalimentación no es inmediata. El proceso no ocurre en tiempo real, por lo que la respuesta del receptor puede tardar, y, en ocasiones, ni siquiera hay respuesta.</p>
Perdurabilidad	<p>Es efímera. Si no quedan registros (filmaciones, por ejemplo), el mensaje se pierde.</p>	<p>Es perdurable. La comunicación escrita permanece en el tiempo, ya que es un registro en sí misma y durará tanto como el soporte físico o virtual que la contiene.</p>



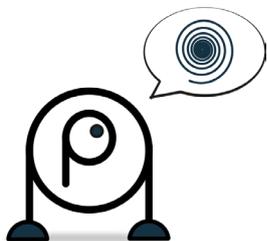
	COMUNICACIÓN ORAL Y GESTO-VISOESPACIAL	COMUNICACIÓN ESCRITA
Información del contexto de la enunciación	Puede apoyarse en otros recursos para complementar la comunicación, como el lenguaje corporal, el estado de ánimo o el entorno físico.	Al recibir la información de forma diferida, el lector no conoce el contexto de la enunciación y, por lo tanto, no tiene recursos complementarios para obtener más información que la transmitida en ese mensaje.
Grado de planificación	Es el tipo de comunicación más utilizado en la vida cotidiana. Puede haber cierto contenido pautado —como una lista de temas que deben ser tratados—, pero los mensajes se elaboran de forma espontánea.	Requiere planificación. La comunicación escrita implica una organización y jerarquización de ideas para que el mensaje pueda transmitirse correctamente. El contenido se plasma en una estructura textual, que responde a un tono y a un estilo determinados por el tipo de documento que se elabore.



Las manifestaciones mixtas

Es posible transmitir un mensaje escrito, pero con la espontaneidad de las formas inmediatas, como también existe la posibilidad de transmitir un mensaje planificado por la vía de la oralidad o de una lengua de señas. Estas formas se conocen como manifestaciones mixtas.

Es importante no confundir las manifestaciones mixtas con los coloquialismos discursivos en un escrito administrativo. No todos los ámbitos son propicios para las manifestaciones mixtas: un *chat* con Boti, un mensaje de *Whatsapp* o un correo electrónico informal entre colegas, admiten la espontaneidad en la escritura. Sin embargo, los documentos que se elaboran en una repartición del Gobierno de la Ciudad y la mayoría de los textos instrumentales, en términos generales, no admiten esa espontaneidad.



Muchas personas creen que escribir claro es redactar de manera informal y caen en el error de usar expresiones que no son adecuadas para ese tipo de discurso. La sencillez discursiva puede alcanzarse sin caer en la informalidad admitida en las comunicaciones espontáneas.



TIPO DE MANIFESTACIÓN	CARACTERÍSTICAS	EJEMPLO
Oral	Comunicación inmediata, efímera, con entonación y elementos paralingüísticos (gestos, pausas). Contexto dependiente y espontaneidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Conversación telefónica. • Debate en una clase.
Escrita	Comunicación diferida, permanente y estructurada. Uso de signos gráficos. Menor dependencia del contexto y mayor planificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo en una revista. • Cartel publicitario. • Carta formal.
Mixta (oral con canal escrito)	Manifestación oral registrada a través de un canal escrito, con características de la oralidad, pero plasmada en forma escrita.	<ul style="list-style-type: none"> • Conversación de <i>WhatsApp</i> (mensajes breves, emoticonos, expresiones de oralidad). • Mensaje de voz convertido en texto por una aplicación.
Mixta (escrita con canal oral)	Manifestación escrita que se comunica a través de un canal oral, donde el receptor escucha lo escrito.	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura en voz alta de un comunicado. • Audiolibros. • Textos proyectados y narrados.



La importancia de combinar manifestaciones para crear mensajes accesibles

Tradicionalmente, se conciben las comunicaciones por una vía única y no se reflexiona sobre la necesidad de abrir más de un canal para que cada persona pueda elegir cuál es el recurso más efectivo según sus necesidades. Si bien no hay receta para garantizar la accesibilidad, siempre será fundamental poner en el foco de atención en la ciudadanía y en la multiplicidad de realidades ajenas a lo digital, que necesitan ser consideradas cuando se diseñan contenidos e interfaces.

Hay quienes creen que, con el aumento de los niveles de conectividad y la naturalización del uso de la tecnología, todas las personas tienen acceso a la información. Sin embargo, no todas las plataformas cuentan con los recursos necesarios para brindar igualdad de acceso y de oportunidades a todas las personas. Las barreras existen también en Internet, y, en la actualidad, las personas que tienen dificultades motrices, sensoriales o cognitivas necesitan de estos recursos digitales para no tener que depender de otros y poder llevar adelante las tareas cotidianas por sus propios medios.

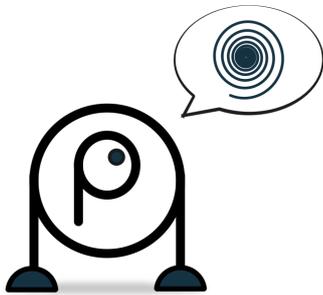
Como señala el *World Wide Web Consortium (W3C)*, a través de su iniciativa *Web Accessibility Initiative (WAI)*, Internet sigue siendo un territorio inalcanzable para la gran mayoría de las personas con discapacidad. Por lo tanto, el Gobierno de la Ciudad debe asumir la responsabilidad de comunicarse con las personas en más de un formato y por más de una vía. De esta manera, se podrán mejorar progresivamente los niveles de accesibilidad y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires estará más cerca de alcanzar el objetivo de la inclusión.



3

EXPLORAR EL TEMA Y DEFINIR LAS IDEAS PRINCIPALES

El proceso de la escritura es difícil de accionar. Por esa razón, de acuerdo con lo recomendado por María Marta Serafini en *Cómo se escribe*, aquí se presentan las estrategias más comunes para facilitar la exploración previa a la escritura y garantizar que los textos sean informativos.



La informatividad es una propiedad del texto.

Las personas esperan que los textos contengan información nueva. Si un receptor sabe todo lo que contiene un texto, este no califica como informativo. Además, si un receptor no comprende lo que está en el texto, este tampoco califica como tal.



LA LISTA DE IDEAS

Descripción

La lista de ideas es una secuencia de palabras clave y de frases cortas que describen el contenido de lo que se quiere comunicar. Cada idea ocupa un renglón diferente de la lista, pero no se da necesariamente una relación entre las ideas de los sucesivos renglones.

Método

En una hoja de papel o un nuevo documento, disponer en una columna palabras clave o frases breves, de modo que cada anotación sea suficiente para recordar la idea en un momento posterior.



Advertencia

- No dejar las anotaciones para otro momento (las ideas se esfuman).
- Si se escribe en papel, no escribir en hojas pequeñas.
- No escribir sin releer los elementos incluidos anteriormente (así se evitan las repeticiones y puede servir para encontrar nuevas ideas).
- No esforzarse en construir enseguida un esquema (limita la información).

EL RACIMO ASOCIATIVO

Descripción

El racimo asociativo es una representación gráfica de las asociaciones entre ideas. Suele ser muy efectivo para el trabajo en equipo. Una persona dice una palabra clave, otra persona responde con una palabra relacionada con la primera, y así sucesivamente.

