



Programa de Lenguaje Claro

2020 - 2023



Buenos Aires Ciudad

Jefe de Gobierno

Horacio Rodríguez Larreta

Secretaria Legal y Técnica

Leticia Montiel

Gómez Belart, Nuria

Programa de Lenguaje Claro : la experiencia de la Secretaría Legal y Técnica 2020-2023 / Nuria Gómez Belart ; Valeria Magalí Colella ; Vanina Mariel Azzaro. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Secretaría Legal y Técnica, 2023.

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

Archivo Digital: descarga y en línea

ISBN 978-987-673-622-0

1. Lenguaje. 2. Administración Pública. 3. Informes. I. Colella, Valeria Magalí. II. Azzaro, Vanina Mariel. III. Título.

CDD 352.3

© 2023 Secretaría Legal y Técnica

ISBN 978-987-673-622-0

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

Uspallata 3160 (C1437JCL) Buenos Aires, Argentina

Correo electrónico: secretarialegalytechnica@buenosaires.gob.ar

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

Directora de la colección Innovación en Política Regulatoria

Leticia Montiel

Prólogo

Leticia Montiel

Autoras

Nuria Gómez Belart, Valeria Colella y Vanina Azzaro

Agradecimientos

María Natalia Montesano, Marcela Domínguez Soler y Mariana Dávalos

Diseño y maquetación

Imprenta del GCABA.

Diseñadora Vanina Peña, colaboración Verónica Ruiz y Mauricio Marsilla.

Hecho el depósito que prevé la Ley 11.723

Diseñado en la Argentina

ISBN 978-987-673-622-0





Programa de Lenguaje Claro

La experiencia de la
Secretaría Legal y Técnica

• 2020 - 2023 •

CONTENIDO

PRÓLOGO	<u>11</u>
PALABRAS PRELIMINARES	<u>15</u>
INTRODUCCIÓN	<u>19</u>
COMUNICAR CON CLARIDAD: UNA DECISIÓN POLÍTICA	<u>23</u>
Concepto e importancia del uso del lenguaje claro	<u>24</u>
La identificación del problema: un cambio cultural necesario	<u>26</u>
Las claves para el diseño del Programa de Lenguaje Claro	<u>31</u>
La investigación: modelos de referencia y análisis de casos	<u>32</u>
Las recomendaciones y los estándares internacionales	<u>34</u>
Los avances en Latinoamérica	<u>38</u>
Los avances en la Argentina	<u>38</u>
Lenguaje claro: una política y herramienta transversal	<u>41</u>
El poder del lenguaje claro para innovar y modernizar el Estado	<u>43</u>
Lenguaje Claro para continuar promoviendo la transparencia y el modelo de Gobierno Abierto	<u>48</u>
Buen gobierno: la mejora regulatoria es posible si el Estado comunica con claridad	<u>55</u>
Una política pública basada en la evidencia	<u>61</u>
El marco normativo	<u>69</u>

CONTENIDO

DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	<u>73</u>
¿Cómo escribe el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?	<u>74</u>
Diagnóstico desde una perspectiva estilística	<u>76</u>
Los modelos tradicionales vigentes	<u>76</u>
El cambio y los compromisos del Gobierno	<u>79</u>
Diagnóstico desde una perspectiva pragmática	<u>81</u>
El emisor	<u>82</u>
El receptor	<u>84</u>
El enunciado y el mensaje	<u>87</u>
El contexto comunicativo	<u>86</u>
El mensaje	<u>90</u>
Diagnóstico desde una perspectiva discursiva	<u>91</u>
Un poco de historia	<u>92</u>
La organización textual	<u>95</u>
La unidad textual	<u>98</u>
La intención comunicativa	<u>105</u>
Diagnóstico desde una perspectiva prescriptivista	<u>106</u>
Los rasgos observables en el plano gráfico de la lengua	<u>107</u>
La forma de escribir las voces extranjeras	<u>136</u>

CONTENIDO

El uso correcto de mayúsculas y minúsculas	<u>137</u>
Abreviaturas, símbolos, acrónimos y siglas	<u>159</u>
Escritura de los números y las palabras	<u>170</u>
Los rasgos observables en el plano morfosintáctico	<u>185</u>
El verbo y sus argumentos	<u>207</u>
Los rasgos observables en el plano lexosemántico	<u>209</u>
<hr/> EL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO	<u>223</u>
El objetivo general	<u>225</u>
Los objetivos específicos	<u>225</u>
Las etapas de desarrollo del Programa de Lenguaje Claro	<u>227</u>
Fase de identificación y definición de los problemas vinculados al estado actual de la comunicación en el Gobierno	<u>228</u>
Fase de formulación de objetivos y propuestas	<u>231</u>
Fase de desarrollo de herramientas y productos	<u>232</u>
Fase de implementación	<u>233</u>
Fase de medición y evaluación	<u>234</u>
Los cuatro ejes del Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	<u>234</u>
La capacitación de funcionarios públicos y el desarrollo de materiales didácticos	<u>235</u>

CONTENIDO

Adaptación y prototipado de los textos administrativos	237
La automatización de Lenguaje Claro	239
Transparencia y Gobierno Abierto. El compromiso de Lenguaje Claro en la agenda de Open Government Partnership (OGP)	241
LOS PRODUCTOS DEL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO UNO A UNO	255
Las capacitaciones de funcionarios públicos y la ciudadanía. El proceso y las propuestas de capacitación	256
Curso “Buenas Prácticas para la redacción de textos administrativos”	259
Lenguaje Claro: herramientas para mejorar la escritura de documentos públicos	260
Lenguaje Claro: Hacia una nueva cultura comunicativa	260
Capacitaciones en el Hospital General de Agudos Cecilia Grierson	262
Ciclo de conferencias de Lenguaje Claro en español	263
Profesionalización del Lenguaje Claro	264
Herramientas didácticas: El <i>Manual</i> y la <i>Guía Interactiva de Lenguaje Claro</i>	272
El proceso de trabajo	273
<i>Manual de Lenguaje Claro 2022</i>	277
<i>Guía de Lenguaje Claro</i>	280
La actualización 2023 del <i>Manual de Lenguaje Claro</i>	281

CONTENIDO

Del lenguaje técnico jurídico al lenguaje jurídico claro: Cédulas de notificaciones y trámites	<u>289</u>
Noticédulas v.4.0 y adaptación de los trámites de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo a Lenguaje Claro	<u>294</u>
La adaptación de los trámites de la Dirección General a un lenguaje claro	<u>294</u>
Noticédulas 4.0	<u>300</u>
Adaptación en Lenguaje Claro de los modelos de cédulas de notificaciones y citaciones	<u>302</u>
El proceso de confección de los prototipados	<u>303</u>
Simplificación del marco regulatorio de las cédulas de notificaciones	<u>312</u>
Inteligencia artificial para transformar la comunicación gubernamental: el desarrollo de CLAPPI	<u>315</u>
CLAPPI el diseño de la marca	<u>317</u>
El desarrollo de CLAPPI	<u>318</u>
El <i>dataset</i>	<u>319</u>
El entrenamiento del modelo	<u>355</u>
¿En qué se diferencia CLAPPI del resto de inteligencias artificiales que hacen clarificación de textos?	<u>358</u>
EL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO DE CARA AL MUNDO	<u>361</u>
Antonio Martín	<u>362</u>
Tecling	<u>364</u>

CONTENIDO

La presentación del Programa en distintos Congresos	365
I Jornadas de Lenguaje Claro en la Universidad del Salvador	365
La Semana de Gobierno Abierto	369
III Jornadas de Corrección de Textos en Español	371
Congreso de Humanidades Digitales	371
Ciclo de conferencias de Lenguaje Claro en español	373
Jornadas Internacionales sobre Discurso y Tecnologías. Desafíos del Análisis del Discurso en la era digital	374
Conferencia Internacional de PLAIN en Buenos Aires	375
Encuentro de la Federación de Plain Language en la sede del Gobierno	375
ALIANZAS ESTRATÉGICAS: DE CARA AL SECTOR ACADÉMICO	377
Convenio Marco con el Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho (UBA)	378
Convenio Marco con la Universidad del Salvador (USAL)	380
Convenio Marco con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile)	381
Convenio con PLECA	382
Convenio Marco con el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho (Universidad de Buenos Aires)	383
Convenio con la Red Panhispánica de Lenguaje Claro	383

CONTENIDO

PASOS A FUTURO	<u>385</u>
Comisión de Lenguaje Claro: los agentes del cambio	<u>386</u>
Reentrenamiento de CLAPPI	<u>389</u>
Adhesión a la norma ISO 24495-1:2023	<u>390</u>
Metodología de evaluación para revisión de textos previos a su publicación	<u>394</u>
Encuestas en las islas digitales de las sedes comunales	<u>396</u>
Diseño del <i>Manual de Estilo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires</i>	<u>399</u>
EPÍLOGO	<u>401</u>



PRÓLOGO

PRÓLOGO



Durante décadas, los laberintos de la burocracia y la opacidad del lenguaje han sido barreras que separan a la ciudadanía de un gobierno que debería estar al servicio de todas las personas. La confusión y el desencanto se instalaron como una constante en la interacción con las instituciones gubernamentales, minaron la confianza y limitaron el acceso a los derechos y servicios básicos para una gran parte de la población.

Sin embargo, la llegada del Programa de Lenguaje Claro de la Secretaría Legal y Técnica del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires marcó un punto de inflexión. Este programa, ambicioso y pionero, gestado en conjunto con la colaboración de expertos en lingüística, comunicación, diseño, tecnología, derecho, administración y políticas públicas, ha asumido la valiosa misión de democratizar el acceso a la información gubernamental. A través del lenguaje claro, se busca allanar las comunicaciones en favor de un discurso accesible, amigable y comprensible para toda la ciudadanía.

Desde su concepción, el objetivo principal del Programa de Lenguaje Claro fue simplificar la redacción y mejorar la claridad de los documentos, las normas, los formularios y las comunicaciones oficiales que se producen en el Poder Ejecutivo. Pero, además, se posicionó el Programa como una herramienta transversal y fundamental para seguir promoviendo políticas para la modernización, la desburocratización y la mejora regulatoria del Estado.

Al adoptar el lenguaje claro como eje central del accionar del Gobierno, se espera que la claridad en la comunicación se convierta en un cimiento sólido para el fortalecimiento del vínculo entre el Gobierno y la ciudadanía, y genere un ambiente propicio para el diálogo, la colaboración y el compromiso cívico.

A lo largo de este libro, se presenta un análisis exhaustivo de las acciones implementadas, los avances alcanzados y los desafíos por afrontar. La labor de la Secretaría Legal y Técnica ha incluido la capacitación de los funcionarios públicos en técnicas de redacción clara y el desarrollo de materiales didácticos para el uso en sus tareas diarias, la revisión y actualización de los documentos existentes, la creación de nuevos materiales adaptados a las necesidades de la población, la elaboración y difusión de encuestas y el uso de nuevas tecnologías para reducir los tiempos de implementación y transformación de la cultura comunicativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Implementar políticas públicas como la naturalización del lenguaje claro implica seguir construyendo una administración más cercana a la ciudadanía, que continúe trabajando para derribar las barreras lingüísticas y brinde un acceso equitativo a la información para todos los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es un proceso largo en el que siempre habrá nuevos retos. La consolidación de una cultura del lenguaje claro en todas las instancias gubernamentales sigue siendo una tarea en curso, y nos comprometemos a seguir trabajando en conjunto con todos los sectores para alcanzar este objetivo.

La gestión efectiva y eficiente es el camino que hemos elegido para transformar desafíos en oportunidades. Hemos abrazado la desburocratización como una herramienta para agilizar procesos y optimizar recursos, liberando el potencial de nuestros colaboradores para que se enfoquen en lo que realmente importa: brindar un servicio de excelencia y construir un futuro promisorio.

Agradezco el apoyo y compromiso de todo el equipo del Programa de Lenguaje Claro y de las diversas áreas gubernamentales que han colaborado en este proceso. Nuestros colaboradores son el alma de esta organización, y reconocemos su valioso aporte en cada paso que damos. Su compromiso y talento han sido la base para alcanzar metas que en algún momento parecían inalcanzables.

El Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es un paso significativo hacia una administración más transparente y comprensible. Sigamos trabajando juntos para fortalecer este esfuerzo y mejorar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía ■



Leticia Montiel

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



PALABRAS PRELIMINARES

PALABRAS PRELIMINARES

El Programa de Lenguaje Claro inició como un desafío, pero también como una invitación a reflexionar sobre el poder del lenguaje y su potencial para construir puentes entre la ciudadanía y sus representantes. El cambio cultural no es fácil. Menos aún, en una institución como la administración pública con sus reglas y tradiciones. Reglas y tradiciones, cuyas raíces tienen más de un siglo.

Afortunadamente, el equipo técnico de la Secretaría Legal y Técnica dio un salto de calidad a través de las propuestas implementadas a lo largo de los últimos tres años para acompañar los cambios culturales que la gestión pública precisaba. Por eso, estas páginas son una ventana transparente que le permitirá al lector conocer los logros, los avances y los desafíos que se enfrentaron a lo largo de este trayecto.

El enfoque del Programa siempre se mantuvo **sobre dos pilares: el bienestar de la ciudadanía y la mejora de los servicios que brinda el Estado**. Cada decisión, cada producto desarrollado y cada recurso invertido se trazó con el objetivo de mejorar la calidad de vida de quienes viven en la Ciudad, porque **la transparencia y la comunicación clara son instrumentos fundamentales para fortalecer a las instituciones democráticas**.

A través de las próximas páginas, no solo se presentan cifras y datos fríos, sino que también se comparten historias de éxito y aprendizaje. Cada objetivo alcanzado es el resultado de un esfuerzo conjunto, de un equipo comprometido que trabaja, día a día, con pasión y dedicación.

Aquí se describen las estrategias y las acciones llevadas a cabo para implementar el Programa de Lenguaje Claro, desde las herramientas tecnológicas utilizadas para mejorar la comunicación hasta los desafíos

encontrados y los planes a futuro para consolidar la transformación en la administración pública. Si bien su historia es breve, su crecimiento ha sido vertiginoso, al punto tal de convertirse en un referente y en una fuente de inspiración para otras ciudades y países que buscan modernizar sus administraciones públicas.

El propósito de este libro no solo es informar, sino también inspirar a nuevas iniciativas que potencien el crecimiento y desarrollo de las instituciones. Adoptar el uso de un lenguaje claro en las comunicaciones que produce el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha traído consigo notables mejoras y ha acompañado procesos de implementación de otras políticas fundamentales para seguir llevando a cabo tanto la modernización y desburocratización del Estado, como la simplificación de trámites, la digitalización, la mejora de los servicios y el acceso a una información de calidad.

En la actualidad, la sociedad exige un mayor compromiso por parte de la administración pública. Esta exigencia va más allá de la mera prestación de servicios. Consciente de esta necesidad, la gestión diseñó un plan de acciones para acercarse a la ciudadanía con empatía y comprensión.

La comunicación efectiva se erige como uno de los fundamentos de un vínculo sólido entre la administración y los ciudadanos. Los avances tecnológicos juegan un papel esencial al brindar nuevas herramientas para facilitar esta interacción, y el Estado debe aprovechar la tecnología disponible para crear canales de comunicación innovadores y eficientes.

La proliferación de nuevos canales de comunicación, en especial a través de plataformas digitales, dejó en evidencia lo importante que es conocer en profundidad al público que utiliza estos medios, puesto que conocer sus necesidades, inquietudes y preferencias permitirá ofrecer información relevante y servicios a medida. En consecuencia, la empatía es un factor clave para comprender y satisfacer las demandas ciudadanas.

La tecnología no solo debe ser vista como una herramienta, sino como un **medio para transformar la calidad de vida de los ciudadanos**. Desde la nube hasta las aplicaciones móviles, cada avance tecnológico puede traducirse en un conjunto de soluciones que están al alcance de un botón, y, por esa razón, las respuestas a las consultas ciudadanas deben ser brindadas con asertividad y en un lenguaje claro, libre de barreras, gracias a la participación informada.

El camino por transitar se presenta pleno de **desafíos y oportunidades** para construir un mañana más prometedor. Agradecemos a todas las personas, a los funcionarios públicos y a los profesionales que han sido parte de este viaje y los invitamos a seguir caminando juntos, transparentando cada paso en pos de un futuro más próspero para toda la ciudadanía ■

A black and white aerial photograph of a large, modern sculpture in a park. The sculpture, which looks like a stylized flower or heart with multiple petals, is made of a reflective material and sits on a circular concrete base. The base features a large, faint circular logo or emblem. The park is landscaped with trees and paths. In the background, there is a large industrial complex with numerous buildings and shipping containers. A large, solid pink circle is overlaid on the right side of the image, partially obscuring the view.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Las administraciones públicas de todo el mundo son instituciones que generan y gestionan grandes cantidades de documentos debido a la naturaleza de sus funciones y responsabilidades. Estos documentos abarcan una amplia variedad de áreas: legislación, políticas públicas, trámites, procedimientos, contratos, informes, registros financieros, comunicaciones internas y externas, entre otros. La producción documental en las administraciones es importante porque, por un lado, registra y respalda los actos de gobierno y, por el otro, garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y la continuidad en la gestión estatal. Esta realidad no es ajena a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde solo durante el 2022 se produjeron doce millones de documentos escritos.

En los últimos años, la gestión documental electrónica permitió pasar del papel a archivos digitales organizados. Se trató de un proceso que facilitó la búsqueda y la recuperación de datos esenciales, y mejoró la eficiencia, la accesibilidad y la seguridad de la información que resguarda la administración.

¿Qué sucede si los documentos electrónicos son ininteligibles o confusos debido a una jerga excesiva o a una redacción ambigua? En este punto, el uso de un lenguaje claro se constituye en un factor clave para continuar con los procesos de modernización del Estado y la transformación digital. Usar un lenguaje claro en la redacción de documentos gubernamentales permite no solo promover la comprensión inmediata, sino que también optimiza el proceso de búsqueda y recuperación de la información.

Paralelamente a los avances en la gestión documental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el mundo entero se promovieron las políticas de lenguaje claro en el ámbito de la administración pública, tanto en Latinoamérica como en Norteamérica y en Europa (donde se la

conoce como *plain language*). Si bien la intención de producir mensajes claros tiene una historia de más de dos mil años, el movimiento de Lenguaje Caro, tal como se lo conoce hoy en día, nació en las arcas del sector bancario en Estados Unidos, y busca generar una comunicación más clara y directa desde el Estado hacia la ciudadanía.

Desde sus inicios y hasta la actualidad, la implementación de una política que fomente el uso del lenguaje claro en distintos tipos de organizaciones fue tomando fuerza como una solución a una gran variedad de problemas y de barreras. Diariamente, las personas acuden a la administración pública para solicitar sus servicios, realizar algún trámite o consulta, y necesitan comprender la información que se requiere para interactuar adecuadamente con la administración pública. Es más, organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Corporación Andina de Fomento (CAF), y el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe incluyen su implementación entre las recomendaciones sobre política regulatoria a distintos gobiernos nacionales o subnacionales. Poco a poco, este movimiento que, en principio, llegó como una novedad, se está consolidando como una política que impulsa un cambio de paradigma en las relaciones tradicionales entre las instituciones públicas y las personas.

Fiel al espíritu de vanguardia característico de la gestión, los equipos técnicos de la Secretaría Legal y Técnica se propusieron diseñar e implementar el Programa de Lenguaje Claro en un esfuerzo por derribar barreras lingüísticas y brindar a la ciudadanía información precisa y accesible. El estudio y la investigación de las experiencias y los casos, tanto locales como internacionales, permitieron sentar las bases para crear un programa que ofrece un enfoque innovador y audaz que, sin duda, genera un nuevo estándar en la comunicación gubernamental. La implementación de este programa es la puerta de entrada a un proyecto que no solo reescribe las reglas de la tradición administrativa, sino que también desafía los paradigmas existentes

para transformar la manera en la que la administración pública presta servicios, se comunica y se relaciona con la ciudadanía.

A lo largo de estas páginas, se explorarán los logros del Programa de Lenguaje Claro hasta la actualidad: desde la simplificación de documentos legales hasta la creación de materiales didácticos y el desarrollo de herramientas tecnológicas.

Como en todo programa nuevo, los retos no fueron escasos. Este documento también detalla las dificultades encontradas en el camino hacia la adopción completa del uso de un lenguaje claro: la resistencia institucional al cambio, los temores ante lo desconocido, la compleja realidad cultural que atraviesa a la administración pública, entre otros. Los obstáculos arrojaron luz sobre la importancia de perseverar y mantenerse en la búsqueda de la claridad.

Este libro es un testimonio de cómo el uso de una comunicación clara está trascendiendo los límites convencionales, acompañando el proceso de modernización del Estado y allanando el camino hacia una administración pública más conectada, transparente y humana. ■



COMUNICAR CON CLARIDAD: UNA DECISIÓN POLÍTICA

COMUNICAR CON CLARIDAD: UNA DECISIÓN POLÍTICA

La decisión de avanzar hacia un Estado moderno, que integre socialmente a sus habitantes en un marco de equidad y desarrollo, conlleva necesariamente una transformación en el modelo de gestión y administración de las políticas públicas.

Las instituciones públicas enfrentan hoy el desafío y deben hacer el esfuerzo para poder dar respuesta a una necesidad que supone acercar y conectar el Estado con la ciudadanía por medio de un lenguaje más comprensible.

Concepto e importancia del uso del lenguaje claro

El movimiento de Lenguaje Claro, tal como se lo conoce hoy, surgió durante el siglo XX, como un esfuerzo por mejorar la claridad y 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.

Las influencias más significativas del lenguaje claro se dieron en países de habla inglesa, como Estados Unidos e Inglaterra. La difusión del concepto se extendió de una manera diferente en el mundo, su aplicación tuvo mayores avances en el ámbito anglosajón que en el hispánico, y busca combatir la burocracia, simplificar la manera en que el Estado se comunica por escrito y promover una escritura más eficaz para que la ciudadanía lea y escriba mejor todo tipo de textos, sin pretender desvirtuar los textos técnicos o especializados.



Como toda técnica, el lenguaje claro tiene algunas reglas específicas: oraciones y párrafos cortos, una sola idea por frase, estructuras simples y números en cifras, pero, además, se deben evitar los gerundios, arcaísmos, tecnicismos o palabras en latín.

Cabe mencionar que la *Plain Language Association International* (PLAIN), federación internacional que promueve el uso del lenguaje claro, ha dejado en evidencia el enfoque integral de la disciplina estableciendo y fomentando un estilo de redacción clara que abarca no solo el aspecto lingüístico de un texto, sino también su diseño y su estructura. Además, pone el foco en quien nos lee a través de la simplificación de la estructura, el vocabulario y la lectura del contenido para agilizar la comprensión.

Pero no tan solo eso, fomentar un estilo de redacción clara permite acompañar los procesos de apertura y modernización del Estado.

El lenguaje claro es una herramienta imprescindible:

25



La ciudadanía necesita entender la información del Gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.



Los agentes públicos necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones.



La información pública gubernamental no tiene un beneficio real si no es comprensible y transparente.



La comunicación eficaz permite eficientizar los procesos y los recursos de la administración, a la vez que permite mejorar el acceso a los servicios públicos.

La identificación del problema: un cambio cultural necesario

Debido a que la relación de la ciudadanía con la administración pública es estrecha y progresiva a lo largo de la vida, las personas recurren a la administración con el objetivo de ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, en el sector público, aún se utiliza una jerga burocrática y un lenguaje técnico complejo que dificultan la garantía de acceso a la información y la transparencia. Este hecho fue y sigue siendo estudiado por los profesionales de distintas disciplinas que van desde el Derecho hasta la Lingüística. Está comprobado, también, que la falta de claridad en la comunicación genera desconfianza en las instituciones gubernamentales y obstaculiza la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones.

No se debe perder de vista que la información pertenece a las personas y no al Estado. Todos los espacios de la vida social están modelados por las normas estatales. Por eso, en el Estado de Derecho, estas reglas llegan a la ciudadanía a través de leyes, reglamentos o formularios que organizan los espacios, los tiempos, la circulación u otras formas de relación en sociedad.

Es aquí donde se observa la importancia que tienen el “Derecho a entender” y el “Derecho de Acceso a la Información Pública”, consagrado constitucionalmente, dentro de una sociedad democrática. Mediante estos derechos, se garantiza el acceso y el ejercicio de otros derechos, así como el correcto cumplimiento de las obligaciones.

Para que la ciudadanía comprenda aquello que la administración quiere transmitir, es necesario realizar un giro lingüístico hacia la claridad. Esta necesidad ya había sido contemplada hace ya casi cincuenta años. El cambio de paradigma implica utilizar un estilo claro y directo; centrarse en el propósito comunicativo de lo que se dice o escribe con el fin de simplificar los trámites y la forma de presentar los documentos

para promover un cambio cultural donde la redacción compleja deje de estar sobrevalorada.



Las consecuencias inmediatas de la falta de claridad en la comunicación son la pérdida de confianza en las instituciones y la violación del derecho de las personas a la comprensión. Todo esto afecta directamente a la calidad democrática de la sociedad.

En este proyecto de cambio, el uso de un lenguaje claro se convierte en la puerta de entrada a la democracia: todas las personas deben tener acceso a los textos redactados por las autoridades, y eso no implica solo un acto físico de estar disponibles en un lugar, sino que significa que puedan ser comprendidos.

Lo descripto no excluye a las comunicaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Si bien en los últimos quince años se ha avanzado en la implementación de políticas de modernización del Estado que apuntaron al desarrollo y a las mejoras de las plataformas digitales con las que opera el Gobierno, la cantidad de documentos escritos que se produjeron, solo durante 2022, fue de doce millones¹. Esto representa, además de un reto, un motivo para darle una solución a la necesidad que hay dentro de la institución de escribir de manera clara y accesible para garantizar los derechos de la ciudadanía.

Más allá del avance del uso de nuevas tecnologías y del proceso de modernización que viene desarrollando el Gobierno de la Ciudad en los últimos años, hubo un evento que desafió, profundizó y aceleró la necesidad de implementar comunicaciones gubernamentales claras. Cuando en marzo de 2020 se declaró la emergencia sanitaria a causa del avance de la pandemia del SARS-CoV-2 (COVID-19) declarada por

¹ Fuente: Reporte solicitado a la Agencia de Sistemas de la Información del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

la Organización Mundial de la Salud (OMS), las autoridades públicas comenzaron a emitir normas y protocolos para contener el avance de la enfermedad y para darles a los ciudadanos las reglas para una convivencia en sociedad distinta de la habitual.

Si bien las restricciones impuestas generaron nuevas modalidades de trabajo, también quedaron en evidencia las necesidades que la población tenía en relación con los servicios públicos y frente a las cuales el Gobierno debía responder. El trabajo remoto, la reducción de la interacción física y el cierre de las oficinas gubernamentales aumentaron el uso de las plataformas digitales para acceder y divulgar información, solicitar servicios o llevar a cabo tareas y trámites que, antes de marzo de 2020, solían realizarse en las ventanillas o mesas de entradas físicas.

La rápida transición al formato digital, generada por esta situación tan extraordinaria como alarmante, no dio el tiempo necesario para que la administración pública ejecutara un plan de capacitación o desarrollara herramientas didácticas que les permitieran a los equipos técnicos adquirir habilidades de comunicación clara. Esto trajo consigo la redacción de normas, protocolos, publicaciones en la página web y noticias con contenido complejo y oscuro.



Los protocolos oficiales, tanto del desarrollo de actividades económicas como de la normativa que daba indicaciones para la circulación o las prestaciones de servicios públicos, se encontraban llenos de terminología médica y legal que resultaba incomprensible para la mayoría de las personas. Los documentos estaban escritos en un lenguaje críptico, incluso, para el cuerpo de agentes del Gobierno. El esfuerzo por leer las regulaciones que contenían frases ambiguas y contradicciones generaron, en muchos casos, más incertidumbre que tranquilidad.

Se presentan aquí algunos números para dimensionar el contexto: la base de datos del Servicio de Información Normativa de la Secretaría Legal y Técnica arrojó que, solo en tres años, se produjeron y publicaron 2620 documentos de regulación de la emergencia sanitaria que operaron sobre distintas materias (económico, educativo, sanitario, legal, urbanístico, etcétera.). Esto significó una producción, en días hábiles, de diez normas por día solo relacionadas con la emergencia sanitaria. La ciudadanía debía conocer esas normas para evitar multas, sanciones o detenciones. Hay que recordar que la ciudadanía no está acostumbrada a leer el Boletín Oficial ni tiene el hábito de recorrer la estructura de un acto administrativo, y que 550 de esos 2620 documentos, es decir, casi un 25%, eran protocolos para el desarrollo de distintas actividades económicas.

Este contexto repercutió, además, en el trabajo de los equipos de Gobierno que manejan distintas bases de datos y plataformas de acceso a la información pública. Uno de esos equipos fue el de la Gerencia Operativa de Ordenamiento Normativo de la Secretaría Legal y Técnica que recibió periódicamente una gran cantidad de consultas de personas preocupadas por las restricciones, personas que no entendían la normativa emitida por las autoridades y precisaban alguna aclaración para saber qué hacer, comerciantes que no sabían si podían desarrollar sus actividades económicas o no, entre otros.

Por un lado, este período demostró, en tiempo real, que la falta de claridad en la redacción de documentos oficiales, políticas y comunicados puede

tener graves consecuencias para la ciudadanía y afectar la calidad de la prestación de servicios públicos. En consecuencia, se disminuye la confianza en la administración pública porque la ciudadanía puede sentirse alienada y desinformada. Por el otro, se convirtió en un llamado de atención para las instituciones públicas, que deben contar con estrategias de comunicación clara y accesible que acompañen al desarrollo de soluciones tecnológicas, porque la falta de comprensión afecta negativamente la eficiencia y eficacia de los servicios gubernamentales.

Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica, desde la mirada de gestión amplia y transversal que la caracteriza, analizó la situación y tomó cartas en el asunto para brindar una solución a una necesidad que pedía a gritos ser atendida durante el período de la emergencia sanitaria. Así, a los pocos meses de la declaración de la pandemia, nació el Programa de Lenguaje Claro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Llevar lo que produce la administración pública hacia un enfoque de lenguaje claro es un paso fundamental para promover la participación ciudadana, fortalecer la confianza en las instituciones y mejorar la toma de decisiones. La transformación cultural que promueve el programa implica, entre otras cosas, fomentar una cultura de servicio público, donde los funcionarios públicos estén comprometidos con el bienestar social. A través de la capacitación, la simplificación de documentos, la producción de materiales didácticos, el uso de nuevas tecnologías y una actitud receptiva hacia la retroalimentación ciudadana, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires puede lograr una comunicación más efectiva y accesible para todas las personas. Al hacerlo, se promueve una sociedad informada y empoderada, lo que en última instancia contribuye a un gobierno más eficiente y responsable.

Las claves para el diseño del Programa de Lenguaje Claro

Como fue mencionado, el lenguaje administrativo se caracteriza por ser complejo, formal y técnico lo que genera un problema: el público no lo entiende. Por eso, para aportar soluciones desde el punto de vista de la gestión, la Secretaría Legal y Técnica se propuso trabajar en el diseño de la política que promueva el uso del lenguaje claro en la administración pública.

Si bien las políticas públicas señalan el camino que un gobierno sigue para cumplir con los objetivos que se plantean ante la identificación de ciertas problemáticas, la promoción y el uso del lenguaje claro para mejorar la comunicación y el entendimiento también implica establecer una política de Estado que dé soluciones ante las distintas necesidades que surjan a lo largo del tiempo. Esta es una decisión que requiere del compromiso y de la acción de las autoridades, de la asignación adecuada de recursos y de la colaboración con expertos de diferentes disciplinas y organizaciones de la sociedad civil para obtener una visión más amplia, valiosa, innovadora, perdurable en el tiempo y escalable a las distintas problemáticas que puedan presentarse en el sector público.

Sin embargo, para que la implementación de la política sea exitosa es necesario analizar, antes de su ejecución, los pasos que deben darse para que ello suceda. Antes de comenzar con el desarrollo de la iniciativa para implementar un programa de promoción y el uso del lenguaje claro en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el equipo de la Secretaría Legal y Técnica contempló la siguiente serie de acciones:



INVESTIGACIÓN DE MODELOS DE REFERENCIA Y ANÁLISIS DE CASOS

El movimiento de Lenguaje Claro se originó en Europa y Estados Unidos a finales de la década de 1960 y se extendió de forma progresiva a otros países por su impacto positivo tanto para la sociedad civil como para el desarrollo económico de las ciudades. Previo al diseño del programa, se investigaron casos y modelos de implementación en países anglosajones e hispánicos.



DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

Antes de diseñar el programa, fue esencial realizar un diagnóstico para identificar las áreas de mayor impacto para el sector ciudadano y la cantidad de documentos gubernamentales que produce el Poder Ejecutivo y que presentan problemas de comprensión y claridad.



ANÁLISIS COMPARADO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Fue necesario hacer una revisión de las políticas que se estaban implementando en el marco de los ejes del Plan de Gobierno para trazar una línea de acción que acompañara los procesos en marcha.



EL MARCO NORMATIVO Y EL DISEÑO DE UN PLAN

Contar con un marco normativo que establezca la obligación del Gobierno de utilizar una comunicación clara y accesible en todos sus canales de comunicación, incluidos documentos oficiales, sitios web, redes sociales y presentaciones públicas es necesario, no solo para fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, sino también para generar los mecanismos de gestión necesarios para su implementación.



EQUIPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINARIO

Se formó un equipo compuesto por especialistas y expertos de diferentes áreas como comunicación, redacción, estudios del lenguaje, administración pública, asuntos legales y tecnología, entre otros.



ESPACIOS DE INTERCAMBIO

Además de la importancia de producir información de manera accesible y clara, era necesario promover espacios de intercambio que permitieran generar alianzas estratégicas, nuevas ideas y retroalimentación por parte de distintos sectores para seguir elaborando políticas públicas o mejorar las existentes.



PLANIFICACIÓN DE PRESUPUESTO Y DE RECURSOS

La implementación de este tipo de programas requiere de una estructura de gobierno acorde y del financiamiento adecuado para poder sostenerlo en el tiempo.

La investigación: modelos de referencia y análisis de casos

Durante las últimas décadas, distintos movimientos internacionales y gobiernos de diferentes países han promovido el uso de un lenguaje claro en las comunicaciones del Estado con la ciudadanía

para fortalecer el acceso a la información pública, la confianza en las instituciones, la transparencia, los mecanismos de control, la seguridad jurídica y la calidad democrática de las instituciones y sus gobiernos. Estos movimientos se han comprometido con lo que ya se ha mencionado: el derecho a comprender los textos legales, jurídicos y administrativos. Por eso, la Secretaría Legal y Técnica, antes de establecer las directrices del Programa de Lenguaje Claro, investigó la experiencia en materia de simplificación del lenguaje jurídico, administrativo y documental en otros países y las recomendaciones de organismos internacionales.

Aprender de las experiencias de otras ciudades y comparar los resultados de los casos de referencia tanto de Latinoamérica como de los países de habla inglesa permitieron crear un plan de cambio cultural adaptado al perfil específico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sin caer en procesos similares.

En 2019, se inició la fase de investigación. Durante esa etapa, se identificaron los casos de éxito en ciudades donde fueron implementados proyectos similares. También fueron relevadas las fallas.

33

En la Argentina, las experiencias eran escasas y estaban enfocadas a las actividades del Poder Judicial. Estas experiencias se centraban en las mejoras llevadas a cabo por algunos juzgados tanto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como de Mendoza o de Salta. Sin embargo, había poca literatura en relación con la implementación de programas similares en los poderes ejecutivos de los gobiernos provinciales.

En cuanto al entorno internacional, se analizaron algunos de los casos más avanzados en Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Suecia, Colombia, México, Uruguay, Chile y España. Para los países de habla hispana, se tuvo en cuenta que la idiosincrasia, el idioma y la legislación son similares a los de la Argentina.

Entre otros factores, se consideraron las recomendaciones de organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco de Desarrollo para América Latina y el Caribe (CAF), los estándares de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para la Agenda 2030 y las investigaciones realizadas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre los programas de lenguaje ciudadano de algunos países de Latinoamérica, como Colombia y México.

- Las recomendaciones y los estándares internacionales •
 - La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco de Desarrollo para América Latina y el Caribe (CAF)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco de Desarrollo para América Latina y el Caribe (CAF) son organizaciones internacionales que buscan promover políticas que favorezcan el crecimiento sostenido y el bienestar de las personas. En el caso de OCDE, su objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. En colaboración con los gobiernos, trabaja para establecer estándares internacionales y proponer soluciones basadas en datos empíricos a diversos retos sociales, económicos y medioambientales.



[OCDE](#)

34

El Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, antiguamente conocido como Corporación Andina de Fomento (CAF), es un banco de desarrollo que tiene como misión impulsar el desarrollo sostenible y la integración regional en América Latina y el Caribe, mediante el

financiamiento de proyectos de los sectores público y privado, la provisión de cooperación técnica y otros servicios especializados.

Ambas organizaciones analizan y establecen orientaciones sobre temas de relevancia internacional como economía, educación y medioambiente, entre otros.

Si bien aún no tienen un conjunto específico de recomendaciones sobre la estructura que tienen que tener las comunicaciones gubernamentales para que sean claras, tanto la OCDE como la CAF han promovido el uso del lenguaje claro y la comunicación efectiva en sus informes de recomendaciones para el desarrollo y la mejora de la calidad regulatoria con el fin de que las autoridades reguladoras consideren el uso de un lenguaje claro y sencillo en la redacción de la normativa y, así, minimizar los tiempos y costos que implica su cumplimiento.

En el caso de la Argentina, las recomendaciones para el uso de un lenguaje accesible a lectores no técnicos se han visto reflejadas tanto en el informe de Revisiones de la OCDE sobre reforma regulatoria, *Estudio de Política Regulatoria en Argentina*, como en el informe de herramientas y prácticas para la mejora regulatoria, el *Informe de Seguimiento del Estudio de la OCDE sobre Integridad en Argentina*.



[Estudio de
Política Regulatoria](#)



[Informe de Seguimiento del Estudio de
la OCDE sobre Integridad en Argentina:
Adoptando un Enfoque Estratégico
para la Integridad, OCDE, París, OCDE \(2021\)](#)

- La Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Con su lema “transformar nuestro mundo” y el objetivo de “no dejar a nadie atrás”, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó, en 2015, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia que establece diecisiete objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estas metas trascienden a los Estados nacionales y requieren que también las ciudades se involucren activamente para lograrlas, por lo que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhirió a los diecisiete objetivos de Desarrollo Sostenible el 9 de agosto de 2016.



El lenguaje claro busca atender la accesibilidad cognitiva de la información escrita lo que apunta a lograr un cambio social positivo mediante la simplificación de los documentos utilizados para comunicar información pública necesaria para el desarrollo de la vida en sociedad, para que pueda ser comprendido por todas las personas.

El lenguaje claro ayuda a conseguir los siguientes objetivos:

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

El lenguaje claro establece un entorno de comunicación que permite a todas las personas comprender los conceptos complejos, las instrucciones y las consignas académicas.

2. 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.

3. Reducir la desigualdad intranacional e internacional.

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

4. Fomentar sociedades inclusivas, promover el acceso a la justicia para todas las personas y construir instituciones eficaces.

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

5. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la asociación 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.



[Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#)

• Los avances en Latinoamérica •

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

México: en 2010, se estableció 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.

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

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

México y Colombia poseen, además del desarrollo de campañas y materiales didácticos, organismos dentro de la estructura organizativa del Gobierno que regulan, controlan y fomentan el uso del lenguaje claro. En el caso de México, es la Secretaría de la Función Pública; en el caso de Colombia, es el Departamento Nacional de Planeación.

• Los avances en Argentina •

En el segundo semestre de 2017, la Argentina promulgó el Decreto 891/2017 de “Buenas Prácticas en Materia de Simplificación”, cuyo principal objetivo fue eliminar normas obsoletas y simplificar leyes, trámites y regulaciones, como elementos necesarios para mejorar la calidad de los servicios públicos. Asimismo, hizo hincapié en cuatro elementos que reducen la burocracia y se orientan a controlar el acervo regulatorio:



Las medidas que contempla el decreto, además, siguen las prácticas implementadas en los países miembros de la OCDE.

En 2019, se conformó la Red Nacional de Lenguaje Claro, integrada por la Cámara de Senadores de la Nación, la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Es importante destacar a la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que ha promovido propuestas muy interesantes. Por un lado, creó un portal, Derecho Fácil, en el que se traducen las normas a lectura fácil, a la vez que implementó un Manual de Lenguaje Claro con pautas para redactar información jurídica sencilla y publicó el sitio en línea Wiki Derecho Fácil, un glosario jurídico colaborativo con explicaciones sencillas. También se encuentran antecedentes en la Procuración del Tesoro de la Nación y distintos poderes judiciales que dictaron sus manuales de estilo.

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. A pesar de aún no haber sido sancionada, en julio de 2023, se presentó en la Cámara de Diputados del Congreso de la Nación el proyecto de ley que promueve el uso y desarrollo de un lenguaje claro en los actos, documentos y textos legales

y formales que emita la Administración Pública Nacional para garantizar a la ciudadanía la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a comprender los actos de gobierno y el acceso a la información pública. También invita a otras provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir a la regulación y a crear sus propias áreas encargadas de promover el lenguaje claro en sus administraciones públicas.

En cuanto a los gobiernos subnacionales, las provincias que han mostrado más avances en materia de implementación del lenguaje claro fueron: Mendoza y Buenos Aires. En el caso de la Provincia de Buenos Aires, además de ser una de las primeras provincias de la Argentina en contar con una ley que regula el uso del lenguaje claro en los tres poderes del Estado, posee una página web que permite encontrar información sobre normativa traducida a lenguaje fácil.



[Derecho Fácil](#)

Explicación de las leyes en lenguaje claro

40



[Wiki ius](#)

Glosario jurídico colaborativo
con explicaciones fáciles



[Proyectos](#)

Buscador de iniciativas legislativas

Lenguaje claro: una política y herramienta transversal

En los últimos años, la necesidad de una comunicación más efectiva y transparente entre el Gobierno y los ciudadanos permitió distintos grados de avances, tanto en el ámbito internacional como local. En este contexto, el lenguaje claro no solo demostró ser una herramienta para la corrección de textos, sino que también consolidó, de a poco, como una política de Estado transversal a otras políticas como la mejora regulatoria, la modernización del Estado, el acceso a la información pública y el Gobierno Abierto.

Un programa de política pública sobre lenguaje claro debe ser diseñado y estudiado de forma transversal, porque cruza a distintos sectores y áreas de Gobierno, favoreciendo y haciendo escalable la herramienta a otras políticas públicas y decisiones de Gobierno.

Para el desarrollo del Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Secretaría Legal y Técnica contempló lo siguiente:

41



La mejora regulatoria y simplificación de normativas

El uso del lenguaje claro en la redacción de leyes, reglamentos y otras normativas facilita su comprensión. Cuando las reglas son más accesibles, se reduce la posibilidad de interpretaciones erróneas y se promueve su cumplimiento. Además, al revisar y simplificar el lenguaje jurídico-administrativo, es posible identificar aspectos innecesariamente complejos o redundantes en las regulaciones, lo que conduce a una mejora en la calidad de las normativas.



La transparencia y participación ciudadana

Un lenguaje claro en la comunicación gubernamental aumenta la transparencia y la rendición de cuentas. Los ciudadanos pueden

acceder a información esencial de manera más sencilla, lo que facilita su participación en la toma de decisiones y en la evaluación de políticas públicas. En consecuencia, la sociedad civil se empodera, se promueve la confianza en el Gobierno y se fortalece la democracia participativa.



La eficiencia y el ahorro de recursos

Un lenguaje claro reduce la necesidad de aclaraciones y consultas adicionales por parte de los ciudadanos y las empresas, lo que disminuye la carga administrativa y el tiempo invertido, tanto por los ciudadanos como por los funcionarios públicos. Así, se genera una mayor eficiencia en la prestación de servicios y una reducción de costos para el Estado.



La modernización del Estado y el gobierno electrónico

Adoptar el uso de un lenguaje claro en los formularios, guías y procedimientos simplifica la interacción entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales, favorece la modernización de los servicios públicos y la adopción de tecnologías digitales, se mejora la experiencia del usuario y se promueve la transformación digital del Estado.

