

## Programa de Especialización en Lenguaje Claro

**Coordinadora académica: Vanina Mariel Azzaro**

La Especialización en Lenguaje Claro es un programa en formato *online* de cuatro meses de duración combina clases sincrónicas y asincrónicas y se destaca por ser completamente gratuito. Este curso se estructura en módulos temáticos que abordan los fundamentos y recursos de la comunicación y gobernanza transparente, la accesibilidad y comunicación efectiva y estratégica en el Gobierno.

Se trata de un programa orientado a mejorar la eficacia y cohesión de las comunicaciones internas de una institución y surge como una necesidad imperante frente a la discursividad que caracteriza el mundo de la administración pública.

El programa está diseñado para brindar herramientas y habilidades para mejorar la comunicación interna, promover el lenguaje claro y facilitar la colaboración efectiva entre equipos, a partir de las experiencias de algunos profesionales que trabajan en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o que interactúan con él. Este está estructurado en dos partes: 1. un ciclo introductorio de formación en gestión pública que se cursa de forma asincrónica en el campus virtual del Instituto y 2. el programa de especialización propiamente dicho que se cursa principalmente de forma sincrónica a través de la plataforma Zoom.

Si bien hay algunas cuestiones de normativas lingüísticas y discursivas que pueden causar problemas en la comunicación, es mucho más frecuente encontrar suposiciones y sobreentendidos en los documentos, que pueden derivar en malentendidos o pueden alejarse de los objetivos institucionales. Este problema se agrava cuando las instituciones no tienen en cuenta el problema de la accesibilidad a la información para todas las personas dentro de la institución. Las personas con discapacidades o con diferentes niveles de conocimiento especializado presuponen una desventaja para acceder y comprender la información, lo que



limita su participación y contribución efectiva. Ante este panorama, el lenguaje claro emerge como una solución integral. Al promover una comunicación abierta y transparente, elimina las barreras lingüísticas y mejora la comprensión entre los equipos. Esta claridad no solo facilita el diálogo y la colaboración, sino que también fortalece la gobernanza al permitir una toma de decisiones más informada y participativa.

Cada módulo ofrece la oportunidad de interactuar con expertos destacados en la materia, fomentando la participación activa de los y las estudiantes. Esta dinámica facilita la transmisión de herramientas analíticas y propicia un ámbito de aprendizaje colaborativo, práctico y grupal.

La obtención de la certificación final del Programa de Especialización requiere la realización y aprobación del examen del Ciclo Introdutorio y de un trabajo final integrador. Los y las estudiantes deberán asimismo completar el 50% de asistencia para recibir su certificado.

### **Objetivo principal**

Promover la implementación de un programa de lenguaje claro en las comunicaciones internas de la institución: Este objetivo busca establecer un enfoque claro y directo para mejorar la comunicación interna, a partir de la reflexión sobre la oscuridad discursiva como un desafío significativo y mediante la implementación del lenguaje claro como una solución integral.

### **Objetivos derivados**

- Identificar y abordar las normativas lingüísticas y discursivas que pueden causar problemas en la comunicación interna.
- Sensibilizar sobre las suposiciones y sobreentendidos en los documentos y mensajes internos.
- Desarrollar estrategias para mejorar la accesibilidad a la información para todas las personas dentro de la institución.
- Capacitar a los equipos de trabajo en el uso de lenguaje claro en sus comunicaciones internas.



- Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente.
- Fortalecer la gobernanza interna mediante una comunicación más clara y participativa.

**Audiencia:**

Este curso de especialización está orientado a funcionarios públicos, empleados de administraciones públicas, agencias gubernamentales, personal de recursos humanos, gerentes y supervisores de equipos, profesionales de comunicación y relaciones públicas, miembros de equipos multidisciplinarios en instituciones del ámbito público.

**Inicio:** 22 de julio de 2024

**Duración:** 4 meses

**Horas:** 60 horas

**Modalidad:** online (campus virtual + encuentros sincrónicos)

**Requisitos para lograr tu certificado:**

- Completar la evaluación de contenidos del Ciclo Introductorio.
- Asistir al menos a 3 de las 6 clases sincrónicas de la especialización.
- Completar la entrega de Trabajo Integrador Final de la Especialización.



## Programa

### **Módulo 1: Fundamentos y recursos de la comunicación y gobernanza transparente**

#### **Clase 1 (sincrónica) - Comunicación y buena gobernanza**

Miércoles 14 de agosto a las 18.00 (GMT-3) por Zoom

##### **Temas:**

- Transparencia en la comunicación interna.
- Participación y colaboración entre los miembros del equipo.
- Coherencia en los mensajes y la información compartida.
- Accesibilidad para todos los empleados, con la inclusión de las personas con discapacidades o diferentes niveles de conocimiento.
- Retroalimentación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos.
- Cultura organizacional basada en la confianza y la apertura en la comunicación interna.