Método

Se necesita una hoja de gran tamaño o un pizarrón. En el centro, se escribe el tema del racimo o la palabra clave. A su alrededor, en forma radial, se apuntan todas las ideas que surjan en relación con el tema. Agotadas las ideas, se relea lo escrito y se añade una nueva idea asociada a cada una de las palabras clave. Así se crea una segunda estructura radial. Pueden crearse tantas estructuras radiales como sean necesarias.

Advertencia

- No conviene realizar pocos niveles de asociación.
- Es recomendable disponer pocas ideas en el primer nivel.
- Debe haber una conexión entre cada una de las ideas.



EL FLUJO DE LA ESCRITURA

Descripción

Cuando ya se sabe sobre qué se quiere escribir, puede usarse este método, en el que, a modo de descarga, se plasma todo lo que se quiere decir sin ningún tipo de reflexión en una primera instancia. El escrito generado por el flujo de escritura no suele estar estructurado de ninguna forma. Las relaciones entre las ideas no se hacen explícitas. Aparecen relaciones o se omiten explicaciones fundamentales.

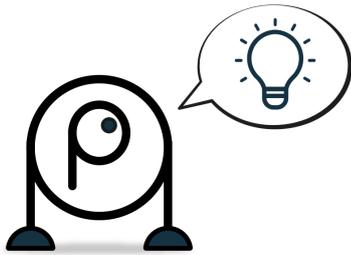
Método

En una hoja de papel o un nuevo documento, se empieza a escribir, intentando seguir el curso del pensamiento propio. La principal característica del flujo de escritura es la velocidad: el ritmo de producción del escrito es mucho mayor que aquel con el que se realiza el texto propiamente dicho.

Advertencia

- Ese texto escrito de una sola vez, de corrido, no es la versión definitiva. En todos los casos, es necesario examinar el texto con atención, y solo en algunas circunstancias será posible reutilizarlo en parte.
- No debe escribirse un texto muy largo sin darse un límite de tiempo. Es muy común repetir contenidos ya desarrollados o divagar alejándose del tema.





Una vez explorado el tema con alguna de las estrategias mencionadas, siempre conviene investigar sobre lo que se va a escribir. De esa manera, el redactor se asegura de que las ideas del escrito no se repiten con las de otros autores y que, realmente, se aporta novedad en el texto que está por elaborar.



4

ORGANIZAR LAS IDEAS

La capacidad de escribir claro aumenta si, al momento de redactar, se cuenta con una hoja de ruta, con una idea distribuida en secciones y una estructura de párrafos. Por eso, contar con un esquema permite elaborar un documento de manera eficaz.

Como criterio general, los textos deben estar organizados en párrafos para asegurar su equilibrio. Además, si el contenido que se va a redactar es extenso, debe segmentarse en secciones o partes.

La tarea de ordenar las ideas implica escoger un tipo textual entre muchos posibles. Mientras selecciona las ideas, las agrupa y las ordena, el redactor determina el enfoque que dará al texto y el tipo de interacción que espera tener con el destinatario.

Como se dijo, muchos de los textos que se elaboran en la administración pública son instrumentales. La ventaja de este tipo textual es su estructura fija, que simplifica el ejercicio de redacción y maximiza los tiempos de la producción de un escrito.

La Secretaría Legal y Técnica trabaja, junto con las áreas de gobierno, en la elaboración de prototipos que sirven de modelo de redacción para los documentos que se producen en la administración. Estos prototipos sirven de guía para que el proceso de redacción sea mucho más sencillo y el redactor se focalice en el contenido de lo que quiere transmitir.



TIPO TEXTUAL	FINALIDAD PRINCIPAL	CANAL DE COMUNICACIÓN
Carta (comunicación externa)	Comunicaciones protocolares.	Correo postal o servicio de mensajería.
Correo electrónico	Enviar y recibir información, adjuntar archivos.	Internet o intranet.
Nota administrativa	Pedir, informar o autorizar.	Electrónico. Interno o externo.
Memorándum	Comunicar decisiones o fijar criterios.	Electrónico. Interno o externo.
Comunicado o aviso	Informar decisiones o cambios importantes.	Difusión masiva (web, boletines, prensa).
Instructivo	Guiar en procedimientos o pasos a seguir.	Múltiple (pósteres, correos, web).
Minuta de reunión	Registrar lo conversado y acordado en reuniones.	Correo electrónico.
Informe administrativo	Informar, describir o argumentar sobre un tema.	Correo electrónico o web institucional.
Notificación	Comunicar decisiones oficiales o advertencias.	Correo postal, electrónico o notificadores.



REDACTAR

Lectorabilidad y legibilidad

Legibilidad y lectorabilidad son dos términos relacionados con la actividad lectora. Son conceptos cercanos en su significación, pero no son términos equivalentes.

La legibilidad es el grado de facilidad para la lectura que puede ofrecer un texto, centrado en los aspectos tipográficos, visuales o espaciales. Por su parte, la lectorabilidad designa el grado de facilidad con que se puede leer, comprender y memorizar un texto escrito. En este caso, los aspectos implicados están relacionados con la estructura de las frases y oraciones, la organización sintáctica de los párrafos, la dificultad del vocabulario elegido, etcétera.

Un texto puede haber cuidado mucho la forma y la presentación, pero estar redactado con un vocabulario complejo, con estructuras sintácticas y gramaticales confusas, que hacen muy difícil su lectorabilidad. A la inversa, un texto puede haber cuidado los aspectos lingüísticos (vocabulario, sintaxis, semántica), pero el diseño de la página puede ser desprolijo, con una letra pequeña, tener palabras escritas con errores de ortografía, es decir, un diseño que no tuvo en cuenta la legibilidad.



El paso 5 guarda una estrecha relación con el concepto de lecturabilidad, puesto que la redacción de un escrito debe garantizar una lectura fluida.

Un escrito de oraciones breves, palabras comunes, tema concreto y una intención explícita no presenta tantas dificultades como otro escrito con frases largas y complicadas, incrustaciones, redundancias, terminología poco frecuente, contenido abstracto o una intención implícita.

LECTURABILIDAD ALTA	LECTURABILIDAD BAJA
<ul style="list-style-type: none">• Palabras cortas y familiares.• Frases cortas.• Lenguaje concreto.• Estructuras que favorecen la anticipación.• Presencia de marcadores textuales.• Situación lógica del verbo.• Variación tipográfica: cifras, negrita, cursiva.• Oraciones lineales bien formadas (sujeto, verbo, argumentos).• Una idea por párrafo.	<ul style="list-style-type: none">• Palabras largas y complejas.• Frases extensas.• Lenguaje abstracto.• Oraciones subordinadas y frases demasiado largas.• Presencia de repeticiones, expansiones innecesarias, circunloquios, blablisimos, clausulismos.• Enumeraciones excesivas.• Monotonía discursiva.• Abuso de tecnicismos.• Escasez de verbos conjugados.• Alteraciones del orden lógico en la oración.• Abuso de las formas no conjugadas del verbo.• Inserción del tema más importante al final.



El arte de escribir párrafos claros

Los párrafos estructuran el contenido del texto y muestran formalmente la organización. Cuando los párrafos están bien formados, el lector hace menos esfuerzo para comprender. Pero si se los compone de forma incorrecta o sin cuidado, puede entorpecer la lectura.