42



La reducción de litigiosidad

Un lenguaje claro en la redacción de documentos legales y procedimientos administrativos puede disminuir la probabilidad de conflictos legales debido a malentendidos o interpretaciones erróneas. De esta manera, se reduce la litigiosidad, lo que beneficia tanto al Estado como a los ciudadanos al reducir los costos judiciales y los tiempos de resolución de controversias.



La promoción de buenas prácticas

La implementación de lenguaje claro en la comunicación gubernamental puede servir como ejemplo y modelo para otros sectores y niveles

del Gobierno. Esta práctica puede inspirar a otras instituciones y áreas de gestión pública a adoptar medidas similares, y genera un efecto multiplicador en la mejora de la comunicación y la eficiencia administrativa.



La inclusión y equidad

El lenguaje claro también tiene un impacto positivo en la inclusión y equidad. Facilita el acceso a la información para personas con bajos niveles de alfabetización o para aquellos cuya lengua materna no es el utilizado en documentos oficiales. Al garantizar que todos los ciudadanos puedan comprender y participar en el debate público, se reduce la brecha entre distintos grupos sociales y se fortalece la cohesión social.

• El poder del lenguaje claro para innovar y modernizar el Estado •

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. La modernización del Estado y el uso del lenguaje claro son dos conceptos interconectados que buscan mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad en la gestión.

Por un lado, la modernización del Estado implica la transformación de las instituciones y prácticas gubernamentales para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y para hacer frente a los retos actuales. Este proceso busca mejorar la prestación de servicios públicos, agilizar la toma de decisiones, reducir la burocracia y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones políticas. La modernización puede incluir la implementación de nuevas tecnologías, la simplificación de procesos, la reestructuración de agencias gubernamentales y la adopción de prácticas más eficientes y efectivas.

En el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, este proceso se dio a partir de 2008, cuando se creó la Agencia de Sistemas de Información, a través de la Ley 2689, para proporcionar infraestructura, sistemas de telecomunicaciones y tecnologías de la información. Este evento marcó el comienzo de un plan de gobierno electrónico autosuficiente, inteligente y coordinado que tuvo como finalidad facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios por medios electrónicos y por teléfono.

Ese mismo año, se sancionó la Ley 2739, que dio carácter oficial y auténtico a la publicación del Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el sitio web del Gobierno.



[Ley 2689](#)

44



[Ley 2739](#)



[Ley 3304](#)

En este marco, la Ley 3304, dictada a principios de 2010, reforzó los objetivos de modernización administrativa del Gobierno y estableció el “Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, a fin de encarar un verdadero proceso de modernización administrativa. La Ley estableció como objetivo general: “alcanzar una gestión pública de calidad que posibilite

la provisión de bienes y servicios públicos a los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de manera equitativa, transparente y efectiva” (Título I, artículo 1).

Asimismo, el artículo 2 establece los **objetivos específicos del Plan de Modernización de la Administración Pública:**

1. Mejorar la gestión pública articulando la toma de decisiones cotidiana, el planeamiento estratégico, el proceso de programación presupuestaria, la reingeniería de procesos, el monitoreo de gestión y la rendición de cuentas por resultados.
2. Orientar la Administración al servicio de los ciudadanos, a través de una gestión transparente y de canales efectivos de participación y control Ciudadano.
3. Promover e introducir el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación de manera de responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad.
4. Profesionalizar y jerarquizar los recursos humanos a través del desarrollo de una carrera basada en el mérito y a partir del fortalecimiento de los sistemas de gestión de personal y de la ejecución sistemática de actividades de capacitación.
5. Generar condiciones favorables para el cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los capítulos y las que se establezcan en la reglamentación.

El Plan impactó sobre cada uno de los procesos y proyectos que impulsan cada uno de los organismos que forman parte de la estructura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se adaptó de

manera progresiva. Uno de los primeros avances fue la **creación de un sistema electrónico para acelerar los procedimientos administrativos**. A partir del diagnóstico inicial y de las exploraciones de los casos similares en el ámbito internacional, se propuso eliminar los papeles como base de la administración y promover el gobierno electrónico a través de un procedimiento interno de gestión documental digital. Con una visión de largo plazo, se planteó, en primer lugar, resolver los problemas en el interior de la Administración Pública para luego generar un vínculo más cercano, eficaz y expeditivo con el ciudadano.

Aparte del Plan de Modernización, se crearon los nuevos sistemas electrónicos con su correspondiente adecuación normativa. En 2009, se implementó el **nuevo ecosistema denominado Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE)**, que comprende una red de módulos integrados. Cada módulo fue implementado desde el punto de vista formal a través de decretos.



El Decreto 589/09 implementó el Módulo SADE. Luego, se incorporaron en el ecosistema electrónico los otros módulos de manera progresiva.

Este plan brindó un marco de equivalencia jurídica entre el papel y lo electrónico, e instrumentó el gobierno electrónico en estas cuestiones:



La sede electrónica



La firma electrónica y digital



El expediente electrónico



El documento electrónico



La digitalización de procesos administrativos



La seguridad informática



La interoperabilidad



Las compras electrónicas

El paso dado en la gestión de la Ciudad fue significativo porque el uso de nuevas tecnologías acompañaba al proceso de modernización del Estado. Expertos del mundo entero e investigadores en la temática coinciden en que la verdadera modernización del Estado se da cuando la ciudadanía puede comprender lo que el Estado produce y comunica. Es coincidente con esta visión lo señalado por las organizaciones internacionales, que analizan, promueven y financian políticas orientadas al bienestar de la sociedad en su conjunto.

En este punto, es importante destacar el paso que se dio cuando la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en 2020, sancionó la Ley 6367 que aprobó la promoción del uso de un lenguaje claro en los actos y documentos del sector público de la Ciudad para garantizar a los ciudadanos la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a comprender estos actos y el acceso a la información pública.

La aprobación y publicación de esta norma dio el marco jurídico necesario para reflexionar sobre el uso del lenguaje claro en términos de política de Estado y tomar las acciones necesarias para su implementación. Como se mencionó al inicio de este capítulo, la necesidad de contar con comunicaciones claras se vio potenciada durante la emergencia

sanitaria. Por eso, la publicación de la Ley y la designación de la Secretaría Legal y Técnica como autoridad de aplicación de este marco normativo señalaron un antes y un después para el diseño del programa de Lenguaje Claro.



La Ley 6367 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.



[Ley 6367](#)
[de Política Regulatoria](#)

48

- **Lenguaje Claro para continuar promoviendo la transparencia y el modelo de Gobierno Abierto •**

Una comunicación clara y accesible es esencial para garantizar la transparencia y el Gobierno Abierto por varias razones:



ACESO A LA INFORMACIÓN

Una comunicación clara permite que la información relevante esté disponible y accesible para todos los ciudadanos. Esto incluye datos sobre políticas, decisiones gubernamentales, proyectos y programas en curso. Cuando la información es fácil de comprender y se presenta de manera transparente, los ciudadanos pueden tomar decisiones informadas y participar activamente en el proceso político.



RENDICIÓN DE CUENTAS

Una comunicación clara y precisa permite que los ciudadanos comprendan las acciones y decisiones tomadas por el Gobierno. Esto fomenta la rendición de cuentas al establecer un vínculo directo entre las decisiones gubernamentales y sus impactos en la sociedad. Si la comunicación es confusa o ambigua, es más difícil para los ciudadanos evaluar y responsabilizar a los funcionarios públicos por sus acciones.



PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

La comunicación clara y transparente dificulta el ocultamiento de información y la manipulación de datos. Cuando las acciones gubernamentales se comunican de manera abierta, es más probable que se detecten irregularidades y actos de corrupción. Los ciudadanos y los medios de comunicación pueden realizar un seguimiento de las actividades gubernamentales y señalar posibles casos de malversación de fondos o comportamiento indebido.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La comunicación clara invita a los ciudadanos a participar en el proceso político y en la toma de decisiones. Cuando la información es fácilmente comprensible, las personas se sienten más inclinadas a involucrarse en debates, discusiones y consultas públicas. Esto conduce a un gobierno más abierto, inclusivo y democrático, donde las voces de todos los ciudadanos pueden ser escuchadas.

49



CONFIANZA EN EL GOBIERNO

La comunicación clara genera confianza en las instituciones gubernamentales. Cuando los ciudadanos perciben que el Gobierno se comunica de manera honesta y transparente, es más probable que confíen en las acciones y decisiones gubernamentales. Esto es esencial para mantener la estabilidad política y social, así como para fomentar una relación positiva entre el Gobierno y la sociedad.



EFICIENCIA Y EFICACIA

Una comunicación clara ayuda a evitar malentendidos y confusiones, lo que, a su vez, mejora la eficiencia en la implementación de políticas y programas. Los mensajes claros permiten que los funcionarios públicos comprendan y ejecuten mejor las políticas, lo que conduce a resultados más efectivos y un mejor uso de los recursos.

Las herramientas que a continuación se describirán se encuentran enmarcadas dentro de los componentes que integran el Plan de Modernización de la Administración Pública y, además de fomentar la transparencia gubernamental y el Gobierno Abierto, son consideradas herramientas básicas de política regulatoria. Los cuatro componentes que lo integran son los siguientes:

- 1** EL SISTEMA DE GESTIÓN POR RESULTADOS
- 2** MECANISMOS DE INTERVENCIÓN DEL CIUDADANO EN EL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN
- 3** GOBIERNO ELECTRÓNICO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- 4** GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RECURSOS HUMANOS

Para poder ejecutar la herramienta de transparencia gubernamental y consultas, ambas con grupos de interés externos y dentro del Gobierno, se creó el componente de mecanismos de intervención del ciudadano en el seguimiento de la administración, lo que mejora la calidad en los organismos prestadores de bienes y servicios públicos. Se ejerce a través de los mecanismos que representan un conjunto de iniciativas para abrir el Gobierno a los ciudadanos, promover la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas, la responsabilidad, la colaboración y la innovación. El concepto hace referencia a la idea de que los gobiernos deben estar abiertos al escrutinio público y, por lo tanto, los ciudadanos tienen el derecho de acceder a todos los recursos necesarios para demandar rendición de cuentas por sus acciones, junto a la posibilidad de participar en el diseño e implementación de políticas públicas.

El compromiso de la Ciudad se refleja en las iniciativas del Gobierno Abierto de la Ciudad. Desde 2009 hasta la actualidad, se fue creando un ecosistema cuyas iniciativas son las siguientes:

- 1. LA CIUDAD DE BUENOS AIRES EN OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP.** La Ciudad Autónoma de Buenos Aires se postuló al programa piloto de entidades subnacionales de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP, por sus siglas en inglés). Al postularse, se comprometió a involucrar a los tres poderes del Estado —ejecutivo, legislativo y judicial— en el paradigma de Estado Abierto, para buscar compromisos sectoriales de impacto en la Ciudadanía y para compartir su experiencia con otras provincias, ciudades y municipios de la Argentina.
- 2. PRESUPUESTO ABIERTO.** El sitio en línea de Presupuesto Abierto presenta información sobre la ejecución presupuestaria de la Ciudad, la muestra de manera sencilla, para que todos puedan tener acceso a ella y ver a dónde van dirigidos los impuestos.
- 3. BA DATA.** Son datos públicos generados, guardados y publicados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y, actualmente, cuenta con más de 549 bases de datos gubernamentales. Se muestran para impulsar la investigación, el trabajo en equipo y el desarrollo de la Ciudad.
- 4. GESTIÓN COLABORATIVA DE SOLICITUDES.** Es una herramienta para gestionar solicitudes de vecinos de forma rápida y sencilla. La plataforma BA147 proporciona a los ciudadanos información sobre los reclamos existentes, para que puedan unirse y administrar los servicios proporcionados por el Gobierno de manera colaborativa.
- 5. BA OBRAS.** Es una plataforma en línea que contiene información sobre licitaciones y obras, su progreso, presupuestos y responsables, que busca aumentar la transparencia de la administración mediante un seguimiento en tiempo real de los trabajos realizados por el Gobierno, con datos actualizados y estructurados, de acuerdo con las

normas internacionales de transparencia, informes integrados y con una frecuencia de actualización clara y organizada. Al mismo tiempo, cuenta con un proceso participativo para construir indicadores.

6. APERTURA DEL PLAN DE GOBIERNO. Publicación del Plan de Gobierno por eje, objetivos y proyectos, para monitorear, junto con los ciudadanos, la administración y asegurar la rendición de cuentas.

7. COMPROMISOS DEL GOBIERNO. Son 150 objetivos específicos y medibles, enunciados por el Jefe de Gobierno, sobre los que el Gobierno de la Ciudad rinde cuentas constantemente ante la ciudadanía. Se trata de acciones que expresan el cumplimiento de la gestión y habilitan diversos mecanismos de rendición de cuentas ante los vecinos. Para rendir cuentas sobre sus avances, se incluye de manera progresiva el uso de tecnologías para llegar a vecinos, organizaciones de la sociedad civil y expertos, como redes sociales, reuniones con vecinos, indicadores con datos abiertos, seminarios y evaluaciones.



[Sitio web del GCABA](#)

52

8. SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS. Tiene como objetivo permitir a los ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluso, respecto a mecanismos e instrumentos regulatorios, a través de un sistema accesible en línea y telefónico, que son enviadas a los organismos correspondientes para obtener una respuesta. El Decreto 12/2011 reglamentario de la Ley 3304, implementó el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) —hoy conocida como Gestión Colaborativa—, como plataforma de acceso y tratamiento de consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, los cuales, una vez ingresados, deberán ser derivados a los organismos que resulten competentes, a fin de que sean respondidos

en tiempo y forma. A su vez, establece que las consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes ingresaran a través del Centro de Llamadas del Gobierno “147” o vía Web, o de manera presencial en los Centros de Gestión y Participación Comunal. Por último, a la Jefatura de Gabinete de Ministros —como autoridad de aplicación de la Ley de Modernización de la Administración Pública y con competencia para coordinar el sistema de atención y reclamo de los vecinos— le encomienda dictar la normativa necesaria relacionada con la implementación del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

9. LA MARCA BA147. Es el principal punto de contacto con el que cuentan los vecinos de la Ciudad para vincularse con el Gobierno local. Se configura como un sistema de atención multicanal para gestionar la demanda de sus ciudadanos. Este sistema comprende su versión más antigua de contacto de una línea telefónica gratuita (147) y la progresiva incorporación de nuevas instancias como lo son las presenciales (en cada una de las oficinas de las quince comunas de la Ciudad); la web; la aplicación para teléfonos móvil; las redes sociales; el chat por sistemas de mensajería. El éxito inicial del proceso de unificación del BA147 junto con las nuevas tecnologías, hicieron que el servicio fuera creciendo en cantidad de especialidades. En primer lugar, se lanzó la web de reclamos, para que los vecinos puedan reportar incidencias del espacio público, sin necesidad de hablar con un operador humano, y para que puedan consultar más fácilmente el estado de su pedido. Complementariamente, a fines de 2012, se lanzó la primera versión de la aplicación móvil, que brindaba una versión simplificada de las prestaciones presentadas en la web.

Además de las herramientas gubernamentales desarrolladas para fomentar el modelo de Gobierno Abierto de la Ciudad, el Poder Ejecutivo, a través de la Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información del Ministerio de Gobierno, implementó el Plan de Transparencia Activa. Este Plan se sustenta en una serie de

beneficios, asociados a la publicación proactiva de información pública entre los que cabe destacar los siguientes:



Mayor eficiencia en los procesos administrativos al reducir el trabajo y los recursos públicos destinados a gestionar solicitudes de acceso a la información pública.



Promoción de un vínculo de cercanía entre el Gobierno y la Ciudadanía al fortalecer mecanismos de información y participación.



Fortalecimiento de un Gobierno Abierto a través de la promoción de la transparencia en la gestión de la información, como uno de sus pilares.

Las obligaciones de Transparencia Activa que se publican deben respetar ciertas características que hacen a la calidad de la información. Antes de su difusión proactiva, se tiene en cuenta el cumplimiento de los atributos de veracidad, confiabilidad, oportunidad, congruencia, correspondencia, integridad, actualidad y comprensibilidad. Del mismo modo, se procurará garantizar la accesibilidad, usabilidad y perdurabilidad de la publicación en línea.

54

¿Pero en qué se relaciona todo esto con el uso de un lenguaje claro?

La información pública debe cumplir con una serie de atributos entre los que se encuentran la comprensibilidad —es decir, información cuyo contenido resulta sencillo, claro y explicativo cuando se trata de abordar una temática compleja o técnica destinada a personas no especializadas— y la usabilidad —es decir, la información presentada de manera tal que facilita el acceso realizando el menor esfuerzo posible—. El Gobierno de la Ciudad en materia de transparencia cuenta con un índice de claridad que toma la base de datos de solicitudes de información como marco muestral para seleccionar los expedientes que serán analizados con la escala de legibilidad **INFLESZ**. Este indicador

mide la facilidad para leer un texto bajo el supuesto de que cuanto más cortas sean las palabras y las frases, más sencilla será la lectura del texto.

Si bien el acortamiento de las oraciones y de los textos favorece la claridad, no es el único requisito necesario para identificarlo como claro.

- **Buen gobierno: la mejora regulatoria es posible si el Estado comunica con claridad •**

El acceso a los servicios puede resultar engorroso a menos que los procedimientos estén realmente simplificados. Este es el caso de servicios públicos como la educación, la salud o el desarrollo de una actividad económica. Es de interés de quienes acuden a la administración pública no perder el tiempo atravesando los obstáculos que supone realizar trámites o leer documentos con jerga técnica excesiva. Un ejercicio de comprensión lectora que obliga a comprender el contenido de un documento. No hay duda de que una comunicación clara es un factor clave para hacer el trabajo más eficiente. Además, será más fácil para la Administración exigir a los ciudadanos el cumplimiento de requisitos legales y administrativos, y, si los ciudadanos comprenden esos requisitos, podrán cumplirlos.

En este punto, dos aspectos que vale la pena mencionar son la simplificación y la eliminación de procedimientos demasiado complicados de entender. Ambos buscan formas de agilizar los trámites realizados por los ciudadanos y, al mismo tiempo, considerar los costos asociados de las reparticiones gubernamentales. Si bien muchos de estos procedimientos son esenciales y no pueden suprimirse, sí pueden simplificarse. Esto requiere una comprensión más clara de la naturaleza del funcionamiento de la administración pública y del modo en que interactúa con la ciudadanía. Por ejemplo, si una persona necesita acudir al consultorio del médico o si se trata de una cirugía, aunque en algún momento tendrá que ir físicamente al hospital, la presentación de ciertos documentos o el pedido de un turno se pueden realizar en línea.



El uso de un lenguaje claro y su implementación no solo beneficia a los ciudadanos y al desarrollo económico de una ciudad, sino que también mejora la eficiencia administrativa y reduce la carga de trabajo de los funcionarios públicos al disminuir la necesidad de explicaciones y aclaraciones adicionales.

En el caso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los principios y objetivos de la política regulatoria fueron desarrollándose a lo largo de los últimos veinte años. La base principal en esta materia se encuentra en la Ley de Procedimiento Administrativo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Decreto de Necesidad y Urgencia 1510/97) y en la Ley 3304 de Modernización de la Administración Pública que fue desarrollada en el apartado anterior.

Hasta hoy, se gestaron proyectos de ley que buscan incorporar a los principios del procedimiento administrativo, la modernización, optimización, eficacia y eficiencia, agilización, reducción de plazos, la digitalización de los procesos, la transparencia, la calidad de gestión y servicio público, entre otras cuestiones. Todo esto alimenta y potencia los objetivos generales y específicos de la Ley de Modernización de la Administración Pública para lograr un plan que genere un procedimiento regulatorio más eficiente y eficaz.

No solo desde una perspectiva local, sino en el contexto internacional, la conformación de la Mesa de Reforma Administrativa, en 2009, significó un hito en materia de apoyo a la política regulatoria, integrada por la Jefatura de Gabinete de Ministros, la Secretaría Legal y Técnica y el Ministerio de Hacienda. En sus primeros años de trabajo, se focalizó en el diseño, armado de normativa y la implementación del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) y su ecosistema. De esta manera, la Mesa contribuyó al pasaje de una cultura de gestión basada en el papel a una centrada en lo electrónico y a un cambio en la gestión administrativa del Gobierno que implicó modificaciones profundas en la normativa

procedimental, las capacidades de los recursos, y, por sobre todo, la cultura organizacional. Para fines de 2013, toda la tramitación del Gobierno estaba realizándose de manera electrónica.



[Gestión Documental Electrónica](#)

En 2016, la Mesa de Reforma Administrativa se propuso trabajar en la mejora de la calidad de la gestión administrativa para continuar profundizando un gobierno electrónico más efectivo, eficiente, transparente y cercano. Con este objetivo, y a través de los encuentros semanales llevados a cabo con actores clave de la gestión del Gobierno, se plantearon diversas iniciativas de trabajo tendientes a cumplir con los siguientes lineamientos:



Estandarización de procesos y uso de la información para la toma decisiones basada en evidencia

57

En la primera etapa de reforma administrativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se avanzó en un proceso de llevar a formato digital los trámites del Gobierno, y se reemplazó la gestión papel. Sin embargo, la mayoría de los trámites continuaron realizándose con flujos libres, incluso, de manera diferente según las reparticiones o personal involucrado. El desafío radicó en establecer las rutas óptimas para la circulación de la información a partir de las cuales se pudiera estandarizar los procesos similares. En muchos casos, fue necesaria una reingeniería de los procesos. De esta manera, se redujeron los tiempos y mejoró la calidad de la gestión de los trámites. Asimismo, a partir de contar con mayores ventajas tecnológicas, se diseñaron estrategias para capitalizar la información generada para la toma de decisiones con mayores fundamentos.



Política de recursos humanos

Como consecuencia de la implementación de sistemas que han transformado muchos de los puestos de trabajo en la Administración, y también de la descentralización y la tendencia hacia estructuras más horizontales que facilitan la orientación a los servicios al ciudadano, se configuró en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires un nuevo escenario que ofreció grandes oportunidades para avanzar en el camino hacia un gobierno electrónico más efectivo, eficiente, transparente y cercano a la gente.



Integración de todos los sistemas y transversalidad en su uso

Si bien todos los trámites ya están integrados a la gestión digital, restaba aún lograr que todos los sistemas por los que las diferentes áreas de gobierno llevaban adelante su gestión de política pública se integraran entre sí y, sobre todo, con los sistemas que son transversales a todo el gobierno, entre los cuales cabe destacar el SADE para la gestión documental (expedientes electrónicos, actos administrativos, informes, notas, registros, entre otros), y SIGAF (Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera). Una mayor integración de los sistemas facilita la gestión, redunda en un ahorro de costos de transacción y tiempo, y aumenta la seguridad de los procesos. Hoy en día, la mayor parte de esos sistemas están integrados y solo quedan algunos casos aislados por incorporar a esta red de sistemas de gestión.

Estos son algunos de los proyectos destacados en los que se trabajó desde entonces:

- Historia Clínica Electrónica y su integración con el Sistema Integral de Gestión y Administración Financiera (SIGAF): el objetivo radicó en tener un mayor control del stock y compra de medicamentos en los hospitales y centros de salud.

- Gestión de pago de becas a escuelas de educación privada vía módulo SADE e interbanking.
- Implementación de SADE y SIGAF en áreas que aún no lo habían incorporado.
- Integración de sistema SADE con sistema de administración de infracciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante resoluciones electrónicas, la firma digital y el uso de token.
- Desarrollo de tableros de gestión de compras y contrataciones del Estado.
- Flujo cerrado de trámites de administración de recursos humanos, como las bajas, altas y novedades.
- Flujo cerrado del proceso de habilitación y permiso de obra para escuelas de gestión privada (Proyecto Escuelas Seguras).
- Integración de los procesos de planificación de gestión y presupuesto.
- Agilización de trámites: su objetivo fue facilitar, agilizar y simplificar la tramitación de obras, habilitaciones y fiscalizaciones del sector privado.
- Nuevo sistema de gestión de obra pública: consistió en el desarrollo una herramienta que unifica la manera en que se contratan las obras en la Ciudad y que permitió tener una mayor trazabilidad de las transacciones. Al integrar distintos sistemas (SADE, SAP, CONTRATAR, SIGAF y PIG) y unificar el proceso, la información está disponible desde el inicio (convocatoria, presupuesto, licitación, etcétera) hasta el final de la contratación de una obra pública (incluidos los pagos, las redeterminaciones de precios mantenimiento).

- Nuevo registro de bienes inmuebles: se homogeneizó el criterio de identificación de inmuebles, se unificaron las distintas bases de registración y se integró la base de datos de inmuebles con otros sistemas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, buscando avanzar de un modelo 100% registral hacia un modelo de gestión integrada.
- Regularización urbana y dominial en barrios populares: adaptó los procedimientos existentes de registro de planos, tasación de propiedades y escrituración de bienes inmuebles a las distintas realidades y necesidades de los asentamientos precarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A partir del análisis de la normativa, la revisión de los procedimientos y la consulta a los actores intervenientes, se formuló un procedimiento excepcional que contribuyó a reducir los tiempos de los trámites que posibilitan la escrituración en estas coyunturas.

Esta mesa mostró grandes avances en materia tecnológica y de reingeniería de procesos a partir de la implementación del Plan de Modernización y de la toma de decisiones para establecer la política de mejora regulatoria. Sin embargo, el uso del lenguaje claro continuaba siendo una deuda. Incluso, no se llegó a considerar como un factor necesario en esa instancia. De todos modos, quedó demostrado en el transcurso de estos años que las mejoras en materia de política regulatoria, de simplificación normativa o de desarrollo tecnológico tienen un impacto bajo si no se comunican con claridad.

Más allá de eso, cabe mencionar el desarrollo y la puesta en línea de la Guía Obelisco durante 2020, de la mano de la Subsecretaría de Experiencia Digital que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros, como una primera solución para unir la generación de contenidos digitales con el uso del lenguaje claro.



[Guía Obelisco](#)

Esta guía, basada en un sistema de estándares que brindan un conjunto de herramientas y componentes colaborativos y accesibles para definir procesos para que los equipos internos y externos puedan trabajar homogéneamente, busca crear servicios consistentes para mejorar la experiencia digital de vecinos y vecinas, poniendo el foco en la accesibilidad y los estándares de usabilidad para generar una experiencia ideal para las personas.

Obelisco, en ese sentido, definió la estructura de los contenidos digitales que produce el Gobierno y dio las herramientas necesarias para que las áreas pudiesen, por ejemplo, diseñar y estructurar la forma en la que describen sus trámites o brindan información relevante a través de sus páginas web. Aunque la *Guía* resultó ser novedosa en materia de diseño, no contempló lineamientos para la redacción de los actos de Gobierno como lo son la normativa, los informes o los documentos instrumentales y este fue uno de los puntos que se evaluó en el diagnóstico para el desarrollo del Programa de Lenguaje Claro.

• Una política pública basada en la evidencia •

El uso y la promoción del lenguaje claro y las políticas públicas basadas en la evidencia son dos conceptos fundamentales para lograr que la política a implementar tienda a mejorar, realmente, la comunicación entre el Gobierno y la sociedad. Asimismo, la posibilidad de contar con datos y hechos verificables permite garantizar que las decisiones tomadas por los responsables políticos estén fundamentadas. Esto implica que, antes de implementar una política o programa, se lleva a cabo una evaluación detallada de las posibles opciones y se recopila información relevante para determinar cuál es la más efectiva y beneficiosa para la sociedad.

En el contexto de las políticas públicas, es fundamental que los documentos, leyes, regulaciones y comunicaciones oficiales sean redactados de manera sencilla y fácil de entender para que cualquier ciudadano pueda comprender los detalles y las implicaciones de las decisiones gubernamentales.

En esta línea, cabe resaltar el trabajo que se realizó en el marco de la formulación del Plan Estratégico 2027 para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



[*Roadmap 2027*](#)

El *Roadmap 2027* contiene entre sus ejes el de “Gobierno Ejemplar”. A partir de este eje, se promueve un gobierno eficiente, transparente, integrado, colaborativo y con altos niveles de participación ciudadana, centrado en las personas, con el fin de ofrecer un servicio público de alta calidad. Los objetivos formulados en este eje se vinculan con el fomento de una política regulatoria de calidad dado que tienden a maximizar la eficiencia de las operaciones y la gestión del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diseñar políticas basadas en la evidencia y que evalúen el impacto para la ciudadanía, fomentar la vinculación entre el sector público y privado, entre otros.

Para poder desarrollar una política pública de lenguaje claro que basada en la evidencia, entre las acciones por seguir, se incluyeron los siguientes pasos:



Estos pasos fueron transitados durante la primera etapa del Programa de Lenguaje Claro, una vez sancionada la Ley de Promoción y Uso Obligatorio del Lenguaje Claro en la producción textual de la administración pública, para evaluar la calidad de la redacción y la orientación con que debía implementarse la política pública.

63

Tres grupos de datos se utilizaron para efectuar el diagnóstico antes del desarrollo del Programa: la cantidad de **documentos escritos que produce el Gobierno de la Ciudad dentro del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE)**; el volumen o el **stock normativo publicado en las bases de datos de acceso público** a las fuentes jurídicas, como el Boletín Oficial, el Sistema de Información Normativa y el Digesto Jurídico; la **cantidad de trámites** que hoy posee el Gobierno de la Ciudad. Este relevamiento de datos inicial fue la base para el diseño de la política pública y la implementación del Programa de Lenguaje Claro.

Desde una perspectiva cuantitativa, se observó lo siguiente:

SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE DOCUMENTOS
ELECTRÓNICOS
(SADE)

Solo durante 2022, se produjeron más de 12 millones de documentos escritos. Esta información fue suministrada por el equipo de la Subsecretaría de Experiencia Digital.

STOCK
NORMATIVO

La Ciudad posee más de 620.000 normas publicadas, de las cuales aproximadamente 112.000 se corresponden con normas de alcance general, es decir, normas que afectan a un número indeterminado de personas y que producen obligaciones.

TRÁMITES
DESARROLLADOS
HASTA
LA ACTUALIDAD

Hay en línea una cantidad de 1228 trámites declarados en el Inventario Único de Trámites que fue creado a partir del Decreto 118/2022 que aprobó el Modelo de Gobernanza de los Datos y el Sistema de Interoperabilidad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



[Decreto 118/2022](#)

64

Para orientar la política hacia un sector determinado, se lanzó una encuesta para medir la percepción de los empleados del Gobierno sobre el sector que precisa mayor intervención en cuanto a políticas de claridad. Esta encuesta fue respondida por mil personas. Si bien los resultados de la encuesta serán desarrollados en el próximo capítulo, es importante mencionar que, de su difusión, se observó que dos sectores deben priorizarse al momento de implementar políticas de mejora comunicativa para mejorar el servicio y el acceso a la ciudadanía son los relacionados al acceso a la salud y a los trámites.

Los datos sobre el *stock* normativo surgen del servicio de información jurídica que brinda la Secretaría Legal y Técnica mediante la estructuración de dos buscadores completos y disponibles en formato

digital de manera permanente (el Digesto Jurídico y el Servicio de Información Normativa). Esas dos bases de datos, que contienen todas las regulaciones que publican los Poderes Legislativo y Ejecutivo locales, ya sea para consulta de ciudadanos o de miembros de la misma Administración Pública, se caracterizan por ser gratuitas, actualizadas y de acceso universal.

Por un lado, el Digesto Jurídico constituye la principal base de datos que recopila la normativa vigente (ordenanzas, decretos ordenanza, leyes y decretos de necesidad y urgencia de carácter general y alcance permanente) que rige el funcionamiento de la Administración Pública y la regulación respecto de la ciudadanía. Por otro lado, el Servicio de Información Normativa (SDIN) se alza como la segunda gran base de datos, en proceso de ser integrada con la anterior y con el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través del proyecto denominado Plataforma Integral de Normativa.

El formulario de búsqueda del SDIN ofrece un formato que facilita la búsqueda de normas, ya sea por tipo de norma, número, año, indicación de fechas de sanción/publicación, organismos emisores e, incluso, texto libre. Esa evolución en el formato que facilita la búsqueda constituye una evidencia del compromiso de la Administración Pública para la difusión efectiva y publicidad accesible de los actos de gobierno.



[Servicio de Información Normativa](#)

La Gerencia Operativa de Ordenamiento Normativo, Dirección General de Coordinación Legal y Consolidación Normativa, dependiente de la Secretaría Legal y Técnica, realiza un trabajo diario y permanente de actualización de normas: a partir de la consulta del Boletín Oficial del día, se importa a la base de datos toda la normativa, y se analiza

la relación que tiene cada una de las nuevas normas con las ya existentes. Ello con el fin de enlazar aquellas que están relacionadas, conformando un bloque normativo sistematizado, coherente, simple y claro a disposición del usuario.

Esta tarea es de vital relevancia por la gran cantidad de normas que sufren modificaciones y por su impacto en la calidad regulatoria de la Ciudad. El SDIN interrelaciona las normas con modificaciones y el Digesto Jurídico recopila un universo de esas modificaciones en un único documento cada dos años, lo que trae como consecuencia una simplificación y disminución de carga administrativa. Ahora bien, con el afán de que el usuario acceda a la información actualizada en la inmediatez, sin tener que aguardar ese margen de tiempo, se ha desarrollado el módulo de textos actualizados dentro de SDIN que permite indicar en el texto de la norma original (o la consolidada en el Digesto Jurídico) todas las modificaciones producidas, de forma clara y evidente para el usuario.

En cuanto a los trámites, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con una guía de trámites publicada en el sitio web oficial www.buenosaires.gob.ar. La guía reúne todos los trámites que puede realizar el ciudadano ante la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El contenido publicado en la guía incluye: descripción de los trámites, requisitos, paso a paso, costo, ubicación de la sede donde se realiza y explicaciones gráficas en ciertos casos. La guía es actualizada por los desarrolladores web de las distintas áreas de gobierno responsables de los trámites. Está actualizada con la información válida y necesaria de cada trámite.

Como fue mencionado anteriormente, la *Guía* de Trámites se trata de una producción web que trabaja su diseño según los estándares de la *Guía* Obelisco.



[Guía de trámites del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires](http://www.buenosaires.gob.ar)

¿El Modelo de Gobernanza de Datos se beneficia ante el uso de un lenguaje claro?

En 2022, se aprobó el Modelo de Gobernanza de Datos a través del Decreto 118/22 fortaleciendo aún más la decisión del Gobierno de lograr un estado eficiente, transparente y ágil en pos de satisfacer las necesidades ciudadanas de manera más efectiva.

Como se fue mencionando a lo largo de estas páginas, al combinar las herramientas que nacen del plan de modernización del Estado, el plan de transparencia activa, el modelo de Gobierno Abierto, la política pública basada en la evidencia, la mejora regulatoria y el uso del lenguaje claro se tiende a reducir la complejidad y la burocracia en los procesos administrativos y regulatorios. Al eliminar regulaciones innecesarias, simplificar procedimientos y utilizar datos concretos para tomar decisiones, los costos operativos tienden a disminuir tanto para el Gobierno como para las empresas y ciudadanos afectados por estas regulaciones.

La sinergia entre estas iniciativas garantiza la protección de la privacidad de los ciudadanos, la seguridad de los datos sensibles y el cumplimiento normativo. Además, permite garantizar la accesibilidad de la información a todos los ciudadanos. A medida que los datos se gestionan de manera coherente y estructurada bajo esta gobernanza, se facilita la creación de comunicaciones y documentos más comprensibles para la población. La claridad en la presentación de los datos y las políticas permite que los ciudadanos comprendan mejor sus derechos y obligaciones, promoviendo la participación informada y la confianza en el Gobierno.

67

Las razones para hacer un uso eficiente de los datos dentro del Gobierno:

- 1. MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES POLÍTICAS.** Los datos proporcionan una base sólida para la formulación de políticas públicas informadas y eficaces. Al analizar datos sobre la economía, la salud, la educación y otros aspectos sociales, el Gobierno puede tomar decisiones que tengan un impacto positivo en la sociedad en general.

- 2. OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.** Mediante el análisis de datos, el sector público puede identificar áreas de mejora en la prestación de servicios públicos, como la atención médica, la educación y la infraestructura. Esto conduce a una asignación más eficiente de los recursos y una mayor satisfacción de los ciudadanos.
- 3. TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD.** El uso eficiente de los datos permite una mayor transparencia en la gestión gubernamental. Los datos abiertos y accesibles pueden aumentar la confianza de los ciudadanos al permitirles comprender cómo se toman las decisiones y cómo se utilizan los recursos públicos fortaleciendo el Plan de Gobierno Abierto y el de Transparencia Activa.
- 4. PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.** Los datos pueden utilizarse para prever y abordar problemas antes de que se conviertan en crisis. Por ejemplo, el análisis de datos de salud pública puede ayudar a identificar brotes de enfermedades y generar una respuesta rápida por parte del Estado.
- 5. PLANIFICACIÓN URBANA Y DESARROLLO SOSTENIBLE.** Los datos pueden proporcionar información sobre el crecimiento demográfico, los patrones de migración y el uso del suelo. Esto ayuda al Gobierno a planificar el desarrollo urbano de manera sostenible y a garantizar una infraestructura adecuada para la población en crecimiento.
- 6. MEDICIÓN DEL IMPACTO.** El análisis de datos permite a los gobiernos evaluar el impacto de las políticas y los programas implementados. Esto ayuda a ajustar y mejorar las estrategias en función de los resultados reales.
- 7. PREDICCIÓN Y PREVENCIÓN.** El análisis de datos históricos puede ayudar a predecir futuros eventos y tendencias. Esto es especialmente valioso en áreas como la gestión de inventario, el análisis de regulaciones, el mantenimiento predictivo y la detección temprana de problemas en sistemas críticos.

8. CUMPLIMIENTO NORMATIVO: En muchos sectores, las organizaciones deben cumplir con regulaciones y estándares específicos en cuanto a la recopilación, el almacenamiento y el uso de datos. El uso eficiente de los datos implica garantizar que se cumplan estos requisitos legales y éticos.

Las iniciativas y procesos en desarrollo son importantes porque permitieron relevar las necesidades específicas de los ciudadanos ante la administración pública previo al desarrollo de los proyectos que comprendieron el Programa de Lenguaje Claro.

El marco normativo

En 2009, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dio inicio al proceso de modernización del Estado a través de la aprobación de la Ley 3304. Con ello, se trazó el camino hacia una gestión pública de calidad que posibilita la provisión de bienes y servicios públicos a los ciudadanos de manera equitativa, transparente y efectiva.

69

Entre los objetivos específicos de la política de modernización se encuentran los de:



orientar la administración al servicio de la ciudadanía a través de una gestión transparente y de canales efectivos



promover e introducir nuevas tecnologías de información y comunicación para responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad

En enero de 2017, se publicó la modificación de la Ley 104 que estableció que el sector público debe facilitar la búsqueda y el acceso a la información pública a través de su página oficial de la red informática, de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados, con el objetivo de liberar de obstáculos su reutilización por parte de terceros.

A partir de la Ley 3304, los planes de acción y las políticas regulatorias posteriores, se produjo un cambio tecnológico que transformó la estructura del Estado y su relación con los ciudadanos. En el marco de las prácticas implementadas durante el período 2017-2019 por el Poder Ejecutivo Nacional, los tres poderes del Gobierno de la Ciudad suscribieron, en 2019, un convenio marco para crear la Red de Lenguaje Claro de la Ciudad con el objetivo de fortalecer la democracia, la transparencia, el acceso a la información pública y la confianza institucional en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En línea con esta iniciativa, la Secretaría Legal y Técnica aprobó, a través de la Resolución 54-SECLYT/2019, la estructura de los actos administrativos y las buenas prácticas para la redacción de textos normativos, con el fin de actualizar las normas de estilo para la redacción de actos



administrativos y para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión del Gobierno. Esta resolución fue la primera en incorporar la noción sobre la escritura clara como un requisito para la elaboración y la publicación de los actos administrativos que la administración produce.

Luego, durante 2020, la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó la Ley 6367 que estableció la promoción del uso de un lenguaje claro en los actos y documentos del sector público de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de CABA, y de las empresas, sociedades y entes en las que el Estado tuviera participación mayoritaria. Todo ello, para garantizar a los ciudadanos la transparencia de los actos de Gobierno, el derecho a comprender y el acceso a la información pública.



[Decreto 118/2022](#)

71

En línea con dichas iniciativas, durante 2021, la Secretaría Legal y Técnica suscribió junto a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires un convenio específico en el que acordaron trabajar de manera conjunta en la promoción e implementación de acciones que facilitaran el uso del lenguaje claro en los organismos del Estado, en su vinculación con otras instituciones, y en la generación de actos y documentos de acceso universal para la ciudadanía.

Ese mismo año, a través de la publicación del Decreto 109/2021, se designó a la Secretaría Legal y Técnica como autoridad de aplicación de la Ley 6367 que estableció la promoción y el uso de un lenguaje claro en los actos y documentos del sector público de la Ciudad para garantizar a los ciudadanos la transparencia de los actos de Gobierno, el derecho a comprender los actos de Gobierno y el acceso a la información pública.

Cabe aclarar que, en el momento en que se está redactando este documento, está en proceso el diseño de la normativa que le dará marco al Programa de Lenguaje Claro ■



DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

¿Cómo escribe el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

En la tradición de la administración pública, la redacción y la comunicación efectiva no han sido siempre prioridades. A menudo, se encuentran textos plagados de errores gramaticales y discursivos, que dificultan su comprensión y generan confusiones innecesarias. Esta problemática no se limita a errores aislados, sino que se manifiesta como un ensamblaje de oscuridades en el mensaje que se intenta transmitir.

Esta falta de atención a la calidad de la escritura en la administración pública no es un tema menor, sino que tiene impacto en la eficacia de las comunicaciones, en la interpretación de las normativas y en la percepción de la transparencia y del profesionalismo de cada repartición del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

74

Reconocer los obstáculos y las fallas es el primer paso para emprender el camino hacia una mejor forma de relacionarse con la ciudadanía. Por esa razón, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha llevado a cabo tantos esfuerzos para abordar el lenguaje claro desde múltiples frentes institucionales. A través de un compromiso proactivo, es posible transformar la manera en que la administración pública se comunica, y ello solo será posible si se erradican los errores lingüísticos y se fomentan la claridad y la precisión necesarias para que las personas que viven en la Ciudad se sientan más cercanas al Gobierno.

Por lo general, cuando se hace referencia a la oscuridad en los documentos oficiales, se enumeran algunos vicios, como el abuso de la voz pasiva, la nominalización o el exceso de terminología técnica. Sin embargo, pocas veces se describe el problema en profundidad y todo queda reducido a una lista de vicios de escritura que son difíciles de resolver cuando se implementa una política pública.

Por eso, la Secretaría Legal y Técnica optó por realizar un **diagnóstico profundo** basado en cuatro perspectivas:



UNA PERSPECTIVA ESTILÍSTICA

En la que se analizaron los rasgos propios de la tradición jurídico-administrativa que responden a una necesidad práctica y los que responden a una cuestión de usos y costumbres, pero que perdieron su funcionalidad en las comunicaciones actuales.



UNA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA

En la que se focalizó la atención en la relación existente entre la lengua, los hablantes y las situaciones en las que se produce la comunicación, y en aquellos aspectos que producen interferencias en la comunicación.



UNA PERSPECTIVA DISCURSIVA

En la que se observaron los criterios con los que se organiza la información que se quiere comunicar y los recursos estratégicos que se utilizaron para elaborar cada documento.

75



UNA PERSPECTIVA PRESCRIPTIVISTA

En la que se estableció la lengua estándar en la variante lingüística rioplatense como criterio de corrección normativa.

Con esa información, se sentaron las bases para la elaboración de los manuales, la guía interactiva y otros documentos que se han desarrollado como parte del Programa y para la elaboración del cuerpo lingüístico con el que nutre el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas (CLAPPI), el asistente virtual que, de forma automática, verifica, corrige y sugiere alternativas de redacción en favor de la claridad en la redacción de los documentos oficiales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Diagnóstico desde una perspectiva estilística

Para analizar desde una perspectiva estilística la producción textual del Gobierno, es necesario tener en cuenta que, en la Argentina, los estudios sobre la producción escrita en la administración pública son recientes y escasos. Esto se explica, en parte, por el cambio de paradigma que se produjo desde el punto de vista de la Filosofía del Derecho, pero también porque las leyes que promueven la reflexión sobre los escritos en favor de una comunicación efectiva fueron sancionadas a lo largo de los últimos años.