#### **Clase 2 (asincrónica) - La comunicación clara como política pública**

Miércoles 21 de agosto | Disponible en el Campus Virtual

##### **Temas:**

- Marco teórico de la comunicación clara como política pública.
- Implementación de la comunicación clara en políticas públicas.
- Desafíos y barreras en la implementación de la comunicación clara.
- Evaluación y medición de la efectividad de la comunicación clara.
- Futuras direcciones y tendencias en comunicación clara.

#### **Clase 3 (sincrónica) - La pragmática y el aspecto comunicativo del lenguaje**

Miércoles 28 de agosto a las 18.00 (GMT-3) por Zoom

##### **Temas:**

- Aspectos enunciativos: emisor, receptor, destinatario, situación. La percepción y la visibilización del receptor.
- El problema del canal y la manifestación del mensaje.



- La intención comunicativa (visible y latente) y la realización comunicativa.
- Los recursos lingüísticos en el lenguaje en uso.
- La función del contexto en la interpretación. El problema del sobreentendido y de los preconceptos.

## **Módulo 2: Accesibilidad, transparencia y comunicación efectiva en el Gobierno**

### **Clase 4 (sincrónica) - Legal Design como estrategia de accesibilidad**

Miércoles 4 de septiembre a las 18.00 (GMT-3) por Zoom

#### **Temas:**

- Definición. Concepto. Características. Metodologías y herramientas digitales.
- Relación con el Design Thinking.
- Potencialidades para mejorar la comunicación gubernamental: documentos accesibles, desarrollo de herramientas de información, diseño de campañas de comunicación con Legal Design.

### **Clase 5 (asincrónica)- La escritura clara en las comunicaciones internas de la administración pública**

Miércoles 11 de septiembre | Disponible en el Campus Virtual

#### **Temas:**

- Importancia de la escritura clara en las comunicaciones internas de la administración pública.
- Claridad y concisión en la redacción de mensajes.
- Uso adecuado del lenguaje sencillo y accesible.
- Organización estructurada de la información.
- Identificación de las necesidades y características del público interno.
- Personalización del mensaje según el nivel de conocimiento y experiencia del destinatario.
- Integración de la escritura clara en los procesos de comunicación interna de manera sistemática y sostenible.



## **Clase 6 (sincrónica) La garantía de la claridad, del acceso y de la transparencia en las comunicaciones del Gobierno**

Miércoles 18 de septiembre a las 18.00 (GMT-3) por Zoom

### **Temas:**

- Estrategias para garantizar la claridad, el acceso y la transparencia en las comunicaciones del Gobierno.
- Los modos de analizar y de evaluar la calidad de las comunicaciones.
- Desafíos y oportunidades en la implementación de prácticas transparentes en el Gobierno.
- Impacto de la claridad, el acceso y la transparencia en la confianza pública y la participación ciudadana.

## **Módulo 3: Comunicación estratégica, empoderamiento e innovación tecnológica en la comunicación gubernamental**

### **Clase 7: La comunicación efectiva en la redacción de proyectos de ley**

Miércoles 25 de septiembre a las 18.00 (GMT-3) por Zoom

### **Temas:**

- La evaluación de la necesidad para la creación de una ley.
- Estructura y organización del proyecto.
- Claridad y precisión en la redacción.
- Consulta y colaboración durante el proceso.
- Revisión exhaustiva antes de la presentación.
- Estrategias de comunicación para promover y defender el proyecto ante el público y el cuerpo legislativo.



## **Clase 8: El lenguaje claro como herramienta para la inclusión y el empoderamiento**

Miércoles 2 de octubre | Disponible en el Campus Virtual

### **Temas:**

- El lenguaje claro como herramienta igualadora. La inclusión y el empoderamiento de grupos históricamente vulnerabilizados.
- La importancia de dejar atrás la idea de «víctima» y transicionar a la de «sujeto de derecho» y «agente de cambio».
- Identidad institucional (funcionamiento interno). Funcionamiento y finalidad (razón de ser).
- Marco en la institución. Posición del engranaje. Rol en la institución y cuál es su vínculo con las demás partes.
- Sinergia. La interacción con la ciudadanía y las otras partes del sistema. Focalización en el individuo.

## **Clase 9: Tecnologías emergentes aplicables a la comunicación gubernamental**

Miércoles 9 de octubre a las 18.00 (GMT-3) por Zoom

### **Temas:**

- Inteligencia artificial: aplicaciones en la comunicación pública. Desafíos: sesgos algorítmicos, implementación y mantenimiento.
- Herramientas de medición de legibilidad: fórmulas, software y herramientas online. Guías de estilo para una comunicación clara y accesible.
- Recursos de diagnóstico, detección y clarificación digitales. La implementación de CLAPPI.
- Experiencia digital inclusiva y aplicaciones asistivas: diseño web accesible, tecnologías de asistencia, comunicación en lenguaje claro y contenidos multimedia accesibles.