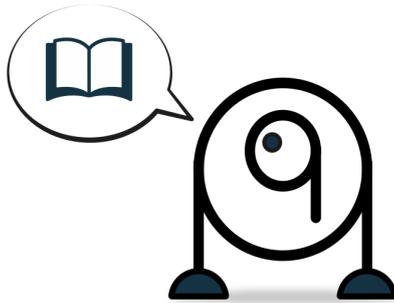
El párrafo se compone de un conjunto de frases relacionadas que desarrollan un único tema. Es una unidad intermedia, superior a la oración e inferior al apartado o al texto, con valor gráfico y significativo:

- Tiene valor gráfico porque se distingue visualmente en la página: empieza con mayúscula, en una línea nueva, y termina con punto y aparte.
- Tiene valor significativo porque trata exclusivamente un tema, subtema o algún aspecto particular en relación con el resto del texto.

Cuando un texto es breve, el párrafo es la única unidad jerárquica en la que se organiza la información. Los párrafos marcan los diversos puntos de que consta un tema, permiten distinguir argumentos a favor y en contra, o señalan un cambio de perspectiva en el discurso.



El párrafo asume funciones específicas dentro del texto: se puede hablar de párrafos de introducción, de conclusión, de recopilación, de ejemplos o de resumen.



Un párrafo claro no debe superar las cincuenta palabras en su extensión. Los párrafos contienen oraciones que se articulan de la siguiente manera:

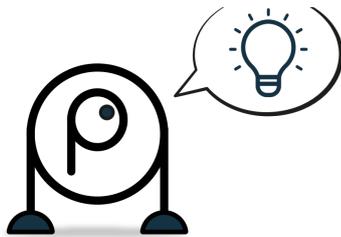
- *La información más importante debe incluirse en la primera oración, porque ocupa la posición más relevante.*
- *A veces la última oración puede cerrar la unidad con algún comentario global o una recapitulación que recupere algún dato relevante, pero no es recomendable abusar de este recurso.*
- *Entre la primera y la última, puede haber otras oraciones que desarrollen el tema.*



Siguiendo la clasificación del lingüista Daniel Cassany, aquí se detallan los errores más comunes en la configuración de los párrafos:

- **Desequilibrios:** mezcla anárquica de párrafos largos y cortos sin razón aparente. No existe un orden estructurado.
- **Repeticiones y desórdenes:** se rompe la unidad significativa por causas diversas (ideas que debieran ir juntas aparecen en párrafos distintos, se repite una misma idea en dos o más párrafos, dos unidades vecinas tratan el mismo tema sin que haya ninguna razón que impida que constituyan un único párrafo, etcétera).
- **Párrafos-frase:** el texto no tiene puntos y seguido; cada párrafo consta de una sola frase, más o menos larga. El significado se descompone en una lista inconexa de ideas. El lector debe hacer el trabajo de relacionarlas y construir unidades superiores.
- **Párrafos-lata:** párrafos excesivamente largos que ocupan casi una página entera. Adquieren la apariencia de bloque espeso de prosa y suelen contener en su interior distintas subunidades. El lector tiene que “abrir la lata” del párrafo para poder identificar y separar todas las partes.
- **Párrafos escondidos:** el texto está bien ordenado desde un punto de vista profundo, pero resulta poco evidente para el lector que tiene que leer muy atentamente para descubrir la estructura. La prosa no tiene marcadores ni muestra visualmente su organización. El texto ganaría en claridad si hiciera más evidente el orden o, por ejemplo, si lo explicara al principio.





Este es un truco muy efectivo para saber si están bien formados los párrafos de un texto: como en una nota marginal, se le pone título a cada párrafo. Este título debe resumir el tema que tratan o la información que contienen en dos palabras.

Si los títulos resultantes no se solapan y guardan una relación lógica entre ellos —sin vacíos en el desarrollo temático, ni repeticiones, ni desórdenes—, significa que los párrafos tienen unidad significativa y que están bien contruidos.



El arte de escribir oraciones claras

Todos los manuales de redacción aconsejan brevedad, ya que esta facilita la comprensión lectora.

Se recomienda una extensión no mayor a **treinta palabras por oración**, la capacidad media de la memoria de corto plazo es de veinte palabras. Mientras leen, las personas tienen una capacidad muy limitada para recordar palabras. Cuando una persona se encuentra con un párrafo muy extenso, su memoria inmediata se sobrecarga. En consecuencia, no puede retener todas las palabras y pierde el hilo de la información con facilidad.

Esto no significa que deban escribirse las oraciones con un formato telegráfico para garantizar la brevedad. Las oraciones muy cortas son más difíciles de recordar si se encadenan una detrás de otra sin conexiones lógicas. El lector lee sin esfuerzo, pero tiene que recordar ideas una por una, sin poder relacionarlas significativamente para formar un pensamiento articulado.

La extensión de las oraciones no se reduce a un valor absoluto: es lógico que varíen y que se adapten al tema que tratan. Si bien hay especialistas que sostienen que la extensión de las oraciones determina el grado de lecturabilidad, las oraciones pueden dejar de ser claras por la intercalación de muchas frases, el orden en que se distribuyen las palabras, el uso de términos que no son conocidos para el lector, entre otras razones.



El orden interno de las oraciones afecta la lecturabilidad de un texto. En la oralidad, las palabras se encadenan espontáneamente, pero, en la escritura, el orden de las palabras no es tan libre.

Desde el punto de vista sintáctico, en español, las oraciones pueden presentar un orden lineal, regular o lógico que responde al esquema sujeto expreso, verbo y argumentos. Por ejemplo: *El perro tiene hambre.*, donde el *perro* es el sujeto expreso, el verbo es *tiene* y *hambre* es el argumento requerido por el verbo (sin ese elemento, el verbo cambia su significado).

También se consideran lineales las oraciones en las que el sujeto está omitido, pero que mantienen la misma estructura. Por ejemplo: *Tiene hambre.*

Las oraciones, además, pueden presentar un orden envolvente que, en general, responde al interés del hablante de colocar, al principio de la oración, aquello que desea destacar. Por ejemplo: *Efectivamente, el perro tiene hambre.*, *Por la mañana, el perro tiene hambre.*

Para que la redacción sea fluida, conviene alternar las oraciones lineales y las envolventes. Si se abusa de una de las formas, el lector percibe que la forma de composición del texto no es natural.



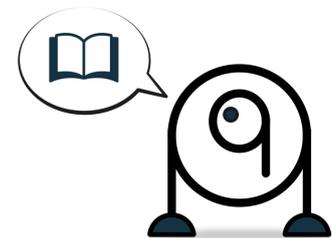
6

REVISAR Y EDITAR LOS CONTENIDOS

Una vez que el texto ya tiene su primera redacción, conviene revisar lo escrito y corregir aquello que no cumpla con los principios de claridad, precisión y concisión, y lo que no está escrito de acuerdo con la norma lingüística de la Argentina.

Por lo general, la revisión de un texto tiene dos fases: en la primera, es necesario poner atención en los aspectos del contenido y el significado de las palabras. En la segunda, hay que focalizarse en la forma en que se escribieron las oraciones.

Un gran instrumento de consulta es el Diccionario de la lengua española. La norma argentina, editado por la Academia Argentina de Letras.