• Los modelos tradicionales vigentes •

Mediante el Decreto 1690/77 (Boletín Municipal 15.527), se aprobó, en carácter de experimental, el *Manual para la Confección de la Documentación Administrativa (MG1)*. Posteriormente, el Decreto 2028/1979 (Boletín Municipal del 18 de mayo de 1979) aprobó la versión definitiva. Este documento consignaba las normas que garantizaban “una comunicación escrita eficaz, clara y actualizada que facilite la tarea de quienes deben efectuarla mediante su redacción o interpretación”.

76



[Decreto sobre el Manual para la Confección de la Documentación Administrativa \(MG1\)](#)

El MG1 funcionaba como una guía de estilo que buscaba estandarizar la producción escrita de la administración pública en la Municipalidad de Buenos Aires, a partir de 1977. Además, contenía glosarios y otros recursos que simplificaban la tarea de un funcionario público y normalizaban los textos en los que podía haber diversidad de criterios para su elaboración.

Este manual incluía la descripción de la estructura del contenido y algunos modelos de referencia, en los que no solo se podía observar la forma en que se disponía la redacción, sino también el lirismo discursivo adecuado para ese tipo de comunicaciones.

PROYECTO DE MENSAJE

*Municipalidad
de la
Ciudad de Buenos Aires*

Buenos Aires,

EXCELENTE SIMO SEÑOR PRESIDENTE DE LA NACION:

Tengo el honor de dirigirme a
Vuesstra Excelencia elevando el adjunto proyecto de Ley de
metrología, cuya sanción se estima necesaria para actualizar
la legislación en la materia.

Las Leyes números 58 y 865, en
vigencia, sancionadas en los años 1863 y 1877 respectivamente,
han quedado superadas por los avances científicos y tecnoló-
gicos y por la complejidad de la vida moderna, si bien en en-
mundo significaron un aporte valioso para el afianzamiento
del comercio y la industria del país.

La ley proyectada tiene pará-
metro federal como consecuencia de las facultades que la Cons-
titución Nacional atribuye al Gobierno Federal en materia de
pesas y medidas.

Al elaborarse este proyecto se
ha tenido presente las políticas nacionales números 130 y 129
aprobadas por Decreto de la Junta de Comandantes en Jefe nú-
mero 46/70.

Dios guarde a Vuesstra Excelencia.

Fuente: *Manual para la Confección de la Documentación
Administrativa (MGI)*, p. 71

El concepto de claridad varía con los cambios culturales. Lo que antes se percibía como un tratamiento cortés o respetuoso, hoy se considera hipócrita, descortés, acartonado, sesgado o agresivo.

Existe una relación estrecha entre la claridad de un mensaje y la cortesía verbal. La claridad y la cortesía —el conjunto de convenciones o normas que regulan la armonía en la interacción humana— se manifiestan de acuerdo con factores cronológicos, socioculturales o idiosincrásicos. La cortesía se funda en el concepto de imagen social (ya sea positiva o negativa), y, en cada situación comunicativa, se activan estrategias que refuerzan o debilitan esa imagen según los usos del contexto cultural. Por ejemplo, el tratamiento con el superlativo en el saludo inicial con todas

las letras en mayúscula —EXCELENTE ÓIMO SEÑOR PRESIDENTE DE LA NACIÓN— era el modo de rendir pleitesía a la máxima autoridad. Si se usara este tratamiento en la actualidad, resultaría artificioso.

La relación que se percibe entre el Estado y la ciudadanía también determina cuáles son las estrategias más adecuadas para comunicarse. En el pasado, las personas a menudo eran consideradas como meros “objetos de derecho”, es decir, destinatarios pasivos de las decisiones y políticas gubernamentales. Sin embargo, esta perspectiva ha ido evolucionando hacia una visión más inclusiva y participativa, donde se reconoce que las personas tienen voz y participación activa en la toma de decisiones y en la formulación de políticas que los afecten.

La administración pública se caracterizaba por priorizar su propia mirada, centrada en los elementos que conforman la administración. Esto generaba una actitud ensimismada y poco conectada con la sociedad. En consecuencia, tendía a ignorar a otras entidades y perdía perspectiva sobre las cuestiones sociales. Internamente, en cuanto a las costumbres en la gestión administrativa, tampoco existía una sinergia visible entre los diferentes departamentos y unidades, y la información compartida se limitaba al aspecto operacional, sin tener en cuenta los niveles tácticos y estratégicos.

Estas costumbres también se reflejaban en las relaciones interpersonales, con empleados públicos que se guiaban por la ley del mínimo esfuerzo, que tenían dificultad para reconocer al otro, que tendían al silencio administrativo y al escapismo. Era común que se elevara a la categoría de misterio cualquier proceso administrativo. Entonces, la población percibía con desconfianza cualquier acción del Estado y, en la medida de lo posible, evitaba el trato con los funcionarios públicos. Es más, las instituciones públicas, que debían representar y gestionar el interés general de la sociedad, se alejaban de la ciudadanía y funcionaban con claves internas y de crecimiento endógeno, donde la gestión y el poder quedaban inmovilizados por la burocracia.

El aumento del interés en investigar la comunicación entre la administración pública y la ciudadanía refleja el reconocimiento de que las personas tienen derecho a recibir información clara y accesible sobre los servicios y los programas gubernamentales. Esta tendencia busca garantizar que las personas estén informadas y tengan la capacidad de ejercer sus derechos de manera efectiva. A partir de estos cambios, surgió una nueva forma de gobernanza orientada a mejorar los procesos por los cuales las instituciones públicas dirigen los asuntos públicos, gestionan los recursos comunes y garantizan la realización de los derechos humanos.

Si bien no existe consenso internacional sobre la definición de qué supone una *buena gobernanza*, hay ciertos rasgos compartidos entre las diferentes perspectivas: Estado de Derecho, pluralismo político, transparencia en la gestión, legitimidad, acceso al conocimiento y a la información pública, empoderamiento político de la población, equidad, sostenibilidad, entre otros valores que se orientan a la creación de un Estado responsable, solidario, empático y respetuoso, que haga realidad la promesa de los derechos humanos.

79

La aplicación de los derechos humanos requiere la adecuación de los marcos jurídicos y de las instituciones para responder a los derechos y las necesidades de la población. Uno de los cambios significativos que se requieren está relacionado con la forma de comunicarse con la ciudadanía.

• El cambio y los compromisos del Gobierno •

Tal como se concebía, el lenguaje jurídico y administrativo constituía una barrera para que las personas ejercieran sus derechos. El uso de las estrategias de lectura fácil o de lenguaje claro no es una cuestión lingüística ni de estilos de escritura; se trata de una cuestión ética: que todas las personas tengan acceso a la misma información.

Para la nueva cultura administrativa, resulta prioritaria la conformación de un nuevo concepto de las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos, centrada en dos ejes principales:



Ambos ejes permiten que la gestión pública evolucione a la par de los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Este nuevo paradigma presupone un proceso de cambio que no es sencillo de implementar. Por un lado, existen numerosas resistencias arraigadas en la tradición y en los fundamentos del *MG1*, que reguló el modo de comunicar en la práctica cotidiana de los funcionarios por casi cincuenta años. Por otro lado, son recientes las leyes sancionadas sobre el derecho a entender o el acceso a la información, y hay dudas o inseguridades relacionadas con la delimitación de conceptos como “claridad” o “acceso a la información”.

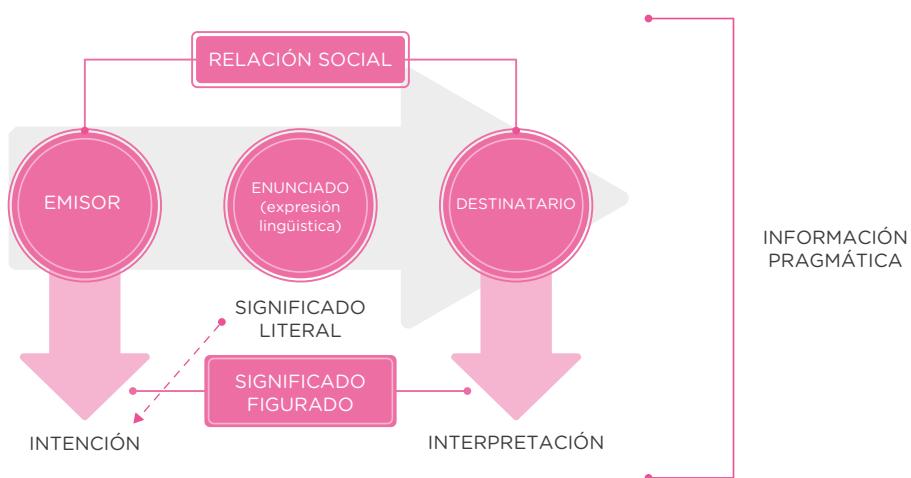


Como parte de este proceso de transformación, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires asumió compromisos con diferentes instituciones y se adhirió a varias iniciativas multilaterales para garantizar la apertura y la transparencia en la gestión y fortalecer la gobernanza, como el plan de acción global acordado por las Naciones Unidas, en 2015, conocido como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), entre otros. Estos compromisos se orientan a lograr un cambio social positivo mediante la simplificación y la clarificación de los documentos utilizados para comunicar información pública, necesaria para el desarrollo de la vida en sociedad. Desde el punto de vista estilístico, el cambio se refleja en la redacción de comunicaciones más breves y empáticas, libres de formulismos, focalizadas en una temática concreta, sin omisiones ni información elidida, con palabras del uso común y con tecnicismos necesarios acompañados de su explicación.

Diagnóstico desde una perspectiva pragmática

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

81



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. Ese mensaje tiene una intención, manifiesta un contenido de forma explícita, pero también manifiesta información no dicha.

Por ejemplo: alguien que entra en un bar puede decir “Gracias.” cuando un mozo le acerca el menú. En este caso, está agradeciendo la gentileza. Sin embargo, esa persona puede decir “Gracias.” cuando el mismo mozo le pregunta si quiere pedir algo aparte de lo que ya pidió. En este otro caso, es una forma cortés de decir que no quiere nada más. Esto significa que, aunque sean los mismos participantes, en la misma situación y el mensaje sea idéntico, una expresión puede tener intenciones y contenidos diferentes cuando cambia el contexto.

• El 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.

Si bien el papel de emisor, de redactor y de autor de un texto suelen coincidir en la misma persona, cuando se trata de las comunicaciones oficiales, no coinciden. Por ejemplo, una persona puede redactar en representación de un organismo gubernamental. El tono del documento y el estilo de la redacción se verán determinados por la imagen discursiva de la persona o del grupo que emite y se responsabiliza por el texto.

Por lo general, los documentos que se emiten dentro de un organismo de gobierno llevan la autoría de una repartición o del propio organismo. Esto quiere decir que un conjunto de personas que integra

el equipo de trabajo se responsabiliza por el documento en calidad de autor colectivo. También puede darse el caso de que la autoría se dé en colaboración entre dos organismos o dos reparticiones. Entonces, cada unidad asume la responsabilidad por la parte que elaboró, como suele suceder con los proyectos de ley o con los informes.

En muchos documentos oficiales, se observa una fluctuación en la identidad del emisor, pues se refiere a sí mismo de forma individual y colectiva a la vez, como se muestra en la siguiente comunicación:

Mediante esta notificación, le informamos al Sr. Pedro García, identificado con el CUIL 20-12345678-9, que se ha registrado la falta de asistencia injustificada desde el 14 de diciembre de 2020 hasta la fecha actual. Por lo tanto, le comunico que en un plazo de diez (10) días hábiles, a partir de la publicación de este aviso, debe establecer una dirección especial dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En ese mismo plazo, también tiene la oportunidad de presentar su defensa por las faltas de asistencia acumuladas. Si no proporciona justificación para las ausencias, podría estar sujeto a la causal de despido prevista en el artículo 63, inciso b), de la Ley 471, en su versión consolidada según la Ley 6588. Se le considera notificado de esta situación.

Juana Pérez

Directora General

Dirección General Concursos, Legales y Asuntos Previsionales

Si bien el plural mayestático —el uso del nosotros— es frecuente en la redacción administrativa, no es admisible la combinación con la forma en singular —el uso del yo—, porque genera un conflicto en la asignación de referentes.

Las personas que trabajan en el Gobierno, por lo general, conocen el modo de reconocer quién se responsabiliza por la emisión de un documento.

Incluso, desde el punto de vista discursivo apelan muchas veces a las formas pasivas o impersonales porque, en la estructura interna de la administración pública, no necesitan identificarse ante los demás. Esta práctica se fortaleció en el pasado, cuando la maquinaria del Estado alentaba a los funcionarios a no identificarse para que el emisor no fuera reconocido en la figura de un individuo, sino que se trataba de alguien que actuaba en representación de una institución distante y verticalista.

Sin embargo, cuando las comunicaciones se orientan a la ciudadanía, esta tendencia es contraproducente, pues, las personas que reciben los documentos no saben ni quién los emite ni a quién tienen que dirigirse para elaborar una respuesta. Entonces, en lugar de un diálogo directo entre la administración pública y la ciudadanía, se genera una cadena pragmática en la que se necesitan intermediarios para que el común de las personas pueda responder a los pedidos del Estado de manera efectiva. En consecuencia, la imagen del Estado como emisor se reafirma en una posición de poder en la que vulnerabiliza a su interlocutor solo con imponer distancia entre ambos.

84

• El receptor •

El emisor dirige su mensaje a otra persona, que cumple el papel de receptor o destinatario. Cuando la comunicación se desarrolla por la vía de lo escrito, la transmisión del mensaje se da en un contexto en el que el receptor no está presente: el destinatario lee la comunicación en otro momento y en otro lugar.

Como la comunicación es un proceso de cooperación lingüística, cuando se elabora un texto, el redactor debe escribir pensando en el destinatario. Leer presupone comprender, actividad para la que 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. Por esa razón, al elaborar un texto deben tenerse en cuenta qué grado de conocimiento tienen los lectores

sobre el tema del escrito, la actitud de los destinatarios hacia el tema, hacia la finalidad del mensaje o hacia la imagen del autor o del emisor.

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 inferir aquello que no fue dicho literalmente en el mensaje. Al no tener sentido lógico lo dicho de manera literal, el lector indaga en el contenido para deducir el sentido a partir del contexto inmediato. Es importante tener en cuenta que cada persona entiende de modo particular un texto, y esto no garantiza que una interpretación sea más adecuada, correcta o mejor.

La comprensión lectora abarca el proceso de decodificación, el reconocimiento de los rasgos ostensivos que evidencian lo no dicho y 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 que tiene una gran capacidad lectora o al especialista, sino que deben elaborarse de manera tal que cualquier ser humano pueda comprenderlos en una sola lectura y que pueda deducir qué se espera que haga tras haber leído el documento. Por esa razón, 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. Además, es importante tomarse unos minutos para pensar si la persona destinataria necesita una escritura que responda a una estrategia comunicativa especial (lectura accesible o lectura fácil).

Existe un preconcepto generalizado sobre la escritura clara en cuanto al perfil del lector. En algún momento, se instaló la creencia de que escribir claro equivale a hablarle a una criatura de ocho años. A partir de este preconcepto, se arraigaron en los ámbitos jurídicos y administrativos una serie de resistencias sobre lo que implica escribir claro.

Como en la práctica cotidiana, se apela a la participación de intermediarios entre el común de las personas y el Estado, se naturalizó orientar el discurso al perfil de esos intermediarios, a pesar de que la comunicación está dirigida a un ciudadano. En consecuencia, al elaborar los mensajes, se dan por sentado ciertos tipos de datos, se usan tecnicismos, se omite información relevante, porque se asume que quien cumpla el papel de intermediario es un especialista y sabe del tema.

Por ejemplo, una persona que recibe una notificación puede encontrarse con el siguiente texto:

La Dirección General de Rentas desea informar a la contribuyente L.D.S. HOGARESFELICES S.A. o a los responsables solidarios, el señor Horacio Salas, la señora Andrea Converti y el señor Adrián Pérez, sobre los contenidos establecidos en la Resolución 1234-GCABA-DGR-2022, del 10 de octubre de 2022, cuya parte resolutiva se presenta a continuación:
[...]

En virtud de lo dispuesto, se procede a determinar de oficio y de manera parcial, sobre la base presunta, tanto la materia imponible como el impuesto derivado de la contribuyente en relación con los períodos fiscales 2016 (4 a 12 anticipos mensuales) y 2017 (1 y 3 a 12 anticipos mensuales), conforme a los importes detallados en el Anexo, que se encuentra integralmente incorporado a esta resolución.

Se establece que la contribuyente está sujeta a una alícuota del 3%, aplicable a los ingresos provenientes de la actividad “Servicios empresariales n.c.p.”, para los períodos fiscales 2016 (4 a 12 anticipos

mensuales) y 2017 (1 y 3 a 12 anticipos mensuales), de acuerdo con lo estipulado en el artículo 54, inciso 36, de la Ley Tarifaria 2017 y las disposiciones concordantes del año previo, motivo del presente ajuste.

En relación con la conclusión del sumario instruido, se considera que la contribuyente ha incurrido en la omisión fiscal, lo cual conlleva la imposición de una multa de un millón novecientos noventa y cuatro mil cuatrocientos cinco pesos (\$1.994.405), equivalente al cien por ciento (100%) del impuesto omitido. Esto se confirma mediante el Anexo, parte integral de la presente resolución.

Para comprender que debe pagar una multa de casi dos millones de pesos, quien recibe la comunicación debe apelar a un profesional para que traduzca toda esta información y que reponga lo que corresponde a los incisos mencionados. Una comunicación clara debe ser autónoma y no debe exigir del interlocutor el conocimiento de las leyes y sus incisos.

Esta práctica tan arraigada se contradice con el derecho que tienen las personas al acceso de la información y el derecho a entender. Es el Estado el que debe adaptarse a los vientos de cambio y ejercitar la claridad en las comunicaciones, pero eso requiere de una reflexión que no siempre se da desde el lugar del emisor, pues la reflexión conlleva un cambio de actitud y un nuevo modo de interacción para el que hay que formarse.

• El enunciado y el mensaje •

Cuando una persona se comunica con otra, transmite un mensaje en forma de enunciado, es decir, en una realización oral o escrita, que presenta una estructura determinada, que trata sobre un tema específico, que contiene una intención y que se manifiesta en una acción (informar, pedir, ordenar, consultar, preguntar, agradecer, etcétera). El mensaje es la información que se expresa, de manera articulada, en la enunciación.

Los enunciados varían en función de los participantes y del contexto situacional de la comunicación. De acuerdo con el estudio realizado por Amor Montané, “Hacia la clarificación de la fraseología del ámbito de la Administración: un estudio basado en corpus” (2022), en el ámbito de la administración, se pueden distinguir tres contextos comunicativos distintos:

- 1 La administración actúa como emisor y la ciudadanía como receptor.
- 2 La administración actúa como emisor y receptor.
- 3 La ciudadanía actúa como emisor y la administración como receptor.

88

Si bien la claridad es deseable en todos los ámbitos de la comunicación, es en la relación entre la administración como emisora y la ciudadanía como receptora donde se hacen más evidentes los problemas en la transmisión. Según las intenciones de la comunicación, la persona que elabora el mensaje debe elegir un tipo de documento que se ajuste a ellas, puesto que el documento que contiene el mensaje es el enunciado propiamente dicho. Por eso, es necesario conocer no solo la función comunicativa del enunciado, sino también las vías de transmisión y la estructura textual.

- **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 la enunciación. Las variables del espacio y del tiempo son

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



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.



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.



está constituido por todas las circunstancias no lingüísticas: el entorno espacial, temporal, cultural y emocional que enmarca la situación comunicativa.

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 están inmersas las personas que reciben el mensaje, hay que evitar aquellas expresiones ambiguas o imprecisas, evitar las metáforas y no dar nada por sobreentendido.

Cuando se redacta un contenido sin tener en cuenta el contexto, es esperable que existan omisiones involuntarias o que se presuponga que el interlocutor estará emocional e intelectualmente preparado para comprender el mensaje. Por lo general, hasta fines del siglo XX, no se tenía en cuenta la faceta emocional en las comunicaciones oficiales y, en consecuencia, se generaban muchas situaciones que resultaban agresivas para el receptor.

Por ejemplo, además de los tecnicismos propios de la compra de un inmueble y gerundios agramaticales y otros vicios de la escritura, en este fragmento, aparecen términos que, en el uso cotidiano, tienen un valor semántico distinto del que se usa en estos contextos.

El precio total y definitivo de la compraventa es de doscientos tres millones quinientos diecisiete mil novecientos noventa y siete pesos (\$203.517.997), adquiriendo el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el inmueble libre de deudas por impuestos, tasas y contribuciones y de todo gravamen y embargos al día de la escrituración, cuyos gastos serán soportados de acuerdo a la ley, debiendo otorgarse escritura traslativa de dominio en base a títulos perfectos.

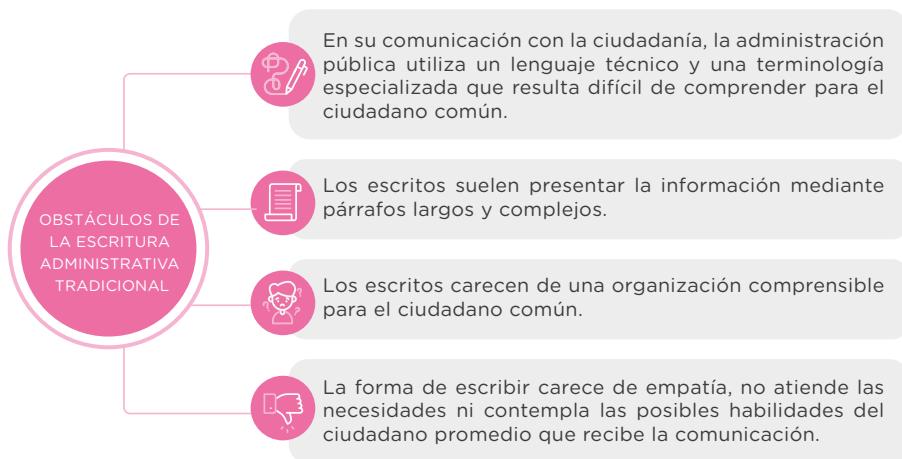
Al redactar textos que se dirigen a la ciudadanía, debe tenerse en cuenta qué alcance de comprensión puede tener el público lector y, por lo general, este ejercicio de reflexión no está incorporado en las comunicaciones cotidianas de la administración pública.

90

• 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 para que se garantice la transparencia en las acciones que conlleva el mensaje.

Tradicionalmente, se consideraba elegante y profesional la elaboración de documentos inaccesibles para el lector no especialista. Pero, al cambiar la forma en que se percibe la relación del Estado con la ciudadanía, el estilo críptico y distante se convirtió en materia de análisis para los especialistas en lingüística funcional. Hoy en día, la mayoría de los especialistas coinciden en que la escritura administrativa tradicional es en sí misma un obstáculo por las siguientes razones:



Esta forma compleja y poco clara de comunicación también se traduce en la dificultad de los ciudadanos para responder o para comunicarse de manera adecuada con la administración. Si los ciudadanos se enfrentan a un lenguaje y terminología complejos en las comunicaciones administrativas, es comprensible que o eviten la interacción, o intenten responder en los mismos términos sin comprender completamente su significado. Esto puede llevar a respuestas incorrectas o inadecuadas de los ciudadanos, y, en consecuencia, se genera un círculo de comunicación ineficiente y frustrante para ambas partes.

Diagnóstico desde una perspectiva discursiva

La mayoría de los documentos emitidos por la administración pública son de carácter instrumental o funcional. Son textos que se caracterizan por su utilidad práctica y porque se usan para 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, etcétera).

Para garantizar su efectividad, la claridad y buena organización de estos documentos deben ser sus atributos centrales, y es recomendable que presenten un alto grado de formalidad discursiva. 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.

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. Por eso, desde el punto de vista formal, los textos instrumentales se caracterizan por una estructura rígida en cuanto al formato de presentación. 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.

Si bien hay una combinación de objetivos en la mayoría de los documentos, siempre hay un propósito explícito, el objetivo que subyace a la intención del escrito. 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. 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 assertiva puesto que son menores las probabilidades de perturbar o de angustiar al lector.

• Un poco de historia •

En el *MG1*, se especificaban algunas normas de redacción sobre las estrategias discursivas y sobre la estructura del texto. Para lo referido a la forma de redactar, el *MG1* indicaba lo siguiente:

“

3. Se redactará en términos concisos, claros e inequívocos. Las oraciones se construirán en forma que reflejen fielmente las ideas que se desean transmitir, para lo cual se evitarán las palabras superfluas, las figuras literarias, las formas rebuscadas de expresión y los párrafos excesivamente extensos.
4. El lenguaje sencillo, en el que las palabras se empleen con exacto significado, en oraciones cortas y de construcción correcta, constituye la condición esencial que debe caracterizar a los escritores.
5. También se tendrá presente que estos conceptos no lleguen al extremo de ser tan lacónicos que se dificulte el entendimiento de lo que se quiere expresar.
6. En la documentación oficial se suprimirá todo preámbulo o término que no se refiera al objeto de la comunicación, tal como también el empleo de palabras de otro idioma salvo que se trate de nombres propios de personas, instituciones, lugares o carezcan de traducción. Podrán utilizarse locuciones latinas de uso corriente.
7. La correspondencia con autoridades extranjeras será escrita en castellano, pudiendo agregarse una traducción cuando fuera solicitada o se considere necesario.
8. Los términos empleados en la documentación serán de respetuosa consideración, tanto del subalterno al superior como de este a aquél, evitándose las expresiones de mera cortesía.

”



En lo referido al contenido de los documentos, se pedía concisión:

“

9. En un mismo documento no se deberá tratar asuntos de distinta naturaleza o que no estén relacionados entre sí.

10. Cuando del diligenciamiento de una actuación se desprenda la necesidad de tratar un asunto distinto del que le diera origen, se encarárá el nuevo asunto por separado.

”

Hoy podría pensarse que las recomendaciones tienen una impronta muy actual, pues se sustentan en los tres pilares: claridad, concisión y precisión. Sin embargo, para el lector actual, la forma de escribir del *MG1* resulta recargada y confusa. Muchas de las marcas estilísticas de la época responden a un criterio de cortesía que ya no está vigente.

94

En los años en que se publicó el *MG1*, se instaló en la administración pública la práctica de estandarizar documentos para acelerar ciertos procesos burocráticos. En la Municipalidad de Buenos Aires, se crearon modelos sobre los documentos que se utilizaban con mayor frecuencia: carta, proyecto de mensaje, proyecto de ley, ordenanza, decreto, resolución, disposición, informe, nota, memorándum, providencia y esquela.

Esos modelos son, en la actualidad, los que se siguen para la elaboración de los documentos públicos, que, sumados a la tradición de la escritura jurídica, adoptaron una forma discursiva propia. En consecuencia, desde el punto de vista de la estructura, los textos se mantienen tal como se indicaba en el *MG1*, pero, desde el punto de vista estratégico, la redacción tiene algunas particularidades que merecen una reflexión.

Para que un mensaje sea considerado un texto, es necesario cumplir una serie de requisitos. En general, la mayoría de los lingüistas coinciden en que debe tener una estructura interna organizada, en la que las ideas se articulen de manera clara. Además, un texto debe ser percibido como una unidad coherente y ser capaz de transmitir una intención específica o responder a una función comunicativa.

• La organización textual •

En cuanto a la organización textual, muchos especialistas señalan que los documentos públicos son caóticos en la forma en que disponen las ideas. Sin embargo, tomando como referencia la muestra analizada y las recomendaciones del *MG1*, no se han encontrado grandes muestras de desorganización textual. Más aún, los documentos responden a estructuras rígidas que se replican sistemáticamente.

El mayor problema en la estructuración reside en el criterio con el que se dispuso la información en la forma modélica, que, habitualmente, presenta el contenido con un extenso preámbulo en el que se argumentan las razones por las que se emite este documento, y lo relevante aparece hacia el final, por lo que una persona no especialista debe leer todo el texto para llegar a la parte en la que está lo que necesita saber. Resulta interesante observar el modo en que leen esos documentos los profesionales de las áreas afines y el personal administrativo: hacen una lectura transversal o superficial de los argumentos y leen con atención la parte en la que aparece lo relevante, al final.

Cabe aclarar que la argumentación sobredimensionada no figura en el *MG1*, sino que, por precisión jurídica, esos textos se alteraron en su estructura en la práctica cotidiana, o, quizás, nunca se tuvo en cuenta la indicación que figura en el *Manual*. De hecho, salvo para el caso de las ordenanzas, que tienen visto, considerando y articulado, en los demás modelos, solo se indican las fuentes y la intención del mensaje. Tal vez, se consideraba que aquello por lo que se justifica la acción comunicada

era irrelevante para la ciudadanía. Es probable que, en tiempos de democracia, se haya vuelto necesario justificar cada acción y, por eso, se sigue usando el modelo al que responde la tradición jurídica, en el que sobreabundan los argumentos.

Para ilustrar lo dicho, se presenta un modelo de decreto del MG1 y un decreto publicado recientemente.



Visto que es propósito de la Municipalidad facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y teniendo en cuenta los inconvenientes que para cumplir en término, el pago de la primera cuota de los gravámenes inmobiliarios cuyo vencimiento operará el 19 del corriente, han expuesto contribuyentes que deben satisfacer dicho tributo,

EL INTENDENTE MUNICIPAL
DECRETO
Art. 1º - Fíjase el 10/7/78 como fecha de vencimiento de la primera cuota de los Gravámenes inmobiliarios, quedando modificado en tal sentido el artículo 5º del Decreto N° 10/78 (B.M. 15.688), modificado por Decreto N° 2.064/78 (B.M. 15.751).

Art. 2º - El presente Decreto será refrendado por el señor Secretario de Economía.

Art. 3º - Dóse al Registro Municipal; publíquese en el Boletín Municipal; comuníquese al Banco de la Ciudad de Buenos Aires y a la Dirección de Finanzas y para su conocimiento y demás efectos remítase a la Dirección de Rentas, al Centro de Procesamiento Electrónico de Datos y a la Contaduría General; cumplido, archívese.

Decreto

Número: DECTO-2019-299-GCABA-AJG

Buenos Aires, martes 10 de septiembre de 2019

Referencia: C.E.E. 1234.567-GCABA-DGABC/19 - S/ Proyecto de Decreto

VISTO:

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley 6064 y el Expediente Electrónico 2019-1345678-GCABA-DGABC.

CONSIDERANDO:

Que la solicitud de primera inscripción de titularidad a favor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respecto del terreno lindero al Aeroparque Jorge Newbery, ubicado en la Avenida Costanera Rafael Obligado 3250 y Avenida Sarmiento sin número, identificado catastralmente como sección 23, manzana 148B, parcela 2, polígonos 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-1, según el Plano de Mensura de Primera Inscripción 1-X-2019, que aprobó la Dirección General Registro de Obras y Catastro de la Subsecretaría de Registros, Interpretación y Catastro, que depende del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte. Que mediante el artículo 4 de la Ley 6064, la Legislatura de la Ciudad desafectó de la vía pública la antigua traza de la Avenida Rafael Obligado (cerrada al público) y afectó los polígonos 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-1, según Plano 1-X-2019, al dominio privado de la Ciudad. Se instruyó a la Dirección General de Escribanía General que lo inscriba en el Registro de la Propiedad Inmueble.

Que en virtud del plano mencionado, la parcela 2 mide sesenta y tres mil cuatrocientos treinta y ocho con noventa y dos metros cuadrados (60.500,50 m²) y se ubica entre la nueva traza de la Avenida Costanera Rafael Obligado y la Avenida Sarmiento.

Que no hay antecedentes sobre el título de propiedad ni sobre la inscripción de este terreno en el Registro de la Propiedad Inmueble de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Que es necesario autorizar a la Dirección General de Escribanía General para que instrumente la declaratoria de dominio de la parcela 2 y la inscriba a nombre de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el Registro de la Propiedad Inmueble.

Que la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires intervino según las atribuciones que le confiere la Ley 1218 (texto consolidado por la Ley 6017).

Que según las atribuciones que le confieren los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires decreta:

Artículo 1. El Jefe de Gobierno declara que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adquirió el inmueble lindero al Aeroparque Jorge Newbery, ubicado en la Avenida Costanera Rafael Obligado 3250 y en la Avenida Sarmiento sin número, identificado catastralmente como parcela 2, manzana 148B, sección 23, polígonos 1-2-3-4-5-6-7-8-9- 10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28- 29-30-31-32-33-34-35-36- 37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-1, según el Plano 1-X-2019.

Artículo 2. El Jefe de Gobierno autoriza a la Dirección General de Escribanía General, dependiente de la Secretaría Legal y Técnica, a que instrumente la declaratoria de dominio a favor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respecto del inmueble lindero al Aeroparque Jorge Newbery mediante una escritura pública o un testimonio administrativo y lo inscriba en el Registro de la Propiedad Inmueble.

Artículo 3. El presente es refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 4. Regístrese y publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires. Envíese para comunicación y efectos a la Dirección General de Registro de Obras y Catastro de la Subsecretaría de Registros, Interpretación y Catastro del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte, y a la Dirección General de Administración de Bienes, Relocalización y Gestión Integral de Edificios del Gobierno, que depende de la Subsecretaría de Administración de Bienes Inmuebles del Ministerio de Economía y Finanzas. Envíese a la Dirección General de Escribanía General de la Secretaría Legal y Técnica. Cumplido, archívese.

Para el lector actual, lo importante de un mensaje debe aparecer al comienzo y seguir un criterio de relevancia descendente. En las comunicaciones directas, como los correos electrónicos o las cédulas, se espera que esta sea la organización textual. Sin embargo, a veces por seguir ciertas tradiciones y otras veces por atenuar la intención de un mensaje, se ubica la información más importante en el centro o en el final del texto, por lo que el lector no sabe de qué se trata el documento hasta muy avanzado el texto.

• La unidad textual •

Para que un documento sea percibido como una unidad, las personas se valen de recursos de cohesión lingüística: se repiten las palabras relevantes, se usan términos equivalentes a un concepto, se usan palabras que sirven para conectar ideas, se usan pronombres para referirse a algo ya mencionado, entre otros recursos.

Si bien los documentos oficiales se perciben como comunicaciones con un alto grado de autonomía, existen varias razones por las que los textos pierden cohesión y se vuelven confusos para los lectores no especializados.

98

El recurso más sencillo para alcanzar la cohesión léxica es la repetición de la palabra clave. Por ejemplo, en un decreto para asignar un cargo a una persona, es comprensible que se repita en el texto el nombre de la persona y el cargo que asume.

Cuando se repite mucho una palabra en un texto, da la sensación de que la persona que escribe el mensaje no tiene habilidades discursivas. Desde el punto de vista del prestigio social, una persona con pobreza léxica —cuando le falta vocabulario— es considerada una persona inculta. Por esa razón, en los documentos oficiales aparecen muchos términos equivalentes —sinónimos— en reemplazo de la palabra clave.

El problema de los términos equivalentes es que nunca son exactos, y que muchas veces no son comprensibles. Por ejemplo: si una persona presenta un recurso, luego, en vez de repetir su nombre, en un documento oficial, puede aparecer referida por su función —el recurrente o la recurrente—. En el uso común, la palabra recurrente se refiere a algo que se repite, y no a quien antepone un recurso. Si esa persona, además, cumple una función o un cargo en la administración pública, la tercera vez que se hace referencia a esa misma persona, se la presenta por su cargo —el Oficial Primero, en el ejemplo que se presenta a continuación—. Entonces, ante el despliegue de las habilidades de sinonimia del autor, el texto pierde claridad.

Decreto

Número: DECTO-2019-123GCABA-AJG

Buenos Aires, lunes 8 de abril de 2019

Referencia: Expediente Electrónico 1234567/MGEYA/SII/2014- Eduardo Gómez

VISTO:

La Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (texto consolidado según Ley 6017), el Decreto 391/18, la Resolución 123/MJYSGC/2014, la Resolución 456/MJYSGC/2015 y el Expediente Electrónico 14476675/MGEYA/SII/2014.

CONSIDERANDO:

Que en los presentes actuados tramita el recurso jerárquico en subsidio, interpuesto por el Oficial Primero Eduardo Gómez (Licencia Policial 1234, Documento Nacional de Identidad 12.345.678) contra la Resolución 123/MJYSGC/2014, que dispuso su alta en la Policía Metropolitana y el otorgamiento del estado policial del nombrado, asignándole la jerarquía de Oficial a partir del día 1 de agosto de 2014.

Que por Resolución 456-MJYSGC/2015, el titular del Ministerio de Justicia y Seguridad desestimó el recurso de reconsideración interpuesto por el recurrente contra la Resolución 123/MJYSGC/2014, en los términos del artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Que, con fecha 21 de febrero de 2017, se notificó al recurrente el arribo de los actuados a esta instancia y su posibilidad de mejorar o ampliar los fundamentos del recurso jerárquico incoado en subsidio del de reconsideración dentro del plazo de 5 (cinco) días, según los términos del actual artículo 111 in fine de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires.

Que habiendo vencido el plazo fijado por ley, el señor Gómez no hizo uso de su derecho, por lo que corresponde resolver el recurso jerárquico que opera en subsidio con los elementos oportunamente aportados.

Que, a tenor de lo expuesto, las constancias obrantes en autos y lo dictaminado por la Procuración General mediante los IF 2015-1111111111-DGEMPP e IF 2017-2222222222-DGEMPP, corresponde el rechazo del recurso incoado.

Que, asimismo, se deja constancia que por Decreto 391/2018 se encomendó con carácter ad honorem, al ViceJefe de Gobierno, señor Diego César Santilli, las atribuciones necesarias para conducir y coordinar el Ministerio de Justicia y Seguridad, en el cumplimiento de los objetivos asignados al mismo.

Por ello y en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires decreta lo siguiente:

Artículo 1. Desestímase el recurso jerárquico, interpuesto en subsidio del de reconsideración, incoado por el Oficial Primero Eduardo Gómez (Licencia Policial 1234, Documento Nacional de Identidad 12.345.678) contra la Resolución 123/MJYSGC/2014.

Artículo 2. El presente decreto es refrendado por el señor Vicejefe de Gobierno (Decreto 391/18) y por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 3. Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, notifíquese al interesado en los términos de los artículos 62 y 63 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dejando constancia que el presente acto agota la instancia administrativa, sin perjuicio de lo cual el señor Gómez podrá interponer recurso de reconsideración en los términos del artículo 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (texto consolidado según Ley 6017), y remítase al Ministerio de Justicia y Seguridad. Cumplido, archívese.

Otra forma de lograr cohesión es mediante el uso de palabras que estén asociadas conceptualmente. En términos lingüísticos, se llama campo léxico, al conjunto de palabras relacionadas en cuanto a la temática, que pueden tener diferente categoría gramatical. A diferencia de lo que ocurre en otro tipo de escritos de carácter jurídico, en los documentos oficiales no se apela ni al lirismo ni a la creatividad en la elaboración de metáforas, por lo que es infrecuente el texto en el que se sale de un determinado campo léxico.

Desde el punto de vista gramatical, existen tres recursos por los que se puede lograr la cohesión textual:



EL REEMPLAZO POR PRONOMBRES



EL USO DE CONECTORES



LA ELIPSIS

El mayor problema que presentan los documentos oficiales es la sobreabundancia tanto de pronombres como de palabras que usan como si fueran pronombres. Como son palabras vacías de contenido que adquieren significación en el contexto y de acuerdo con el referente con el que se relacionen, cuando se usan pronombres en un texto es necesario que esté claro a qué término reemplazan. Cuando se abusa de este recurso, el texto parece claro porque usa palabras sencillas, pero genera desconcierto, ambigüedad o confusión porque cada lector asigna el referente que le parece más sensato según el contexto, y no siempre coincide con la intención del autor.

La Cámara de Apelaciones resolverá por auto dentro de las cuarenta y ocho (48) horas. De considerarlo necesario, esta podrá citar a **una audiencia** a *las partes, la que* se celebrará con *las que* concurran, luego de lo cual resolverá por auto dentro de las cuarenta y ocho (48) horas. Contra esta decisión no se admitirá recurso alguno.

Si **el/la imputado/a** se hallara al momento de la intervención policial en estado de embriaguez alcohólica o bajo los efectos de cualquier tóxico y existiera peligro para sí o para terceros, la autoridad lo conducirá, directa e inmediatamente, a un establecimiento asistencial, con los recaudos de seguridad pertinentes.

Existen palabras con valor de determinante que, por tradición, en la administración pública se usan como pronombres. Los más frecuentes son: mismo y presente. La característica principal de los determinantes o determinativos es su naturaleza funcional. Son palabras que no tienen autonomía, sino que se usan para especificar un rasgo del sustantivo al que modifican.

En el caso de *presente*, es una forma participial que se usa como sinónimo del determinante demostrativo *este* —el Jefe de Gobierno firma el presente decreto, el Jefe de Gobierno firma este decreto—. En algún momento, se naturalizó usar ese *presente* como si fuera un sustantivo, como ocurre con las formas participiales ya descriptas. Pero *presente* tiene su homófono sustantivo, que se usa para referirse a una persona que concurre a un lugar —*Los presentes votaron a favor*—; a un tiempo, que es en el que está quien habla —*Hay que vivir el presente y no preocuparse tanto por el futuro*—, o un regalo que alguien da a otra persona en señal de reconocimiento o de afecto —*En Navidad, trajeron presentes para todos los niños del hospital*—.



- ✖ Apruébase como “Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” el texto que como Anexo A integra la presente.
- ✖ La presente entrará en vigencia a partir de los ciento ochenta (180) días de su sanción.

102

Algo similar ocurre con *mismo*: es un determinante cuantificador indefinido, pero se usa como reemplazo de un pronombre demostrativo. Al no tener grado de cercanía, como ocurre con los pronombres demostrativos, el uso de *mismo* como pronombre, además, trae problemas de interpretación por ser impreciso en la ubicación del referente.



- ✖ Se deja constancia que por Decreto 391/2018 se encomendó con carácter ad honorem, al Vicejefe de Gobierno, señor Diego César Santilli, las atribuciones necesarias para conducir y coordinar el Ministerio de Justicia y Seguridad, en el cumplimiento de los objetivos asignados al **mismo**.



El lugar, día y hora de reuniones, así como quien ejercerá la presidencia de la comisión, será determinado por el pleno de **la misma**.

El segundo incumplimiento por parte de la misma Asociación de Consumidores y Usuarios, derivará en la exclusión de **la misma** del concurso por los siguientes cinco (5) años.

En español, existen palabras que permiten conectar unos conceptos con otros en un mismo nivel. Por su función, se los llama conectores, pero están formados por conjunciones y otras clases de palabras, incluso, por locuciones.

En los documentos oficiales, hay un uso llamativo de los conectores, pues no siempre se usan con el valor semántico que les corresponde, sino que adquieren comportamientos diferentes —*La profesora había prometido no faltar durante el semestre, y faltó la semana pasada*, donde “y” equivale a “pero”—. También es común su uso combinado con refuerzos (conectores con la misma carga semántica) —*Pero, sin embargo,...*— o matizadores (conectores con una carga semántica opuesta) —*Pero, además,...*—.

Para hacer enumeraciones, es común el uso de conectores —primero, segundo, tercero...; en primer lugar, en segundo lugar...—. En los documentos oficiales, con la intención de evitar la repetición de palabras, muchas veces se incurre en un vicio llamado anantapódoton —que significa rengo en griego antiguo—. Consiste en crear conexiones incompletas. Cuando se introduce una enumeración con un criterio determinado, este criterio debe sostenerse sin importar el hecho de que se repitan palabras. Al cambiar el modo de enumerar, el texto pierde cohesión y genera inconsistencias desde el punto de vista semántico.

En los locales en que se hospitalicen únicamente animales chicos, como ser: perros, gatos, monos, conejos, aves; etcétera, las instalaciones a ello destinadas deberán reunir las siguientes condiciones:

Primero, las celdas o jaulas deberán construirse con material aprobado por el D.E. con paredes, techos y pisos perfectamente impermeables y ser de la capacidad necesaria para la especie, tamaño y número de los animales a que se destinen;

Además, tendrán puerta y frente de seguridad y las disposiciones necesarias, por caño o canaleta, para su desagüe a la cloaca;

Por último, no podrán estar superpuestas en más de una hilera;

Exceptúanse de las disposiciones de los anteriores incisos a las jaulas para pájaros chicos que deberán ser de material y tamaño adecuados a su destino.

Las omisiones o las elipsis son un recurso de cohesión, pero funcionan como un arma de doble filo. Si se omite demasiado, obstaculiza la comprensión o cambia el mensaje por completo. Hay ciertas omisiones que son productivas, como el sujeto tácito tras una oración en la que se acaba de mencionar ese sujeto —*El Jefe de Gobierno visitará a los legisladores esta tarde. Dará un discurso sobre la necesidad de escribir claro para la ciudadanía*—.

Cuando en una oración se da por sentado un contenido o se omite información que no fue mencionada antes, el lector no puede deducir la relación. Entonces, el texto se vuelve críptico porque quien lee tiene que reponer toda la información elidida.

Otra forma de elipsis está relacionada con la presunción de que el interlocutor tiene un conocimiento equivalente al del autor sobre determinada temática. Esto es un error grave, porque la mayoría de la documentación producida por el Gobierno debe ser legible y tener

un alto grado de lecturabilidad para la ciudadanía. Si bien es un error involuntario, cuando se emiten documentos con este tipo de omisiones, se tergiversa la intención del texto. En vez de informar sobre una decisión, por ejemplo, se está vulnerando el derecho a entender con un gesto de soberbia o con una sobrepuja de poder.

• La intención comunicativa •

En toda comunicación subyacen, al menos, una acción y una finalidad. Por lo general, para cada tipo de intención comunicativa existe un tipo textual en la administración pública. Por ejemplo, las cédulas sirven para notificar o citar a alguien, los decretos comunican decisiones y formas de accionar respecto de un tema, las leyes permiten regular ciertas prácticas para que las personas puedan convivir en armonía.

Sin embargo, cuando las comunicaciones no son claras, puede desviar la finalidad de un texto y alterar la forma en que se percibe la intención. Por ejemplo, al sobreabundar en las fórmulas de cortesía, se produce incomodidad; al omitir información relevante, se genera desconfianza; al abusar de la terminología técnica, se provoca desconcierto o angustia cuando no se conoce su significado.

Cuando la intención latente está asociada con el principio de empatía y las comunicaciones son claras, la interacción entre la ciudadanía y el Estado es productiva. En el *MG1* y en la mayoría de los documentos analizados, nada de esto se percibe en la intención textual. La mayor parte del contenido está redactada desde un ensimismamiento generalizado.

Aunque no hay cómo probar esta presunción, pareciera que los textos no fueron redactados en función del público lector, sino que responden a una forma mecánica, calcada de otros documentos anteriores, que, a su vez, son réplicas de réplicas. Es decir, de la muestra analizada y del *Manual*, se observa que el interés de quien redacta está en mantener la forma modélica y no en comunicar algo a un grupo humano específico.

Esto, además, se observa en el uso de ciertos formulismos que están ubicados siempre en los mismos lugares a lo largo del texto, al igual que las omisiones o la información que se da por sentado, y los errores gramaticales o discursivos.

Diagnóstico desde una perspectiva prescriptivista

Para abordar un diagnóstico lingüístico es necesario organizar de alguna manera el estudio, pues el sistema de la lengua es vasto. Por lo general, los estudios gramaticales —ya sean prescriptivos o descriptivos— se organizan de acuerdo con los planos de la lengua. Sin embargo, es necesario comprender que la gramática se concibe como una organización configurada por sus componentes básicos, que presentan el mismo grado de importancia y que se relacionan en interacciones complejas. En consecuencia, un fenómeno de un plano puede afectar a los componentes de otros planos.

Por ejemplo, un problema gráfico, como el uso incorrecto de una coma, es también un problema sintáctico, porque se está usando ese signo de puntuación para separar elementos de la oración que no deben separarse. Pero, además, puede tener repercusión semántica, porque las comas se utilizan para indicar si una cláusula es aclaratoria.

Esta repartición, dependerá del Ministerio de Cultura. En esta oración, hay una coma que separa el sujeto del predicado. Se llama coma criminal y es incorrecta en español. Es un problema gráfico, pero su explicación es sintáctica.

Los funcionarios que viajan al exterior deberán presentar los documentos indicados la semana próxima.

Los funcionarios, que viajan al exterior, deberán presentar los documentos indicados la semana próxima.

En este par de oraciones, la diferencia es gráfica, pues se trata de un problema de comas, pero el impacto es conceptual. En la primera oración, al no haber comas, se está indicando que un grupo de funcionarios son los que deben presentar los documentos. Específicamente, se refiere al grupo de funcionarios que van a viajar. En la segunda oración, la totalidad de los funcionarios mencionados en ese contexto viajarán al exterior y deben presentar los documentos.

En síntesis, si bien el diagnóstico está organizado de acuerdo con los planos de la lengua, es importante recordar que no se trata de comportamientos estancos. El sistema de la lengua se constituye como un entramado, y la división en planos solo se utiliza para organizar la descripción de los fenómenos observados en los documentos de la administración pública.

• Los rasgos observables en el plano gráfico de la lengua •

En el plano gráfico, se analiza todo lo que afecta a la legibilidad de un texto, es decir, el grado de facilidad para la lectura que puede ofrecer un texto, centrado en los aspectos tipográficos, visuales o espaciales.

107

En este plano, se incluye el análisis de los rasgos ortotipográficos, es decir, el conjunto de usos y convenciones particulares por las que se rige la escritura mediante signos tipográficos. En otras palabras, aquí se describen los rasgos que generan oscuridad en los documentos oficiales en cuanto a la puntuación, el uso de mayúsculas y minúsculas, el uso de recursos tipográficos como la letra negrita o la cursiva y la forma correcta de escribir y de tildar las palabras de acuerdo con su significado.

○ Los signos de puntuación

La función principal de los signos de puntuación es la de delimitar las unidades del discurso para facilitar la correcta interpretación de los textos y ofrecer ciertas informaciones adicionales sobre el carácter de esas unidades. Se los suele agrupar por la función que cumplen en la oración.

1 El primer grupo permite establecer límites entre las unidades discursivas ya sean grupos sintácticos (“*El informe debe entregarse el lunes*”, indicó el jefe de departamento.), oraciones (*El gerente afirmó: “No habrá cambios en la política salarial”*) o enunciados (*Por favor, finalice el informe. Quedamos a la espera de su entrega.*).

2 El segundo grupo permite delimitar un segundo discurso que interrumpe el principal para introducir un inciso (*El comité de auditoría —integrado por especialistas en finanzas y contabilidad— revisó el informe.*), citar palabras ajenas (*De acuerdo con el artículo 10 del contrato: “El cliente deberá abonar la suma correspondiente en un plazo máximo de treinta días”.*) u otras acciones (*Según el procedimiento establecido —que se encuentra detallado en el manual de normas—, debe presentar el formulario de solicitud*).

3 El tercer grupo permite indicar la modalidad de los enunciados. Se utilizan los signos de expresión cuando el enunciado es interrogativo (*¿Ha revisado el informe completo?*), exclamativo (*¡Excelente trabajo! ¡Felicitaciones!*) o imperativo (*¡Síntese!*). También se usan estos signos para expresar alguna estimación subjetiva, como duda (*Creo que la propuesta es viable...*), ironía (*Claro! Siempre llegan a tiempo...*), entre otras formas. También se emplean para indicar la omisión de una parte del enunciado (*El equipo de ventas logró aumentar las ventas en un 20% en el último trimestre...*).

Si el enunciado es enunciativo o aseverativo, se prescinde de ellos (*El Jefe de Gobierno aprobó el informe*).





De acuerdo con el relevamiento que llevó a cabo el grupo de especialistas convocado por la Secretaría Legal y Técnica, los errores más frecuentes en la puntuación corresponden al uso incorrecto de los signos que integran el primer grupo y el segundo grupo, es decir, los signos que delimitan las unidades discursivas y los que introducen un segundo discurso, sobre todo, en forma de inciso o de cita.

109

○ Delimitadores principales

El punto

Todos los diccionarios normativos coinciden en el hecho de que el punto (.) señala el final de un enunciado —que no sea interrogativo ni exclamativo—, de un párrafo o de un texto. Señala el fin de la oración y de su figura tonal:



Las disposiciones de la Ley 6325 son de aplicación en todo el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;



Las disposiciones de la Ley 6325 son de aplicación en todo el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sin embargo, uno de los errores más comunes en la producción escrita de la administración pública es el no delimitar con puntos las oraciones.



Uso incorrecto



Que el Premio Conciencia Seguros es un reconocimiento honorífico hacia aquellas compañías aseguradoras que invierten en acciones de marketing, publicidad, responsabilidad social empresaria que, dentro de sus propósitos directos o indirectos, promueven la conciencia aseguradora y acerquen a la población, en cualquiera de sus estamentos, conceptos vinculados a un comportamiento consciente sobre la prevención del riesgo, la previsión y la proyección.



Uso correcto



El Premio Conciencia Seguros es un reconocimiento honorífico. Se otorga a las compañías aseguradoras que realizan inversiones en acciones de marketing, publicidad, responsabilidad social empresaria. Estas acciones, ya sean de forma directa o indirecta, tienen el propósito de promover la conciencia aseguradora. Además, buscan acercar a la población a conceptos relacionados con un comportamiento consciente en la prevención de riesgos, la previsión y la planificación.

Si bien en la tradición legal solía utilizar un guion después de un punto para delimitar las oraciones, los párrafos o los textos, hoy en día es innecesario este uso, porque las intercalaciones manuscritas o mecanografiadas que se hagan en un documento llaman la atención por sí solas. No hay posibilidades de tergiversar un documento con este recurso.

110



Uso incorrecto



Artículo 5 de la Ordenanza 44.370 (texto consolidado 6 por Ley 5666).- Si el titular fallece, el cónyuge sobreviviente o la pareja de hecho que pueda demostrar una convivencia pacífica anterior de al menos cinco (5) años tendrá el derecho de recibir una asignación equivalente al cincuenta por ciento (50%) del subsidio.-



Uso correcto



Artículo 5 de la Ordenanza 44.370 (texto consolidado 6 por la Ley 5666). Si el titular fallece, el cónyuge sobreviviente o la pareja de hecho que pueda demostrar una convivencia pacífica anterior de al menos cinco (5) años tendrá el derecho de recibir una asignación equivalente al cincuenta por ciento (50%) del subsidio.

En los documentos públicos, es muy común la omisión del punto después de comillas, paréntesis o corchetes de cierre.



Uso incorrecto

✗ Los beneficiarios de la repartición percibirán estas asignaciones, reparaciones o subsidios (sean municipales, provinciales o nacionales)



Uso correcto

✓ Los beneficiarios de la repartición percibirán estas asignaciones, reparaciones o subsidios (sean municipales, provinciales o nacionales).

Es fundamental tener en cuenta que el uso de abreviaturas en lenguaje claro debe evitarse, ya que estas pueden generar confusión y dificultar la comprensión del texto para quienes no están familiarizados con ellas. Pero, además, donde se introducen las abreviaturas, es común encontrar errores ortográficos, como la tendencia recurrente a la omisión del punto que las cierra.

111

En particular, se encontraron numerosos casos donde, por ejemplo, después del “etc.” no se colocaba el punto final que indica la finalización de la abreviatura. De por sí, las abreviaturas son poco legibles, pero esta omisión puede oscurecer más el mensaje, ya que el lector puede no reconocer correctamente el término abreviado o confundirlo con otra palabra.

Detrás del número, letra o palabra que encabeza cada parte en una enumeración o una serie de artículos, debe ir un punto. Muchas veces, se usan guiones u otros signos de puntuación.



El sistema de información geográfica contendrá información actualizada acerca de las siguientes materias:
1- Transporte público.
2- Límites barriales, comunales y distritales (distritos electorales, escolares, parroquiales, policiales, etc.).

El sistema de información geográfica contendrá información actualizada acerca de las siguientes materias:
1. Transporte público.
2. Límites barriales, comunales y distritales (distritos electorales, escolares, parroquiales, policiales, etcétera).

En algunos casos, a pesar de que la norma indica que no conviene poner un punto, en los textos de la administración pública sistemáticamente se incluyen.

De acuerdo con la norma, no va punto en los títulos y subtítulos, centrados o marginados. Sin embargo, es frecuente encontrarlos.

112



INFORME DEL PROYECTO.

INFORME DEL PROYECTO

INFORME DEL PROYECTO DE ESTANDARIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

INFORME DEL PROYECTO DE ESTANDARIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Tampoco va punto cuando se indica un número de cuatro cifras, ya sea un año, un monto de dinero, un código postal, la altura de una calle, el número de identificación de una ley, un decreto, una resolución o cualquier documento oficial.



☒ Por la Ley 5.460 y su modificatoria, la Ley 5.503, se sancionó la Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



✓ Por la Ley 5460 y su modificatoria, la Ley 5503, se sancionó la Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las siglas nunca llevan punto, pero es común encontrar documentos oficiales que las incluyen, lo que puede generar confusión entre aquellos lectores que están acostumbrados a leerlas sin dichos puntos.



☒ Se deja constancia que por la Ley 6.099, B.O.C.B.A. 5526, se derogó el Código de Planeamiento Urbano y se aprobó el Código Urbanístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



✓ Se deja constancia de que, por la Ley 6099, publicada en el BOCBA 5526, se derogó el Código de Planeamiento Urbano y se aprobó el Código Urbanístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuando la oración termina en una abreviatura. No se agrega un punto de cierre, pero suelen aparecer en los escritos oficiales. Si bien no son incorrectas desde el punto de vista normativo, cabe recordar que el uso de abreviaturas hace menos legible el texto. Conviene evitarlas.



✗ La información pertinente a los desastres se encuentra disponible y accesible en todos los niveles, a través de redes, el desarrollo de sistemas de intercambio de información, etc..



✓ La información pertinente a los desastres se encuentra disponible y accesible en todos los niveles, a través de redes, el desarrollo de sistemas de intercambio de información, etcétera.

La coma

La función principal de la coma (,) es delimitar unidades discursivas inferiores al enunciado, como algunos tipos de oraciones (*En caso de dudas o de consultas, no dude en comunicarse con nuestro equipo de atención al contribuyente.*) y grupos sintácticos (*A los fines de la Ley 6413 artículo 6*). Muchos de los usos de la coma tienen que ver con la delimitación de incisos y otras unidades que se presentan como información secundaria o accesoria.

114

Entre la sintaxis y la puntuación, hay una regla de oro para usar la coma: la puntuación no debe romper la dependencia existente entre los grupos sintácticos. Uno de los errores más comunes en la redacción pública es la incorporación de la coma entre el sujeto y el predicado de la oración, o entre el verbo y el argumento.



✗ Las campañas de concientización, tendrán amplia difusión con el objetivo de aumentar la cultura participativa en la sociedad.



✓ Las campañas de concientización tendrán amplia difusión con el objetivo de aumentar la cultura participativa en la sociedad.

✗ El Vicejefe de Gobierno dispone, que este documento se publique en el Boletín Oficial.

✓ El Vicejefe de Gobierno dispone que este documento se publique en el Boletín Oficial.

En los textos administrativos, es común que se omita la coma en los incisos, que aportan precisiones, ampliaciones, rectificaciones o circunstancias a lo dicho. Suelen aparecer intercalados en el enunciado y se escriben entre comas, aunque a menudo pueden ir también entre paréntesis o rayas.



Uso incorrecto

☒ De acuerdo con el artículo 3 los empleados deben asistir a una capacitación obligatoria, impartida por el área de Recursos Humanos.

☒ La Secretaría de Salud informa que durante la vigencia del protocolo sanitario se deben cumplir las siguientes medidas.

☒ Según lo establecido en el artículo 7 las empresas deben presentar la documentación requerida dentro de los 30 días hábiles, contados a partir de la notificación.

☒ La Dirección de Tránsito recuerda a los conductores que ante la presencia de señales que prohíben estacionar deben abstenerse de estacionar sus vehículos en dichos lugares.

☒ Los vecinos deberán inscribirse previamente a través del formulario en línea para participar en la audiencia pública, que se llevará a cabo el día jueves 15 de septiembre.



Uso correcto

✓ De acuerdo con el artículo 3, los empleados deben asistir a una capacitación obligatoria, impartida por el área de Recursos Humanos.

✓ La Secretaría de Salud informa que, durante la vigencia del protocolo sanitario, se deben cumplir las siguientes medidas.

✓ Según lo establecido en el artículo 7, las empresas deben presentar la documentación requerida, dentro de los 30 días hábiles, contados a partir de la notificación.

✓ La Dirección de Tránsito recuerda a los conductores que, ante la presencia de señales que prohíben estacionar, deben abstenerse de estacionar sus vehículos en dichos lugares.

✓ Los vecinos deberán inscribirse previamente, a través del formulario en línea, para participar en la audiencia pública, que se llevará a cabo el día jueves 15 de septiembre.

Desde el punto de vista de la disposición, existen dos formas de configurar las oraciones: las de orden lineal y las de orden envolvente. Las primeras responden a la estructura tradicional de sujeto seguido de verbos y sus argumentos; las segundas invierten el orden e introducen, antes del sujeto, un elemento que se conoce como adjunto periférico. En la mayoría de los casos, ese adjunto se separa del núcleo oracional con una coma. Sin embargo, en la redacción de los documentos públicos, es frecuente la omisión de la coma de orden envolvente, como se muestra a continuación:

Adjuntos periféricos:

- Introducidas por un modificador oracional (modificador del enunciado, que aporta dato de contexto).

116



- ☒ Durante todo el proceso de reasentamiento se trabajará para fortalecer a las unidades afectadas.

- ✓ Durante todo el proceso de reasentamiento, se trabajará para fortalecer a las unidades afectadas.

- ☒ Habiendo realizado un relevamiento edilicio y ocupacional se constató que las parcelas 35B y 35 C se trata de un suelo, sin uso y ocupado irregularmente por el propietario de la parcela 35 D.

- ✓ Habiendo realizado un relevamiento edilicio y ocupacional, se constató que las parcelas 35B y 35 C se trata de un suelo, sin uso y ocupado irregularmente por el propietario de la parcela 35 D.

- Introducidas por un modificador de modalidad (modificador de la enunciación, afecta a la forma en que se expresa el contenido).



- ☒ Simultáneamente la autoridad de aplicación deberá promover una red de centros secundarios así como de centros comunales y barriales con identidad y pujanza propia.

- ☒ Sin lugar a dudas el proceso de licitación debe llevarse a cabo de acuerdo con los procedimientos, establecidos en la normativa vigente.



- ✓ Simultáneamente, la autoridad de aplicación deberá promover una red de centros secundarios, así como de centros comunales y barriales con identidad y pujanza propia.

- ✓ Sin lugar a dudas, el proceso de licitación debe llevarse a cabo de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

- Introducidas por un tópico (restringe el punto de vista de lo enunciado).



- ☒ Según la Ley 5454 el acta será publicada en el sitio de internet del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y en el Portal Buenos Aires Compras, y comunicada fehacientemente a los oferentes a través de dicho sistema según lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley 2095.

- ☒ Siguiendo un criterio de orden, uniformidad y complementariedad el MSVT apela al cumplimiento en su aplicación bajo el uso e instalación de sus elementos componentes.



- ✓ Según la Ley 5454, el acta será publicada en el sitio de internet del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y en el Portal Buenos Aires Compras y comunicada fehacientemente a los oferentes a través de dicho sistema, según lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley 2095.

- ✓ Siguiendo un criterio de orden, uniformidad y complementariedad, el MSVT apela al cumplimiento en su aplicación bajo el uso e instalación de sus elementos componentes.



Teniendo iniciado el trámite de verificación de impacto ambiental inicien el correspondiente trámite de habilitación antes del 31 de diciembre de 2018.



Teniendo iniciado el trámite de verificación de impacto ambiental, inicien el correspondiente trámite de habilitación antes del 31 de diciembre de 2018.

En las cédulas administrativas o en las comunicaciones que tienen un único destinatario, es común que se intercale el nombre de la persona a la que se dirige el documento.

Se llaman vocativos los sustantivos, grupos nominales o pronombres que se emplean para llamar o dirigirse al interlocutor de forma explícita y se separan con coma del resto del enunciado.

Es muy común que se omitan las comas de vocativo en los documentos públicos:



Les informamos estimados colegas que la sesión programada para el próximo martes ha sido pospuesta debido a razones logísticas.



Les informamos, estimados colegas, que la sesión programada para el próximo martes ha sido pospuesta debido a razones logísticas.



Atención Ciudadanos les recordamos que el plazo para presentar la documentación vence el próximo viernes.



Atención, ciudadanos: les recordamos que el plazo para presentar la documentación vence el próximo viernes.

Cuando se usan conectores discursivos, corresponde separar con coma la secuencia sobre la que inciden estos enlaces que ponen en relación esa secuencia con el contexto precedente (*ahora bien, sin embargo, no obstante, por el contrario, aun así, así pues, por consiguiente, por*

lo tanto, es decir, o sea, por ejemplo, en definitiva, en primer/segundo lugar, por una/ otra parte, por último, pues bien y otros similares).

En la producción escrita de la administración pública, esta coma se omite sistemáticamente:



Sin embargo a efectos de mermorar el impacto en los usuarios del sistema de estacionamiento medido, se aconsejó, reducir el incremento proyectado, estableciendo un valor de pesos trece (\$13).



Sin embargo, para mermorar el impacto en los usuarios del sistema de estacionamiento medido, se aconsejó reducir el incremento proyectado, estableciendo un valor de pesos trece (\$13).

La coordinación es un recurso sintáctico que consiste en unir dos o más elementos análogos sin establecer entre ellos una relación de dependencia. Si la coordinación implica una suma de esos elementos, se denomina copulativa (*legal y técnica*); si supone una alternancia o implica una elección entre ellos, disyuntiva (*hurto o robo*), y, cuando opone o contrasta elementos, adversativa (*Se acordaron los términos, pero aún no se firmó el contrato*). Cuando no se usa un conector para crear una estructura coordinada, se usan las comas para señalar que se trata de una yuxtaposición.

En los documentos públicos, si bien puede haber omisiones de descuido, es común que sí se incluyan las comas en las enumeraciones breves: *Se donarán útiles, guardapolvos y alimentos no perecederos*.

Sin embargo, por influencia del inglés, en esos casos, suelen incluir una coma delante de la conjunción (y, o): *Se donarán útiles, guardapolvos, y alimentos no perecederos*.

Sin embargo, existen casos en que el uso conjunto de la coma y la conjunción es obligatorio:

Cuando existe una enumeración incluida en otra enumeración, se introduce una coma delante de la conjunción para señalar que hay dos jerarquías en lo enumerado:



Uso incorrecto

- Deberá presentarse en el lugar con la libreta de vacunación y el documento de identidad y deberá indicar al personal de salud si tiene alguna afección.

- Deberá presentarse en el lugar con la libreta de vacunación y el documento de identidad o deberá llamar al *147 para reprogramar el turno.



Uso correcto

- Deberá presentarse en el lugar con la libreta de vacunación y el documento de identidad, y deberá indicar al personal de salud si tiene alguna afección.

- Deberá presentarse en el lugar con la libreta de vacunación y el documento de identidad, o deberá llamar al *147 para reprogramar el turno.

Cuando se coordinan oraciones (y, por lo tanto, el sujeto de la primera oración no coincide con el sujeto de la segunda), la coma es obligatoria:



Uso incorrecto

- La Dirección General de Tránsito y Transporte informó que, mientras el aumento proyectado por Audiencia Pública celebrada el 18 de diciembre de 2018, se instrumentó parcialmente, los gastos en el sistema de estacionamiento medido continuaron elevándose paulatinamente, haciendo que esta situación repercuta negativamente en el sistema y estimando conveniente entonces aumentar la tarifa en pesos quince (\$15) por hora.



Uso correcto

- La Dirección General de Tránsito y Transporte informó que, mientras el aumento proyectado por Audiencia Pública celebrada el 18 de diciembre de 2018, se instrumentó parcialmente, los gastos en el sistema de estacionamiento medido continuaron elevándose paulatinamente, haciendo que esta situación repercuta negativamente en el sistema, y estimando conveniente entonces aumentar la tarifa en pesos quince (\$15) por hora.

Siempre que se introduzca un conector adversativo, se coloca una coma delante del conector (las introducidas por pero, sino, sino que y aunque):



Uso incorrecto

Asimismo, se notificará en forma fehaciente a la solicitante que este acto termina la instancia administrativa aunque podrá presentar un recurso de reconsideración según el artículo 123 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Uso correcto

El pago de la vivienda nueva por parte del adjudicatario en ningún caso será exigible sino a partir de la suscripción de la escritura respectiva.

La señora fue debidamente notificada de las vistas para ofrecer descargo y prueba, así como también la concedida para alegar pero dejó vencer ambos plazos sin ejercer actividad procesal alguna, disponiéndose, en consecuencia, la clausura de la instrucción.

Asimismo, se notificará en forma fehaciente a la solicitante que este acto termina la instancia administrativa, aunque podrá presentar un recurso de reconsideración según el artículo 123 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El pago de la vivienda nueva por parte del adjudicatario en ningún caso será exigible, sino a partir de la suscripción de la escritura respectiva.

La señora fue debidamente notificada de las vistas para ofrecer descargo y prueba, así como también la concedida para alegar, pero dejó vencer ambos plazos sin ejercer actividad procesal alguna, disponiéndose, en consecuencia, la clausura de la instrucción.

Se escribe coma detrás de las conjunciones adversativas cuando van seguidas de un inciso o cualquiera de las secuencias que se aíslan por comas:



Uso incorrecto

Dichas actas serán numeradas correlativamente, pero en todos los casos, llevarán igual número y las siguientes anotaciones.



Uso correcto

Dichas actas serán numeradas correlativamente, pero, en todos los casos, llevarán igual número y las siguientes anotaciones.

Punto y coma

En los textos analizados por la Secretaría Legal y Técnica, solo se encontraron ejemplos en los que se utiliza el punto y coma para delimitar enumeraciones complejas o punteos breves. Sin embargo, la mayoría de los casos presentaban errores de normativa lingüística, pues se iniciaba cada elemento de la enumeración con mayúscula o no se cerraban las oraciones con un punto.



Enumeración compleja

Se deroga el punto 3, Del Registro de Actividad, el punto 4, De los Directores Técnicos, el inciso 5.2 y el inciso 5.3 del punto 5, De las sanciones, del Anexo A de la Ordenanza 36.352.



Enumeración compleja

Se deroga el punto 3, Del Registro de Actividad; el punto 4, De los Directores Técnicos; el inciso 5.2 y el inciso 5.3 del punto 5, De las sanciones, del Anexo A de la Ordenanza 36.352.

Punteo

Artículo 17. Corresponde al Ministerio de Economía y Finanzas asistir al Jefe de Gobierno en todo lo inherente a sus competencias de acuerdo con los objetivos que se enumeran a continuación:



- diseñar las políticas financiera, tributaria, presupuestaria y de desarrollo económico
- administrar el Sistema de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público y establecer la organización y funcionamiento de sus órganos, en los términos de la Ley 70.
- entender en todos los aspectos vinculados a la posesión, tenencia y enajenación de los bienes inmuebles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Punteo

Artículo 17. Corresponde al Ministerio de Economía y Finanzas asistir al Jefe de Gobierno en todo lo inherente a sus competencias de acuerdo con los objetivos que se enumeran a continuación:

- diseñar las políticas financiera, tributaria, presupuestaria y de desarrollo económico;
- administrar el Sistema de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público y establecer la organización y funcionamiento de sus órganos, en los términos de la Ley 70;
- entender en todos los aspectos vinculados a la posesión, tenencia y enajenación de los bienes inmuebles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En la muestra analizada, son aislados los casos en los que se usa el punto y coma para separar oraciones que forman parte de un mismo enunciado, pero muestran cierto grado de independencia, sobre todo cuando presentan puntuación interna:



Asimismo, deberá demostrar su pago en esta Administración, de lo contrario podrá solicitarse que se inhiban o embarguen preventivamente todos sus bienes según el artículo 4, inciso 12) del Código Fiscal, y que se lo ejecute fiscalmente.



Asimismo, deberá demostrar su pago en esta Administración; de lo contrario, podrá solicitarse que se inhiban o embarguen preventivamente todos sus bienes según el artículo 4, inciso 12, del Código Fiscal, y que se lo ejecute fiscalmente.



Con las constancias en los antecedentes y de las colectadas en la instrucción del precitado Sumario Administrativo 123/10, se alcanzó la sospecha suficiente para convocar a Pérez a prestar declaración indagatoria, sin embargo Gimelli no ejerció este derecho.



Con las constancias en los antecedentes y de las colectadas en la instrucción del precitado Sumario Administrativo 123/10, se alcanzó la sospecha suficiente para convocar a Pérez a prestar declaración indagatoria; sin embargo, Gimelli no ejerció este derecho.

123

Dos puntos

Los dos puntos (:) delimitan unidades sintácticas inferiores al enunciado, detienen el discurso para llamar la atención sobre lo que sigue, que siempre está en estrecha relación con el contenido precedente. Esto significa que, además de delimitar, los dos puntos se usan, por sobre todo, para anunciar algo.



 Señor Carlos Gómez, durante los próximos diez (10) días, debe presentarse en la Dirección General de Cementerios, área Registro, en Avenida Guzmán 730.



Carlos Gómez: durante los próximos diez (10) días, debe presentarse en la Dirección General de Cementerios, área Registro, en Avenida Guzmán 730.

En los textos administrativos, existen dos errores normativos frecuentes: por un lado, el uso de la mayúscula tras los dos puntos; por otro, la introducción de enumeraciones que carecen de dicho elemento anticipador:



 Esta ley se sostiene en:
-Principio de universalidad: el derecho de participación debe ser aplicado en la Ciudad.
-Principio de transversalidad: el derecho de participación de la ciudadanía se integrará en todos los niveles de aplicación de esta ley como eje transversal de actuación.
-Principio de transparencia.
-Principio de eficacia: la Administración Pública de la Ciudad y la ciudadanía deberán cooperar para que el ejercicio de la participación ciudadana sea útil y viable, y contribuya a gestionar los asuntos públicos.



124
Esta ley se sustenta en los siguientes principios:
-de universalidad: el derecho de participación debe ser aplicado en la Ciudad;
-de transversalidad: el derecho de participación de la ciudadanía se integrará en todos los niveles de aplicación de esta ley como eje transversal de actuación;
-de transparencia;
-de eficacia: la Administración Pública de la Ciudad y la ciudadanía deberán cooperar para que el ejercicio de la participación ciudadana sea útil y viable, y contribuya a gestionar los asuntos públicos.

El contenido que está a la izquierda de los dos puntos debe conformar siempre una oración completa, salvo cuando el contenido está subordinado a un verbo de lengua (*verba dicendi*). Esto significa que las oraciones solo pueden estar incompletas cuando los dos puntos preceden a la reproducción de una cita, que debe escribirse entre comillas y con inicial mayúscula.



Según el artículo 1 del Decreto 1000/99: “el órgano rector de los Sistemas de Gestión y Administración Financiera es el máximo responsable del área de Hacienda y Finanzas, asistido por la unidad de organización a que reporten los órganos rectores de dichos sistemas...”.



Según el artículo 1 del Decreto 1000/99: “El órgano rector de los Sistemas de Gestión y Administración Financiera es el máximo responsable del área de Hacienda y Finanzas, asistido por la unidad de organización a que reporten los órganos rectores de dichos sistemas...”.

○ Delimitadores del segundo discurso

Una característica común de los delimitadores del segundo discurso es su uso doble. Deben indicarse en la apertura y en el cierre del contenido que se intercala. Sea por descuido o por distracción, es común encontrar en los documentos oficiales la omisión de alguno de ellos, lo que dificulta la comprensión porque, para quien lee, no siempre es fácil deducir dónde empieza o dónde termina la intercalación de ese segundo discurso.

125

Comillas

En los textos administrativos, se suelen utilizar para introducir citas y para indicar que una expresión es impropia, vulgar, procede de otra lengua, se usa con ironía o con un sentido especial.

Si bien la ASALE recomienda usar las comillas españolas (« »), por razones prácticas, en los textos oficiales se usan las comillas sajones o altas (“ “).

En los textos oficiales, es común encontrar comillas que introducen citas textuales:

De acuerdo con el artículo 1552 del Código Civil y Comercial de la Nación, “deben ser hechas en escritura pública, bajo pena de nulidad, las donaciones de cosas inmuebles, las de cosas muebles registrables y las de prestaciones periódicas o vitalicias”.

Los errores más frecuentes en el uso de las comillas se relacionan con la puntuación de cierre o de apertura:

Tras la cita, debe cerrarse la oración con un punto.



- ☒ La recurrente alega que la decisión es “arbitraria e ilegal, atento a la falsedad de los hechos endilgados”



- ✓ La recurrente alega que la decisión es “arbitraria e ilegal, atento a la falsedad de los hechos endilgados”.

Cuando en la cita se intercala entre rayas un comentario del transcriptor, no es necesario cerrar las comillas para volverlas a abrir después del inciso:



- ☒ “El criterio adoptado carece de fundamento válido” manifestó Rodríguez, “ya que su cese aludió a antecedentes funcionales y disciplinarios”.



- ✓ “El criterio adoptado carece de fundamento válido —manifestó Rodríguez—, ya que su cese aludió a antecedentes funcionales y disciplinarios”.

Antiguamente, cuando el texto que se reproducía constaba de varios párrafos, era costumbre colocar comillas de cierre al comienzo de cada uno de ellos.



Uso incorrecto

Las disposiciones de la presente Ley tienen vigencia a partir del 1 de enero de 2016:

“Cláusula Primera: Sin perjuicio del aumento de valuación del que pudieran ser objeto los vehículos, se mantendrán las alícuotas determinadas en el ejercicio fiscal 2014 según a las categorías establecidas en el artículo 25 de la Ley Tarifaria para el año 2014.



“Cláusula Segunda: Se establece para el ejercicio fiscal 2016 un tope de aumento del 38% (treinta y ocho por ciento) respecto de lo determinado en el período fiscal anterior, para los tributos que recaen sobre los inmuebles radicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de conformidad con lo establecido en el Título III del Código Fiscal vigente”.



Uso correcto

Las disposiciones de la presente Ley tienen vigencia a partir del 1 de enero de 2016:

“Cláusula Primera: Sin perjuicio del aumento de valuación del que pudieran ser objeto los vehículos, se mantendrán las alícuotas determinadas en el ejercicio fiscal 2014 según a las categorías establecidas en el artículo 25 de la Ley Tarifaria para el año 2014.



“Cláusula Segunda: Se establece para el ejercicio fiscal 2016 un tope de aumento del 38% (treinta y ocho por ciento) respecto de lo determinado en el período fiscal anterior, para los tributos que recaen sobre los inmuebles radicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de conformidad con lo establecido en el Título III del Código Fiscal vigente”.

Hoy, se reproduce la cita con sangrado respecto del resto del texto. En ese caso, ya no son necesarias las comillas para introducir cada párrafo. Solo se indica la apertura y el cierre de la cita.

También se encierran entre comillas las palabras textuales que se producen dentro de un enunciado en estilo indirecto:



Uso incorrecto

En el informe de la reunión, el Director expresó su satisfacción por los avances del proyecto y, sobre los integrantes del equipo, afirmó están haciendo un buen trabajo y están cumpliendo los plazos establecidos.



Uso correcto

En el informe de la reunión, el Director expresó su satisfacción por los avances del proyecto y afirmó, sobre los integrantes del equipo, que “están haciendo un buen trabajo y están cumpliendo los plazos establecidos”.

En los textos administrativos, hay una tendencia a usar las comillas con intención de destacar las fechas que se instituyen o los nombres que reciben los eventos. Esto es un error normativo, pues se confunde con otros usos normados de las comillas:



Uso incorrecto

☒ La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires instituye el día 15 de junio de cada año como “Día del Trabajador Bioquímico”, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.



Uso correcto

✓ La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires instituye el 15 de junio de cada año como el Día del Trabajador Bioquímico, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Si bien no es tan frecuente, se han encontrado casos en los que no se utilizan correctamente las comillas para citar el título de un texto que integra una publicación. Los títulos de los libros, revistas y periódicos, por el contrario, se citan en cursiva (si el texto base va en redonda) o en redonda (si el texto base va en cursiva).

128



Uso incorrecto

☒ El artista obtuvo el Primer Premio Género Poesía del Concurso Municipal de Literatura en el año 1960 por su obra “Mi poemario”, razón por la cual, se le otorgó el subsidio mensual y vitalicio establecido por Ordenanza 44.370, del cual gozó hasta la fecha de su fallecimiento ocurrido.



Uso correcto

✓ El artista obtuvo el Primer Premio Género Poesía del Concurso Municipal de Literatura en 1960 por su obra *Mi poemario*, razón por la cual, se le otorgó el subsidio mensual y vitalicio establecido por Ordenanza 44.370, del cual gozó hasta la fecha de su fallecimiento.

Paréntesis

Los paréntesis son un signo doble que se usa para insertar una información complementaria o aclaratoria en el enunciado. La secuencia enmarcada por los paréntesis no se inicia con mayúscula, salvo que el signo de apertura vaya precedido por un punto, o por un signo de cierre de interrogación o de exclamación:



✗ Método de limpieza: se recomienda lavar con detergente, enjuagar con agua limpia y desinfectar con solución de agua conteniendo hipoclorito de sodio al 10% (A esta forma de limpiar se la conoce como método del doble balde o del doble trapo).

✗ La Ley 1218 (Texto consolidado por Ley 5454) fija las obligaciones, deberes, atribuciones y competencia de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

✗ ¿Por qué es importante vacunarse contra la gripe? (recomendaciones generales)



✓ Método de limpieza: se recomienda lavar con detergente, enjuagar con agua limpia y desinfectar con solución de agua conteniendo hipoclorito de sodio al 10%. (A esta forma de limpiar se la conoce como método del doble balde o del doble trapo).

✓ La Ley 1218 (texto consolidado por Ley 5454) fija las obligaciones, deberes, atribuciones y competencia de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

✓ ¿Por qué es importante vacunarse contra la gripe? (Recomendaciones generales).

El uso de los paréntesis supone un mayor grado de aislamiento de la información que encierran con respecto al resto del enunciado. Por esa razón, los incisos entre paréntesis suelen conformarse en oraciones con sentido pleno y poca o nula vinculación sintáctica con los elementos del texto principal:



Uso incorrecto



Uso correcto

☒ Las personas de 3 a 64 años con factores de riesgo tienen prioridad (deben acreditar la condición de riesgo, ya sea con receta, indicación médica o evidencia física).

✓ Las personas de 3 a 64 años con factores de riesgo tienen prioridad. (Deben acreditar la condición de riesgo, ya sea con receta, indicación médica o evidencia física).

También se usan los paréntesis para intercalar algún dato o precisión, como fechas, lugares, desarrollos de siglas, el nombre de un autor, etcétera:



Uso incorrecto



Uso correcto

☒ Si el proveedor rechaza formalmente la solicitud o no se presenta a suscribir el convenio arbitral dentro del plazo establecido, se dará inicio a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de la Ley 757, Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires 1613.

✓ Si el proveedor rechaza formalmente la solicitud o no se presenta a suscribir el convenio arbitral dentro del plazo establecido, se dará inicio a las actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación de la ley 757 (Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires 1613).

130

☒ La Ley Nacional 25.917 y su modificatoria 27.428, la Ley 471, la Ley 5460, textos consolidados por la Ley 5666 y su modificatoria 5960.

✓ La Ley Nacional 25.917 y su modificatoria 27.428, la Ley 471, la Ley 5460 (textos consolidados por la Ley 5666) y su modificatoria 5960.

☒ Se permite el estacionamiento general de vehículos en la Avenida Juan Bautista Alberdi, en los sectores y formas que se indican a continuación:

✓ Se permite el estacionamiento general de vehículos en la Avenida Juan Bautista Alberdi, en los sectores y formas que se indican a continuación:

-Entre Murguiondo y Pieres, a 45 grados respecto del cordón de la acera sudeste, los números pares.

-Entre Murguiondo y Pieres, a 45 grados respecto del cordón de la acera sudeste (números pares).

-Entre Murguiondo y Avenida Larrazábal, paralelo al cordón de la acera noroeste, los números impares.

-Entre Murguiondo y Avenida Larrazábal, paralelo al cordón de la acera noroeste (números impares).

-Entre Pieres y Avenida Larrazábal, paralelo al cordón de la acera sudeste, los números pares.

-Entre Pieres y Avenida Larrazábal, paralelo al cordón de la acera sudeste (números pares).

Es común encontrar que, en los textos administrativos, los paréntesis se usan para desarrollar las abreviaturas o reconstruir las palabras incompletas del original cuando se reproducen o transcriben textos o inscripciones.

También se usan para expresar en números las cifras expresadas en palabras.

El error más frecuente en relación con este uso es la inconsistencia en los textos. Lo frecuente es encontrar que se aclaran una o dos abreviaturas o se indica la cifra en números tras la expresión de la cifra en palabras, pero no se sostienen en todo el texto.



Uso incorrecto

☒ Tiene cinco días desde que recibe la notificación para aceptar o rechazar el arbitraje solicitado.



Uso correcto

☑ Tiene cinco (5) días desde que recibe la notificación para aceptar o rechazar el arbitraje solicitado.

☒ Asociaciones sindicales de trabajadores: Con 6 miembros: 1 por la Confederación General del Trabajo, 1 por la Central de Trabajadores de la Argentina y 4 por los gremios mayoritarios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

☑ Asociaciones sindicales de trabajadores: Con seis (6) miembros: uno (1) por la Confederación General del Trabajo (CGT), uno (1) por la Central de Trabajadores de la Argentina (CTA) y cuatro (4) por los gremios mayoritarios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Corchetes

Los corchetes, cuya forma es [], son un signo doble que, en ciertos contextos, se utiliza de forma análoga a los paréntesis que incorporan información complementaria o aclaratoria.

Si bien no es un signo frecuente en los textos de la administración, se han encontrado dos tipos de errores en el uso de los corchetes:

Cuando se cita un texto ajeno entre comillas, se emplean los corchetes para intercalar los comentarios y aclaraciones de quien está reproduciendo la cita:



Uso incorrecto



En el informe presentado se detalla que el proyecto “Se llevará a cabo en un plazo de seis meses (aunque es posible que se extienda hasta ocho meses). La planificación detallada está sujeta a cambios según los recursos disponibles y las condiciones del entorno”.



Uso correcto



En el informe presentado se detalla que el proyecto “Se llevará a cabo en un plazo de seis meses [aunque es posible que se extienda hasta ocho meses]. La planificación detallada está sujeta a cambios según los recursos disponibles y las condiciones del entorno”.

Se usan tres puntos entre corchetes para indicar, en la transcripción de un texto, que se ha omitido un fragmento del original:

132



Uso incorrecto



“El Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires establece los órganos responsables de la dirección y coordinación de los sistemas que integran la Gestión y Administración Financiera, los cuales dirigen y supervisan la implantación y mantenimiento ... Para presupuestar o realizar gastos del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires, se debe cumplir con lo establecido por esta Ley y las reglamentaciones y normas que se dicten en su consecuencia”.



Uso correcto



“El Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires establece los órganos responsables de la dirección y coordinación de los sistemas que integran la Gestión y Administración Financiera, los cuales dirigen y supervisan la implantación y mantenimiento [...] Para presupuestar o realizar gastos del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires, se debe cumplir con lo establecido por esta Ley y las reglamentaciones y normas que se dicten en su consecuencia”.

El error más frecuente en el uso de los puntos encorchetados es que algunos autores introducen al comienzo o al final de la cita estos corchetes para indicar una omisión. Esta información se presupone, porque, al extraer un fragmento de un texto, es esperable que se haya omitido el texto anterior o posterior a lo citado. Solo se usan para indicar una omisión en el medio de la cita o para aclarar que la oración citada no se incluyó en su forma completa.



✗ El Director señaló: “[...] La convocatoria y el procedimiento de la audiencia se llevarán a cabo según el trámite establecido por la Ley 6”.

✗ “El órgano rector de los Sistemas de Gestión y Administración Financiera es el máximo responsable del área de Hacienda y Finanzas [...]”.



✓ El Director señaló: “La convocatoria y el procedimiento de la audiencia se llevarán a cabo según el trámite establecido por la Ley 6”.

✓ “El órgano rector de los Sistemas de Gestión y Administración Financiera es el máximo responsable del área de Hacienda y Finanzas”.

133

○ Indicadores de modalidad y de omisión

En los textos administrativos, lo más frecuente es encontrar marcas de puntuación de los primeros dos grupos, puesto que la mayor parte de los enunciados deben ser aseverativos o enunciativos.