LA PRIMERA FASE: LA REVISIÓN DEL CONTENIDO

Desde el punto de vista del contenido, hay construcciones menos comprensibles que otras. Aquí se detallan algunas formas que son poco claras para los lectores.

El blablismo

Hay que comprobar que todas las ramas de la frase aporten información útil. Para potenciar la concisión, conviene eliminar la información estéril o demasiado obvia, evitar las expansiones innecesarias y reemplazarlas por otras más económicas.

- ***Versión original***

La creación de este Manual de Procedimientos obedece no solo a fundamentos de carácter normativo dado que la ley faculta a la Tesorería a dictar normas y procedimientos para el alcance de sus fines, sino que también se basa en razones de orden práctico inspiradas en el plan de trabajo del Gobierno de la Ciudad como un todo, orientado a la modernización de sus procesos y la consideración del ciudadano como fin último de la administración.

- ***Versión revisada***

El Manual de Procedimientos se fundamenta en la ley que faculta a la Tesorería a dictar normas y procedimientos. También se fundamenta en el plan de trabajo del Gobierno de la Ciudad para modernizar los procesos y poner a la ciudadanía como fin último.



El clausulismo

Las cláusulas o aclaraciones enriquecen la oración con datos complementarios, pero se recomienda evitar los excesos: una estructura básica de pocas palabras puede convertirse en una oración de diez líneas o más.

Si un texto presenta clausulismos, se vuelve más difícil de comprender. El contenido de la oración principal se pierde entre tantas explicaciones y al lector le cuesta identificarla. Las frases demasiado largas separan elementos continuos y rompen el hilo de la lectura. El lector no tiene capacidad de recordar todo lo que va leyendo.

- ***Versión original***

El organismo debe remitir a la Dirección General de Recursos Humanos, una copia autenticada, firmada por las personas responsables, de las resoluciones de designación, que implican el nombramiento de una persona, o cese del personal comprendido en el presente listado, que se adjunta en el Anexo I, para su verificación.

- ***Versión revisada***

El organismo debe remitir a la Dirección General de Recursos Humanos una copia autenticada de las resoluciones de la designación o del cese del personal listado en el Anexo I.



El uso de expresiones sesgadas o poco inclusivas

Para promover el tratamiento no sexista, la Secretaría Legal y Técnica recomienda las siguientes estrategias:

- El uso de sustantivos colectivos que aluden a personas o a grupos sin referirse a su género (“la ciudadanía”, en lugar de “los ciudadanos”; “el personal”, en lugar de “los empleados”; “el plantel docente”, en lugar de “los maestros”).
- El uso de sustantivos epicenos, es decir, puede designar seres de uno y otro sexo indistintamente (“la autoridad”, “el emisor”, “la persona”, “la víctima”).
- El uso de reformulaciones mediante oraciones subordinadas (“quienes estudian”, en lugar de “los estudiantes”).
- La eliminación del sustantivo con marca de género si no aporta información (“La aplicación permite al usuario cambiar su clave personal”, puede reducirse a “La aplicación permite cambiar la clave personal”).



LA SEGUNDA FASE: LA REVISIÓN DE LA FORMA DE EXPRESAR EL CONTENIDO

El abuso en las formas pasivas

Si se sabe quién desarrolla el evento indicado en el verbo, la oración gana transparencia. Conviene dejar actuar a los actores y evitar que los agentes semánticos se escondan tras las formas impersonales o pasivas. En los textos del Gobierno, expresar el sujeto agentivo (la persona o la entidad que desarrolla la acción) en la oración permite que la ciudadanía comprenda quién se responsabiliza de cada acto.

La voz pasiva morfológica no es muy habitual en las expresiones cotidianas, salvo con el uso del *se* pasivo. En los textos escritos, se recurre a ella como solución para destacar en posición inicial al objeto de la acción. Sin embargo, este tipo de construcciones recargan de palabras el discurso, y se ralentiza el ritmo de la lectura.

- ***Versión original***

Los ejemplares del libro serán impresos después de ser aprobados por el Jefe de Gobierno.

- ***Versión revisada***

La Imprenta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se ocupará de la impresión de los libros después de que el Jefe de Gobierno los apruebe.



El abuso en la nominalización

El abuso de la nominalización también dificulta la identificación de quien asume la responsabilidad. Cuando la cantidad de sustantivos supera excesivamente la cantidad de verbos por oración, la persona que lee el texto debe hacer un esfuerzo mayor para reponer la información que quedó mezclada entre los sustantivos abstractos.

- *Versión original*

La presentación para la inscripción debe ser realizada en un sobre cerrado que contenga una carpeta con la documentación según la especificación que figura en la normativa: dos formatos, una impresión y una grabación digital.

- *Versión revisada*

Para inscribirse, los postulantes deben presentar una carpeta con los documentos indicados en la normativa dentro de un sobre cerrado en dos formatos: impreso y digital.



El abuso en ciertas formas no conjugadas del verbo

El infinitivo, el participio y el gerundio son derivados verbales, son formas no personales del verbo y su uso trae algunos problemas, pues no poseen variación de persona y no indican temporalidad. Son tres las formas no conjugadas: infinitivo, participio y gerundio.

- El infinitivo (acción virtual) es un sustantivo verbal: **Amar** es un regalo de la vida.
- El participio (acción realizada) es un adjetivo verbal: El ingeniero **contratado** envió el informe.
- El gerundio (acción en curso con carácter durativo) es un adverbio verbal: Corre por el parque **cantando**.

En las redacciones de la administración pública, es común el uso del infinitivo en contextos en los que conviene especificar quiénes desarrollan los eventos verbales. Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica recomienda verificar si el uso que se le da a las formas no conjugadas clarifica o entorpece la lectura.

En cuanto a los participios, es común que aparezcan como sustantivos abstractos (“lo **solicitado** por el contribuyente”, en lugar de “la solicitud del contribuyente”; “lo **acordado** entre las partes”, en lugar de “las partes acordaron...”). También son frecuentes los participios redundantes, como “resultados **obtenidos**”, “pedido **solicitado**”.



Hay dos usos incorrectos del gerundio que merecen especial atención:

- **Gerundio adjetivado o especificativo**

Es un calco sintáctico del uso en inglés. Aquí se presentan algunos ejemplos:

*Mandaron una nota *informando las nuevas disposiciones.*

(Correcto: Mandaron una nota en la que informaban las nuevas disposiciones.)

*El agua *entrando en la casa estropeó los muebles.*

(Correcto: El agua que entró en la casa estropeó los muebles.)

Se ha publicado una resolución regulando las tarifas del subte.

(Correcto: Se ha publicado una resolución con la que se regulan las tarifas del subte.)

- **Gerundio de posterioridad**

Equivale a una oración coordinada con “y”, que expresa un tiempo posterior al del verbo principal.

*Limpia los dientes *dejándolos más blancos.*

(Correcto: Limpia los dientes y los deja más blancos.)



El distanciamiento sintáctico

En el orden de la oración, hay elementos que deben ubicarse en una posición cercana si se pretende expresar una idea con claridad. Si no se ubican correctamente, las frases aclaratorias pueden estorbar o incluso confundir la lectura al interrumpir la relación entre dos palabras que deben ir juntas. Este es el caso de las expresiones que, sin motivo, separan el sujeto del verbo, o el verbo de su complemento. Las cláusulas tienen que ubicarse en la parte de la oración que resulte menos conflictiva.