Sin embargo, se han encontrado casos en los que resulta cuestionable el uso de los signos de expresión. En especial, por la supresión del signo de apertura que surge de la imitación de otras lenguas en las que únicamente se coloca el de cierre:



✗ Cómo pedir un turno?

✗ Será justicia!



✓ ¿Cómo pedir un turno?

✓ ¡Será justicia!

Los signos auxiliares

Los signos auxiliares cumplen muy diversas funciones. Los de uso más común son el guion (-), la barra (/) y el apóstrofo ('). Son pocos los casos en los que se encontraron errores en el uso de los signos auxiliares en los textos producidos por la administración pública.

El signo que ofrece la mayor cantidad de dudas es el guion.

134

En los documentos oficiales, se han encontrado casos en los que usan los guiones como si fueran rayas parentéticas.



✗ El interesado deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 4895 -texto consolidado según Ley 6017-.



✓ El interesado deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 4895 —texto consolidado según Ley 6017—.

También es común el uso erróneo de los guiones para separar prefijos, que imita el uso de otras lenguas:



Uso incorrecto

☒ La Dirección General de Desarrollo Gastronómico y la Sub-Secretaría de Bienestar Ciudadano, dependen de la Secretaría de Desarrollo Ciudadano.

☒ La Dirección General Administración de Bienes y Concesiones, con la colaboración de la Sub-jefatura de Policía de la Ciudad, procederá a hacer efectiva la desocupación establecida en este decreto.



Uso correcto

✓ La Dirección General de Desarrollo Gastronómico y la Subsecretaría de Bienestar Ciudadano dependen de la Secretaría de Desarrollo Ciudadano.

✓ La Dirección General Administración de Bienes y Concesiones, con la colaboración de la Subjefatura de Policía de la Ciudad, hará efectiva la desocupación establecida en este decreto.

Si bien los guiones se usan para partir palabras al final de un renglón, no es recomendable su uso porque atenta contra la claridad. En el caso de que se utilicen, conviene seguir las siguientes reglas para favorecer la legibilidad:

135

Ninguna de las partes puede tener significado independiente.



Uso incorrecto

☒ El Estado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es sucesor de los derechos y obligaciones legítimas de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires y del Estado Nacional en las competencias, los poderes y las atribuciones que se le trans-fieren por los artículos 129 y concordantes de la Constitución Nacional.



Uso correcto

✓ El Estado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es sucesor de los derechos y obligaciones legítimas de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires y del Estado Nacional en las competencias, los poderes y las atribuciones que se le transfieren por los artículos 129 y concordantes de la Constitución Nacional.

No se pueden partir palabras en renglones consecutivos.



Uso incorrecto

✗ El Premio Conciencia Seguros 2019 busca reconocer el trabajo de concientización aseguradora que realizan las aseguradoras que operan en la Argentina.



Uso correcto

✓ El Premio Conciencia Seguros 2019 busca reconocer el trabajo de concientización aseguradora que realizan las aseguradoras que operan en la Argentina.

Cada una de las partes debe tener al menos tres caracteres.



Uso incorrecto

✗ La reducción del riesgo de desastres es un objetivo que forma parte integrante de las políticas y planes relacionados con el medioambiente.



Uso correcto

✓ La reducción del riesgo de desastres es un objetivo que forma parte integrante de las políticas y planes relacionados con el medioambiente.

136

• La forma de escribir las voces extranjeras •

Los extranjerismos son voces que tienen origen en una lengua extranjera. Es común que en el discurso administrativo 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 el caso de que se use una voz extranjera, conviene usar la cursiva para indicar que esa expresión no es propia del español.

En los textos administrativos, es común que se naturalicen algunas de estas palabras sin tener en cuenta que los lectores no siempre comprenden su significado.



☒ Los usuarios deben tener acceso a un enlace que esté incorporado a la home page. Este enlace deberá llevarlos a un formulario en el que puedan ingresar sus datos, la especificación del reclamo, la queja, el agradecimiento o la sugerencia.



✓ Los usuarios deben tener acceso a un enlace que esté incorporado a la página de inicio. Este enlace deberá llevarlos a un formulario en el que puedan ingresar sus datos, la especificación del reclamo, la queja, el agradecimiento o la sugerencia.

☒ Lo dispuesto se aplicará a los ingresos obtenidos por la actividad industrial desarrollada en establecimientos radicados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando la parte del proceso industrial realizado por "faconiers", terceros o confeccionistas no supere el diez por ciento (10%) del total del proceso productivo.

✓ Lo dispuesto se aplicará a los ingresos obtenidos por la actividad industrial desarrollada en establecimientos radicados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando la parte del proceso industrial realizado por terceros o confeccionistas no supere el diez por ciento (10%) del total del proceso productivo.

• El uso correcto de mayúsculas y minúsculas •

Las mayúsculas

En la tradición jurídica y de la administración pública, las mayúsculas tienen un uso especial. En los textos analizados, se observó que algunos de esos usos son innecesarios y que impiden la legibilidad, pero que hay otros que responden a una tradición compartida con otros ámbitos y que favorecen la comprensión del contenido o de la situación comunicativa. En otras palabras, la preferencia por las mayúsculas aporta datos relevantes para la comunicación, y responde a las prácticas de la cultura argentina.

Además, existen usos en los que la mayúscula permite distinguir un concepto de otro, como en el caso de Estado (cuerpo político) y el estado (la forma en que se presenta una sustancia o la situación en que se encuentra alguien o algo), el Gobierno (la institución) y el gobierno (la forma de gobernar), la Ley (Constitución) y la ley (norma).

A continuación, se describen solamente los usos que conllevan dudas en la redacción de los documentos oficiales:

- Las siglas se expresan con mayúsculas completas y sin puntos entre medio. Sin embargo, cuando las siglas tienen más de cuatro letras pueden escribirse solo con inicial mayúscula:

APTRA (Asociación de Periodistas de Televisión y Radiofonía Argentina)

CUIL (Código Único de Identificación Laboral)

CUIT (Clave Única de Identificación Tributaria)

 UNESCO o Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)

Unicef (Fondo Internacional de las Naciones Unidas de Ayuda a la Infancia)

138

En relación con los nombres propios geográficos, en la administración pública, se escriben con mayúscula los artículos, los sustantivos comunes y los adjetivos que forman parte de un nombre propio de carácter geográfico:

 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Canal de Panamá, Ciudad de México, Ciudad Juárez, Golfo de México, Río de la Plata, Reino Unido, La Plata, La Haya.

Si bien la regla general indica que los nombres comunes genéricos que acompañan a nombres propios geográficos se escriben con minúscula, en los documentos oficiales suelen escribirse con mayúscula:

 Cabo de Hornos, Cerro Catedral, Cordillera, Estrecho de Magallanes, Mar Argentino, Monumento a la Bandera, Plaza de Mayo, Océano Atlántico, Puerto de Buenos Aires.

Según la regla general, las palabras avenida, calle, pasaje deben escribirse con minúscula porque son sustantivos genéricos, pero, en la Argentina, los sustantivos avenida y pasaje se escriben siempre con mayúscula porque así figuran en los carteles indicadores:

 Pasaje Barolo, Avenida Corrientes, Avenida Sarmiento, Avenida 9 de Julio.

Por regla general, se escriben con mayúscula los títulos profesionales, los tratamientos, las palabras que expresan poder público, dignidad o cargo importante, cuando no están acompañados del nombre propio. Para otros países, cuando está acompañando al nombre, se escriben con minúscula. Sin embargo, en la Argentina, aunque esté el nombre propio, se tiende a usar la mayúscula de solemnidad, relevancia o respeto en títulos y cargos, y se percibe ofensivo cuando no se respeta este criterio.



 Fernando Martín Ocampo, como ministro de Justicia y Seguridad saliente, presentó el informe final de gestión.

 Fernando Martín Ocampo, como Ministro de Justicia y Seguridad saliente, presentó el informe final de gestión.

 Las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo se ajustarán, en todo el territorio de la república, a las normas de la presente ley.

 Las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo se ajustarán, en todo el territorio de la República, a las normas de la presente ley.

 La justicia estableció procedimientos para agilizar la resolución de conflictos internos.

 La Justicia estableció procedimientos para agilizar la resolución de conflictos internos.

- ☒ El gobierno establecerá una comisión para evaluar el presupuesto del próximo año.
- ☒ El estado estableció directrices claras para la implementación de programas sociales.
- ☒ La profesora en administración pública moderó la capacitación sobre gestión eficiente.
- ☒ El presidente dio inicio a la sesión de trabajo para definir objetivos estratégicos.
- ☒ La licenciada en comunicación coordina la difusión de noticias y eventos.
- ☒ El gerente evaluó el rendimiento de los departamentos y propuso las mejoras que se detallan.
- ☒ El doctor deberá brindar asesoramiento legal sobre consentimiento informado al personal médico del hospital.
- ☒ El coronel presentó el informe de operaciones en el área.
- ☒ El secretario administrativo organizará la documentación correspondiente a la reunión.
- ☒ El elector podrá registrarse en el sistema para ejercer su voto en las elecciones internas.
- ☒ El intendente presidió la reunión de planificación de proyectos urbanos.
- ✓ El Gobierno establecerá una comisión para evaluar el presupuesto del próximo año.
- ✓ El Estado estableció directrices claras para la implementación de programas sociales.
- ✓ La Profesora en Administración Pública moderó la capacitación sobre gestión eficiente.
- ✓ El Presidente dio inicio a la sesión de trabajo para definir objetivos estratégicos.
- ✓ La Licenciada en Comunicación coordina la difusión de noticias y eventos.
- ✓ El Gerente evaluó el rendimiento de los departamentos y propuso las mejoras que se detallan.
- ✓ El Doctor deberá brindar asesoramiento legal sobre consentimiento informado al personal médico del Hospital.
- ✓ El Coronel presentó el informe de operaciones en el área.
- ✓ El Secretario Administrativo organizará la documentación correspondiente a la reunión.
- ✓ El Elector podrá registrarse en el sistema para ejercer su voto en las elecciones internas.
- ✓ El Intendente presidió la reunión de planificación de proyectos urbanos.
-
- 140

- | | |
|--|--|
| <p>☒ La directora de recursos humanos implementará el plan de formación del personal.</p> | <p>☑ La Directora de Recursos Humanos implementará el plan de formación del personal.</p> |
| <p>☒ El gobernador encabezó una conferencia sobre políticas de desarrollo regional.</p> | <p>☑ El Gobernador encabezó una conferencia sobre políticas de desarrollo regional.</p> |
| <p>☒ El jefe del departamento de logística tendrá a su cargo supervisar la distribución de suministros.</p> | <p>☑ El Jefe del Departamento de Logística tendrá a su cargo supervisar la distribución de suministros.</p> |
| <p>☒ El general presentó el informe sobre la capacitación de todo el personal militar.</p> | <p>☑ El General presentó el informe sobre la capacitación de todo el personal militar.</p> |
| <p>☒ El ministro deberá coordinar la reunión interministerial para abordar temas de seguridad social.</p> | <p>☑ El Ministro deberá coordinar la reunión interministerial para abordar los temas de seguridad social.</p> |
| <p>☒ El magistrado lideró la mesa de trabajo para evaluar la carga de casos pendientes.</p> | <p>☑ El Magistrado lideró la mesa de trabajo para evaluar la carga de casos pendientes.</p> |
| <p>☒ El juez emitió un fallo con fundamento en las pruebas presentadas.</p> | <p>☑ El Juez emitió un fallo con fundamento en las pruebas presentadas.</p> |
| <p>☒ La secretaría legal y técnica deberá revisar el proyecto de reforma normativa.</p> | <p>☑ La Secretaría Legal y Técnica deberá revisar el proyecto de reforma normativa.</p> |
| <p>☒ En dicho marco, el vicejefe de Gobierno supervisará la implementación de las políticas de desarrollo local.</p> | <p>☑ En dicho marco, el Vicejefe de Gobierno supervisará la implementación de las políticas de desarrollo local.</p> |
| <p>☒ El jefe de gobierno convocará una reunión de gabinete para discutir los proyectos pendientes.</p> | <p>☑ El Jefe de Gobierno convocará una reunión de gabinete para discutir los proyectos pendientes.</p> |



Se deja constancia de que por el Decreto 391/2018 el vicejefe de Gobierno, Diego César Santilli, recibió las atribuciones necesarias para conducir y coordinar el Ministerio de Justicia y Seguridad.



Se deja constancia de que por el Decreto 391/2018 el Vicejefe de Gobierno, Diego César Santilli, recibió las atribuciones necesarias para conducir y coordinar el Ministerio de Justicia y Seguridad.

Tradicionalmente, se usaban mayúsculas completas para introducir a la persona y la acción sobre la que se elaboran ciertos documentos (verbos como CERTIFICA, COMUNICA, DECLARA, DECRETA, DISPONE, ESTABLECE, EXPONE, SOLICITA). Sin embargo, en la actualidad, se sabe que las oraciones redactadas con quiebres y en mayúsculas completas son poco legibles, y, por lo tanto, poco inclusivas:



EL MINISTRO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA
y
LA MINISTRA DE DERECHOS HUMANOS
RESUELVEN:

ARTÍCULO I. Aprobar el Acta...



El Ministro de Educación, Ciencia y
Tecnología y la Ministra de Derechos
Humanos resuelven lo siguiente:

Artículo I. Aprobar el Acta...

142

Se escriben con mayúscula inicial las siguientes expresiones:

Los sustantivos y los adjetivos que componen el nombre de una institución, de un cuerpo, de un establecimiento, de organismos oficiales:



El Tribunal superior de justicia de la ciudad
se ha comprometido a revisar la causa.



El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad
se ha comprometido a revisar la causa.

- Disfruten de una noche única en el Café de los angelitos, un lugar emblemático del tango.
- Los invitados a la Cumbre podrán acceder a entradas al teatro Colón.
- El recorrido incluirá el edificio de humanidades de la universidad de Buenos Aires.
- Exploradores de conocimiento, exploren la biblioteca nacional en busca de nuevos horizontes.
- Podrán asistir a la conferencia sobre historia argentina en el instituto Mariano Moreno.
- Se procederá a la entrega de los libros donados en el colegio nacional de Buenos Aires.
- Los líderes del gobierno deben reunirse en la casa rosada para discutir el plan económico.
- Además, llevarán adelante la digitalización de documentos históricos en el archivo histórico nacional.
- No olviden presentarse para las becas del consejo nacional de investigaciones científicas y técnicas.
- En el Ministerio de educación, ciencia y tecnología, debemos trabajar en nuevas políticas educativas.
- Disfruten de una noche única en el Café de los Angelitos, un lugar emblemático del tango.
- Los invitados a la Cumbre podrán acceder a entradas al Teatro Colón.
- El recorrido incluirá el edificio de Humanidades de la Universidad de Buenos Aires.
- Exploradores de conocimiento, exploren la Biblioteca Nacional en busca de nuevos horizontes.
- Podrán asistir a la Conferencia sobre Historia Argentina en el Instituto Mariano Moreno.
- Se procederá a la entrega de los libros donados en el Colegio Nacional de Buenos Aires.
- Los líderes del Gobierno deben reunirse en la Casa Rosada para discutir el plan económico.
- Además, llevarán adelante la digitalización de documentos históricos en el Archivo Histórico Nacional.
- No olviden presentarse para las becas del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
- En el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, debemos trabajar en nuevas políticas educativas.

✗ Los cadetes del colegio Naval deben asistir a la charla sobre liderazgo.

✓ Los cadetes del Colegio Naval deben asistir a la charla sobre liderazgo.

✗ Visita el museo nacional de Bellas Artes para explorar su nueva exposición.

✓ Visita el Museo Nacional de Bellas Artes para explorar su nueva exposición.

Los nombres de facultades, de departamentos, de disciplinas académicas, de cátedras, de asignaturas (si es muy extenso, se escribe solo mayúscula inicial):



✗ Asiste a la Facultad de humanidades.

✓ Asiste a la Facultad de Humanidades.

✗ Decidió estudiar medicina, no ciencias exactas.

✓ Decidió estudiar Medicina, no Ciencias Exactas.

✗ Preside la Cátedra de Química Orgánica.

✓ Preside la cátedra de Química Orgánica.

✗ Este año no cursará biología.

✓ Este año no cursará Biología.

✗ Estudia en la Biblioteca del Instituto de Lingüística.

✓ Estudia en la biblioteca del Instituto de Lingüística.

Las denominaciones de cursos, exposiciones, congresos, jornadas, seminarios, ferias:



Uso incorrecto

☒ Los interesados podrán inscribirse en el curso de historia de las religiones en el siguiente enlace.

☒ El seminario de inteligencia emocional se dictará a través de la plataforma Zoom.

☒ Los profesionales de la salud mental deberán asistir a las primeras jornadas internacionales de psiquiatría para compartir conocimientos y buenas prácticas.

☒ Los miembros de la comunidad académica serán invitados a participar en el congreso de Literatura Argentina.

☒ Se recomienda a los asistentes aprovechar la oportunidad de visitar la feria internacional del Libro de Buenos Aires.



Uso correcto

☒ Los interesados podrán inscribirse en el Curso de Historia de las Religiones en el siguiente enlace.

☒ El Seminario de Inteligencia Emocional se dictará a través de la plataforma Zoom.

☒ Los profesionales de la salud mental deberán asistir a las Primeras Jornadas Internacionales de Psiquiatría para compartir conocimientos y buenas prácticas.

☒ Los miembros de la comunidad académica serán invitados a participar en el Congreso de Literatura Argentina.

☒ Se recomienda a los asistentes aprovechar la oportunidad de visitar la Feria Internacional del Libro de Buenos Aires.

Los nombres de documentos oficiales o históricos, así como nombres específicos de decretos, de leyes y de cualquier otro documento oficial:



Uso incorrecto

☒ Compartimos el discurso del jefe de Gobierno porteño, Mauricio Macri, en la Legislatura porteña durante la apertura de las sesiones ordinarias.



Uso correcto

☒ Compartimos el Discurso del Jefe de Gobierno porteño, Mauricio Macri, en la Legislatura porteña durante la apertura de las sesiones ordinarias.

☒ La Ciudad dispone de los fondos provenientes de las herencias vacantes conforme la carta magna porteña.

☒ La Subsecretaria de la Unidad de Coordinación del Plan Estratégico de la Ciudad de Buenos Aires, Silvana Giudici, tiene el agrado de invitarlos a la conferencia internacional “Planificación Estratégica: el Modelo Australiano”.

☒ Las libertades de prensa y de expresión son garantías constitucionales expresamente consagradas por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en consonancia con las prescripciones de la Constitución nacional, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y normas concordantes de otros tratados internacionales de derechos humanos de rango constitucional.

☒ El decreto de necesidad y urgencia 2 garantiza la protección de los periodistas y de los medios de comunicación en toda la Ciudad de Buenos Aires.

☒ El Registro de Unidades Productivas de la Economía Social y Popular es un instrumento por medio del cual las Unidades Productivas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se inscribirán para ser acreedoras de los beneficios que establece la ley 6376.

☒ Quienes ya estén habilitados incluso pueden migrar a la ley Espacios Culturales Independientes sin costo.

El nombre de entidades o colectividades institucionales, las denominaciones oficiales de partidos políticos, agrupaciones, asociaciones, así como los emblemas o las palabras destacadas dentro de ámbitos específicos:

☑ La Ciudad dispone de los fondos provenientes de las herencias vacantes conforme la Carta Magna porteña.

☑ La Subsecretaria de la Unidad de Coordinación del Plan Estratégico de la Ciudad de Buenos Aires, Silvana Giudici, tiene el agrado de invitarlos a la Conferencia Internacional “Planificación Estratégica: el Modelo Australiano”.

☑ Las libertades de prensa y de expresión son garantías constitucionales expresamente consagradas por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en consonancia con las prescripciones de la Constitución Nacional, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y normas concordantes de otros tratados internacionales de derechos humanos de rango constitucional.

☑ El Decreto de Necesidad y Urgencia 2 garantiza la protección de los periodistas y de los medios de comunicación en toda la Ciudad de Buenos Aires.

☑ El Registro de Unidades Productivas de la Economía Social y Popular es un instrumento por medio del cual las Unidades Productivas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se inscribirán para ser acreedoras de los beneficios que establece la Ley 6376.

☑ Quienes ya estén habilitados incluso pueden migrar a la Ley Espacios Culturales Independientes sin costo.

Uso incorrecto

☒ La Jefatura de Gabinete coordina la elaboración del programa de acción general de gobierno, diseña y propone la política de transformación y modernización del estado.

☒ Este domingo 18 de agosto, a partir de las 09:00, se llevará a cabo la maratón aniversario de la gendarmería nacional.

☒ Permite renovar la concesión de un terreno para bóveda en alguno de los cementerios del gobierno de la Ciudad.

☒ La primera comisión de la policía Federal traspasada a la Ciudad finalizó el curso de nivelación que dicta el Instituto Superior de Seguridad Pública (ISSP), perteneciente al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires.

☒ Se firmará un acuerdo por el cual los futuros agentes de la policía metropolitana se capacitarán en el cuidado del medioambiente.

☒ Conocé aquí la nómina completa de candidatos y candidatas para la elección a diputados y diputadas de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: partido Autodeterminación y Libertad, alianza Unidad Porteña, alianza Vamos Juntos, alianza Evolución, alianza Frente de Izquierda y de los Trabajadores, alianza Avancemos Hacia 1 País Mejor.

Uso correcto

✓ La Jefatura de Gabinete coordina la elaboración del programa de acción general de gobierno, diseña y propone la política de transformación y modernización del Estado.

✓ Este domingo 18 de agosto, a partir de las 09:00, se llevará a cabo la Maratón Aniversario de la Gendarmería Nacional.

✓ Permite renovar la concesión de un terreno para bóveda en alguno de los cementerios del Gobierno de la Ciudad.

✓ La primera comisión de la Policía Federal traspasada a la Ciudad finalizó el curso de nivelación que dicta el Instituto Superior de Seguridad Pública (ISSP), perteneciente al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires.

✓ Se firmará un acuerdo por el cual los futuros agentes de la Policía Metropolitana se capacitarán en el cuidado del medioambiente.

✓ Conocé aquí la nómina completa de candidatos y candidatas para la elección a diputados y diputadas de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Partido Autodeterminación y Libertad, Alianza Unidad Porteña, Alianza Vamos Juntos, Alianza Evolución, Alianza Frente de Izquierda y de los Trabajadores, Alianza Avancemos Hacia 1 País Mejor.

- ✗ El domingo 6 de mayo a las 19:00, en el Anfiteatro Eva Perón de Parque del Centenario, grupo Alma festeja sus 15 años de existencia.
- ✗ La asociación de amigos del Museo Fernández Blanco es una asociación civil sin fines de lucro creada con el fin de ofrecer apoyo, tiempo y conocimiento al museo que queremos.
- ✗ El barrio de Belgrano fue en sus inicios un municipio perteneciente a la provincia de Buenos Aires y lleva su nombre en homenaje al creador de la bandera.
- ✗ BA Bicentenario, una original aplicación para celebrar la patria, está disponible para celulares con Android y es una buena manera de revivir el espíritu de la época.
- ✗ Rodríguez Larreta visitó la escuela en la que se creó un himno del bicentenario y resaltó “los valores patrios”.
- ✓ El domingo 6 de mayo a las 19:00, en el Anfiteatro Eva Perón de Parque del Centenario, Grupo Alma festeja sus 15 años de existencia.
- ✓ La Asociación de Amigos del Museo Fernández Blanco es una asociación civil sin fines de lucro creada con el fin de ofrecer apoyo, tiempo y conocimiento al museo que queremos.
- ✓ El barrio de Belgrano fue en sus inicios un municipio perteneciente a la provincia de Buenos Aires y lleva su nombre en homenaje al creador de la Bandera.
- ✓ BA Bicentenario, una original aplicación para celebrar la Patria, está disponible para celulares con Android y es una buena manera de revivir el espíritu de la época.
- ✓ Rodríguez Larreta visitó la escuela en la que se creó un Himno del Bicentenario y resaltó “los valores patrios”.

148

Los puntos cardinales (*norte, sur, este, oeste*) y los puntos del horizonte (*noreste, sureste, noroeste, suroeste*) deben escribirse con minúscula, excepto cuando están empleados en sentido geográfico-político:



- ✗ Buenos Aires fue elegida como el primer destino turístico de América del sur.
- ✗ La minería produce, en amplias zonas del noroeste argentino, una contaminación tal en las napas de agua que es imposible utilizarla para riego en quintas.
- ✓ Buenos Aires fue elegida como el primer destino turístico de América del Sur.
- ✓ La minería produce, en amplias zonas del Noroeste Argentino, una contaminación tal en las napas de agua que es imposible utilizarla para riego en quintas.

✗ El programa y horarios de estas visitas guiadas con observación por telescopios para el 2020 es el siguiente: Viernes 19: cruz del sur y joyero.

✓ El programa y horarios de estas visitas guiadas con observación por telescopios para el 2020 es el siguiente: Viernes 19: Cruz del Sur y Joyero.

De acuerdo con las reglas generales, los sustantivos batalla, combate y guerra deben escribirse con minúscula. Pero en la Argentina, se prefiere la mayúscula porque se consideran parte del nombre del acontecimiento histórico que designan:



✗ El regimiento de granaderos a caballo tuvo su bautismo de fuego en la batalla de San Lorenzo.

El combate de Los Pozos tuvo lugar el 11 de junio de 1826 en el Río de la Plata.



✓ El Regimiento de Granaderos a Caballo tuvo su bautismo de fuego en la Batalla de San Lorenzo.

El Combate de Los Pozos tuvo lugar el 11 de junio de 1826, en el Río de la Plata.

✗ La guerra de las Malvinas o guerra del Atlántico Sur se desarrolló entre el 2 de abril y el 14 de junio de 1982.

✓ La Guerra de las Malvinas o Guerra del Atlántico Sur se desarrolló entre el 2 de abril y el 14 de junio de 1982.

De acuerdo con la regla general, los nombres de religiones deben escribirse con minúscula, pero, en la Argentina, se prefiere la mayúscula de solemnidad, relevancia o respeto:



✗ Un acercamiento al libro del Éxodo. Reflexiones actuales desde el judaísmo y el cristianismo.



✓ Un acercamiento al libro del Éxodo. Reflexiones actuales desde el Judaísmo y el Cristianismo.

☒ Los días miércoles 8 y 15 de octubre, a las 19h, se brindarán charlas sobre el islamismo en el Centro de Diálogo Intercultural Alba.

✓ Los miércoles 8 y 15 de octubre, a las 19:00, se brindarán charlas sobre el Islamismo en el Centro de Diálogo Intercultural Alba.

Los premios, distinciones, certámenes, acontecimientos culturales:



☒ Ya está abierto el concurso nacional de Ideas Urbanas Parque de la Innovación.

✓ Ya está abierto el Concurso Nacional de Ideas Urbanas Parque de la Innovación.

☒ La Ciudad de Buenos Aires fue incluida hoy en el listado de ciudades finalistas para el premio Ciudad Deportiva por Excelencia 2012 de la publicación especializada *SportBusiness*.

✓ La Ciudad de Buenos Aires fue incluida hoy en el listado de ciudades finalistas para el Premio Ciudad Deportiva por Excelencia 2012 de la publicación especializada *SportBusiness*.

☒ Las convocatorias especiales por los 10 años de la Bienal están cerradas.

✓ Las convocatorias especiales por los 10 años de La Bienal están cerradas.

☒ El Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Horacio Rodríguez Larreta, recibió al Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon, a quien declaró "ciudadano ilustre" y le entregó la llave de la capital argentina.

✓ El Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Horacio Rodríguez Larreta, recibió al Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon, a quien declaró Ciudadano Ilustre y le entregó la llave de la capital argentina.

☒ El VII festival Internacional de Poesía contará con la presencia de importantes poetas de Latinoamérica.

✓ El VII Festival Internacional de Poesía contará con la presencia de importantes poetas de Latinoamérica.

Por razones de solemnidad, en la Argentina, los títulos y cargos en leyes, decretos y documentos oficiales aunque estén acompañados del nombre propio:



Uso incorrecto

- ☒ Mediante el Decreto 375/15, se designó a la señora Gabriela Gómez como directora general de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo.

- ☒ El vicejefe de Gobierno, Diego César Santilli, tiene las atribuciones necesarias para conducir y coordinar el Ministerio de Justicia y Seguridad, en el cumplimiento de los objetivos asignados a este organismo.

- ☒ Se acepta la renuncia presentada por Guillermo Martínez al cargo de director general de la Dirección General Cultura Organizacional de la Policía de la Ciudad, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad.



Uso correcto

- ✓ Mediante el Decreto 375/15, se designó a Gabriela Gómez como Directora General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo.

- ✓ El Vicejefe de Gobierno, Diego César Santilli, tiene las atribuciones necesarias para conducir y coordinar el Ministerio de Justicia y Seguridad, en el cumplimiento de los objetivos asignados a este organismo.

- ✓ Se acepta la renuncia presentada por Guillermo Martínez al cargo de Director General de la Dirección General Cultura Organizacional de la Policía de la Ciudad, que depende del Ministerio de Justicia y Seguridad.

Los nombres de fiestas religiosas y de las fiestas patrias se escriben con mayúscula inicial:



Uso incorrecto

- ☒ El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires informa el cronograma de servicios públicos para las fiestas del año nuevo (lunes 31 de diciembre y martes 1 de enero de 2013):

- ☒ El estacionamiento medido regirá el jueves santo.



Uso correcto

- ✓ El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires informa el cronograma de servicios públicos para las fiestas del Año Nuevo (lunes 31 de diciembre y martes 1 de enero de 2013):

- ✓ El estacionamiento medido regirá el Jueves Santo.

- El Jefe de Gabinete del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Horacio Rodríguez Larreta, recibió en el Salón Blanco del Palacio Municipal a representantes de la comunidad islámica con el tradicional Iftar (ruptura del ayuno) en el mes sagrado de ramadán.
- El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de los hospitales de Quemados y oftalmológicos Lagleyze y Santa Lucía, atendió a 60 heridos por pirotecnia durante la navidad, lo que representó una reducción del 56,53% respecto a las cifras registradas durante el año pasado.
- La ministra de Desarrollo Social porteño, Carolina Stanley, participó de la celebración de la pascua en el Centro de Primera Infancia (CPI) "Gurises", ubicado en el barrio de Balvanera.
- El chef Martín Molteni y el músico Diego Pérez con su proyecto "Nación Ekeko" animan el ciclo en la jornada festiva del día de la Patria.
- Museo Saavedra: al rescate de los tesoros del día de la Independencia.

152

Los nombres de los medicamentos, se escriben siempre con mayúscula inicial:



- Se recomienda administrar ibuprofeno para aliviar la inflamación y el dolor en pacientes con condiciones musculoesqueléticas.



- Se recomienda administrar ibuprofeno para aliviar la inflamación y el dolor en pacientes con condiciones musculoesqueléticas.

- El paracetamol es una opción segura para controlar la fiebre en pacientes pediátricos, siguiendo las indicaciones de dosificación adecuadas.
- Le informamos que el medicamento aerotina ha sido incluido en el formulario de medicamentos cubiertos por nuestro plan de salud.
- El sertal será proporcionado a los pacientes postoperatorios según la prescripción médica y el protocolo de manejo del dolor establecido en nuestra institución.
- El Paracetamol es una opción segura para controlar la fiebre en pacientes pediátricos, siguiendo las indicaciones de dosificación adecuadas.
- Le informamos que el medicamento Aerotina ha sido incluido en el formulario de medicamentos cubiertos por nuestro plan de salud.
- El Sertal será proporcionado a los pacientes postoperatorios según la prescripción médica y el protocolo de manejo del dolor establecido en nuestra institución.

La primera voz en las denominaciones científicas de animales y de plantas (en latín), pero no en español después de las palabras *clase*, *familia* u *orden*, en los grupos zoológicos y botánicos clasificados:

153



- Uso incorrecto**
- Escibirá un libro sobre la clase Insectos.
- Los científicos establecieron que la Pasionaria Coerulea o “Mburucuyá” era la de mayores atributos, pero no tuvo respaldo legal, por lo que quedó relegada en el olvido.
- Estudia el orden de los Coleópteros y la familia de las Cactáceas.
- Uso correcto**
- Escribirá un libro sobre la clase insectos.
- Los científicos establecieron que la Pasionaria coerulea o “Mburucuyá” era la de mayores atributos, pero no tuvo respaldo legal, por lo que quedó relegada en el olvido.
- Estudia el orden de los coleópteros y la familia de las cactáceas.

En la tradición de las funciones públicas, es común observar que no se tildan las palabras cuando se escriben con mayúsculas. Esto es un error. Este criterio se seguía cuando los documentos se mecanografiaban, pues los caracteres eran poco legibles si se les incluía la tilde en las palabras que llevaban acentuación gráfica.

Como la mayoría de los documentos hoy se redactan con procesadores digitales, ese criterio no tiene razón de ser. Por regla, sin importar el formato de la tipografía, cuando una palabra lleva tilde, debe escribirse, incluso, si la palabra aparece en mayúsculas completas.



☒ La sexta reunión del Comité Ejecutivo contó con la presencia del Subsecretario Alvaro Herrero.

✓ La sexta reunión del Comité Ejecutivo contó con la presencia del Subsecretario Álvaro Herrero.

☒ Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones serán de aplicación en todo el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

✓ Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones serán de aplicación en todo el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

☒ CODIGO DE EDIFICACION
TITULO 1. GENERALIDADES

✓ CÓDIGO DE EDIFICACIÓN
TÍTULO 1. GENERALIDADES

Las minúsculas

En la administración pública, hay muchas palabras que se escriben con mayúscula sin razón aparente. Es probable que respondan a una tradición de siglos, cuando los documentos se escribían con otras normas ortográficas y de forma manuscrita. En otros casos, la preferencia de la mayúscula se explica por influencia de otras lenguas. Aquí se detalla una tipología de casos en los que se observa un uso innecesario de las mayúsculas y la regla establecida en la norma argentina.

Los nombres de los meses aparecen escritos con mayúscula por influencia del inglés. Sin embargo, en español deben escribirse con minúscula, salvo cuando forman parte de un nombre propio o de una fecha patria. Lo mismo ocurre con los días de la semana:



Con la puesta en marcha del Metrobus, los giros a la izquierda de la Avenida 9 de julio se van a realizar exclusivamente desde Bernardo de Irigoyen, Carlos Pellegrini, Cerrito y Lima.

El curso, que comienza en Mayo, está dirigido a personas que forman parte de organizaciones sociales y que quieren capacitarse y conocer los recursos disponibles en materia de cuidados para personas mayores.

Este Martes, Juan Pérez continúa con su temática sobre la comunicación de la Presidente, la utilización de la cadena nacional, el estilo presidencial, la convocatoria a los jóvenes, referencias a la oposición, como construye amistades y enemistades, análisis de tendencia comunicacional latinoamericana.

Los nombres de las estaciones del año deben escribirse siempre con minúscula.



Los desfiles de la Primavera volvieron a la Avenida Santa Fe.



Con la puesta en marcha del Metrobus, los giros a la izquierda de la Avenida 9 de Julio se van a realizar exclusivamente desde Bernardo de Irigoyen, Carlos Pellegrini, Cerrito y Lima.

El curso, que comienza en mayo, está dirigido a personas que forman parte de organizaciones sociales y que quieren capacitarse y conocer los recursos disponibles en materia de cuidados para personas mayores.

Este martes, Juan Pérez continúa con su temática sobre la comunicación de la Presidente, la utilización de la cadena nacional, el estilo presidencial, la convocatoria a los jóvenes, referencias a la oposición, como construye amistades y enemistades, análisis de tendencia comunicacional latinoamericana.



Los desfiles de la primavera volvieron a la Avenida Santa Fe.



Los nombres de las monedas (peso, dólar, euro) se escriben con minúscula.



☒ A tal fin se establece la Unidad de Derecho de Uso Urbano equivalente a un (1) Dólar Estadounidense, al valor del tipo de cambio oficial vendedor del Banco Nación al cierre del día hábil anterior a la fecha de finalización de la estadía.



✓ A tal fin se establece la Unidad de Derecho de Uso Urbano equivalente a un (1) dólar estadounidense, al valor del tipo de cambio oficial vendedor del Banco Nación al cierre del día hábil anterior a la fecha de finalización de la estadía.

También es común que, por influencia del inglés, aparezcan en los documentos los gentilicios con mayúscula. Lo mismo ocurre con los nombres de las comunidades o los grupos humanos. Sin embargo, la forma correcta en español es con minúscula:

156



☒ Ha tomado actualidad el debate sobre el origen de los Mapuches, que hoy reclaman del Estado y de particulares extensiones de tierras en el sur de nuestro territorio.



✓ Ha tomado actualidad el debate sobre el origen de los mapuches, que hoy reclaman del Estado y de particulares extensiones de tierras en el sur de nuestro territorio.

☒ La colaboración de los Españoles en proyectos culturales en la Ciudad de Buenos Aires refleja la sólida relación entre ambas entidades.

✓ La colaboración de los españoles en proyectos culturales en la Ciudad de Buenos Aires refleja la sólida relación entre ambas entidades.

☒ La Comunidad Rioplatense agradece la contribución en iniciativas que promueven el desarrollo y el bienestar en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

✓ La comunidad rioplatense agradece la contribución en iniciativas que promueven el desarrollo y el bienestar en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los nombres geográficos, los barrios, las calles, las plazas, los edificios, los museos, las escuelas, los museos, las iglesias cuando se utilizan de modo genérico.



Uso incorrecto

☒ La Ley tiene por objeto mejorar la calidad del aire circundante a los patios de juegos existentes en Parques y Plazas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

☒ Se proveerá acceso inalámbrico gratuito a internet a todos los Clubes de Barrio que funcionen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se encuentren inscriptos en el Registro Único de Instituciones Deportivas.



Uso correcto

✓ La Ley tiene por objeto mejorar la calidad del aire circundante a los patios de juegos existentes en parques y plazas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

✓ Se proveerá acceso inalámbrico gratuito a internet a todos los clubes de barrio que funcionen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se encuentren inscriptos en el Registro Único de Instituciones Deportivas.

Las longitudes y las latitudes deben escribirse con minúscula.



Uso incorrecto

☒ El Puerto de Buenos Aires se ubica en una Latitud de 34°35'43.9"Sur y una Longitud de 58°21'50.6"Oeste.

☒ En la Ciudad, el Barrio Chino se ubica a una Latitud de -34° 33.433914', y a una Longitud de -58° 27.021790'.



Uso correcto

✓ El Puerto de Buenos Aires se ubica en una latitud de 34°35'43.9"Sur y una longitud de 58°21'50.6"Oeste.

✓ En la Ciudad, el Barrio Chino se ubica a una latitud de -34° 33.433914', y a una longitud de -58° 27.021790'.

Si bien por la tradición y por la historia del tratamiento, antiguamente, usted se escribía con mayúscula pues respondía a la forma abreviada de Vuestra Merced (V^{sted}), con el tiempo, se naturalizó el uso de la palabra usted en las comunicaciones oficiales y se lexicalizó. Desde entonces, la palabra usted, cuando se escribe con todas sus letras, se escribe con minúscula.



✗ La página que Usted solicitó no se encuentra disponible en este momento.

✓ La página que usted solicitó no se encuentra disponible en este momento.

✗ Queda Usted debidamente notificado.

✓ Queda usted debidamente notificado.

En la Argentina, cuando en un texto se menciona por segunda vez una institución de manera abreviada, suele respetarse la mayúscula:

158



Mediante la Ley 310 se creó el mencionado consejo, el cual funciona en el ámbito del Poder Ejecutivo.

✗ Por medio del Decreto 611/86 y modificatorios se reglamentó el mencionado estatuto.

Mediante la Ley 310 se creó el mencionado Consejo, el cual funciona en el ámbito del Poder Ejecutivo.

✓ Por medio del Decreto 611/86 y modificatorios se reglamentó el mencionado Estatuto.

En la Argentina, cuando en un texto se hace referencia a una norma por su naturaleza y no por su nombre, debe escribirse con minúscula:



Uso incorrecto



Uso correcto

- Por estas actuaciones, se propicia la modificación del artículo 17 del Anexo I del Decreto mencionado precedentemente.
- Por estas actuaciones, se propicia la modificación del artículo 17 del Anexo I del decreto mencionado.

En cuanto a la verbalización de la referencia de un documento mencionado, existen dos errores comunes respecto de este uso:

- Hay veces en que se hace referencia a un documento ya mencionado, pero, anteriormente, se nombraron dos o más documentos. Eso genera confusiones.
- Hay veces en que no se nombró de forma reciente el documento mencionado y exige al lector tener que rever el contenido para deducir de qué documento se trata.

• Abreviaturas, símbolos, acrónimos y siglas •

Abreviaturas

Desde el punto de vista de la norma lingüística, se usa la letra mayúscula en aquellas abreviaturas que provienen de nombres propios y se usa la letra minúscula cuando se trata de sustantivos comunes.

Como se ha visto, en la administración pública es común que se traten como nombres propios a un conjunto de sustantivos comunes sin que haya una explicación razonable.

Hay documentos que no respetan la norma y hay documentos que sí lo hacen, pero nada garantiza que la elección de seguir o transgredir la

norma sea producto de una reflexión gramatical, sino que responde a la tradición del entorno donde se publican estos documentos.

Las abreviaturas surgen de la necesidad de escribir rápido un concepto. El objetivo de abreviar es acelerar la redacción. Hay personas que creen que usar abreviaturas en un texto es una marca de elegancia o de superioridad. Sin embargo, usar abreviaturas en un documento público evidencia el apuro en la escritura y la falta de consideración por el interlocutor, como si se tuviera que sacar rápido el documento para ocuparse de otras cosas más importantes o de otros casos similares, señal de que no se le da relevancia a la situación comunicativa.

Un trato empático presupone que escritor y lector se van a dedicar el tiempo que amerite para esa situación comunicativa y que el productor del texto verbaliza cada expresión para que no haya huecos en la comprensión lectora. Por esa razón, no se aconseja usar abreviaturas, ni siglas en los documentos oficiales.

Además, como el criterio para escribir las abreviaturas fluctúa de un texto a otro, se generan vacilaciones innecesarias en la comprensión lectora.

Como se dijo, aun sabiendo que no es recomendable abreviar en un documento oficial, cabe analizar el fenómeno, por lo que, a continuación, se detallan la norma y los errores más comunes que se han encontrado en los textos de la administración pública en relación con la forma de escribir las abreviaturas.

Se escriben con minúscula los sustantivos comunes artículo (*art.*), apartado (*apdo.*), los días de la semana (*lun., mart., mier.*), los nombres de los meses (*febr., mzo., abr.*).



Uso incorrecto

Se deja constancia de que la Ley 22.802 fue abrogada por el Art. 72 del Decreto de Necesidad y Urgencia 274/2019.

Los beneficiarios que desarrollen los proyectos previstos en el apdo. a) del art. 2 podrán convertir en crédito fiscal hasta un máximo del treinta y cinco por ciento (35%) de la inversión.



Uso correcto

Se deja constancia de que la Ley 22.802 fue abrogada por el artículo 72 del Decreto de Necesidad y Urgencia 274/2019.

Los beneficiarios que desarrollen los proyectos previstos en el apartado a) del artículo 2 podrán convertir en crédito fiscal hasta un máximo del treinta y cinco por ciento (35%) de la inversión.

Las abreviaturas de las fórmulas de tratamiento no se usan sin los nombres propios correspondientes.

Es importante recordar que no conviene usar las abreviaturas de las fórmulas de tratamiento porque, en muchos casos, son poco legibles y, además, presuponen la identidad de género de las personas, sin confirmarlo.



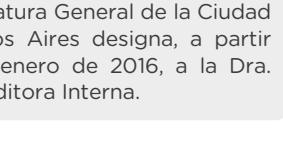
Uso incorrecto

Los gastos que demanden los trabajos dispuestos por el artículo 1 deberán ser abonados por el Sr. dueño del inmueble mencionado.

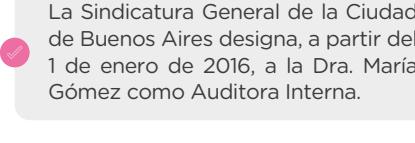


Uso correcto
(aunque no recomendado)

Los gastos que demanden los trabajos dispuestos por el artículo 1 deberán ser abonados por el Sr. Juan Pérez dueño del inmueble mencionado.



La Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires designa, a partir del 1 de enero de 2016, a la Dra. como Auditora Interna.



La Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires designa, a partir del 1 de enero de 2016, a la Dra. María Gómez como Auditora Interna.

El Sr. Loreto Gómez se presentará en la audiencia.

La Sra. Loreto Gómez se presentará en la audiencia.

Cuando se introduce un número, es común encontrar la forma abreviada en alguna de las siguientes variantes: nro., Nro., Nº, nº, n.º, N.º. Sin embargo, poner la palabra número delante de una cifra es una redundancia semántica, pues se sabe que las cifras son números.



✗ Mediante el Decreto 691/09, se designó y se ratificó al Contador M. F. F., CUIL 20....-9, como Auditor Interno de la Unidad de Auditoría Interna.

✗ El artículo 119 de la Ley N.º 70 determina que el modelo de control, con que cuenta la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comprende el control interno y externo del sector público.

VISTO:
La Ley n° 6035, el Decreto n° 280/19 y el Expediente Electrónico n° 25509747-GCABA-DGAYDRH/19.

✗ Son requisitos para presentarse a concurso, los exigidos para el ingreso a la Carrera de Profesionales de la Salud, establecidos en la Ley n.º 6035, reglamentada por el Acta Paritaria n.º 4/2019.

✓ Los gastos que demanden los trabajos dispuestos por el artículo 1 deberán ser abonados por el Sr. Juan Pérez dueño del inmueble mencionado.

✓ El artículo 119 de la Ley 70 determina que el modelo de control, con que cuenta la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comprende el control interno y externo del sector público.

VISTO:
La Ley 6035, el Decreto 280/19 y el Expediente Electrónico 25509747-GCABA-DGAYDRH/19.

✓ Son requisitos para presentarse a concurso, los exigidos para el ingreso a la Carrera de Profesionales de la Salud, establecidos en la Ley 6035, reglamentada por el Acta Paritaria 4/2019.

Símbolos

Los símbolos con los que se expresan muchas unidades de medida nacen de su abreviatura, por eso se escriben sin el punto (km, kg, cm³) cuando siguen a una cifra expresada en números.



Uso incorrecto

☒ La verificación policial del automotor es obligatoria para concretar la inscripción inicial de un vehículo 0 km. o transferir un dominio de vehículo usado.

☒ Los muros divisorios de dos sepulcros tendrán un espesor mínimo de 0,15 en elevación de 0,30 m. en el subsuelo.

☒ Es un tipo de vehículo con dos ruedas que tiene un motor de hasta 50 cm³ de tamaño o hasta 4 kW de potencia máxima continua si es eléctrico. Además, puede alcanzar una velocidad máxima de 50 k/h.



Uso correcto

✓ La verificación policial del automotor es obligatoria para concretar la inscripción inicial de un vehículo 0 km o transferir un dominio de vehículo usado.

✓ Los muros divisorios de dos sepulcros tendrán un espesor mínimo de 0,15 en elevación de 0,30 m en el subsuelo.

✓ Es un tipo de vehículo con dos ruedas que tiene un motor de hasta 50 cm³ de tamaño o hasta 4 kW de potencia máxima continua si es eléctrico. Además, puede alcanzar una velocidad máxima de 50 k/h.

Es común encontrar ejemplos con información redundante referida a los horarios. No se escriben con la palabra horas o su abreviatura h. o hs., como si fuera una unidad de medida. También es una redundancia indicar a.m. o p.m. cuando se usa el sistema de 24 horas (El encuentro se celebra a las 18.00 p.m.).



Uso incorrecto

☒ A las 9.00 horas se llevará a cabo la reunión de coordinación del equipo de trabajo.

☒ El plazo para presentar los informes vence a las 17.00 horas.



Uso correcto

✓ A las 9.00 se llevará a cabo la reunión de coordinación del equipo de trabajo.

✓ El plazo para presentar los informes vence a las 17.00.

✗ La capacitación comenzará a las 14.30 hs. en la sala de conferencias.

✓ La capacitación comenzará a las 14.30 en la sala de conferencias.

✗ El horario de atención al público es de 10.00 a.m. a 18.00 p.m. de lunes a viernes.

✓ El horario de atención al público es de 10.00 a 18.00 de lunes a viernes.

No es recomendable abreviar las fórmulas de tratamiento, y es importante ver en el contexto cuáles de ellas son realmente necesarias y cuáles responden a una tradición estéril.



✗ Por favor, presente su solicitud en el mostrador correspondiente y Ud. será atendido en orden de llegada.

✓ Por favor, presente su solicitud en el mostrador correspondiente y será atendido en orden de llegada.

✗ Para completar el proceso de inscripción, le solicitamos que Vd. adjunte los documentos requeridos.

✓ Para completar el proceso de inscripción, le solicitamos que adjunte los documentos requeridos.

✗ Ud. tiene la posibilidad de descargar el formulario desde nuestro sitio web oficial.

✓ Usted tiene la posibilidad de descargar el formulario desde nuestro sitio web oficial.

Como se explicó, no es recomendable el uso de abreviaturas en los documentos oficiales porque suelen generar vacilaciones en la comprensión lectora, como se muestra en los siguientes ejemplos:



☒ La reunión se llevará a cabo en la sala de conferencias, ubicada en c. Santa Fe 123.

☒ Les informamos que la transferencia de fondos a la c/c 444-44444 ha sido realizada exitosamente.

☒ Por favor, presentar el formulario de inscripción c/ una copia de su cédula de identidad en la oficina de registros.

☒ La factura por los servicios contratados ha sido enviada por c/e a la dirección proporcionada.

☒ Se solicita a todos los participantes llevar consigo c/u de los documentos requeridos para la capacitación.

☒ Para inscribirse en el taller, por favor complete el formulario adjunto y envíelo c/e a convivenciaenladiversidad@buenosaires.gob.ar.

☒ Desestima recurso jerárquico incoado por la firma EMPRESAX S.A.C.I.F.I.A. c/ la Resolución 123-MDUYTGC/18.

✓ La reunión se llevará a cabo en la sala de conferencias, ubicada en calle Santa Fe 123.

✓ Les informamos que la transferencia de fondos a la cuenta corriente 444-44444 ha sido realizada exitosamente.

✓ Por favor, presentar el formulario de inscripción con una copia de su cédula de identidad en la oficina de registros.

✓ La factura por los servicios contratados ha sido enviada por correo electrónico a la dirección proporcionada.

✓ Se solicita a todos los participantes llevar consigo cada uno de los documentos requeridos para la capacitación.

✓ Para inscribirse en el taller, por favor, complete el formulario adjunto y envíelo al correo electrónico a convivenciaenladiversidad@buenosaires.gob.ar.

✓ Desestima recurso jerárquico incoado por la firma EMPRESAX S.A.C.I.F.I.A. contra la Resolución 123-MDUYTGC/18.

Acrónimos

Los acrónimos son siglas que se pronuncian como palabras. Están formadas por las letras iniciales de una denominación compleja y, a veces, por las letras de dos o más palabras con las que se forma un nombre: bit, pixel, módem, son acrónimos de sustantivos comunes que

se lexicalizaron; Cenasa (Centro Nacional de Servicios de Diagnóstico Animal), Mercosur (Mercado Común del Sur), Cepal (Comisión Económica para América Latina) son acrónimos provenientes de nombres propios.

La norma indica que deben escribirse con mayúscula inicial y luego con minúsculas, pero es común encontrarse con mayúsculas completas en los documentos oficiales (CENASA, MERCOSUR, CEPAL).

Al estar lexicalizados, es decir que se comportan como palabras, siguen las reglas gramaticales que corresponden a su clase. Por ejemplo, si se comportan como sustantivos, se espera que se precedan de un determinante (el Senasa, el Mercosur), pueden tener su forma plural (pixeles) o tener formas derivadas (pixelar, pixelado).

Por lo general, quienes redactan documentos públicos no reconocen los acrónimos del resto de las palabras, por lo que no ofrecen grandes dificultades, salvo en los casos de los nombres de instituciones o de organismos, sobre todo, cuando los usuarios reconocen que el acrónimo proviene de una sigla.



Corresponde al año en que fue dado de alta el vehículo en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor para vehículos de fabricación nacional o de países del MERCOSUR (que ingresaron al país como 0 km) y al año de fabricación para los demás vehículos importados.



Corresponde al año en que fue dado de alta el vehículo en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor para vehículos de fabricación nacional o de países del Mercosur (que ingresaron al país como 0 km) y al año de fabricación para los demás vehículos importados.



La CEAMSE informa que se llevará a cabo una jornada de concientización ambiental en el parque local el próximo sábado.

La Ceamse informa que se llevará a cabo una jornada de concientización ambiental en el parque local el próximo sábado.

✗ El SENASA solicita a todos los productores agropecuarios presentar la documentación requerida antes del 30 de junio para la inspección sanitaria.

✓ El Senasa solicita a todos los productores agropecuarios presentar la documentación requerida antes del 30 de junio para la inspección sanitaria.

Siglas

Las siglas son palabras formadas por las letras iniciales de cada uno de los términos que componen una denominación compleja (AAL es la sigla de Academia Argentina de Letras, ONU es la sigla de Organización de las Naciones Unidas). Las siglas se admiten dentro de un texto, si se aclara su significado la primera vez que aparecen.

Las siglas se usan para ahorrar espacio en la escritura como abreviación de una palabra que representa instituciones u organismos.

Aunque se recomienda evitar el uso de las siglas sin su aclaración o su forma expandida en los documentos oficiales, es interesante observar algunas cuestiones de fluctuación en los escritos de la administración pública:

De acuerdo con la norma, las siglas deben escribirse con mayúsculas, en redonda, sin puntos entre medio de las letras (ONU, UE, AFA, BID). Cuando las siglas se lexicalizan y conforman acrónimos, se usan con la mayúscula inicial solamente (Unesco, Unicef), pero en muchos casos, las personas prefieren mantener todas las letras en mayúscula (UNESCO, OTAN, NASA, OCDE).



✗ Buenos Aires, considerada una fuente creadora de tendencias y nuevas expresiones que cuenta con un fuerte desarrollo de industrias creativas, es una de las primeras ciudades en conseguir el título de Ciudad de Diseño de la UNESCO.



✓ Buenos Aires, considerada una fuente creadora de tendencias y nuevas expresiones que cuenta con un fuerte desarrollo de industrias creativas, es una de las primeras ciudades en conseguir el título de Ciudad de Diseño de la Unesco.

- ☒ La Ciudad de Buenos Aires está participando en un programa de cooperación internacional liderado por la O.C.D.E. para mejorar la eficiencia en el uso de recursos en áreas urbanas.
- ☒ La Ciudad de Buenos Aires ha establecido acuerdos de colaboración con la O.T.A.N. en materia de seguridad y cooperación internacional.
- ✓ La Ciudad de Buenos Aires está participando en un programa de cooperación internacional liderado por la OCDE para mejorar la eficiencia en el uso de recursos en áreas urbanas.
- ✓ La Ciudad de Buenos Aires ha establecido acuerdos de colaboración con la OTAN en materia de seguridad y cooperación internacional.

Siempre se escriben con minúscula los acrónimos que designan objetos: ovni (objeto volador no identificado); radar (*radio detecting and ranging*); sida (síndrome de inmunodeficiencia adquirida).



- ☒ El pronóstico de los eventos meteorológicos e hidrológicos es una parte central de un sistema de protección para la Ciudad ya que este subcomponente abarca también el procesamiento de la información de Radar y el equipamiento informático.
- ☒ El Jefe de Gobierno supervisó esta mañana la campaña de concientización sobre el Sida que se realiza en Buenos Aires y que incluye la realización de tests gratuitos de detección rápida del virus.
- ✓ El pronóstico de los eventos meteorológicos e hidrológicos es una parte central de un sistema de protección para la Ciudad ya que este subcomponente abarca también el procesamiento de la información de radar y el equipamiento informático.
- ✓ El Jefe de Gobierno supervisó esta mañana la campaña de concientización sobre el sida que se realiza en Buenos Aires y que incluye la realización de tests gratuitos de detección rápida del virus.

Si bien las siglas carecen de morfema de plural, es común encontrar en los documentos oficiales una “s” al final de la sigla. Ese uso de plural es erróneo en español y surge por imitación del inglés:



Uso incorrecto

- ☒ Pasos a seguir para la inscripción de ONGs.

☒ Se confirma que los números de CUITs de la empresa adjudicataria no coinciden con los registros proporcionados por la Administración Federal de Ingresos Pùblicos.

- ☒ Más de 80 empresas y 30 ONG's participaron del II Encuentro de RSE.



Uso correcto

- ✓ Pasos a seguir para la inscripción de organizaciones no gubernamentales.

✓ Se confirma que el Código Único de Identificación Tributaria de la empresa adjudicataria no coincide con los registros proporcionados por la Administración Federal de Ingresos Pùblicos.

✓ Más de 80 empresas y 30 organizaciones no gubernamentales participaron del II Encuentro de RSE.

Algunas de las primeras siglas internacionales fueron traducidas al español. Por ejemplo, NATO (North Atlantic Treaty Organization) se convirtió en OTAN (Organización del Tratado del Atlántico Norte). Otras siglas se mantienen en su idioma original, como el caso de OGP (Open Government Partnership, Alianza para el Gobierno Abierto). Desde el punto de vista de la legibilidad, si se incorporan las siglas, debe figurar el nombre expandido, al menos, la primera vez que se usan. Si se trata de un nombre extranjero, corresponde incluir la traducción.

169



Uso incorrecto

- ☒ La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) seleccionó a la Ciudad de Buenos Aires para formar parte de su programa piloto que tiene como objetivo promover el Gobierno Abierto trabajando junto a gobiernos subnacionales.



Uso correcto

✓ La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) seleccionó a la Ciudad de Buenos Aires para formar parte de su programa piloto que tiene como objetivo promover el Gobierno Abierto trabajando junto a gobiernos subnacionales.

- ☒ La OGP genera compromisos de los gobiernos para fomentar la transparencia y la participación ciudadana, combatir la corrupción e integrar nuevas tecnologías para el acceso a la información.
- ✓ La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés) genera compromisos de los gobiernos para fomentar la transparencia y la participación ciudadana, combatir la corrupción e integrar nuevas tecnologías para el acceso a la información.

• Escritura de los números y de las palabras •

La forma de escribir los números

Los números pueden expresarse mediante cifras (o dígitos), o con palabras, pero no es recomendable mezclarlas en un mismo enunciado, salvo cuando se refieren a unidades de una moneda. Si en una oración números simples forman serie con números complejos, es preferible usar solo cifras. Sin embargo, en los textos de la administración pública hay fluctuaciones respecto de la forma en que se expresan los números.

Aquí se detallan los casos que generan oscuridad y que aparecieron con frecuencia en los textos analizados:

170

Por regla, los numerales del 16 al 19 se escriben en una sola palabra: dieciséis, diecisiete, dieciocho, diecinueve; al igual que los numerales del 21 al 30: veintiuno, veinticinco, veintinueve. Desde el 31, deben escribirse separados: treinta y cuatro, cincuenta y siete, noventa y dos, doscientos cincuenta mil, etcétera. Pero por cierta tradición que responde a una forma antigua de escribir los números, se han encontrado casos en los que los números estaban expresados de forma incorrecta:



☒ Se convocaron veinte y cinco especialistas para la mesa de trabajo.



✓ Se convocaron veinticinco especialistas para la mesa de trabajo.

✗ La empresa presentó una factura por diez y ocho mil pesos (\$18.000).

✗ Se recibieron más de dos cientos proyectos tras la convocatoria.

✓ La empresa presentó una factura por dieciocho mil pesos (\$18.000).

✓ Se recibieron más de doscientos proyectos tras la convocatoria.

Cuando los números son complejos, es recomendable escribirlos solo en cifras, para no generar problemas de legibilidad.



✗ Asistieron al evento trescientas setenta y dos personas.

✓ Asistieron al evento 372 personas.

Hay expresiones numéricas que solo se expresan en cifras, y también se han observado fluctuaciones en los documentos oficiales. Aquí se detalla la regla y algunos ejemplos extraídos del cuerpo de datos:

Los horarios se escriben con cifras (*La reunión comienza a las 17.00*). Es común encontrar distintas formas de escribir las horas: 8:00; 8.00; 8 a.m.; 8 de la mañana; 8.00 hs.; 8.00 h; etcétera.



✗ La reunión de planificación está programada para las 10.00 a.m. en la sala de conferencias.

✗ Por favor, envíe el informe de gastos antes de las 6:00 hs. p.m. para su revisión.

✓ La reunión de planificación está programada para las 10.00 en la sala de conferencias.

✓ Por favor, envíe el informe de gastos antes de las 18.00 para su revisión.

☒ La capacitación se llevará a cabo de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en el aula 3.

✓ La capacitación se llevará a cabo de 14.00 a 16.00 en el aula 3.

☒ La presentación del proyecto se realizará mañana a las 9:30 a.m. en la sala de juntas.

✓ La presentación del proyecto se realizará mañana a las 9.30 en la sala de juntas.

Las fechas y los años se escriben con cifras y no se expresan en palabras (11 de junio de 2023). Es una tradición muy arraigada la de indicar la fecha expresada en palabras, en los certificados, en las constancias de asistencia, en las actas y en otros documentos similares: *A los quince días del mes de marzo de dos mil veintidós, se expide el siguiente presente.; Se deja constancia de que Juan Pérez ha participado de las III Jornadas de Lenguaje Claro y Transparencia, a los tres días del mes de septiembre de dos mil veinte.; Siendo las dieciséis treinta del día 4 del mes de octubre del año dos mil veintitrés, se termina la reunión de ministros.*

Es importante profundizar el análisis en las oraciones: *A los quince días del mes de marzo de dos mil veintidós, se expide el presente certificado. y Se deja constancia de que Juan Pérez ha participado de las III Jornadas de Lenguaje Claro y Transparencia, a los tres días del mes de septiembre de dos mil veinte.* No solo resulta confusa la forma expandida de la fecha, sino que, desde el punto de vista sintáctico no es conveniente expresar una fecha con la preposición a en el comienzo, porque esa colocación implica un valor de posterioridad (*A los cinco días, volvió a presentar los documentos*), y no indica que es la fecha en la que se realiza la acción.

En el caso de la última oración (*Siendo las dieciséis treinta del día 4 del mes de octubre del año dos mil veintitrés, se termina la reunión de ministros.*), también resulta difícil su comprensión, por el uso del gerundio siendo, que tiene un valor causal en ese contexto. Lo que se está expresando es que porque son las 16.30 del 4 de octubre de 2023, por ese motivo, se termina la reunión.

A lo dicho, se le suman las redundancias en cuanto al día, el mes y el año, que expanden con información estéril el contenido de la oración.



☒ A los quince días del mes de marzo de dos mil veintidós, se expide el presente certificado.

☒ Se deja constancia de que Juan Pérez ha participado de las III Jornadas de Lenguaje Claro y Transparencia, a los tres días del mes de septiembre de dos mil veinte.

☒ Siendo las dieciséis treinta del día 4 del mes de octubre del año dos mil veintitrés, se termina la reunión de ministros.



✓ El 15 de marzo de 2022, se expide el presente certificado.

✓ Se deja constancia de que Juan Pérez ha participado de las III Jornadas de Lenguaje Claro y Transparencia, el 3 de septiembre de 2020.

✓ Se deja constancia de que Juan Pérez ha participado de las III Jornadas de Lenguaje Claro y Transparencia, que se llevaron a cabo el 3 de septiembre de 2020.

✓ Se termina la reunión de ministros el 4 de octubre de 2023, a las 16.30.

Se escriben con cifras los números que se refieren a unidades de medida cuando están acompañados con el símbolo correspondiente: 2 m; 50 km, 1500 kg; 1000 ml, 200 cm³.

Es importante tener en cuenta que, para preservar la legibilidad, no deben escribirse en líneas diferentes y que el símbolo no debe llevar punto, porque no es una abreviatura.



Se requiere completar el formulario con las medidas exactas del terreno, indicando dos metros de ancho y cincuenta km de largo.

La carga máxima permitida en el área de almacenamiento es de mil quinientos kg por estantería.

El laboratorio necesita una muestra de mil ml de la sustancia para realizar el análisis.

La oficina de suministros tiene disponibles envases de doscientos cm^3 para distribuir entre los departamentos.

Se requiere completar el formulario con las medidas exactas del terreno, indicando 2 m de ancho y 50 km de largo.

La carga máxima permitida en el área de almacenamiento es de 1500 kg por estantería.

El laboratorio necesita una muestra de 1000 ml de la sustancia para realizar el análisis.

La oficina de suministros tiene disponibles envases de 200 cm^3 para distribuir entre los departamentos.

También se escriben con cifras la cantidad de habitantes (*De acuerdo con el censo, esta ciudad tiene 3.120.612 habitantes*), el número de las páginas (*En la página 23, se presenta un mapa de la ciudad.*), el número de los documentos oficiales y de sus artículos (*El acta será publicada en el sitio de internet del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y en el Portal Buenos Aires Compras y comunicada fehacientemente a los oferentes a través de dicho sistema, según lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley 2095*). Sin embargo, se han encontrado casos frecuentes en el que no se respeta este criterio:



Uso incorrecto

- ☒ De acuerdo con el último censo, esta comuna cuenta con una población de setecientos cincuenta mil ochocientos veinte habitantes.

- ☒ En el informe anual, en la página cuarenta, se detallan los logros del último trimestre.

- ☒ Remítase a la Resolución Dos, en su artículo 6, para conocer las condiciones de contratación.

- ☒ El artículo veinte establece las responsabilidades de cada departamento en este proyecto.



Uso correcto

- ✓ De acuerdo con el último censo, esta comuna cuenta con una población de 750.820 habitantes.

- ✓ En el informe anual, en la página 40, se detallan los logros del último trimestre.

- ✓ Remítase a la Resolución 2, en su artículo 6, para conocer las condiciones de contratación.

- ✓ El artículo 20 establece las responsabilidades de cada departamento en este proyecto.

Si los números constan de una parte entera y otra decimal, deben escribirse con cifras (1,80 cm). Para la administración pública, el único caso en el que se escriben con letras los decimales es en el caso de los valores monetarios. También se observaron inconsistencias en la forma de presentar los números que llevan decimales:

175



Uso incorrecto

- ☒ El presupuesto asignado para el proyecto es de \$ 250,000.75.

- ☒ El informe destaca que el porcentaje de cumplimiento de objetivos es del once.6%.



Uso correcto

- ✓ El presupuesto asignado para el proyecto es de \$250.000,75.

- ✓ El informe destaca que el porcentaje de cumplimiento de objetivos es del 11,6%.

☒ El margen de error en la medición es de +/- 0.02 milímetros.

✓ El margen de error en la medición es de +/- 0,02 milímetros.

☒ El tiempo de respuesta del sistema es de cero con ocho milésimas de segundos.

✓ El tiempo de respuesta del sistema es de 0,008 segundos.

De acuerdo con la norma argentina, los porcentajes superiores a diez se escriben con cifras. También se indica en la norma que debe dejarse un espacio de separación entre el número y el signo de porcentaje. Sin embargo, en la administración pública todos los porcentajes se escriben con números arábigos y, por razones de tradición jurídica, no se separan el número del signo de porcentaje.



☒ El dos por ciento de los inscriptos no tenía la documentación completa.

✓ El 2% de los inscriptos no tenía la documentación completa.

☒ Solo en vuelos de cabotaje, el tráfico será de 179 mil personas y se espera una ocupación promedio de 85 % en los destinos turísticos.

✓ Solo en vuelos de cabotaje, el tráfico será de 179.000 personas y se espera una ocupación promedio de 85% en los destinos turísticos.

☒ La Secretaría acordó con los gremios el aumento de un 35 por ciento para el período paritario junio 2021-mayo 2022.

✓ La Secretaría acordó con los gremios el aumento de un 35% para el período paritario junio 2021-mayo 2022.

☒ Ese tipo de alimentos tiene un dos por ciento de proteínas y un 60 % de fibra.

✓ Ese tipo de alimentos tiene un 2% de proteínas y un 60% de fibra.

La norma panhispánica indica que los números de cuatro cifras se escriben sin punto y sin espacios de separación, y nunca llevan punto

cuando se trata de apartados postales, códigos postales, leyes y otros documentos oficiales. Sin embargo, en la Argentina, se separan con punto, y se percibe como un error no seguir este criterio.



Existe cobertura cuando la prestación se da a personas que, en carácter de titulares o beneficiarios, cuentan con obras sociales inscriptas en el Registro Nacional de Obras Sociales creado por la Ley 23.660 y la Ley 23.661, u Obras Sociales, Institutos Provinciales, o entidades de medicina prepaga, o de seguros, o aseguradoras de riesgos del trabajo, o de medicina laboral, o mutuales, o entes de cualquier naturaleza jurídica, pública o privada, que tengan a su cargo la cobertura de servicios de salud para personas físicas.



Existe cobertura cuando la prestación se da a personas que, en carácter de titulares o beneficiarios, cuentan con obras sociales inscriptas en el Registro Nacional de Obras Sociales creado por la Ley 23.660 y la Ley 23.661, u Obras Sociales, Institutos Provinciales, o entidades de medicina prepaga, o de seguros, o aseguradoras de riesgos del trabajo, o de medicina laboral, o mutuales, o entes de cualquier naturaleza jurídica, pública o privada, que tengan a su cargo la cobertura de servicios de salud para personas físicas.



Estructurar y participar de fideicomisos, cuyo objetivo sea el financiamiento de planes de vivienda social, en conformidad con las disposiciones de la Ley 24.441 de Financiamiento de la vivienda y la construcción.



Estructurar y participar de fideicomisos, cuyo objetivo sea el financiamiento de planes de vivienda social, en conformidad con las disposiciones de la Ley 24.441 de Financiamiento de la vivienda y la construcción.



Artículo 1. El Poder Ejecutivo deberá instrumentar, a partir de la promulgación de esta ordenanza, contratos escritos para regular las relaciones laborales entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los actores cuando se desempeñen en teatros municipales o participen en programas culturales o espectáculos que organiza la Ciudad, o cuando pongan su actividad artística a disposición del Gobierno de la Ciudad sin estar encuadrados en la Ordenanza 33673. Asimismo, los contratos establecerán si la relación de dependencia es por tiempo determinado o indeterminado.



Artículo 1. El Poder Ejecutivo deberá instrumentar, a partir de la promulgación de esta ordenanza, contratos escritos para regular las relaciones laborales entre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los actores cuando se desempeñen en teatros municipales o participen en programas culturales o espectáculos que organiza la Ciudad, o cuando pongan su actividad artística a disposición del Gobierno de la Ciudad sin estar encuadrados en la Ordenanza 33.673. Asimismo, los contratos establecerán si la relación de dependencia es por tiempo determinado o indeterminado.

Para separar la parte entera de la parte decimal, la norma panhispánica indica que debe usarse una coma. También admite el uso del criterio anglosajón en el que se usa un punto. En los documentos oficiales, se observa una fluctuación de este criterio, no solo de un documento a otro, sino dentro de un mismo documento. Si bien son válidas ambas opciones, es un error variar de criterio en el interior de un documento:



Uso incorrecto

El presupuesto asignado para el proyecto es de \$5,000,000 en pesos argentinos y \$10.000 en dólares estadounidenses.



Uso correcto

El presupuesto asignado para el proyecto es de \$5.000.000 en pesos argentinos y \$10.000 en dólares estadounidenses.

La forma abreviada de los numerales ordinales se expresa con punto y la letra volada. En los documentos oficiales, se han encontrado numerosos casos en los que, en lugar de la letra volada aparece el signo de grado, también se encontraron casos de falta de concordancia y, sistemáticamente, se omite el punto entre el número y la letra volada.

178

Es importante insistir en que no se recomienda este uso, pues, para las personas que utilizan lectores inmersivos u otros sistemas para oír lo escrito en un documento, resulta poco clara la lectura de las abreviaturas.



Uso incorrecto

Hoy se inaugura la 43.^º Feria Internacional del Libro.



Uso correcto
de la forma abreviada
(poco recomendable)

Hoy se inaugura la 40.^º Feria Internacional del Libro.

☒ Los alumnos del 3º grado entrevistarán al Vicejefe de Gobierno.

✓ Los alumnos del 3º grado entrevistarán al Vicejefe de Gobierno.

☒ En el artículo 1º., se designa al responsable.

✓ En el artículo 1º, se designa al responsable.

Otro error frecuente es el uso del sufijo -avo para hacer referencia a un número ordinal. Este sufijo es un elemento compositivo que significa las partes iguales en que se ha dividido una unidad, y no expresa orden.



☒ La oficina se encuentra en el onceavo piso.

☒ La oficina se encuentra en el onceavo piso.



✓ La oficina se encuentra en el decimoprimer piso.

✓ La oficina se encuentra en el undécimo piso.

En los textos de la administración pública, hay una regla tácita de que todos los números se escriben en palabras y en cifras. Sin embargo, no siempre se mantiene el orden en que se deben expresar: primero, en palabras; luego, en cifras.

Si bien fueron pocos, se observaron algunos casos de redundancia en la forma en que se indicaba la moneda (USD \$ o ARS \$). Si se usa el código ISO para especificar la moneda en que se expresa un monto, no se incluye el símbolo de la moneda que corresponda (\$, £).

Antiguamente, las cifras de dinero se cerraban con un punto y un guion para que no se pudieran agregar más números. Como casi todas las comunicaciones son digitales, ya no se necesita utilizar el recurso, que ha quedado como un arcaísmo.



Uso incorrecto

✗ Tiene un costo de \$ 5000 (cinco mil pesos).

✗ Tiene un costo de \$5000.

✗ Tiene un costo de cinco mil pesos.

✗ Se aprueba una partida equivalente a los USD \$ 450.000.



Uso correcto

✓ Tiene un costo de cinco mil pesos (\$5000).

✓ Tiene un costo de cinco mil pesos (\$5000).

✓ Tiene un costo de cinco mil pesos (\$5000).

✓ Se aprueba una partida equivalente a los cuatrocientos cincuenta mil dólares estadounidenses (USD 450.000).

Por lo general, los números romanos se usan en los siglos, en los títulos de algunos documentos oficiales y en los nombres de los eventos. Como son pocos los casos en los que se incluye este formato de números en los documentos oficiales, son pocos los casos en los que se incurre en errores normativos.

De todas formas, conviene no abusar de los números romanos porque, para algunas personas, resultan poco accesibles en comparación con los arábigos.

El error que se observa en los documentos oficiales es el uso de la o volada, porque estos números se leen como ordinales:



Uso incorrecto

✗ Los invitamos a participar del V.^o Congreso de Cardiología, que se llevará a cabo la próxima semana, en este hospital.



Uso correcto

✓ Los invitamos a participar del V Congreso de Cardiología, que se llevará a cabo la próxima semana, en este hospital.

En cuanto a la escritura de las fechas, los días y los años se expresan en números arábigos y los meses se pueden escribir tanto en palabras como en cifras. Si bien no hay un criterio que se sostenga en todos los documentos, es importante que en cada documento se mantenga la consistencia gráfica. Esto significa que, una vez que se elige un criterio, debe sostenerse a lo largo de todo el documento, porque suele generar confusiones.

Estas son las formas aceptadas para escribir las fechas:

✓ 11 de junio de 2023

✓ 11-6-2023

✓ 11/6/2023

✓ 11.6.2023

✓ 11-6-23

✓ 11/6/23

✓ 11.6.23

181

Aunque para la norma panhispánica es incorrecto, en muchos documentos oficiales se usa el cero en las fechas porque los sistemas digitales con los que se emiten esos documentos exigen que los meses se expresen con las dos cifras. Por las mismas razones, es común encontrar documentos en los que las fechas carecen de preposiciones. De todas maneras, en el momento en que se escriben de forma manual, es aconsejable evitar estas incorrecciones.



☒ El plazo para presentar la documentación vence el 10/01/2024.

☒ Le solicitamos confirmar su asistencia antes del 08-09-24.

☒ El encuentro se llevó a cabo el 15 febrero 2023.

☒ El encuentro se llevó a cabo el febrero 15 de 2023.



✓ El plazo para presentar la documentación vence el 10/1/2024.

✓ Le solicitamos confirmar su asistencia antes del 8-9-24.

✓ El encuentro se llevó a cabo el 15 de febrero de 2023.

✓ El encuentro se llevó a cabo el 15 de febrero de 2023.

Descuidos ortográficos en la escritura de las palabras y en la tildación

182

Por lo general, los problemas en la escritura de las palabras se reducen a dos grandes problemas: la unión de palabras que deben escribirse separadas y la tildación.

Por descuido, apuro o desconocimiento, es frecuente encontrar algunos términos que se forman por la no separación de palabras. El error ortográfico genera sinsentidos, como los siguientes:



☒ No solo se hará una revisión del contenido, si no que se hará un cotejo con los otros documentos presentados.

☒ Sino cuenta con los documentos, puede pedir una extensión del plazo.

☒ No estaba el funcionario, si no su asistente.



✓ No solo se hará una revisión del contenido, sino que se hará un cotejo con los otros documentos presentados.

✓ Si no cuenta con los documentos, puede pedir una extensión del plazo.

✓ No estaba el funcionario, sino su asistente.



Si no: se trata de una conjunción condicional.
Sino: es una conjunción que se usa para contraponer un concepto a otro anterior. Cuando se usa con la expresión "no solo", tiene un valor enfático de adición.

✗ ¿Porqué debería vacunarme?	✓ ¿Por qué debería vacunarme?	Por que: es una preposición por y conjunción que con la que se subordina una oración sustantiva (para comprobar si es el uso correcto, se puede reemplazar por "por esto"). Por qué: es una preposición y pronombre interrogativo, es decir que introduce una pregunta (que puede ser directa o indirecta). Porque: es una conjunción subordinante causal. Porqué: es un sustantivo que equivale a decir causa o motivo.
✗ La médica se preocupa porque no sufran los pacientes.	✓ La médica se preocupa por que no sufran los pacientes.	
✗ Se ausentó por que tenía fiebre.	✓ Se ausentó porque tenía fiebre.	
✗ No comprendía el por qué de sus acciones.	✓ No comprendía el porqué de sus acciones.	
✗ Los asesores sugieren colocar los carteles en el lugar a donde más se vea.	✓ Los asesores sugieren colocar los carteles en el lugar donde más se vea.	Adonde o a donde se usan con verbos que implican una dirección. Es un arcaísmo usado cuando cuando se indica situación (uso arcaico).
✗ El personal de recepción debe indicar a los asistentes adonde ir.	✓ El personal de recepción debe indicar a los asistentes a donde ir.	Adónde o a dónde: se usan para introducir preguntas o exclamaciones.
✗ Se dirigió hacia adonde lo estaban esperando.	✓ Se dirigió al lugar adonde lo estaban esperando.	
✗ Si necesita ayuda, ¿a donde puede recurrir?	✓ Si necesita ayuda, ¿a dónde puede recurrir?	
✗ Si necesita ayuda, ¿adonde puede recurrir?	✓ Si necesita ayuda, ¿adónde puede recurrir?	
✗ Aun está a tiempo de presentarse a concurso.	✓ Aún está a tiempo de presentarse a concurso.	Aún: es un adverbio que equivale a decir "todavía". Aun: es un adverbio que equivale a decir "incluso".
✗ Si estuvo con una persona infectada, aún cuando no tenga síntomas, es recomendable hacerse un chequeo.	✓ Si estuvo con una persona infectada, aun cuando no tenga síntomas, es recomendable hacerse un chequeo.	
✗ Las redes sociales son una vía de comunicación importante, sobretodo, en tiempos de pandemia.	✓ Las redes sociales son una vía de comunicación importante, sobre todo, en tiempos de pandemia.	Sobretodo: es una prenda de ropa. Sobre todo: es una locución adverbial que se usa para enfatizar algo.

Respecto del acento ortográfico o tilde, se observaron dos fenómenos: Por un lado, hay documentos en los que se omiten todas las tildes de las palabras que tienen significado cuando no se las tilda, como si el documento hubiera sido redactado sin las tildes y luego se le pasó el corrector ortográfico para limpiar estas desprolijidades.

Por otro lado, hay personas que siguen normas ortográficas que ya no tienen vigencia. Esto se debe, en parte, a que muchas leyes fueron escritas en épocas anteriores a la *Ortografía de la Lengua Española*, de 2009. Pero también hay una resistencia visible a las normas actuales, que exigen no tildar ciertas palabras.

En este cuadro, se presentan algunos ejemplos de los usos de las tildes resistentes:

Uso incorrecto

Este informe debe describir, como mínimo, el tipo, el volumen, la cantidad de materiales recolectados y la composición de los residuos que se reutilizaron, reciclaron, valorizaron y los que se derivaron a los sitios de disposición final.

Dicho permiso excepcional de vuelco deberá estar fundado sólo en razones de emergencia, limitado al tiempo que dure la situación que lo motivó y estará sujeto al cumplimiento de los límites de vertido y demás condiciones establecidas por esta ley.

Cuando el daño haya sido causado por hechos imputables conjuntamente al Estado y a la víctima, o a terceros por quien aquél no deba responder, la responsabilidad estatal quedará acotada a su concurrencia en la provocación del hecho dañoso.

El permisionario debe usar el agua según al destino para el cual fué otorgado su uso y en la extensión, la proporción, la duración, el volumen, el cumplimiento de límites de vertido y demás modalidades que se determinen en el título de otorgamiento.

A partir de esos datos, confecciona un mapa donde identifica las zonas consideradas críticas y elabora un plan de infraestructura dirigido a incorporar barreras que obstaculicen la realización de picadas.

Uso correcto

Este informe debe describir, como mínimo, el tipo, el volumen, la cantidad de materiales recolectados y la composición de los residuos que se reutilizaron, reciclaron, valorizaron y los que se derivaron a los sitios de disposición final.

Dicho permiso excepcional de vuelco deberá estar fundado solo en razones de emergencia, limitado al tiempo que dure la situación que lo motivó y estará sujeto al cumplimiento de los límites de vertido y demás condiciones establecidas por esta ley.

Cuando el daño haya sido causado por hechos imputables conjuntamente al Estado y a la víctima, o a terceros por quien aquél no deba responder, la responsabilidad estatal quedará acotada a su concurrencia en la provocación del hecho dañoso.

El permisionario debe usar el agua según al destino para el cual fue otorgado su uso y en la extensión, la proporción, la duración, el volumen, el cumplimiento de límites de vertido y demás modalidades que se determinen en el título de otorgamiento.

A partir de esos datos, confecciona un mapa donde identifica las zonas consideradas críticas y elabora un plan de infraestructura dirigido a incorporar barreras que obstaculicen la realización de picadas.

- ✗ Cuando se trate de reparaciones de máquinas, vehículos, equipos o motores cuyo desarme, traslado o examen previo sea imprescindible para determinar la reparación necesaria.
- ✓ Cuando se trate de reparaciones de máquinas, vehículos, equipos o motores cuyo desarme, traslado o examen previo sea imprescindible para determinar la reparación necesaria.
- ✗ Subgerencia Operativa Empleo Joven y autorización de trabajo.
- ✓ Subgerencia Operativa Empleo Joven y autorización de trabajo.

La consistencia gráfica intertextual e intratextual

Hay algunos conceptos que pueden expresarse de dos o de más maneras. Por ejemplo, se ha visto que hay varias formas de escribir las fechas. Si bien, muchas de esas formas son correctas, en un documento o en una repartición, conviene usar un solo criterio de escritura para mantener la consistencia entre todos los documentos oficiales.

Por esa razón, se recomienda crear e implementar manuales de estilo en los que se unifiquen los criterios para la elaboración de ciertos escritos.

El *Manual General de Estilo* —conocido como el *MG1*— está en un proceso de revisión y se espera que en un futuro cercano se pueda poner en práctica.

De todos modos, para los casos en los que se admite más de un criterio, lo importante es mantener el mismo criterio a lo largo de todo el documento, es decir, es recomendable preservar la consistencia intratextual.

• **Los rasgos observables en el plano morfosintáctico •**

En el plano morfosintáctico, se analizan, por un lado, la configuración interna de las palabras y, por otro, la relación que las palabras tienen en la oración.

En este plano, se estudian los problemas de concordancia, la cuestión del género, la sobreabundancia de sustantivos abstractos, de los verbos en voz pasiva, de las perifrasis y de las locuciones, entre otros aspectos.

Los solecismos

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



☒ Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tengan motivos para creer de que se ha producido o va a producirse una violación del presente Código informarán de la cuestión a sus superiores y, si fuese necesario, a cualquier otra autoridad y organismo apropiado que tenga atribuciones de control o correctivas.

☒ Se autoriza al Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía y Finanzas, a efectuar las adecuaciones presupuestarias de que resulten necesarias a los fines de la implementación de esta Ley.

☒ La Ley 799 prohíbe el tránsito de vehículos en que el peso total supere los 2000 (dos mil) kilogramos en el siguiente tramo de arteria.

☒ Copia autenticada del instrumento de designación de autoridades vigente conforme al tipo societario que se trate.

☒ La citada UTE solicita nuevamente se compense la suma de dicho anticipo financiero de obra de otras sumas que dicha contratista dice la Administración le adeuda por otros conceptos.

✓ Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tengan motivos para creer que se ha producido o va a producirse una violación del presente Código informarán de la cuestión a sus superiores y, si fuese necesario, a cualquier otra autoridad y organismo apropiado que tenga atribuciones de control o correctivas.

✓ Se autoriza al Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía y Finanzas, a efectuar las adecuaciones presupuestarias que resulten necesarias a los fines de la implementación de esta Ley.

✓ La Ley 799 prohíbe el tránsito de vehículos cuyo peso total supere los 2000 (dos mil) kilogramos en el siguiente tramo de arteria.

✓ Copia autenticada del instrumento de designación de autoridades vigente conforme al tipo societario de que se trate.

✓ Esta unión temporal de empresas solicita nuevamente que se compense el anticipo financiero de obra por las otras sumas que la Administración le adeuda, según lo dicho por la contratista.

☒ Resta ordenar catorce expedientes pendientes de revisión.

✓ Restan ordenar catorce expedientes pendientes de revisión.

☒ Se registró varios incidentes en las vías públicas que requieren una atención inmediata por parte de las autoridades.

✓ Se registraron varios incidentes en las vías públicas que requieren una atención inmediata por parte de las autoridades.

El clausulismo

Las cláusulas o los incisos —es decir, segmentos entrecomados que agregan, aclaran o explican un concepto dentro del contenido del mensaje— 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.

Las consecuencias del clausulismo son bastante graves. El contenido de la oración principal se pierde entre tantas explicaciones y al lector le cuesta identificarla. Los incisos demasiado largos separan elementos continuos y rompen el hilo de la lectura. Además, exigen habilidades especiales para determinados perfiles de lector, que no siempre tienen la capacidad de recordar todo lo que van leyendo.



☒ 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.



✓ 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 comprendido en el listado del Anexo I.

El Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat deberá contemplar, durante la vigencia de la suspensión de clases dispuesta por la autoridad competente, en los efectores del Ministerio, a los efectos de asegurar el desarrollo habitual de las actividades administrativas indispensables, el mantenimiento de los servicios, la coordinación de los servicios sociales críticos y las actividades que se programen, reasignando personal dentro del Ministerio.

Mientras las clases estén suspendidas, el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat continuará desarrollando las tareas administrativas indispensables y coordinará los servicios sociales críticos y las actividades que se programen.

El distanciamiento sintáctico

En el orden de la oración, hay elementos que deben ubicarse en una posición cercana si se pretende expresarse con claridad. Por tradición jurídica, es común que se intente poner toda la información de un párrafo en una sola oración. Esto se logra mediante la incorporación de cláusulas.

Sin embargo, pueden estorbar o confundir la lectura, si se insertan 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, pero, a pesar de lo que indica la norma, es común encontrar estos distanciamientos en los documentos oficiales.



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

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 obligatorio.

El abuso en la nominalización

En el discurso administrativo, hay una fuerte tendencia hacia el estilo nominal. 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 suspendida en la nebulosa de los sustantivos abstractos.



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.

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 las locuciones y en las perifrasis verbales

En los documentos oficiales, es muy común encontrar perifrasis y locuciones verbales, y otros tipos de expansión.

189

Las perifrasis son construcciones verbales compuestas por un verbo auxiliar conjugado y un verbo principal —*debe presentarse ante el tribunal; estaba trabajando en una oficina oscura; podía cruzar la calle sin problemas*—, mientras que las locuciones son un grupo de palabras que funcionan como una unidad sintáctica y semántica que indica un estado o un evento (realización, acción, ejecución, logro). Suelen ser expresiones que se fijaron en la lengua.