- ***Versión original***

La persona responsable deberá garantizar, durante la vigencia del período de aislamiento social, preventivo y obligatorio, tras el aumento de los contagios en la zona, desde su domicilio particular, la continuidad en las tareas.

- ***Versión revisada***

Tras el aumento de los contagios en la zona, la persona responsable deberá garantizar la continuidad en las tareas desde su domicilio particular durante el período de aislamiento social, preventivo y obligatorio.



Las formas negadas

Las frases negativas son más difíciles de entender porque requieren más atención y tiempo que las afirmativas. Muchas veces pueden reemplazarse con expresiones positivas.

- ***Versión original***

Ignoraba que esos cajeros automáticos no pudieran dar billetes.

- ***Fórmula positiva***

Creía que esos cajeros automáticos podían dar billetes.

En general, se recomienda un estilo más constructivo que ponga énfasis en los puntos positivos. De este modo, se habla de aspectos mejorables (en vez de negativos), de dificultades (en vez de problemas) o de obras desafortunadas (en vez de malas).

Muchas veces se apela a eufemismos para expresar de manera positiva aquello que contiene cierta negatividad o que está asociado con actitudes discriminatorias. Si bien es importante escribir de manera respetuosa, conviene tener cierto cuidado con no exagerar en los eufemismos o las fórmulas positivas porque el lector puede interpretar esa exageración como expresión de soberbia y, por lo tanto, resulta desagradable o agresivo a la lectura.



El abuso de los tecnicismos

Como regla general, las palabras que se usan en la comunicación no deben ser una barrera para el lector. Si bien los términos técnicos garantizan la especificidad, pueden excluir a los lectores que no dominen la terminología.

Por esa razón, el lenguaje debe ser claro en función del receptor. Si un documento solo circula en un contexto de especialidad, es válido usar los tecnicismos porque favorecen la economía en el discurso; pero si un documento se dirige a la ciudadanía en general, esos tecnicismos deben estar explicados para que el lector pueda comprender el mensaje. En muchos casos, existen términos equivalentes que pueden ser usados en lugar del tecnicismo. Aquí se detallan algunos ejemplos:

Tecnicismo

causa o actuaciones
diligenciar
subrogante
impericia
contravención
enajenación
fallo
incoar
incomparecencia
injuria

Expresión más frecuente

expedientes
tramitar/procesar
suplente
desconocimiento/inexperiencia
infracción
venta de un bien
resolución judicial
iniciar un proceso o un expediente
inasistencia
ofensa



Expansiones innecesarias

Uno de los vicios más comunes de la escritura administrativa es la preferencia de expresiones formadas por más de una palabra cuando existe un término específico para designar el mismo concepto. En muchos casos, estas expansiones llenan de palabras innecesarias el contenido del mensaje. Aquí se detallan algunos ejemplos:

Forma expandida

con anterioridad
con el fin de/a fin de dar finalización
darse a registro
efectuar el seguimiento
efectuar la solicitud
ejecutar la renovación
en virtud de
hacer mención
llevar a cabo la presentación
producir cambios
realizar el análisis

Forma recomendada

antes
para finalizar
registrar
seguir
solicitar
renovar
según
mencionar
presentar
cambiar
analizar



Barbarismos

Los barbarismos son vicios del lenguaje. Se cometen barbarismos cuando se pronuncian o se escriben mal los vocablos, o cuando se emplean voces impropias. En las comunicaciones, se pueden encontrar con frecuencia pleonasmos, solecismos, arcaísmos, silepsis, vulgarismos, extranjerismos y mismismo.

- Los **arcaísmos** son voces o expresiones anticuadas. Conviene reemplazarlas por expresiones más usuales para favorecer la claridad, como se detalla en los siguientes ejemplos:

Arcaísmo

foja
empero
autos/actuados
autos/vistos
librar

Expresión más frecuente

hoja
pero/sin embargo
expediente
Vista/Visto
enviar



- Los **solecismos** son errores de sintaxis. Los solecismos más frecuentes en los textos producidos en la administración pública se relacionan con la forma incorrecta de subordinar oraciones y con los verbos impersonales:

Solecismo

Cree de que viene
Tiene la esperanza que gane.
Faltan ordenar tres expedientes.
Hubieron muchos accidentes
durante el fin de semana

Forma recomendada

Cree que...
Tiene la esperanza de que gane
Falta ordenar tres expedientes
Hubo muchos accidentes durante
el fin de semana



• Los **pleonasmos** son figuras de la expresión que se caracterizan por el uso de una o más palabras innecesarias para crear énfasis. No se recomiendan en los textos instrumentales porque atentan contra la concisión. El tipo de pleonasma más frecuente es la redundancia. Conviene reemplazar estas figuras por expresiones más simples para favorecer la concisión, como se detalla en los siguientes ejemplos:

Expresión redundante

acuerdo conjunto
resultado obtenido
mes de octubre
día jueves
con fecha de 25 de julio
Ley N.º 6.367

Forma recomendada

acuerdo
resultado
octubre
jueves
el 25 de julio
Ley 6.367



- Los **coloquialismos** son errores de expresión. Con la intención de hablar claro, muchas personas intercalan expresiones coloquiales en el discurso formal. En muchos casos, se combinan con pronombres y otras expresiones vacías de contenido, y convierten el texto en un contenido poco preciso, poco claro y poco pertinente.

- ***Versión original***

Cuando el testigo toma la palabra, agarra y dice que esas responsabilidades no estaban especificadas entre sus tareas cotidianas, y que, de ser necesario, iba a sacar los trapos al sol de varios de sus jefes.

- ***Versión revisada***

El testigo afirmó que esas responsabilidades no estaban especificadas entre sus tareas cotidianas y que, si era necesario, daría a conocer los problemas internos de la institución.



• Los **extranjerismos** son voces que tienen origen en otra lengua. Es común que se usen expresiones tomadas de una lengua y que tienen un equivalente en español. En algunos casos, las personas ya tomaron el préstamo lingüístico y comprenden perfectamente el extranjerismo; pero, en la medida de lo posible, conviene usar la forma en español.

En lugar de

petitum

de lege lata

una interpretación *stricto sensu* de la ley

default

ut supra

delay

feedback

Prefiramos usar

petición

ley vigente

una interpretación estricta de la ley

suspensión de pagos

lo mencionado / lo dicho anteriormente

demora

devolución/retroalimentación



- El **mismismo** es un vicio léxico que consiste en usar el término mismo como si fuera un pronombre. Este error no solo trae problemas de interpretación, sino que, por lo general, enturbia la fluidez de la lectura con expansiones innecesarias.

Versión original

Los organismos de la administración pública deberán facilitar a la Comisión Municipal para el Control del Narcotráfico y el Uso Indebido de Drogas, la información que sea necesaria para la misma en el cumplimiento de sus funciones específicas.

Versión revisada

Los organismos de la administración pública deberán facilitar la información necesaria a la Comisión Municipal, para el Control del Narcotráfico y el Uso Indebido de Drogas para que pueda cumplir sus funciones específicas.