Si bien no son incorrectas, se convierten en latiguillos de quienes redactan y expanden el contenido de los verbos sin un fundamento o una intención clara. Como en todo caso de sobreabundancia, pierden el efecto que tienen cuando se usan sistemáticamente para transmitir un contenido, y se convierten en expresiones estériles.



☒ La administración pública busca fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones mediante la implementación de consultas públicas.

☒ El Ente puede disponer la asignación de recursos adicionales para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

☒ La Oficina debe garantizar la transparencia en la asignación de contratos y licitaciones para asegurar una gestión eficiente de los recursos públicos.

☒ La administración pública fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones mediante la implementación de consultas públicas.

☒ El Ente dispondrá la asignación de recursos adicionales para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

☒ La Oficina garantizará la transparencia en la asignación de contratos y licitaciones para asegurar una gestión eficiente de los recursos públicos.

El abuso en la voz pasiva

Entre las frases verbales más utilizadas en los documentos oficiales, se destaca la voz pasiva. Consiste en invertir el foco oracional: en vez de poner en primer lugar al agente o la causa que desarrolla el evento, se ubica al objeto, al tema o al paciente en ese lugar.

En la oración “El Jefe de Gobierno firma este decreto”, el agente, quien desarrolla la acción es el Jefe de Gobierno, y el verbo está en voz activa. Para focalizar “el decreto”, es necesario cambiar la forma del verbo y utilizar la voz pasiva. La oración queda así: “El decreto es firmado por el Jefe de Gobierno”.

Este tipo de construcciones recargan de palabras el discurso, y se ralentiza el ritmo de lectura, aparentemente. Sin embargo, en la tradición jurídica, el uso de la voz pasiva se percibe como una marca de estilo.

Para el común de las personas, 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. Más aún, en los textos del Gobierno, expresar el sujeto agentivo en la oración permite que los ciudadanos comprendan quién se responsabiliza de cada acto.



La asignación de vacantes se realiza en función del ordenamiento de los establecimientos educativos que quede plasmado en la preinscripción, y con la aplicación de las Reglas de Asignación establecidas en el Reglamento Escolar para los distintos niveles educativos y modalidades.



El Gobierno de la Ciudad asigna vacantes a los aspirantes a ingresar a las escuelas públicas según el orden en la preinscripción de los establecimientos educativos y según las reglas de asignación del Reglamento Escolar.

Expansiones innecesarias

Uno de los vicios más comunes de la escritura administrativa es la preferencia de expresiones formadas por más de una palabra a pesar de que ya existe un término específico para designar el mismo concepto. Si bien estas expansiones no conforman perifrasis ni locuciones, producen el mismo efecto: llenan de palabras estériles el contenido del mensaje. Por lo general, se forman con verbos de baja densidad semántica —como *dar*, *efectuar*, *realizar*, *ser*— combinados con sustantivos abstractos sobre los que recae el peso conceptual de la oración.



Al dar finalización a cada rotación o ciclo docente, los residentes enviarán a la Subcomisión de Residencias un informe sobre cómo fue la experiencia, para evaluar si se lograron los objetivos de aprendizaje.



Al finalizar cada rotación o ciclo docente, los residentes enviarán a la Subcomisión de Residencias un informe sobre cómo fue la experiencia, para evaluar si se lograron los objetivos de aprendizaje.

- Los geólogos deberán dar a registro la posición, fronteras, tamaño, área y límites de las áreas geográficas, teniendo en cuenta los derechos de propiedad que surgen de los documentos legales o de la posesión que se ejerce.
- Su función es propiciar y elaborar convenios de colaboración y efectuar el seguimiento de los convenios suscriptos.
- Para la realización de espectáculos públicos, los interesados deberán efectuar la solicitud de un permiso ante la Dirección General de Habilitaciones y Permisos, conforme las pautas que establecerá la autoridad de aplicación.
- Los establecimientos deberán realizar la renovación de la inscripción anualmente en el Registro.
- Si se requiere el testimonio de documentos, se tiene la carga de hacer mención de los archivos o registros donde se encuentren.
- Se informa que el plazo para llevar a cabo las presentaciones de las solicitudes de beneficio, en el marco del Fondo del Deporte creado por el artículo 21 de la Ley 1624, se encuentra abierto y finalizará el 12 de agosto de 2022.
- Tendrá la responsabilidad de producir cambios en el destino del establecimiento durante el plazo de vigencia del crédito fiscal.
- Además, deberá realizar y efectuar el análisis de los aspectos técnico-legales en la gestión de proyectos y anteproyectos de actos y procedimientos administrativos.
- Los geólogos deberán registrar la posición, las fronteras, el tamaño, el área y los límites de las áreas geográficas, teniendo en cuenta los derechos de propiedad que surgen de los documentos legales o de la posesión que se ejerce.
- Su función es propiciar y elaborar convenios de colaboración y seguir los convenios suscriptos.
- Para la realización de espectáculos públicos, los interesados deberán solicitar un permiso ante la Dirección General de Habilitaciones y Permisos, conforme las pautas que establecerá la autoridad de aplicación.
- Los establecimientos deberán renovar su inscripción anualmente en el Registro.
- Si se requiere el testimonio de documentos, se tiene la carga de mencionar los archivos o registros donde se encuentren.
- Se informa que el plazo para presentar solicitudes de beneficio, en el marco del Fondo del Deporte creado por el artículo 21 de la Ley 1624, se encuentra abierto y finalizará el 12 de agosto de 2022.
- Tendrá la responsabilidad de cambiar el destino del establecimiento durante el plazo de vigencia del crédito fiscal.
- Además, deberá analizar los aspectos técnico-legales en la gestión de proyectos y anteproyectos de actos y procedimientos administrativos.

También es frecuente el uso expandido de las locuciones adverbiales o preposicionales para llenar de palabras el discurso.



Lo dispuesto será de aplicación respecto de los conceptos que no hayan sido pagados o cumplidos con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la ley.

Un control de acceso tecnológico, debidamente homologado y certificado, a fin de garantizar el respeto de la capacidad máxima otorgada.

A tenor del dictamen de la Procuración General mediante el Informe IF-2019-25229737-GCABA-DGEMPP, corresponde el rechazo del recurso jerárquico subsidiario.

En virtud de las facultades conferidas por la reglamentación del artículo 45 del Estatuto Docente, se aconsejó declarar exenta a la docente del cargo nominado.

Lo dispuesto será de aplicación respecto de los conceptos que no hayan sido pagados o cumplidos antes de la fecha de entrada en vigencia de la ley.

Un control de acceso tecnológico, debidamente homologado y certificado, para garantizar el respeto de la capacidad máxima otorgada.

Dado el dictamen de la Procuración General mediante el Informe IF-2019-234567-GCABA-DGEMPP, corresponde el rechazo del recurso jerárquico subsidiario.

Según las facultades conferidas por la reglamentación del artículo 45 del Estatuto Docente, se aconsejó declarar exenta a la docente del cargo nominado.

193

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. Antiguamente, a estas formas se las agrupaba con el término verboide. Son tres las formas no conjugadas: infinitivo, participio y gerundio.

El **infinitivo** (acción virtual) es un sustantivo verbal: *Fumar es perjudicial para la salud.*

El **participio** (acción realizada) es un adjetivo verbal: *El ingeniero contratado envió el informe*.

El **gerundio** (acción en curso con carácter durativo), que deriva del caso ablativo del gerundio latino, es un adverbio verbal: *Corre por el parque cantando*.

Infinitivo

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. Hay casos en los que se usa el infinitivo con valor de indicación, como se utiliza en las recetas de cocina, pero, como se trata de formas no conjugadas, no son precisas para el público lector, pues no indican quién debe desarrollar las acciones.



☒ Artículo 3. Publicar este decreto en el Boletín Oficial.

✓ Artículo 3. Este decreto debe publicarse en el Boletín Oficial.

194

Participio

En cuanto a los participios, es común que aparezcan como sustantivos abstractos, y también son frecuentes los participios redundantes.



☒ La auditoría financiera arrojó los resultados obtenidos en la revisión de los estados contables.

✓ La auditoría financiera arrojó los resultados en la revisión de los estados contables.

- | | |
|---|---|
| <p> El contrato estipula lo acordado entre las partes en relación con los plazos de entrega.</p> <p> La respuesta al pedido solicitado por los ciudadanos será emitida en un plazo no mayor a cinco días hábiles.</p> <p> El contrato estipula lo acordado entre las partes en relación con los plazos de entrega.</p> | <p> El contrato estipula el acuerdo entre las partes en relación con los plazos de entrega.</p> <p> La respuesta a la solicitud de los ciudadanos será emitida en un plazo no mayor a cinco días hábiles.</p> <p> Las partes acordarán los plazos de entrega en el contrato.</p> |
|---|---|

Existen un grupo de formas participiales —llamados tradicionalmente participios activos—, que se forman con la raíz del verbo y el sufijo *-nte*: *firmante, presidente, agobiante, veraneante, absorbente, dirigente, dependiente, crujiente*. En la gramática del español, son palabras que se comportan como adjetivos y suelen sustantivarse.

Estos términos son muy usados en el discurso jurídico y administrativo, y son muy productivos, en el sentido de que todo el tiempo se crean términos para describir tanto grupos humanos como gestos o actividades: personas menstruantes, personas envejecientes, votantes, infantes, actitud degradante, modo deferente, comportamiento preocupante.

Desde el punto de vista cognitivo, si estas palabras aparecen de forma aislada, son comprensibles para la mayoría de las personas. Sin embargo, en un contexto en el que la mayor parte del documento es incomprensible, resultan abrumadoras, pues, por su naturaleza deverbal, exigen un ejercicio de recomposición para entender su significado (menstruante es la persona que menstrúa, envejeciente es la persona que envejece, firmante es la persona que firma, degradante es la actitud de degradar a otros, etcétera).



 La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se elaborará mediante acta labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida.

 Cuando se detecta una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se elaborará un acta por parte del inspector encargado. En esta acta, se detallarán de manera clara y específica el incidente constatado y la regla que podría haber sido incumplida.

 Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso de su representante.

 Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio de la persona que denunció y, en su caso, de su representante.

 Es virtual la audiencia que se desarrolla y transmite en forma telemática y que garantiza que los intervinientes participen a través de los medios técnicos que disponga la autoridad convocante.

 Es virtual la audiencia que se desarrolla y transmite en forma telemática y que garantiza que las personas intervinientes participen a través de los medios técnicos que disponga la autoridad que hizo la convocatoria.

Gerundio

Desde el punto de vista normativo, hay dos usos incorrectos del gerundio que merecen especial atención porque aparecen, constantemente, en los textos administrativos:

Gerundio adjetivado o especificativo

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



Uso incorrecto

- ☒ Las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios, deben exhibir, en lugar visible, un cartel lo suficientemente apreciable para su fácil lectura, informando la existencia del SIDEC, su función y donde consultarlo.

- ☒ La FACOEP absorbe al personal del Contrato de Colaboración de la Agrupación Salud Integral garantizando el mismo régimen laboral, sindical, previsional y de cobertura social que el existente a la fecha de su incorporación, preservando así los derechos adquiridos individual y colectivamente.

- ☒ El Presidente y los Directores duran en sus mandatos dos (2) años, pudiendo ser renovado sólo por dos (2) períodos consecutivos. El Estatuto establecerá los requisitos para su designación.



Uso correcto

- ✓ Las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios deben exhibir, en lugar visible, un cartel lo suficientemente apreciable para su fácil lectura, que informe la existencia del SIDEC, su función y dónde consultarlo.

- ✓ La FACOEP absorbe al personal del Contrato de Colaboración de la Agrupación Salud Integral, y garantizará el mismo régimen laboral, sindical, previsional y de cobertura social existente a la fecha de su incorporación, para preservar los derechos adquiridos individual y colectivamente.

- ✓ El Presidente y los Directores duran en sus mandatos dos (2) años. Sus cargos podrán ser renovados solo por dos (2) períodos consecutivos. El Estatuto establecerá los requisitos para su designación.

197

● Gerundio de posterioridad

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



Uso incorrecto

- ☒ La autoridad que insta el trámite podrá remitir un dictamen de la Oficina de Integridad Pública donde conste su opinión sobre el cumplimiento del régimen, consideraciones y recomendaciones que entienda pertinentes al procedimiento, observándolo, aunque no será vinculante.



Uso correcto

- ✓ La autoridad que insta el trámite podrá remitir un dictamen de la Oficina de Integridad Pública donde conste su opinión sobre el cumplimiento del régimen, las consideraciones y las recomendaciones que entienda pertinentes, y podrá observar el procedimiento, aunque no será vinculante.

Problemas de concordancia

La concordancia es un recurso gramatical que permite marcar la relación entre distintos elementos variables de la oración mediante coincidencias obligadas de género, número, persona o polaridad. En español, se distinguen cuatro tipos de concordancia: la nominal, la verbal, la pronominal y la de polaridad.

En general, en la producción escrita de la administración pública, se han encontrado oscuridades gramaticales en todos los tipos. A continuación, se describen los casos más frecuentes.

Concordancia nominal

Se trata de la coincidencia de género y número entre el sustantivo y el determinante o los adjetivos que modifican a ese sustantivo, ya sean parte del mismo sintagma o no.

En los documentos oficiales, hay cierta fluctuación cuando aparece una enumeración y el adjetivo modifica a todos los elementos de esa enumeración.

198

Por regla general, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Si los sustantivos tienen todos el mismo género, el adjetivo concuerda en género y se expresa en plural: *Hemos leído el informe y el anexo presentados*.
- Si el adjetivo se antepone a los sustantivos que no tienen el mismo género, concuerda con el primero: *Son necesarias las reflexiones y los cuestionamientos sobre el modo en que se llevará a cabo el procedimiento*.
- Si el adjetivo se pospone a los sustantivos que no tienen el mismo género, el adjetivo que concuerda es masculino plural: *El documento debe incluir el nombre completo y la firma digital registrados en el sistema*.

- Los títulos y tratamientos (usted, Señoría, Excelencia, Eminencia, Santidad, Beatitud, Ilustrísima, Alteza, Majestad) concuerdan según la identidad de género de la persona a quien se aplican: *María Pérez fue notificada ese mismo día. Su Señoría está mal informado* (si se trata de un juez que se autopercibe hombre).
- Cuando los sustantivos están unidos por una conjunción disyuntiva, el adjetivo concuerda con el último elemento: *Cada integrante del equipo debe presentar la información o los documentos solicitados*.

Aunque las reglas de concordancia nominal son sabidas por la mayoría de los hablantes, en los documentos oficiales se encontraron errores frecuentes, como los que se detallan en los ejemplos. La mayoría de estos errores surgen por el distanciamiento entre el sustantivo y el adjetivo con el que concuerda.



● La actual administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene por objetivo desarrollar diversas política públicas para mejorar la eficiencia y la eficacia de su gestión, siendo la implementación y mejora constante de sus estructuras organizativas una de las acciones centrales para la consecución de ese objetivo.

● Evaluar los lineamientos y estándares para la protección y las medidas de salvaguarda de activos de la jurisdicción.

● El suplemento por riesgo profesional, de carácter remunerativo y bonificable, es percibido por todo el personal que se encuentre en servicio efectivo y cumpliendo las tareas propia y específica del estado policial.

● La actual administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene por objetivo desarrollar diversas políticas públicas para mejorar la eficiencia y la eficacia de su gestión, siendo la implementación y mejora constante de sus estructuras organizativas una de las acciones centrales para la consecución de ese objetivo.

● Evaluar los lineamientos y estándares para la protección y las medidas de salvaguarda de activos de la jurisdicción.

● El suplemento por riesgo profesional, de carácter remunerativo y bonificable, es percibido por todo el personal que se encuentre en servicio efectivo y cumpliendo las tareas propias y específicas del estado policial.

✗ Los hospitales municipales realizarán, a pedido de los contribuyentes que concurra a cumplimentar el certificado prenupcial, el test serológico para detectar la presencia del virus H.I.V.

✓ Los hospitales municipales realizarán, a pedido de los contribuyentes que concurran a cumplimentar el certificado prenupcial, el test serológico para detectar la presencia del virus de la inmunodeficiencia humana (HIV).

Concordancia verbal

Se trata de la coincidencia de número y persona establecida entre el verbo y su sujeto. Al omitirse el sujeto en el discurso administrativo —ya sea porque se prefiere la voz pasiva o porque se elige usar el sujeto tácito—, es común que aparezcan algunos problemas de concordancia verbal que complejizan la comprensión del mensaje.

Más allá de la regla general, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Cuando el sustantivo es colectivo y está en singular, el verbo concuerda con él en tercera persona del singular: *Una multitud se presentó ante el Congreso.*
- Cuando los sustantivos colectivos implican el valor de conjunto y se especifica de qué está compuesto ese conjunto, el verbo puede concordar con ellos en singular o en plural: *Una cantidad de vacunas llegarán esta tarde. Un conjunto de profesionales participará en el proyecto.*
- Cuando los sustantivos colectivos implican el valor de conjunto, se prefiere la concordancia en plural si aparece un adjetivo en función de predicativo: *La mayoría de los empleados fueron despedidos. Un conjunto de medidas se aprobaron hoy. El 15% de las mujeres encuestadas estuvieron embarazadas al menos dos veces.*

- Si los sustantivos colectivos se refieren a una colectividad organizada (comité, claustro, consejo de administración, jurado, regimiento, tribunal), el verbo debe concordar siempre en singular, aunque lleve complementos en plural: *El comité de evaluadores dará a conocer los resultados.*
- Si los sustantivos que designan una clase o una tipología están seguidos de complementos en plural, pueden concordar en singular o en plural: *Ese tipo de respuestas no eran adecuadas. Tal tipo de respuestas no era adecuado. La gama de colores está en evaluación.*
- A veces, por atracción, el verbo concuerda con el predicativo y no con el sujeto: *El problema son las vueltas burocráticas. Todo serán cuestionamientos.*

En ciertas comunicaciones, aunque el emisor se identifique con una persona, se usa muchas veces el plural de modestia, sobre todo, cuando el público lector es amplio: *Creemos que es una gran oportunidad* (por *Creo que es una gran oportunidad*).

201

También era común, aunque hoy es poco frecuente en los documentos oficiales, el uso del plural mayestático, que consistía en usar la primera persona del plural (*nosotros, nos*) para referirse a un emisor identificado con una persona que ocupa un cargo jerárquico. Esta forma se usaba para expresar la voz de la autoridad o la dignidad de la persona que lo usaba. También se usaba en la segunda forma del plural, para destacar la sumisión o rendir pleitesía: *Quedo a vuestra disposición.*

Al ser formas artificiosas, tanto el plural de modestia como el mayestático, suelen usarse de forma poco consistente y generan oscuridades involuntarias



Alternativamente, se podrá solicitar una copia digital por correo electrónico, debiendo enviarnos tal solicitud a p.ciudadanalegislatura@gmail.com y a pciudadana@legislatura.gob.ar.

En caso de no poder enviarnos el certificado a través de un correo electrónico, el conductor deberá entregar un comprobante físico.

Alternativamente, se podrá solicitar una copia digital por correo electrónico y enviar tal solicitud a p.ciudadanalegislatura@gmail.com y a pciudadana@legislatura.gob.ar.

En caso de no poder enviar el certificado a través de un correo electrónico, el conductor deberá entregar un comprobante físico.

Es común encontrar en los documentos oficiales errores de concordancia por el uso de la forma pasiva con el signo de cuasirreflejo.



Debe repartirse alimentos no perecederos entre las familias afectadas.

En la ceremonia, se entregó premios a los mejores trabajos.

Deben repartirse alimentos no perecederos entre las familias afectadas.

En la ceremonia, se entregaron premios a los mejores trabajos.

También se encontraron varios casos en los que se cometen errores de concordancia por el uso del infinitivo con valor de sujeto de la oración:



- | | |
|---|--|
| <p>☒ Quedan ordenar las pólizas solicitadas.</p> <p>☒ Restan entregar los resultados de la convocatoria.</p> <p>☒ Por lo dicho, convienen presentarse a varias convocatorias, en lugar de reducir las chances de ganar.</p> | <p>☑ Queda ordenar las pólizas solicitadas.</p> <p>☒ Resta entregar los resultados de la convocatoria.</p> <p>☑ Por lo dicho, conviene presentarse a varias convocatorias, en lugar de reducir las chances de ganar.</p> |
|---|--|

Cuando el sujeto está formado por dos sustantivos que conforman una unidad, el verbo concuerda en singular. Se encontraron varios casos en los documentos que trataban sobre presupuestos o cuestiones comerciales:



- | | |
|---|--|
| <p>☒ La compra y venta de sedantes están prohibidas.</p> <p>☒ Se recomendaron la compra y venta del inmueble.</p> <p>☒ La entrada y salida del personal serán registradas digitalmente.</p> | <p>☑ La compra y venta de sedantes está prohibida.</p> <p>☑ Se recomendó la compra y venta del inmueble.</p> <p>☑ La entrada y salida del personal será registrada digitalmente.</p> |
|---|--|

Concordancia pronominal y de los determinantes

Los pronombres son una clase de palabra que permite referirse a un elemento sin necesidad de nombrarlo. En relación con esta clase de palabras, existen usos particulares de la redacción propia de la administración pública.

Suelen estudiarse en conjunto con los determinantes porque suelen presentar el mismo tipo de problemas de referencialidad.

Muchas veces se usan los determinantes y los pronombres relativos sin tener un referente identificable en el contexto.



✗ Los participantes deberán presentar la documentación indicada, en cuyo caso recibirán una credencial identificatoria.

✓ Los participantes deberán presentar la documentación indicada. Luego recibirán una credencial identificatoria. Los participantes deberán presentar la documentación indicada, y recibirán una credencial identificatoria.

✗ El equipo de investigadores ha recibido una invitación formal para participar en el III Congreso de Cardiología por parte del Departamento de Cardiología del Hospital Británico, quien será el anfitrión del evento.

✓ El equipo de investigadores ha recibido una invitación formal para participar en el III Congreso de Cardiología. El Departamento de Cardiología del Hospital Británico será el anfitrión del evento.

204

✓ El equipo de investigadores ha recibido una invitación formal para participar en el III Congreso de Cardiología por parte los médicos del Departamento de Cardiología del Hospital Británico, quienes serán anfitriones del evento.

Es común en los hablantes de la Argentina encontrar casos en los que se produce una discordancia por atracción hacia otros complementos:



✗ El prototipo del libro será presentado ante los estudiantes de edición. Se los enviará para una revisión inmediata.

✓ El prototipo del libro será presentado ante los estudiantes de Edición. Se lo enviará para una revisión inmediata.

☒ La estatua conmemorativa se reubicará en el hall central del edificio. Se lo desvelará en un acto público.

✓ La estatua conmemorativa se reubicará en el hall central del edificio. Se la desvelará en un acto público.

Tradicionalmente, se utilizaban los pronombres enclíticos en las formas imperativas, pero en la actualidad, resulta artificial esa colocación en los documentos administrativos. Sin embargo, hay formas que perduraron en el uso porque hay quienes consideran que aportan elegancia a la redacción. Al ser formas poco utilizadas por el común de los hablantes de la Argentina, es frecuente encontrar errores de concordancia de esta naturaleza:



☒ Estimada Dra. Gómez:
Cítole para la reunión de seguimiento
que se llevará a cabo el 14 de agosto
a las 15.00.

✓ Estimada Dra. Gómez:
La cito para la reunión de seguimiento
que se llevará a cabo el 14 de agosto a
las 15.00.

☒ Publíquese la reglamentación en el
Boletín Oficial y comuníquese a las
reparticiones afectadas.

✓ La reglamentación será publicada en
el Boletín Oficial y se comunicará al
respecto, a las reparticiones afectadas.

☒ No recomendable:
Publíquese la reglamentación en el
Boletín Oficial y comuníquese a las
reparticiones afectadas.

En relación con la discordancia de los determinantes, ya sean cuantificadores o determinativos, los errores más frecuentes en la redacción se asocian a los siguientes aspectos:

- Como los sustantivos femeninos que comienzan con a tónica (hacha, águila, agua, aula) llevan el artículo el por razones de eufonía, muchos hablantes cometen el error de usar el determinante masculino cuando corresponde el morfema femenino. Por traslación, se comete este error con otros sustantivos femeninos que no comienzan con a:



Uso incorrecto

☒ La reunión de padres se llevará a cabo en este aula.

☒ En el salón de actos, la primer fila está destinada a las autoridades de la institución.



Uso correcto

✓ La reunión de padres se llevará a cabo en esta aula.

✓ En el salón de actos, la primera fila está destinada a las autoridades de la institución.

- Hay personas que aún mantienen el plural mayestático en el uso de los determinantes o de los pronombres posesivos. Sin embargo, en el resto del documento, tratan de usted al interlocutor. Esto genera una discordancia de tratamiento:



Uso incorrecto

☒ Quedo a vuestra disposición y lo saludo muy cordialmente.

☒ Agradezco haberlo conocido a usted, a una persona con una magnanimidad como la vuestra.



Uso correcto

✓ Quedo a su disposición y lo saludo muy cordialmente.

✓ Agradezco haberlo conocido, a una persona con una magnanimidad como la suya.

206

Concordancia de polaridad

El español posee concordancia de polaridad (positiva o negativa), y esta característica se reconoce, en la “doble negación” o “negación permeable”. Esto significa que, cuando una oración es negativa, las conjunciones copulativas, los pronombres cuantificadores y los adverbiales que contengan polaridad deben expresarse con el valor negativo:



Uso
incorrecto



Uso
correcto

☒ No pudo hablar con alguien al respecto.

☒ No se admiten niños y mascotas.

☒ No llegó a tiempo, pero también no avisó.

☑ No pudo hablar con nadie al respecto.

☑ No se admiten niños ni mascotas.

☑ No llegó a tiempo, pero tampoco avisó.

• El verbo y sus argumentos •

Uno de los rasgos más comunes de la redacción jurídica y administrativa es la inversión del orden de los constituyentes en las oraciones declarativas.

En español, las oraciones se construyen de la siguiente manera:

sujeto + verbo + argumentos del verbo y adjuntos

207

Como la lengua permite gran libertad de movimientos sintácticos y construcciones alternativas marcadas, se suele alterar dicho orden de acuerdo con la focalización de cada caso. Por lo general, lo primero que se enuncia es lo más relevante.

Sin embargo, desde el punto de vista de la claridad conviene mantener el orden canónico, en la medida de lo posible.



No tan claro
(uso frecuente)



Más claro
(orden canónico)

☒ Del “Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, el texto que conforma el Anexo A, aprueba el Jefe de Gobierno.

☑ El Jefe de Gobierno aprueba el texto que conforma el Anexo A del “Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

✗ Estas asignaciones, reparaciones o subsidios (sean municipales, provinciales o nacionales) percibirán los beneficiarios de la repartición.

✓ Los beneficiarios de la repartición percibirán estas asignaciones, reparaciones o subsidios (sean municipales, provinciales o nacionales).

Como se vio en los casos de clausulismo, es común encontrar ejemplos en los que se distancia el orden entre el elemento rector —que funciona como núcleo del sintagma— y el elemento regido —que funciona como complemento—.

En el orden de los constituyentes principales de la oración, intervienen factores lexosemánticos, como la naturaleza del verbo, que afectan la elección de la estrategia sintáctica. Por eso, es tan importante que los verbos se manifiesten, en la medida de lo posible, en su forma conjugada y que todos los argumentos estén manifiestos en la oración.

Cuando se omiten los argumentos o los componentes esenciales de la oración, se corre el riesgo del malentendido:

208



✗ La semana próxima se realizará una capacitación sobre lenguaje claro.

✗ El personal de salud debe asistir en el hospital.

✗ Los vecinos que posean automóviles u otro tipo de vehículos rodados, deben presentarse en el predio. Deben anotar el número de registro.



✓ La semana próxima se realizará una capacitación sobre lenguaje claro.

✓ El personal de salud debe asistir a esta capacitación en el hospital.

✓ Los vecinos que posean automóviles u otro tipo de vehículos rodados, deben presentarse en el predio. Debe anotarse con el número de registro.

✓ Los vecinos que posean automóviles u otro tipo de vehículos rodados, deben presentarse en el predio. Debe anotarse el número de registro del vehículo.

Las preposiciones

Por el contacto entre las culturas, es común encontrar formas calcadas de otras lenguas en el español. Esto se evidencia en muchas formas, pero se observa con mucha frecuencia este rasgo en el uso calcado de las preposiciones.

Como este error aparece también en el común de los hablantes, es difícil predecir si es una cuestión propia de los escritos de la administración pública o si se trata de vicios lingüísticos de toda la región, en todos los ámbitos de interacción social.



☒ El Secretario difiere con el Ministro sobre este tema.

✓ El Secretario difiere del Ministro sobre este tema.

☒ Las autoridades ingresan al predio.

✓ Las autoridades ingresan en el predio.

☒ De acuerdo a lo solicitado, se presenta el informe.

✓ De acuerdo con lo solicitado, se presenta el informe.

• Los rasgos observables en el plano lexosemántico •

En el plano lexosemántico, se analizan las cuestiones sobre la elección de las palabras y su significado, además de la forma en que se presentan los términos de otras lenguas y las expresiones que dejaron de usarse en la variante del español actual.

Asimismo, en este plano, se estudian los aspectos de esterilidad discursiva, es decir, las expresiones que tienen una baja densidad semántica o que, simplemente, no aportan significado alguno.

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, se hace énfasis en que 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.

Por eso, es importante que, antes de redactar, la persona que redacte debe tener en claro a quién se dirige la comunicación y en qué contexto se va a utilizar el documento oficial.

210



- | Si el involucrado en las actuaciones administrativas hubiera sido condenado o se encontrase procesado o con auto de citación a juicio o acto procesal equivalente en causa penal. | Si el involucrado en el expediente administrativo hubiera sido condenado o se encontrase procesado o con auto de citación a juicio o acto procesal equivalente en causa penal. |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Estará a su cargo el diligenciamiento de la prueba. | <input checked="" type="checkbox"/> Estará a su cargo el trámite de la prueba. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Si la recusación fuese desechada, se hace saber la resolución al juez subrogante a fin de que devuelva los autos al juez recusado. | <input checked="" type="checkbox"/> Si la recusación fuese desechada, se hace saber la resolución al juez suplente a fin de que devuelva los autos al juez recusado. |

<p>☒ Cuando medie impericia motivada por la antigüedad menor a un (1) año en la prestación efectiva del servicio, y siempre que la falta no sea grave.</p>	<p>☒ Cuando medie inexperiencia motivada por la antigüedad menor a un (1) año en la prestación efectiva del servicio, y siempre que la falta no sea grave.</p>
<p>☒ Toda persona imputada como responsable de una contravención, puede ejercer los derechos que este código le acuerda, desde los actos iniciales y hasta la terminación de la causa.</p>	<p>☒ Toda persona imputada como responsable de una infracción, puede ejercer los derechos que este código le acuerda, desde los actos iniciales y hasta la terminación de la causa.</p>
<p>☒ El producto de la enajenación de los bienes inmuebles detallados precedentemente, será destinado a la adquisición del dominio o el uso por cualquier título de los inmuebles necesarios para el traslado de las centralidades administrativas al sur de la Ciudad.</p>	<p>☒ El producto de la venta de los bienes inmuebles detallados precedentemente, será destinado a la adquisición del dominio o el uso por cualquier título de los inmuebles necesarios para el traslado de las centralidades administrativas al sur de la Ciudad.</p>
<p>☒ Recibida la prueba, la autoridad administrativa dictará el fallo y notificará al infractor dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de levantada el acta.</p>	<p>☒ Recibida la prueba, la autoridad administrativa dictará la resolución y notificará al infractor dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de levantada el acta.</p>
<p>☒ Se notificó la posibilidad de mejorar los fundamentos del recurso incoado dentro del plazo de 5 (cinco) días.</p>	<p>☒ Se notificó la posibilidad de mejorar los fundamentos del recurso dentro del plazo de 5 (cinco) días.</p>
<p>☒ A fin de efectuar la correspondiente renovación o en caso de incomparecencia, se procederá según lo establecido en la Ley 4977.</p>	<p>☒ A fin de efectuar la correspondiente renovación o en caso de inasistencia, se procederá según lo establecido en la Ley 4977.</p>
<p>☒ Debe hacerse en términos claros, precisos y moderados, que no importen una afrenta o injuria a la persona sancionada y debe ser notificado al infractor.</p>	<p>☒ Debe hacerse en términos claros, precisos y moderados, que no importen una ofensa a la persona sancionada y debe ser notificado al infractor.</p>
<p>☒ Implementar los procedimientos para coadyuvar la prestación de los servicios en forma ininterrumpida.</p>	<p>☒ Implementar los procedimientos para contribuir a la prestación de los servicios en forma ininterrumpida.</p>

☒ El incumplimiento de este último requisito, las inexactitudes o falsedades, harán responsable a la institución, sin perjuicio de lo que pudiere corresponder profesionalmente al firmante del certificado.

✓ El incumplimiento de este último requisito, las inexactitudes o falsedades, harán responsable a la institución, sin perjuicio de lo que pudiere corresponder profesionalmente a la persona que firmó el certificado.

Arcaísmos

Los arcaísmos son voces o expresiones anticuadas que carecen de significado para un hablante medio. Es común encontrar algunos arcaísmos en los textos de la administración pública. Muchas veces son expresiones que están muy arraigadas en la tradición jurídica y que, por extensión, también aparecen en los textos administrativos.



☒ Por tratarse de dos ejemplares de un mismo tenor se certifican las firmas en fojas F014950564 y F003219876.

✓ Por tratarse de dos ejemplares de un mismo tenor se certifican las firmas en páginas F014950564 y F003219876.

☒ La Inspección de Obra podrá empero justificar a su solo juicio, casos de fuerza mayor que impidan o atrasen la presentación de las muestras.

✓ No obstante, la Inspección de Obra podrá justificar, a su solo juicio, casos de fuerza mayor que impidan o atrasen la presentación de las muestras.

☒ La licencia se concederá con cobro de haberes cuando el docente no reciba emolumentos por su participación en la actividad para la que se lo convoca.

✓ La licencia se concederá con cobro de haberes cuando el docente no reciba una remuneración por su participación en la actividad para la que se lo convoca.

212

Extranjerismos

Los extranjerismos o barbarismos son vicios que se pueden dar en todos los niveles de la lengua. Se consideran extranjerismos los términos que provienen de otra lengua y que se usan en un documento escrito en español.

En las comunicaciones de la administración pública, se pueden encontrar con frecuencia latinismos, anglicismos, galicismos, italianismos, catalanismos, entre otros.

Por la tradición jurídica, es muy común encontrar locuciones latinas en los documentos administrativos. Estas expresiones son poco conocidas para la mayor parte de la ciudadanía y, por lo tanto, resultan poco comprensibles; pero, además, muchas de esas expresiones tienen su equivalente en español o aportan poca información semántica.

Aquí se detallan algunos ejemplos:



☒ Realizar la evaluación *ex post* de los principales programas y proyectos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

☒ En aquellos casos en los cuales se verifique *prima facie* el elemento objetivo de punibilidad requerido por alguno de los delitos tipificados en la Ley Penal Tributaria, la autoridad administrativa se abstendrá de instruir sumario hasta tanto el área de representación penal del organismo dictamine que existe convicción administrativa de la inexistencia de delito, o bien hasta que recaiga sentencia definitiva en sede judicial.

☒ Dicha Comisión se constituirá *ad hoc* y su conformación se establecerá en la reglamentación de la presente ley.

☒ La sociedad contará también con un (1) síndico suplente *ad honorem*.

✓ Realizar la evaluación después de los principales programas y proyectos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

✓ En aquellos casos en los cuales se verifique a simple vista el elemento objetivo de punibilidad requerido por alguno de los delitos tipificados en la Ley Penal Tributaria, la autoridad administrativa se abstendrá de instruir sumario hasta tanto el área de representación penal del organismo dictamine que existe convicción administrativa de la inexistencia de delito, o bien hasta que recaiga sentencia definitiva en sede judicial.

✓ Dicha Comisión se constituirá para este fin específico y su conformación se establecerá en la reglamentación de la presente ley.

✓ La sociedad contará también con un (1) síndico suplente que no recibirá remuneración por su labor.

remuneración por su labor.

☒ Pero a pesar de ello, cuadra señalar que el mantenimiento de este *status quo* incierto es perjudicial para este operador y para la Lotería Nacional.

☒ Queda expresamente prohibido el uso de solventes halogenados, en particular el percloroetileno, en operaciones de desmanchado manual de ropa, ya sea *a priori* o *a posteriori* del proceso de limpieza a seco.

☒ Los proyectos integrales de conservación de especies de la fauna silvestre y hábitats naturales que se desarrollen o implementen, contemplarán acciones de conservación *in situ* o *ex situ* de manera articulada con otras instituciones de reconocida pericia en la materia.

☒ Pero a pesar de ello, cuadra señalar que el mantenimiento del estado actual incierto es perjudicial para este operador y para la Lotería Nacional.

☒ Queda expresamente prohibido el uso de solventes halogenados, en particular el percloroetileno, en operaciones de desmanchado manual de ropa, ya sea antes o después del proceso de limpieza a seco.

☒ Los proyectos integrales de conservación de especies de la fauna silvestre y hábitats naturales que se desarrollen o implementen, contemplarán acciones de conservación en el lugar o fuera de él, de manera articulada con otras instituciones de reconocida pericia en la materia.

Coloquialismos

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

214



☒ 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.

☒ 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.

Esta modalidad expresa de violencia se adapta a la nueva realidad de las comunicaciones digitales, que abarcan las redes sociales, la mensajería instantánea, y que afectan a la mujer en su integridad, en su salud, en su aspecto social, en su psíquis, ya que se puede ver expuesta en un abrir y cerrar de ojos ante conocidos y desconocidos.

Esta modalidad expresa de violencia se adapta a la nueva realidad de las comunicaciones digitales, que abarcan las redes sociales, la mensajería instantánea, y que afectan a la mujer en su integridad, en su salud, en su aspecto social, en su psíquis, ya que se puede ver expuesta de repente ante conocidos y desconocidos.

Mismismo

El mismismo es un vicio léxico muy frecuente en el discurso administrativo 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.



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.

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.

Las expresiones estériles

En general, en el discurso administrativo, las personas que redactan los contenidos tienden a usar más palabras de las necesarias. No son errores de normativa lingüística, pero obstaculizan la lectura, por lo que conviene eliminar la información estéril o demasiado obvia, evitar las expansiones innecesarias y reemplazarlas por otras más económicas.

Si bien las expresiones estériles se manifiestan de diferentes modos, se las suele agrupar con el nombre de blablisimo. A continuación, se presentan, en forma de lista, las estrategias discursivas más habituales que se observaron en los documentos analizados:

- Rodeos innecesarios: algunos especialistas también llaman expansiones léxicas a este tipo de vicios.



 La Oficina deberá efectuar el registro de los convenios suscriptos por el Ministerio.

 Efectuar modificaciones presupuestarias según las solicitudes efectuadas por las unidades ejecutoras de programas.

 El riesgo especial al que puede estar sometido el personal policial en virtud de su función o de su destino puede tener variada intensidad o criticidad, conforme cada caso particular.

 La Oficina deberá registrar los convenios suscriptos por el Ministerio.

 Modificar los presupuestos según las solicitudes efectuadas por las unidades ejecutoras de programas.

 El riesgo especial al que puede estar sometido el personal policial por su función o de su destino puede tener variada intensidad o criticidad, conforme cada caso particular.

- Exceso de fórmulas o formulismo: son expresiones 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.



Uso incorrecto

- ☒ Igualmente, podrá flexibilizar la congruencia en aras de una mayor tutela y efectividad de los derechos fundamentales de los consumidores que no hayan sido parte del proceso.

- ☒ Se faculta a la Dirección General de Interpretación Urbanística a emitir los actos administrativos necesarios para implementar el procedimiento de asimilación de aquellos rubros no contemplados en el Anexo I, el Anexo II y el Anexo III, a tenor de lo establecido en el Código Urbanístico.



Uso correcto

- ✓ Igualmente, podrá flexibilizar la congruencia para una mayor tutela y efectividad de los derechos fundamentales de los consumidores que no hayan sido parte del proceso.

- ✓ Se faculta a la Dirección General de Interpretación Urbanística a emitir los actos administrativos necesarios para implementar el procedimiento de asimilación de aquellos rubros no contemplados en el Anexo I, el Anexo II y el Anexo III, de acuerdo con lo establecido en el Código Urbanístico.

- Redundancias lógicas: son expresiones que significan lo mismo y que se usan juntas sin razón enfática.

217



No recomendable

- ☒ Los plazos legales o judiciales son perentorios; podrán ser prorrogados por acuerdo conjunto de partes con relación a actos procesales determinados.

- ☒ La incomparecencia de estas personas no representa un obstáculo para la realización del nuevo análisis, y su resultado obtenido se tiene por firme y definitivo.



Recomendable

- ✓ Los plazos legales o judiciales son perentorios; podrán ser prorrogados por acuerdo de partes con relación a actos procesales determinados.

- ✓ La incomparecencia de estas personas no representa un obstáculo para la realización del nuevo análisis, cuyo resultado se tiene por firme y definitivo.

Por Decreto de Necesidad y Urgencia 1/20, se declaró la emergencia sanitaria en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta el día 30 del mes de noviembre de 2020.

Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 6513, de fecha 2 de diciembre de 2022.

Por Decreto de Necesidad y Urgencia 1/20, se declaró la emergencia sanitaria en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta el 30 de noviembre de 2020.

Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 6513, del 2 de diciembre de 2022.

- Exagerado celo explicativo: es el abuso en cláusulas que reformulan, explican, describen, aclaran o ejemplifican por demás el contenido del mensaje.



Asimismo, se los intimá a que toda otra modificación de su empadronamiento o situación fiscal sea también comunicada en esta actuación hasta que se produzca el agotamiento de la instancia administrativa, todo ello bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se ha de continuar con el trámite de los actuados, según las constancias obrantes en los mismos, asumiendo la contribuyente y su responsable solidario la responsabilidad patrimonial en razón de las consecuencias dañosas que les pudieran sobrevenir, especialmente las costas judiciales.

Asimismo, toda otra modificación de su empadronamiento o situación fiscal debe ser comunicada hasta que finalice la instancia administrativa. En caso de incumplimiento, la contribuyente y el responsable solidario asumirán la responsabilidad patrimonial por las consecuencias dañosas que pudieran sobrevenir, especialmente las costas judiciales.

La información contenida en el mismo solo puede ser gestionada y consultada por los sujetos autorizados por esta norma, y el sistema debe permitir la identificación única de cada una de las personas que consulten, ingresen o modifiquen datos, almacenando los registros de cada acceso, acción o proceso que los mismos ejecuten en el sistema.

Los sujetos autorizados por esta norma podrán gestionar esta información. El sistema deberá permitir la identificación única de cada uno y almacenar los registros de cada acceso, acción o proceso que ejecuten en el sistema.

- Contagio de “cotorreo” coloquial: son 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”.



- La creación de este *Manual* de Procedimientos obedece no solo a fundamentos de carácter normativo dado que la ley la 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.

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

El uso de expresiones sesgadas o poco inclusivas

Para muchos redactores, resulta un desafío escribir de forma clara e inclusiva. Es importante reflexionar sobre la actitud con que se trata a las personas receptoras de los textos.

Si bien en algunos ámbitos se recomienda el desdoblamiento, el uso constante de estrategia atenta contra la concisión y contra la claridad, pues recarga el discurso y dificulta la lecturabilidad. Además, hay personas que se perciben excluidas si se usa un desdoblamiento binario (vecinas y vecinos, argentinas y argentinos).

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 de relativo libres (“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”).

Lítotes y 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.

Si bien no implican errores gramaticales, es común encontrar insistencias en las formas negadas que provocan dudas en la lectura.

220



✗ Ningún beneficiario de esta reparación no podrá percibir otras asignaciones, reparaciones, subsidios, sean municipales, provinciales o nacionales, fundadas en el mismo hecho que la origina.

✓ Ningún beneficiario de esta reparación podrá percibir otras asignaciones, reparaciones, subsidios, sean municipales, provinciales o nacionales, fundadas en el mismo hecho que la origina.

 No ignoraba que esos cajeros automáticos no pudieran dar billetes de monedas extranjeras.

 Sabía que esos cajeros automáticos no podían dar billetes de monedas extranjeras.

En algunos ámbitos, se considera indecoroso emplear palabras negativas. Se prefiere 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).

Eufemismos agresivos

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 (por ejemplo, ante la expresión persona especial, que se usa para las personas que tienen algún tipo de discapacidad física o mental, es mejor usar una forma específica, como persona con discapacidad visual, persona con visión reducida, persona invidente o persona ciega).