REVISAR

7

RELEER Y CORREGIR EL TEXTO

Una vez que se revisó el texto y que el redactor está conforme con la forma en que están expuestas las ideas, conviene hacer una lectura en voz alta del texto completo. Esta tarea obliga al redactor a realizar una lectura más atenta y detectar si lo que se pretendía expresar es, efectivamente, lo escrito. Escuchar la sonoridad de lo escrito permite rever si se ha escrito de manera clara, concisa y precisa, y si se ha alcanzado un grado alto de lecturabilidad.

También es productivo pedirle a otra persona que lea el texto, porque aporta una mirada diferente y porque, tras la experiencia lectora, puede brindar una devolución más específica desde el lugar del receptor del texto. Quien lea el texto puede confirmar si el documento cumple con los objetivos comunicacionales y si resulta un escrito claro para los demás.

Otra opción es usar un lector inmersivo, como los que incluyen los procesadores de textos. Si bien hace unos años, los lectores automáticos sonaban algo artificiosos, en la actualidad, tienen una dicción bastante cercana a la lectura natural. Si un texto está bien escrito, la lectura digital es fluida y agradable al oído humano. Si el texto no es claro, tiene una puntuación engorrosa o aparecen vicios en la redacción, la lectura sonará robotizada.



Sobre la ortografía

En esta etapa de relectura, corresponde hacer la revisión ortográfica teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las palabras deben estar escritas correctamente de acuerdo con lo establecido en el *Diccionario gramatical de la lengua española. La norma argentina*, editado por la Academia Argentina de Letras, o con la Ortografía, editada por la Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Evitar las comas que separan el sujeto y el predicado o el verbo y su complemento.
- Las oraciones deben cerrar siempre con un punto. No se cierran con punto y guion (.-), ni con coma (,), ni con punto y coma (;).
- Lo expresado antes de los dos puntos (:) debe ser una oración completa y bien formada.
- Si se introdujo un contenido con dos puntos, a continuación no pueden usarse los dos puntos otra vez.
- Las oraciones de orden envolvente llevan coma después de los complementos (adjuntos periféricos) que quedan fuera del predicado y modifican al conjunto de la oración.
- Conviene evitar la partición de palabras en los documentos oficiales.
- Evitar el guion para separar el prefijo respecto del término (se dice excombatiente, en lugar de ex-combatiente; se dice ex Ministro de Cultura, en lugar de ex-Ministro de Cultura).



- Las mayúsculas se usan para designar el título de una obra o de un documento oficial, el nombre de un organismo o de una repartición, el cargo de una persona de autoridad, el nombre de una persona, el nombre de una región, el nombre de un accidente geográfico, los nombres de las asignaturas académicas y el nombre de las unidades departamentales.



Sobre los conectores discursivos

También conviene revisar, en esta etapa, si las ideas de todo el texto están bien articuladas mediante conectores, es decir, mediante palabras o locuciones que favorecen la lecturabilidad porque dejan en claro al lector cuál es el criterio por el cual se articulan las ideas.

Los conectores establecen una relación entre un párrafo y el siguiente, entre una oración y la siguiente, o entre una parte de una oración y la parte siguiente.

A continuación, se describen los conectores más frecuentes en los textos administrativos.

Tipo de conector	Función	Ejemplos
Conectores aditivos	aportan el significado de suma	además, también, es más, de hecho
Conectores adversativos o contraargumentativos	expresan oposición o contrariedad entre dos ideas	en cambio, al contrario, ahora bien, sin embargo, no obstante, aunque
Conectores consecutivos o ilativos	permiten la interpretación de la segunda oración o de un fragmento como consecuencia de la primera	por (lo) tanto, así pues, entonces, en consecuencia, por consiguiente
Conectores explicativos	ilustran o clarifican lo que se acaba de enunciar	o sea, es decir, esto es, en otras palabras

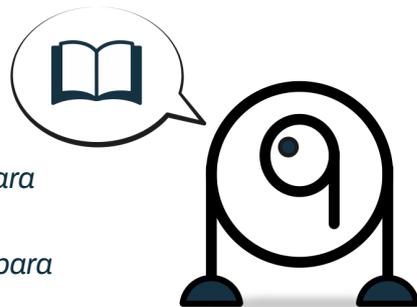


Conectores concesivos	introducen un obstáculo inefectivo para el cumplimiento de algo	aun así, con todo, de cualquier manera, en cualquier caso
Conectores reformuladores	pueden aportar nuevos argumentos, corregir, modificar o resumir lo dicho hasta el momento	dicho de otro modo, en otras palabras, mejor dicho, hablando en plata
Conectores ejemplificativos	introducen un ejemplo que ilustra la información previamente dada	así, por ejemplo
Conectores rectificativos	corrigen o modifican la información	más bien, mejor dicho
Conectores recapitulativos	introducen una conclusión o el cierre del texto	al fin y al cabo, en resumen, en pocas palabras, en definitiva, total
Conectores de ordenación	permiten organizar la información de forma secuencial y otorgan temporalidad a las acciones o a los hechos expresados en las oraciones. Se clasifican en conectores de anterioridad o apertura, simultaneidad o continuidad y posterioridad o cierre	antes de nada, en primer lugar..., en segundo lugar..., en tercer lugar..., previamente, en ese momento, a continuación, finalmente, por un lado..., por otro lado
Conectores de apoyo argumentativo	refuerzan una postura	pues bien, dicho esto, en vista de ello
Conectores de digresión	introducen comentarios al margen del hilo argumentativo	por cierto, a propósito, a todo esto, dicho sea de paso



Estas son las características principales de los conectores discursivos:

- *Orientan la interpretación del texto.*
- *Se pueden formar con palabras o locuciones.*
- *Pueden ocupar más de una posición en la oración.*
- *Pueden combinarse con una conjunción del mismo significado para reforzar el mensaje.*
- *Pueden combinarse con una conjunción del significado opuesto para matizar el mensaje.*



¿Qué es CLAPPI?

Habitualmente, cuando una persona redacta un texto, suele haber otra persona que lo revisa. Con el avance de la tecnología, aparte de contar con seres humanos que colaboran en el proceso, también se puede contar con el apoyo de los asistentes virtuales.

Es por eso que la Secretaría Legal y Técnica, en el marco del Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desarrolló el **Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas (CLAPPI)**. Se trata de un modelo de inteligencia artificial que tiene por finalidad dar soporte en las tareas de revisión y edición para adaptar los textos redactados por el personal del Gobierno a un lenguaje claro.

CLAPPI fue concebido para el uso interno de la administración pública y está disponible a través de una plataforma web que le permite al usuario cargar un texto con el fin de que el sistema le devuelva una versión clarificada. Además, la plataforma web de CLAPPI cuenta con secciones de manuales, cursos y noticias, y otros recursos que facilitan el trabajo del personal en la administración pública.

Para el entrenamiento de CLAPPI, se utiliza un modelo de procesamiento de lenguaje natural capaz de generar, de forma automática, la clarificación de los textos propios de la administración pública. El *corpus* lingüístico que se conformó para el entrenamiento, se desarrolló a partir del relevamiento de la base de datos del Servicio de Información Normativa (SDIN), también a cargo de la Secretaría Legal y Técnica.



El Servicio de Información Normativa ordena, clasifica y publica las normas emitidas por las diferentes reparticiones que componen al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Del relevamiento, se tomó una muestra de dos mil normas, que fueron clasificadas en decretos, resoluciones y disposiciones de alcance general. Estas normas regulan procedimientos de la administración pública e impactan directamente en la población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El texto original, junto con su versión clarificada, son guardados en las bases de datos de la aplicación para un análisis posterior y el reentrenamiento del modelo.



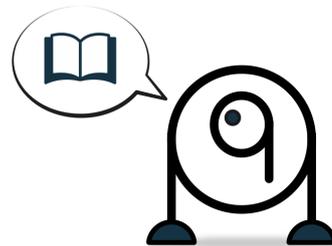
Sobre la legibilidad

El diseño con tipografías tiene la finalidad de crear un texto visualmente legible y esa meta se logra aplicando ciertas reglas.

- Elegir la tipografía en función del contenido, del soporte y del destinatario. Para los textos extensos, como los actos administrativos o los textos normativos, conviene usar fuentes de caracteres bien proporcionados y regulares. En el caso de que se usen serifas, es recomendable que tengan remates clásicos y armoniosos. Por lo general, se recomienda el uso de caracteres con serifa para soportes impresos, porque mantienen mejor la distancia entre letras y permiten identificar mejor los detalles en comparación con las fuentes de palo seco, cuyos signos se parecen más entre sí y, por lo tanto, resultan menos legibles.



La serifa es el remate o “la gracia” que llevan algunos tipos de letra, como la Times New Roman. Se dice que un tipo de letra es sin serifa, “sans serif” o de palo seco cuando no lleva ese remate.



A (tipografía Arial) – sin serifa

A (tipografía Times New Roman) – con serifa

- Para la lectura en pantalla, conviene usar caracteres sin serifa, porque la simplicidad de sus formas se adapta mejor a la estructura cuadrada de los píxeles y resultan más veloces de leer. Las serifas pierden información de los rasgos por la pixelización y hacen más lenta la lectura.
- La letra redonda o regular mantiene las formas más abiertas y proporcionadas, y en la mayoría de los casos es más legible en relación con las cursivas, las negritas, las versalitas, las condensadas o las expandidas.
- Algunas personas creen que se facilita la legibilidad si se presenta el texto usando caracteres de mayor tamaño. En lo concreto, no es el tamaño lo que garantiza la legibilidad, sino que existen varios factores que deben considerarse: la elección de la fuente, la altura y la separación entre los caracteres, la extensión de cada línea y el interlineado, que nunca deberá ser menor al 120% del tamaño de la fuente.



- Es importante tener cuidado con la distancia entre caracteres y entre las líneas de un texto. Los textos no deben verse ni demasiado apretados ni demasiado separados.
- Según el tipo de texto, conviene alinear los textos a la izquierda para facilitar la localización de la línea siguiente de lectura y evitar utilizar columnas:
 - En el caso de los documentos electrónicos, siempre conviene alinearlos a la izquierda. Para los textos que cuenten con algún tipo de diseño especial o estén maquetados, el componer los párrafos en bloque puede potenciar la prolijidad.
 - En el caso de los documentos legales, se suele volcar los textos en párrafos justificados (o en bloque) para evitar que se agreguen palabras en el documento.
- Si los documentos son impresos, el tamaño de la letra debe ser de un cuerpo entre 10 y 14 puntos con un interlineado de 1,25 o 1,5. Y, según el volumen de la información, a veces, es conveniente espaciar los párrafos entre sí. También se recomienda usar márgenes amplios y organizar el texto en bloques, dividiendo el contenido en párrafos y capítulos cortos.
- Si los documentos se presentan de forma digital, conviene usar un contraste alto para facilitar la lectura (diferencia en el valor del color de 70%). Salvo casos especiales, es preferible fondo claro y tipografía de color oscuro.



- Si bien la mayoría de los textos oficiales se componen en un solo color (negro), en el caso de usar colores, conviene elegir en función del contraste entre el fondo y la figura. Para el común de las personas, la mejor legibilidad se produce con tipos negros sobre fondo blanco, pero, en el caso de algunas patologías oculares y algunas discapacidades visuales, resulta más fácil de leer si el fondo es negro y la tipografía es blanca. Por esa razón, se recomienda que, para los contenidos digitales, exista la posibilidad de que el lector pueda elegir el color del fondo.



Sobre el diseño universal

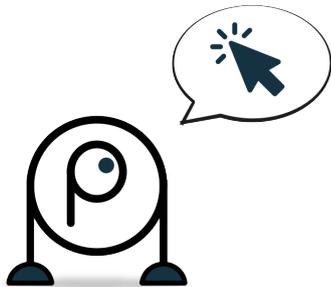
Una vez revisado el contenido, es necesario pensar un diseño que sea comprensible para cualquier persona. Por lo tanto, es necesario tomarse un momento para rever cuál será el canal por el que se transmite la información, y si existen obstáculos en el acceso a la información desde el punto de vista de las capacidades del receptor.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires —en especial, la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad— debe garantizar que la información oficial sea accesible para toda la ciudadanía. Por esa razón, siguiendo el concepto de diseño universal, acuñado por el arquitecto Ron Mace, se desarrolló una serie de principios para crear productos y contenidos que sean utilizables por la mayor cantidad de personas, sin necesidad de que se adapten o que se especialicen.

Uno de los puntos estratégicos del diseño universal se refiere a la información comprensible. En ese punto, se indica que el diseño de los textos debe ser eficaz, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del receptor. En otras palabras, el lenguaje claro debe facilitar el acceso a la información pública para que las personas de todas las edades puedan comunicarse con el Gobierno sin que la discapacidad sea un obstáculo.

Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica recomienda que la información esencial esté presentada en diferentes formatos, que se destaque la información relevante, que se anuncie el tipo de información que se va a brindar en el título de la comunicación y que se ofrezcan opciones compatibles con varias técnicas o con los dispositivos que usan las personas que tienen alguna limitación sensorial.





*La Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad describe los Principios del Diseño Universal.
Estos principios también están en formato audible.*

COPIDIS
Principios del Diseño Universal



9

APLICAR LOS CRITERIOS DE DISEÑO UNIVERSAL PARA UNA COMUNICACIÓN ACCESIBLE

La accesibilidad de un texto emitido por el Gobierno de la Ciudad es esencial para garantizar que todas las personas puedan acceder al contenido y entenderlo sin dificultad. La maquetación de un texto y su disponibilidad en formatos accesibles requieren prácticas de diseño y codificación que permitan a las personas con discapacidades visuales, auditivas, motrices y cognitivas, acceder a la información de manera efectiva.

Un diseño debe ser eficaz y cumplir con su propósito sin distracciones innecesarias, y por ello es importante priorizar la funcionalidad y la usabilidad por sobre la apariencia estética.



Accesibilidad

La maquetación accesible puede ayudar a hacer que el texto llegue también a las personas con discapacidad, incluidas aquellas con discapacidades visuales, auditivas y motrices. La accesibilidad es una parte importante de la inclusión y la igualdad de oportunidades, y es necesario tener en cuenta la existencia de distintos formatos y versiones multimedia en la creación y distribución de contenido.

Hay varias tecnologías que ayudan a que un texto sea accesible y comprensible para todas las personas, independientemente de sus capacidades:

- Lector de pantalla: lee en voz alta un texto para personas con discapacidades visuales.
- Reconocimiento de voz: permite a los usuarios controlar un dispositivo o ingresar texto mediante comandos de voz.
- Ajustes de alto contraste, modo oscuro y tamaño de fuente: permiten a los usuarios ajustar el tamaño y el contraste de la letra para hacer más fácil su lectura.
- Etiquetado semántico: permite a los lectores de pantalla entender el contenido y contexto y brindar una descripción más precisa del contenido.
- Audiodescripción: proporciona un detalle verbal de los elementos visuales en un video o presentación para personas con discapacidades visuales.
- Subtítulos: muestra el diálogo y los sonidos importantes de un video o presentación, lo que lo hace accesible para personas con discapacidad auditiva.



Además, hay formatos que están pensados para acercar el contenido a personas con discapacidades específicas:

- Audiolibro: versión de audio de un texto que se puede escuchar en lugar de leer.
- Braille: versión de un texto en braille, sistema de lectura táctil para personas con discapacidad visual.
- Daisy: formato de audiolibro que codifica la información para hacerla más flexible y navegable para las personas con discapacidad visual. El material cuenta con un índice y está organizado de forma clara y sencilla.
- Signos y lengua de señas: versión en signos o lengua de señas de un texto o presentación, lo que lo hace accesible para personas con discapacidad auditiva o del habla.
- Referencias de audio: versión de audio que explica conceptos visuales o esquemáticos, lo que lo hace accesible para personas con discapacidad visual o cognitiva.
- Lectura fácil: formato que utiliza un lenguaje sencillo, claro y directo, y presenta textos con un diseño accesible y atractivo para facilitar la lectura y comprensión de la información.



La accesibilidad del texto es un aspecto clave de la inclusión digital y la equidad en línea. Al hacer que un texto sea accesible para todas las personas, se amplía la base de público potencial y se mejora la experiencia de cada persona.

Afortunadamente, los avances tecnológicos permiten crear contenidos multimediales con facilidad. Cuando se redacta un contenido orientado a la ciudadanía, la Secretaría Legal y Técnica recomienda tener en cuenta este aspecto y ofrecer alguna alternativa de acceso a la información para quienes no pueden usar la vista para leer un contenido.

Es importante tener presente que no todas las aplicaciones y los programas que favorecen la accesibilidad son gratuitos. Por lo tanto, conviene tomarse un momento para elegir el soporte alternativo que pueda llegar a la mayor cantidad de personas, y que el factor económico no sea un obstáculo en las comunicaciones.



Presentación clara de la información

La maquetación adecuada, con elementos visuales como listas y tablas, pueden ayudar a presentar la información de manera más efectiva:

- Presentar una estructura consistente a lo largo de toda la pieza para facilitar una lectura intuitiva.
- Presentar un claro orden de lectura que permita reconocer la información relevante con mayor facilidad.
- Usar viñetas para las listas. Si hay más de un suborden, utilizar diferentes viñetas.
- Utilizar imágenes que ayuden a entender el texto. Deben ser fáciles de reconocer, sencillas, con pocos detalles y sin contextos complejos.



Medios alternativos de comunicación

Los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC) son herramientas diseñadas para ayudar a las personas con problemas de comunicación a expresarse y comunicarse. Estos sistemas pueden incluir desde simples dispositivos mecánicos hasta aplicaciones de *software* avanzadas.

Se denominan aumentativos si se utilizan para complementar o mejorar la comunicación oral, y alternativos si se emplean como una forma de comunicación principal.

Algunos ejemplos de SAAC incluyen tableros de pictogramas, dispositivos de voz sintética y programas informáticos.

Estos sistemas permiten que las personas con discapacidades de comunicación puedan expresarse y comunicarse, lo que mejora su calidad de vida y les ayuda a tener una mayor independencia y autonomía.



Al terminar la redacción y el maquetado, conviene revisar el documento una vez más. Pero esta vez, el redactor debe evaluar el contenido desde el lugar del lector y asegurarse de que lo escrito sea funcional para la relación entre el emisor y el receptor.

Para garantizar la funcionalidad del texto, conviene releerlo por última vez y comprobar si tiene la información correcta y adecuada para el contexto en el que se va a comunicar y para la persona que va a leer el contenido. También hay que revisar si el tono discursivo es el apropiado y si es consistente —es decir, que no haya cambios drásticos en el tono o en la identidad del autor, si la información se da de manera ordenada, y si es preciso, conciso y claro.

En la etapa final, conviene organizar la tarea mediante una lista de verificación, sobre todo, cuando se trata de escritos extensos. Lo ideal es contar con un modelo de verificación para cada tipo textual o para cada situación comunicativa. Además, es importante adaptar ese modelo a los vicios propios de cada redactor. Por ejemplo, si una persona tiende a usar “mismo” con valor pronominal o abusa de los gerundios, se puede revisar aisladamente cada aparición de la palabra —o de una parte de esa palabra (mism-, -ndo)— con ayuda del buscador que traen incorporado todos los procesadores de textos.



Modelo de lista de verificación

SOBRE EL AUTOR Y EL LECTOR	
¿Se nombra al autor y al lector siempre de la misma manera? ¿Hay consistencia en el tratamiento?	
¿Se aclaran los tecnicismos que no pueda comprender fácilmente el lector?	
¿Está escrito de forma respetuosa?	
¿Está expresada la intención del texto al comienzo?	
SOBRE EL TEXTO	
¿Hay consistencia en la temporalidad verbal?	
¿Hay un uso adecuado de los conectores a lo largo de todo el texto?	
¿Todas las palabras están enfatizadas con el mismo criterio? (puede ser con negrita, cursiva o subrayado, pero conviene apelar a la consistencia en el criterio del uso).	
¿Todos los números en el contenido están presentados de la misma forma? (primero, en letras; luego, el número entre paréntesis).	



¿Las palabras están bien escritas?	
¿Los nombres propios están bien escritos?	
¿Se presenta a las personas siempre del mismo modo? (para algunos textos conviene poner el tratamiento, el nombre y el apellido; para otros textos conviene poner solo el nombre y el apellido).	
¿Hay consistencia en las unidades de medida?	
¿Todas las fuentes (decretos, resoluciones, informes...) están presentadas de la misma forma?	
¿Todos los párrafos cierran con punto?	
¿Hay comas que separen el sujeto y el predicado o el verbo del complemento?	
En las oraciones envolventes, ¿hay coma después del complemento que modifica la oración (adjunto periférico)?	
¿Se define el significado de las siglas, abreviaturas y acrónimos que se usan?	
¿Las oraciones tiene menos de 30 palabras?	
Cuando es necesario, ¿se utilizan íconos, gráficos, cuadros o tablas para explicar la información?	



¿Usa títulos y subtítulos?	
¿Las oraciones se pueden leer en voz alta sin quedarse sin aire?	
SOBRE LOS VICIOS PERSONALES DEL REDACTOR	
¿Hay mismismo?	
¿Hay gerundismo?	
¿Hay muletillas?	
¿Hay muchos extranjerismos?	
¿Se abusa de los tecnicismos?	

Este libro se publicó en la página del Boletín Oficial



Programa de Lenguaje Claro de la Secretaría Legal y Técnica
del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,
30 de diciembre de 2024,
en Buenos Aires, Argentina.

ISBN 978-987-673-636-7



9 789876 736367