 Asimismo, toda persona discapacitada podrá solicitar un turno a dicho correo para que, en caso de corresponder, pueda realizar la preinscripción de forma virtual.

 Asimismo, toda persona con discapacidad podrá solicitar un turno a dicho correo para que, en caso de corresponder, pueda realizar la preinscripción de forma virtual.



Quedarán excluidas de dar cumplimiento a las exigencias prescriptas las estaciones en las que, por la complejidad de diseño, no sea posible encarar facilidades arquitectónicas para personas minusválidas.



Quedarán excluidas de dar cumplimiento a las exigencias prescriptas las estaciones en las que, por la complejidad de diseño, no sea posible encarar facilidades arquitectónicas para personas de movilidad reducida.



EL PROGRAMA DE
LENGUAJE CLARO

EL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO

A partir de las problemáticas relevadas en el diagnóstico, la Secretaría Legal y Técnica decidió impulsar el Programa de Lenguaje Claro como un factor clave para generar resultados favorables en los sectores sociales y en los sectores económicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El diseño del programa comenzó en abril de 2021 y cada actividad y producto fueron planificados y desarrollados con una mirada integral y transversal para toda la administración. Se contrataron profesionales especializados en la materia y de la gestión pública. Todo ello, para que el uso del lenguaje claro sea interiorizado de manera colaborativa, progresiva y participativa en cada área de gobierno, en búsqueda del cumplimiento del objetivo general del programa que es garantizar el derecho a entender, fortalecer al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como institución y generar mayor transparencia y acceso a la información pública.

224

► LOS PILARES DEL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO ◀



El lenguaje claro es la puerta de entrada a la democracia. La información pública gubernamental no tiene un beneficio real si no es comprensible y transparente.



La **tránsversalidad** que caracteriza a la estrategia de implementación del lenguaje claro permite mejorar la comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía, así como entre servidores públicos y entre institucionales.



El uso de las tecnologías de la información y la comunicación permite **agilizar el trabajo en el contexto de reforma cultural**.

El objetivo general

El Programa de Lenguaje Claro tiene como objetivo principal implementar nuevas herramientas que garanticen una mejora en la comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía para fortalecer la democracia, promover la transparencia, la accesibilidad, la mejora regulatoria y la modernización del Estado en el ámbito del Poder Ejecutivo.

Los objetivos específicos

Los objetivos específicos que persigue el Programa de Lenguaje Claro son los siguientes:

1. DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES

Es necesario homogeneizar la redacción de los distintos tipos de documentos que produce la administración pública. Esto incluye la estandarización de los criterios en cuanto a las estrategias discursivas, como el uso de un lenguaje despojado de tecnicismos innecesarios, estructuras de oraciones simples y la eliminación de ambigüedades, entre otros.

225

2. DESARROLLO DE MANUALES Y GUÍAS DE ESTILO

Es importante elaborar herramientas y guías didácticas de fácil acceso que establezcan pautas claras sobre cómo redactar y presentar información de manera sencilla y comprensible para toda la ciudadanía.

3. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Es necesario promover el uso del lenguaje claro mediante cursos y otras estrategias de capacitación en las que se profundicen las técnicas de redacción y en el modo de aplicar los estándares definidos en los manuales y las guías.

4. DESARROLLO DE MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

Para poder mejorar, se necesita diseñar encuestas o consultas públicas que tengan como objetivo conocer las necesidades y expectativas tanto de la ciudadanía como de los funcionarios públicos con respecto a la comunicación gubernamental.

5. DISEÑO DE METODOLOGÍA E INDICADORES

Es importante generar una metodología de evaluación de los documentos que establezca un proceso para revisar y aprobar los documentos antes de su publicación en los canales oficiales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esto asegura, por un lado, que todos los documentos oficiales cumplan con los estándares de lenguaje claro. Por otro lado, permite obtener indicadores para analizar la evolución del programa.

6. PROTOTIPADO DE DOCUMENTOS Y USO DE LA TECNOLOGÍA

Para lograr eficiencia en la administración pública, es importante sistematizar ciertos procesos. La tecnología puede ser una aliada en la transformación de la cultura comunicativa. Se pueden utilizar tecnologías de revisión de texto para detectar y corregir problemas de lenguaje complejo. Plataformas en línea, *chatbots* y herramientas de inteligencia artificial permiten facilitar la comunicación con los ciudadanos y brindar respuestas rápidas y precisas.

226

7. DESIGNACIÓN DE ENLACES INTERMINISTERIALES

La administración pública abarca una amplia cantidad de recursos, áreas y documentos. Por eso, es necesario contar con enlaces ministeriales para reforzar la implementación y el uso del lenguaje claro en la mayor cantidad de áreas.

8. TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

Para el armado de estrategias y subproductos, es importante trabajar de forma conjunta con enlaces y con equipos de profesionales especializados en la lengua española, la tecnología, el derecho, entre otros.

9. GENERACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Es fundamental participar de iniciativas que aporten conocimientos sobre experiencias desarrolladas tanto en el ámbito nacional como en el internacional y que tiendan a generar alianzas con sectores de la sociedad civil y del sector académico. Esto garantiza la efectividad en la estrategia de implementación y permite conocer otras necesidades no relevadas.

10. ACTUALIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El programa debe ser flexible para poder generar ajustes y mejoras tanto en función de los resultados como de las necesidades cambiantes de la sociedad.

11. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

El programa debe ser ampliamente difundido para que tanto la ciudadanía como los funcionarios públicos estén conscientes de su existencia y propósito. Esto permite generar la posibilidad de nuevas alianzas con socios, locales o internacionales, que podrían ser estratégicos.

12. MONITOREO Y EVALUACIÓN:

El seguimiento constante es un factor primordial para evaluar los avances en la implementación del programa y realizar los ajustes según sea necesario, para mejorar continuamente la transparencia y la accesibilidad.

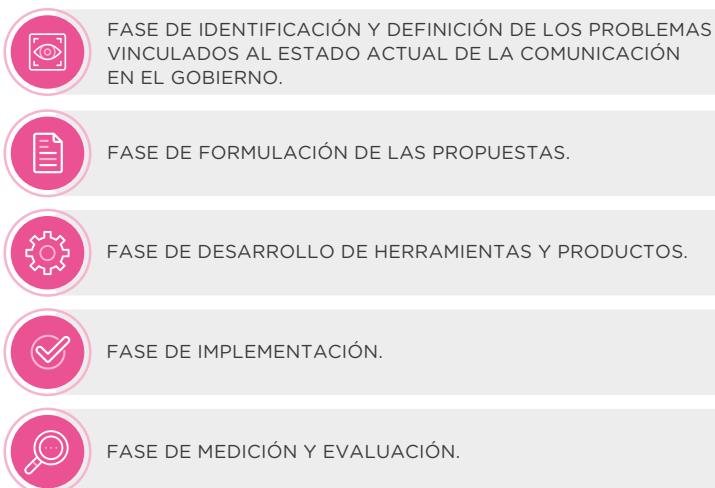
227

Las etapas de desarrollo del Programa de Lenguaje Claro

Teniendo en cuenta la convergencia entre los procesos de modernización del Estado, la reingeniería de procesos tendiente a la mejora de la calidad regulatoria y la promoción de la claridad en la forma de comunicar decisiones hacia la ciudadanía, se estableció como una necesidad desarrollar un Programa de Lenguaje Claro para que la administración pública, en todos los contextos y latitudes, esté a la altura del nuevo Estado de derecho que exige un gobierno ágil, que brinde soluciones a las demandas sociales.

La Secretaría Legal y Técnica decidió impulsar de manera esquematizada el Programa ante los resultados favorables que este generaría desde el punto de vista de lo económico, lo ético y lo social.

El Programa de Lenguaje Claro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fue concebido teniendo en cuenta el cumplimiento de ciertas fases o etapas, que aumentan gradualmente la complejidad de los medios involucrados, aunque no necesariamente se abordan una a una:



Fase de identificación y definición de los problemas vinculados al estado actual de la comunicación en el Gobierno

Teniendo en cuenta el grado de avance de las políticas de mejora regulatoria y de agilización de trámites, el desarrollo de la primera fase consistió en identificar los problemas vinculados con la carga administrativa en el acceso a los servicios públicos y a la calidad de la redacción de la normativa que los regula. En esta etapa, también se tuvieron en cuenta los antecedentes internacionales y las principales iniciativas llevadas a cabo a nivel nacional, provincial y local.

Durante su desarrollo, se le solicitó al equipo de la Subsecretaría de Experiencia Digital, que es la autoridad de aplicación del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), que remitieran el listado de los trámites más utilizados y consultados por la ciudadanía ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Del estudio de la base de datos realizado por el área, surgió que los trámites más consultados durante 2021 fueron los relacionados con el Registro Civil. En solo un año, se solicitaron 334.069 partidas (nacimiento y defunción). Esto implica una solicitud de aproximadamente 1000 partidas por día.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TEXTO TEMPLATE	
Certificado de partida entregada	334.069	CERTIFICO que el presente documento es copia fiel de las constancias obrantes en el módulo Registro Civil Electrónico del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la fecha de emisión del presente certificado y se expide para ser presentado ante quien corresponda. La partida que se extiende ha abonado los cargos correspondientes a su expedición. Número/s de documento/s electrónico/s: Verificación en línea: https://www.buenosaires.gob.ar/portal-autenticida	229
Registro Documentación Financiera	325.317	CERTIFICO que el presente documento es copia fiel de las constancias obrantes en el módulo Registro Civil Electrónico del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la fecha de emisión del presente certificado y se expide para ser presentado ante quien corresponda. La partida que se extiende ha abonado los cargos correspondientes a su expedición. Número/s de documento/s electrónico/s: Verificación en línea: https://www.buenosaires.gob.ar/portal-autenticida	
Certificado de partida entregada gratuita	211.707	CERTIFICO que el presente documento es copia fiel de las constancias obrantes en el módulo Registro Civil Electrónico del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la fecha de emisión del presente certificado y se expide exclusivamente para trámites de Salud, Educación, Identificación y Previsión Social y es gratuita (conforme art 421 Anexo Decreto 59/2018. Código Fiscal CABA). Número/s de documento/s electrónico/s: Verificación en línea: https://www.buenosaires.gob.ar/portal-autenticida	

<p>Documento por el cual se solicitan las licencias de inhumación, inhumación extraña jurisdicción y cremación y cremación extraña jurisdicción</p>	<p>47.194</p>	<p>La cremación voluntaria es la que responde la voluntad del fallecido, expresada por instrumento público y siempre que no exista oposición de herederos forzados, en cuyo caso se requerirá autorización judicial (Ley 4977/14 GCBA).</p>
		<p>La cremación directa es la solicitada por los herederos forzados del fallecido, sin oposición de ninguno de ellos y en cuyo caso requerirá autorización judicial (Ley 4977/14 GCBA).</p>
		<p>Los herederos forzados son los determinados por la legítima, en el Código Civil y Comercial de la Nación, ascendientes (padres) y descendientes (hijos), existiendo concurrencia con el cónyuge en estos últimos, o descendientes de segundo grado ante el fallecimiento de los de primer grado, idéntica situación para los ascendentes. En caso de no existir ninguno de los previamente mencionados, habilita a los colaterales.</p>
		<p>La Ley 26.298 habilita al cónyuge a solicitar la cremación, con los recaudos establecidos previamente.</p>

Luego de obtener los datos de la cantidad de partidas y el formato de las plantillas, se realizó un análisis de la redacción de los certificados y se organizó una reunión con el Registro Civil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para conocer si este tipo de redacción resultaba ser complejo para la persona solicitante.

El equipo de Legales del Registro Civil comunicó que la gente no solía llevar la hoja de certificación a las instituciones donde debía presentar la partida, motivo por lo cual muchas veces el trámite quedaba anulado o se demoraba. Era algo lógico que ocurriera, pues en ningún lado del

documento había una indicación para llevar la hoja de la certificación y presentarla ante la organización requirente.

Este intercambio y el diagnóstico que el equipo del Programa de Lenguaje Claro realizó a partir de la experiencia mencionada, marcó el hito que permitió definir el punto inicial del Programa y avanzar a las próximas fases. Se observó que el tipo de redacción que utilizan los certificados es similar al tipo de redacción que poseen otros textos que se producen en la administración, ya sean estos instrumentales o normativos. Sin embargo, dado que no se pudo avanzar con una mesa de trabajo en conjunto con el Registro Civil, se tomó la decisión de trabajar con los documentos que produce la Mesa General de Entradas, Archivo y Salida que depende de la Secretaría.

Asimismo, en esta etapa, se observó que, a pesar de que la Ley 6367 se encontraba vigente desde 2020, había un desconocimiento generalizado sobre cómo utilizar un lenguaje claro en los documentos oficiales. Es por ese motivo que, durante 2021 y 2022, se realizaron dos pruebas piloto de capacitación. Una prueba se hizo a través del Instituto de Formación Política y Gestión Pública y tuvo alcance federal, por lo que se capacitó a la ciudadanía y a funcionarios públicos. La otra tuvo como objetivo capacitar a los agentes de las distintas direcciones que son parte de la estructura de la Secretaría Legal y Técnica.

231



Fase de formulación de objetivos y propuestas

Durante el desarrollo de la Fase 2, que comenzó en julio de 2021, se formularon el alcance, el objetivo general, los objetivos específicos y las primeras propuestas del Programa de Lenguaje Claro.

El objetivo general del Programa de Lenguaje Claro debía tender a mejorar la accesibilidad de la información, a promover la comprensión de la ciudadanía y a garantizar la transparencia en la comunicación

para acompañar a otras herramientas y políticas desarrolladas por el Gobierno de la Ciudad a partir del Plan de Modernización del Estado.

También se definieron las propuestas para llevar adelante los productos con los que el Programa se implementaría a partir de 2022. Las propuestas que se idearon durante esta etapa fueron:

1. El diseño de la currícula del curso “Lenguaje Claro: Hacia una cultura comunicativa”.
2. El desarrollo de la estructura del primer *Manual* y la primera *Guía de Lenguaje Claro* del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
3. La designación de enlaces para la promoción y el uso del Lenguaje Claro dentro del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad.
4. Adaptación a lenguaje claro de textos normativos.

232



Fase de desarrollo de herramientas y productos

La fase de desarrollo de las herramientas y los productos del Programa de Lenguaje Claro comenzó en agosto de 2021 y continua hasta la fecha, dado que es una fase dinámica que se reinventa ante el avance del programa. Incluyó la modificación de normativa, el diseño de guías y manuales, un redactor asistido desarrollado con inteligencia artificial, capacitaciones para funcionarios, la adaptación y prototipados de textos normativos y jurídicos, y la firma de convenios con instituciones académicas. Los productos de esta etapa no se desarrollaron en paralelo, sino que fueron divididos en dos etapas según el grado de avance de la implementación del programa.

La primera parte de esta fase, que se llevó a cabo entre agosto 2021 y septiembre 2022, contempló los siguientes aspectos:

1. La redacción de la primera versión del *Manual de Lenguaje Claro*.
2. La redacción de la primera versión de la *Guía de Lenguaje Claro*.
3. La aprobación del plan de capacitaciones en conjunto con el Instituto Superior de la Carrera.
4. La publicación de los primeros textos normativos adaptados a lenguaje claro.
5. La modificación de la normativa que aprobó los primeros lineamientos sobre el uso de un lenguaje claro en los actos administrativos.

La segunda etapa de esta fase, que comenzó en octubre 2022 y continuará hasta diciembre 2023, contempló los siguientes aspectos:

1. El desarrollo de un asistente virtual para la corrección de textos a lenguaje claro.
2. La actualización del *Manual de Lenguaje Claro*.
3. El desarrollo de la *Guía Interactiva*.
4. El desarrollo de los prototipados de cédulas de notificaciones y citaciones del Gobierno.
5. El desarrollo de una currícula en conjunto con universidades.
6. Adhesión a redes gubernamentales, académicas y de investigación que promueven el uso de un lenguaje claro.
7. Diseño de una encuesta para los empleados de la administración pública.

233

Fase de implementación

Durante esta etapa, la Secretaría Legal y Técnica se propuso lanzar el Programa de Lenguaje Claro de manera gradual, comenzando con un pequeño conjunto de productos para ir expandiéndolo a medida que se adquiera experiencia y se refinen las herramientas y productos.

La fase de implementación se dio a partir de junio de 2022 cuando comenzó el dictado del curso llamado “Lenguaje Claro: Hacia una nueva cultura comunicativa” y se publicaron la primera versión del Manual de Lenguaje Claro y la Guía junto con las adaptaciones de la normativa electoral que fuera solicitada por la Dirección General Reforma Política y Electoral del Ministerio de Gobierno.



Fase de medición y evaluación

La fase de medición comenzó en septiembre de 2023, a partir de la puesta productiva de CLAPPI, el asistente virtual para la corrección de textos a lenguaje claro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A través del análisis del uso y el *backend* de CLAPPI y el lanzamiento de encuestas en islas digitales, se buscará medir la eficacia del Programa de Lenguaje Claro y recopilar datos cuantitativos y cualitativos para obtener una imagen lo más completa posible de la percepción pública y el impacto del lenguaje claro.

234

Los cuatro ejes del Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Los objetivos específicos, como se mencionó, se encuentran relacionados con las propuestas y las actividades que forman parte del Programa de Lenguaje Claro. Cada uno de ellos fueron agrupados en lo que son los cuatro ejes de desarrollo más importantes del Programa de Lenguaje Claro:

1. La capacitación de funcionarios públicos y el desarrollo de materiales didácticos.
2. La adaptación y el prototipado de los textos jurídicos y administrativos.
3. La automatización del proceso de clarificación de textos.
4. Transparencia y Gobierno Abierto.



Con el fin de mejorar la calidad regulatoria, simplificar las comunicaciones oficiales y clarificarlas para que sean fácilmente comprensible para todos los ciudadanos, el Programa utiliza una serie de instrumentos y herramientas que serán descriptos en el Capítulo 4. Estas herramientas e instrumentos encuentran su fundamento en los ejes y en los objetivos específicos.

235

- **La capacitación de funcionarios públicos y el desarrollo de materiales didácticos •**

El discurso jurídico, el discurso administrativo y el lenguaje claro deben confluir para el funcionamiento correcto de la administración y la protección de los derechos de las personas. Es crucial que los profesionales del derecho, de la comunicación, de la administración pública y de la lengua transmitan información accesible y de manera clara. En el ámbito administrativo, es común utilizar un lenguaje técnico y complejo que puede resultar difícil de entender para las personas que no tienen conocimientos en este campo.

Por esta razón, es importante que quienes participan de esa comunicación aprendan a utilizar un lenguaje claro y preciso que permita que las personas destinatarias también comprendan cómo funcionan los servicios del Estado, sus derechos y sus obligaciones. La aplicación de los conocimientos teóricos sobre el lenguaje claro en la práctica implica una serie de pasos y estrategias que se deben seguir para comunicarse de manera clara y accesible con todas las personas.

La capacitación del personal del Estado es un factor determinante para la implementación del lenguaje claro en la comunicación oficial, administrativa y jurídica. Muchos documentos contienen términos muy técnicos y pueden resultar complejos para el usuario medio. En algunos casos, los usuarios no tienen acceso al marco conceptual de los términos que se utilizan, lo que dificulta la interpretación del documento en su conjunto. En otros casos, los usuarios son sujetos con formación académica que no pueden comprender el vocabulario y las formas de discurso utilizado en la escritura administrativa.

En el caso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, este escenario puso de relieve la necesidad de capacitación en varias áreas de Gobierno que producen información pública y procedimientos que regulan servicios y establecen obligaciones y que, por lo tanto, tienen un impacto directo en las personas que habitan o transitan la Ciudad. Es por esa razón que a fines de 2019, se brindaron las primeras capacitaciones para algunas áreas específicas del Gobierno de la Ciudad y se diseñó un plan de capacitación para intentar alcanzar a un número elevado de los empleados que trabajan en la planta del Gobierno.

Para reforzar el contenido de las capacitaciones, se tomó la decisión de acompañar el proceso con la publicación de manuales y guías de estilo para la escritura y la comunicación oral. Estos documentos proporcionaron puntos de referencia para informar y orientar a los empleados públicos en su labor diaria.

•Adaptación y prototipado de los textos administrativos •

La necesidad de contar con documentos prototipados y diseñados en lenguaje claro dentro de la administración pública es más urgente que nunca. La administración produce textos instrumentales en grandes cantidades. Los documentos instrumentales, que incluyen políticas, regulaciones, formularios y procedimientos, constituyen la base para una operación gubernamental efectiva. Al emplear prototipos de estos textos, se puede mejorar la estructura, el diseño y la accesibilidad, lo que, a su vez, promueve la claridad y facilita la comunicación con los ciudadanos. La relación intrínseca entre los textos instrumentales prototipados y el lenguaje claro desempeña un papel central en la promoción de la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia administrativa.

¿Qué es un prototipo?

En el caso de los textos instrumentales, se pueden establecer patrones de redacción que simplifican la tarea de comunicar cierto tipo de información. Por lo general, se elaboran sobre la base de un estudio de la interacción, de la forma en que se establece el diálogo y del comportamiento de los participantes en la situación comunicativa que se estandariza.

Una vez que se define el prototipo, se establece un período de prueba en el que los mismos participantes de la situación comunicativa —en este caso, los funcionarios y algunos ciudadanos— hacen una devolución sobre la utilidad, la eficiencia y el efecto que produjo el mensaje adecuado al estándar.



Los textos instrumentales —que, como se mencionó antes, comprenden una amplia gama de documentos como leyes, regulaciones, directrices y formularios— son elementos esenciales de la administración pública. Estos documentos no solo establecen las bases legales y operativas de una organización, sino que también sirven como medios de comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos. La complejidad inherente de muchos de estos documentos puede resultar en una comprensión limitada por parte del público en general. Es por ese motivo que la combinación de prototipos y lenguaje claro se presenta como una solución para abordar este problema y mejorar la efectividad general de la administración pública.

Los prototipos sobre los documentos oficiales ofrecen la oportunidad de crear y refinar versiones preliminares de estos documentos antes de su implementación final. Esta fase de desarrollo permite identificar y corregir problemas en cuanto a la estructura, la presentación y la disposición del contenido. Al recibir retroalimentación temprana de los usuarios y las partes interesadas, los prototipos pueden optimizarse para garantizar que sean intuitivos y fáciles de entender. Esta iteración temprana disminuye la probabilidad de malentendidos y errores en los documentos finales.

La aplicación de lenguaje claro en los textos instrumentales es un componente esencial para mejorar la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos. Al evitar los floreos discursivos tan característicos de la tradición jurídica, los ciudadanos pueden acceder y asimilar de manera efectiva las políticas, los servicios y los procedimientos que los afectan directamente.

Los prototipos permiten experimentar con diferentes enfoques de diseño y contenido, y facilitan la identificación de la presentación más efectiva. La incorporación de lenguaje claro en estos prototipos refuerza la comprensión y permiten a los diseñadores evaluar la legibilidad real de su contenido. Esta retroalimentación recíproca entre el prototipado

y el lenguaje claro conduce a la creación de documentos instrumentales finales que son accesibles, precisos y comunicativos.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con 1026 documentos que poseen plantillas en el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE). Sin embargo, muchas de ellas no respetan los estándares de claridad necesarios. Es por ese motivo que la Secretaría Legal y Técnica tomó la decisión de avanzar con el rediseño y la reingeniería del proceso de notificaciones electrónicas y trámites de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo con la intención de generar una prueba piloto que pudiera ser escalada a otras áreas del Gobierno. Este proceso será desarrollado en el próximo capítulo.

•La automatización de Lenguaje Claro•

En la era digital, la tecnología se ha convertido en un componente fundamental para el avance y la mejora de diversos aspectos de la sociedad, y la administración pública no es la excepción. Uno de los ámbitos en los que la tecnología ha demostrado un impacto significativo es en la automatización y modernización de los procesos de escritura, especialmente cuando se enmarca en la implementación del Programa de Lenguaje Claro.

239

La comunicación efectiva entre el Gobierno y los ciudadanos es esencial para fomentar la participación, la comprensión y la confianza en las instituciones y las políticas públicas. En este contexto, la implementación de un redactor asistido basado en inteligencia artificial (IA) que transforme textos en lenguaje claro se presenta como una herramienta innovadora para lograr una comunicación más accesible y transparente. El Capítulo 4 de este documento explora el desarrollo y la implementación de dicho sistema en el marco del Programa de Lenguaje Claro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, destacando sus beneficios y su potencial para avanzar en la implementación tecnológica.

La automatización y modernización de la escritura no solo aumentan la eficiencia interna, sino que también promueven la transparencia, la comprensión y la confianza en la administración. Al aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles, los gobiernos pueden garantizar que sus comunicaciones sean claras, accesibles y alineadas, tanto con la necesidad de modernización de su estructura interna como con las necesidades de la sociedad.

Durante mucho tiempo, la jerga legal y administrativa ha dificultado la comprensión de los documentos y trámites por parte de la ciudadanía. Aquí es importante destacar el concepto de “lenguaje claro” porque se trata de un enfoque que busca comunicar la información de manera accesible y comprensible para el público en general, evitando el uso excesivo de tecnicismos y términos complejos, como se ha mencionado a lo largo de este documento.

Para que los procesos de innovación y modernización administrativa que propone la nueva gestión pública y para que la implementación del uso del lenguaje claro no se pierda solo en una expresión de deseo, la tecnología desempeña un papel esencial:

- La tecnología permite automatizar la generación de documentos administrativos, como formularios, solicitudes y cartas, entre otros. Esto no solo agiliza los procesos internos, sino que también garantiza la coherencia y precisión en la comunicación hacia los ciudadanos. Los sistemas automatizados pueden aplicar principios de lenguaje claro de manera consistente, eliminando ambigüedades y términos confusos.
- Las herramientas tecnológicas pueden ayudar a los redactores de la administración pública a simplificar el contenido de los documentos de manera eficiente. Estas herramientas sugieren alternativas más claras y sencillas para los términos complicados, lo que resulta en

textos más accesibles para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel educativo.

- La tecnología también permite la implementación de formatos accesibles para personas con discapacidades visuales o cognitivas. La generación de documentos en formatos como braille, lectura fácil y versiones multimedia contribuye a la inclusión y equidad en la comunicación gubernamental.
- Las herramientas tecnológicas pueden analizar cómo los ciudadanos interactúan con los documentos generados y proporcionar retroalimentación útil. Esto permite a la administración identificar áreas de mejora y ajustar su enfoque para lograr una comunicación aún más efectiva en el futuro.

• **Transparencia y Gobierno Abierto. El compromiso de Lenguaje Claro en la agenda de *Open Government Partnership* (OGP) •**

241

La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP —Open Government Partnership—, por sus siglas en inglés) comenzó a funcionar el 20 de septiembre de 2011, cuando los ocho gobiernos fundadores (Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica, Reino Unido, Estados Unidos) aprobaron una Declaración de Gobierno Abierto y anunciaron sus planes de acción nacionales.

Al día de hoy, es una iniciativa global de setenta y siete países (entre ellos Argentina, desde 2012) que promueven la transparencia, la participación y la innovación gubernamental a través del uso de nuevas tecnologías y del diálogo permanente con la sociedad civil. Se fomenta el aprendizaje de pares y el intercambio con contrapartes alrededor del mundo, posibilitando así la difusión de ideas nuevas y soluciones a desafíos de la política pública. La alianza tiene el objetivo de asegurar el establecimiento de compromisos concretos por parte de los gobiernos

con el fin de promover la transparencia, empoderar a los ciudadanos, luchar contra la corrupción y aprovechar nuevas tecnologías para fortalecer su gobernanza.

En octubre de 2015, se lanzó el Programa de Gobiernos Subnacionales de la Alianza para el Gobierno Abierto. Hubo cuarenta y cinco solicitudes de gobiernos para formar parte del programa, de los cuales fueron seleccionados quince. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires forma parte del selecto grupo, junto a ciudades como Seúl, París y Madrid, entre otras. Estos nuevos miembros forman parte de una red de gobiernos, organizaciones de la sociedad civil, academia y otros actores que tienen un profundo interés en cambiar y mejorar la cultura de gobierno y que creen que OGP es una excelente alternativa para ello.

La inclusión del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la Alianza para el Gobierno Abierto permite generar un espacio formal de diálogo e interacción con la sociedad civil para la creación conjunta de políticas públicas. Gobierno y Organizaciones No Gubernamentales se sentaron a la misma mesa para crear juntos el Primer Plan de Acción de la Ciudad en Gobierno Abierto, teniendo en cuenta el contexto local. Durante 2016, se cocrearon, junto a organizaciones de la sociedad civil, cinco compromisos que abarcaban temáticas sectoriales —salud, transporte, educación—. Se hizo foco en aprovechar la dimensión local para aplicar las soluciones propuestas por el Gobierno Abierto, orientadas a mejorar los servicios públicos y la calidad de vida de los ciudadanos, involucrando a los tres poderes del Estado, con el objetivo de avanzar hacia un paradigma de Estado Abierto. El Plan de Acción fue presentado en la Cumbre Global de OGP, que se realizó en París, ese mismo año.

En 2017, se trabajó en la implementación de los compromisos. A su vez, la Ciudad se sumó al Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto con una meta subnacional, cocreada luego de dos meses de trabajo presencial y virtual.

Los compromisos y su implementación son evaluados por el Mecanismo de Reporte Independiente (IRM por sus siglas en inglés), a través de una mesa de seguimiento conformada por representantes de la sociedad civil y el Gobierno.

En 2018, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires diseñó su Segundo Plan de Acción en el marco del Programa de Gobiernos Locales de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGPLocal). Constó de cinco iniciativas, en un plazo de implementación de dos años.

Desde 2021 hasta 2023, el Gobierno de la Ciudad trabajó junto a distintos actores para cocrear los compromisos del Tercer Plan de Acción de la Ciudad de Buenos Aires en la Alianza para el Gobierno Abierto. Ya finalizaron dos de sus compromisos y cuatro de estos siguen en marcha. Uno de ellos es el Compromiso de Lenguaje Claro impulsado por la Secretaría Legal y Técnica en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley de Uso y Promoción del Lenguaje Claro en el Sector Público.

243

Entre los propósitos para este plan de acción, se cuentan los siguientes:



Continuar profundizando la visión de Estado Abierto, incorporando en el plan compromisos de los tres poderes del Estado y, en particular, buscando compromisos que fortalezcan su articulación.



Ampliar la comunidad de Gobierno Abierto involucrando nuevos actores a los compromisos como OSC temáticas y territoriales, vecinos, sector privado, y academia.



Generar compromisos vinculados a poblaciones vulnerables de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Generar compromisos con mayor impacto en la vida de los vecinos.

Con la fuerte convicción de que los desafíos a los que se enfrenta la Ciudad son complejos, y requieren distintas miradas y diversas fuentes de datos para resolverlos, se buscó seguir profundizando la visión de Gobierno Abierto. Es así que, durante los próximos años, los esfuerzos estarán focalizados en tres objetivos:

- 1 Profundizar la visión de Gobierno Abierto de forma transversal al Gobierno.
- 2 Ampliar la comunidad del Ecosistema de Gobierno Abierto.
- 3 Generar valor a través del Gobierno Abierto.

Compromiso 4 del Tercer Plan de Acción: Lenguaje Claro como herramienta para garantizar una comunicación sencilla, rápida y efectiva entre el Estado y la ciudadanía

244

En el marco del Tercer Plan de Gobierno Abierto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Secretaría Legal y Técnica propuso poner al Lenguaje Claro como uno de los ejes principales de la agenda de Gobierno Abierto, ya que constituye una herramienta fundamental para garantizar una comunicación sencilla, rápida y efectiva entre el Estado y la ciudadanía.

El avance del compromiso implicó reuniones con representantes de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la sociedad civil (Democracia en Red) lo que llevó a consensuar algunos hitos del compromiso en los que se ha trabajado en conjunto con el equipo de la Legislatura de la Ciudad.

El compromiso asumido tiene como objetivo establecer al Lenguaje Claro como una herramienta de alcance transversal para garantizar una comunicación sencilla, rápida y efectiva entre el Estado y la ciudadanía.

Para ello, se llevaron a cabo instancias participativas con la sociedad civil, capacitaciones a diferentes áreas de gobierno sobre la temática, y se mejoró el acceso en línea a trámites, normativas o documentos y establecer propuestas de mejora. A continuación, se enumeran los seis hitos del compromiso y su grado de avance:

HITO 1

Publicación y difusión de la *Guía* y del *Manual de Lenguaje Claro* en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

HITO 2

Realización de tres (3) mesas de trabajo para la elaboración de un diagnóstico de los documentos, normas y trámites más consultados por la ciudadanía

HITO 3

Realización de cinco (5) capacitaciones dirigidas a áreas de Gobierno para promover la producción de textos en lenguaje claro

245

HITO 4

Lanzamiento de la sección en la web del Gobierno sobre lenguaje claro

HITO 5

Conformación de un grupo de trabajo interdisciplinario para establecer la formación obligatoria en lenguaje claro para todas las personas que se desempeñan en la administración pública

HITO 6

Realización de un Módulo de Autoevaluación en lenguaje claro para estandarizar resultados y generar aprendizaje

Hito 1. Publicación y difusión de la Guía y del Manual de Lenguaje Claro en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

El 4 de octubre de 2022, la Secretaría Legal y Técnica efectuó el lanzamiento del *Manual* y de la *Guía de Lenguaje Claro* aprobados por Resolución 185-SECLYT/22 de fecha 27 de septiembre de 2022.

El evento titulado “EL DERECHO A ENTENDER. Hacia una transformación de nuestra cultura comunicacional” se realizó en el Auditorio del Edificio de la Ciudad, sito en la calle Uspallata 3160 y contó con la presencia del Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Lcdo. Horacio Rodríguez Larreta, quién abrió el acto.

Participaron del evento representantes del Poder Legislativo y del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, y distintos referentes en la materia de Lenguaje Claro que aportaron experiencias y resaltaron la importancia de impulsar el Lenguaje Claro como una herramienta fundamental de acercar la ciudadanía y el Estado.

246

Tanto el *Manual* como la *Guía de Lenguaje Claro* fueron publicados en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires 6471 (29-09-22).

Hito 2. Realización de tres mesas de trabajo para la elaboración de un diagnóstico de los documentos, normas y trámites más consultados por la ciudadanía

Primera mesa de trabajo

El 9 de mayo de 2023, en el marco de la “Semana de Gobierno Abierto 2023”, organizada por la Subsecretaría de Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se llevó a cabo la primera Mesa de Trabajo Interdisciplinaria destinada a la elaboración de un diagnóstico de normativas y trámites correspondientes al HITO 2 del Compromiso.

La actividad fue facilitada por Cecilia Ibarra del equipo de Democracia en Red y Camila Lescano de la Subsecretaría de Gobierno Abierto del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Participaron representantes de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, de la Secretaría Legal y Técnica y de otras áreas de Gobierno. También participaron representantes de la Intendencia de Vicente López, provincia de Buenos Aires.

La metodología del encuentro fue la siguiente:

Al comienzo de la actividad, se dividió a quienes participaron en dos grupos: uno trabajó sobre normativas y otro sobre trámites.

1. PRESENTACIÓN

Se comenzó con una presentación de las facilitadoras e integrantes de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo. Se explicaron los ejes de trabajo: trámites y normativas. Las áreas especializadas hicieron énfasis en los resultados que se buscaban para cada eje.

247

2. BRAINSTORMING DE DESAFÍOS

Se invitó a los participantes a pensar desafíos en relación con el hito (lenguaje claro), para el eje temático asignado al grupo (normativa o trámites). Por ejemplo, el grupo de normativas pensó desafíos encontrados al momento de leer/buscar/investigar normativas.

3. SELECCIÓN DE DESAFÍO

Votar o consenso: se eligió una serie de desafíos a profundizar. Luego de la votación, se preguntó a los integrantes del equipo si querían articular las dos/tres ideas más votadas o si preferían avanzar con una sola. Esto permitió que una idea pudiera ser mezcla de varias.

4. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES SOLUCIONES DE LOS DESAFÍOS SELECCIONADOS

Sobre la base de los desafíos obtenidos, se buscó obtener posibles soluciones a priorizar en una matriz de facilidad/impacto.

En primer lugar, se realizó un breve *brainstorming* de soluciones, y se las ubicó en un cuadrante al lado de los desafíos.

5. PUESTA EN COMÚN

Se realizó una puesta en común de cada grupo. En la mesa de trámites, se trabajaron sobre los siguientes puntos:

Desafíos/ problemáticas:

- Trámites sin el correlato normativo correspondiente.
- Alfabetización digital.
- Documentación y carga administrativa, digitalización e interoperabilidad.
- Trabajo en conjunto con las áreas bajo los mismos principios de la mesa de trámites + coordinación con áreas (por ejemplo, el Registro Civil).
- Transmitir a las áreas la necesidad de aplicar lenguaje claro a nuestros productos + trabajo interdisciplinario entre áreas de comunicación.
- Redacción de trámites: enunciados confusos.
- Internas web, estrategias audiovisuales.
- Atención al público, mejorar la comunicación presencial (mesa de entrada).

248

Posibles soluciones:

- Reforzar el trabajo interdisciplinario. Lineamientos homogéneos de producción de trámites: plataforma, redacción, dispositivos.
- Poner en común metodologías al interior del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Análisis e identificación de la carga administrativa.

Problemas:

- Explicación de conceptos.

- QR para ORDENAR determinada información.
- Buscar un giro didáctico en los documentos.

Propuesta concreta:

Seguridad al momento de entregar la cédula, hacer llamado previo (BOTI). Implementación de URL para validar la autenticidad de la figura electrónica.

Segunda mesa de trabajo

Se llevó a cabo el 1 de junio de 2023, en el edificio del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Uspallata 3160).

Participaron de la reunión algunos integrantes del Equipo de la Secretaría Legal y Técnica (SECLYT) y de la Subsecretaría de Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas (SSGOARCU). Además, participaron representantes de Democracia en Red, del Equipo de la Municipalidad de Vicente López, Provincia de Buenos Aires, de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires y Carmen de Cucco Alconada (Abogada, Editora Correctora de textos).

El encuentro se organizó en dos partes. Por un lado, se presentó el trabajo que se viene realizando en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre cédulas de notificación y, por otro lado, se presentó el avance en materia de trámites. A partir de estos dos grandes ejes, se comenzaron a problematizar algunos desafíos y a plantear soluciones en torno a estos.

Las presentaciones que se utilizaron para la discusión fueron las siguientes:

- ▶ PROYECTO NOTICÉDULAS
- ▶ TRÁMITES DE LA CIUDAD

1. PRESENTACIÓN DE CÉDULAS

Se comenzó con una presentación de las facilitadoras e integrantes de la mesa. Se explicaron los ejes de trabajo: trámites o normativas. Las áreas especializadas hicieron énfasis en los resultados que se buscaban para cada eje.

Problemas:

- Redacción poco clara, confusa, desordenada
- Pérdida de tiempo y recursos para la ciudadanía

Objetivos:

- Redacción clara
- Unificar sistemas para la confección de cédulas, utilizando el Módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE)
- Disminuir tiempos y recursos

250

Logros:

- Unificación de GEDO
- Desde el área de Innovación plantearon, el trabajo a realizar sobre un módulo para asociar muchas notificaciones a cédulas distintas

Propuestas:

- Código QR para validar la cédula. Se conversó sobre la importancia de incluir a distintos segmentos de la población. Muchos de estos segmentos poblacionales no pueden acceder a dispositivos que cuenten con la función de escanear un código QR/otras funcionalidades. En este sentido, se deben contemplar herramientas de inclusión que no sean solamente con QR.
- Requisitos para portales web. Se consideró clarificar la información para brindar mayor accesibilidad a la ciudadanía.



- Información adicional. Se consideraron estrategias para brindar mayor información sobre el contenido de la cédula. Esto deberá coordinarse con las comunas para conocer sus necesidades y combinarse con la realización de encuestas.
- Coordinar atención en las comunas quizás combinar encuestas ahí

2. PRESENTACIÓN DE TRÁMITES

En esta materia, un paso fundamental fue el relevamiento de cantidad de trámites más utilizados mapeados por áreas, por la cantidad de expedientes consultados y por los trámites más efectuados por la ciudadanía.

Propuestas:

- La clarificación en una prueba piloto de aquellos trámites correspondientes al eje de **Presentación ciudadana**: Daños en la vía pública (caída de árboles, mal estado de veredas, etcétera).
- Trabajo en conjunto con el área de eficiencia administrativa.
- Desarrollo de una instancia de videoconsulta, con el objetivo de brindar asistencia y mejorar la experiencia con el trámite, a modo de orientación virtual en la plataforma.



Hito 3. Realización de cinco capacitaciones dirigidas a áreas de Gobierno para promover la producción de textos en lenguaje claro

Durante 2022, se realizaron varias capacitaciones a los agentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por intermedio del Instituto Superior de la Carrera.

En 2023, se ampliaron los destinatarios a otras personas interesadas en la temática. Además, se dictaron cursos para áreas concretas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como el personal de salud.

Hito 4. Lanzamiento de la sección en la web del Gobierno sobre lenguaje claro

Se habilitó un botón de Lenguaje Claro en la página de la Secretaría Legal y Técnica del sitio web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde la ciudadanía puede encontrar el concepto de lenguaje claro, normativa relevante, el *Manual* y la *Guía de Lenguaje Claro*, enlaces y sitios de interés.

252



Hito 5. Conformación de un grupo de trabajo interdisciplinario para establecer la formación obligatoria en lenguaje claro para todas las personas que se desempeñan en la administración pública

El 23 de marzo de 2023, se conformó una Mesa de Trabajo Interdisciplinaria destinada a trabajar sobre la obligatoriedad del Lenguaje Claro para el personal del Gobierno.

El foco de la reunión estuvo puesto en tres ejes fundamentales:

Situación actual

El equipo de la Secretaría Legal y Técnica expuso que, actualmente, la normativa establece la obligatoriedad para la escritura en Lenguaje Claro en el Gobierno, pero no es obligatoria la capacitación de las áreas.

Problemas

Se conversó sobre aquellos obstáculos que dificultan la capacitación obligatoria en áreas de Gobierno. Entre ellos, se habló sobre las dificultades de llegar a todas las áreas por la cantidad de trabajadores y la poca claridad en lo importante que es escribir en lenguaje claro. Por eso mismo, se planteó que un paso importante para avanzar en la temática es transformar culturalmente la agenda de lenguaje claro al interior del Gobierno.

253

Próximos pasos

Se habló de la importancia de priorizar áreas para capacitar, ya que no se puede abarcar la totalidad del Gobierno. A su vez, se mencionó que se deben implementar y mejorar estrategias de comunicación para que todo el Gobierno conozca la temática. Se pensó en adoptar estrategias, como reconocer a las áreas de gobierno por su “nivel de implementación” en Lenguaje Claro y replicar experiencias de otros gobiernos en el mundo.

La evidencia del encuentro se publicó en la cuenta de Twitter de Gobierno Abierto **@BAGobiernoAbierto**

Hito 6. Realización de un Módulo de Autoevaluación en Lenguaje Claro para estandarizar resultados y generar aprendizaje

Finalmente, se desarrolló un Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas (CLAPPI) que consiste en un modelo de inteligencia artificial que tiene como finalidad adaptar los textos redactados por el personal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a un lenguaje claro.

CLAPPI está pensado para uso interno de la administración pública y se encuentra disponible a través de una plataforma web que le permite al usuario cargar los textos de las normas en su versión original para que retorne la versión del texto clarificado. El funcionamiento es similar al de las herramientas de traducción (de un idioma a otro) que se encuentran en línea en la actualidad.

También se prevé que el resultado cuente con el detalle de los cambios y las sugerencias propuestas por el modelo en relación con los indicadores de claridad, precisión y concisión del texto establecidos en el *Manual de Lenguaje Claro* de la Secretaría Legal y Técnica. El texto original y su texto clarificado son guardados en las bases de datos de la aplicación para su posterior análisis y reentrenamiento del modelo.

Además, la plataforma web de CLAPPI contará con secciones de manuales, cursos y noticias, entre otros.

El 4 de julio de 2023, se dio a conocer la herramienta a los agentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se les pidió que completaran una breve encuesta para saber cómo comunica cada área de gobierno y cómo utilizarían CLAPPI en el día a día. La encuesta se llevó a cabo del 4 de julio hasta el 7 de julio de 2023.

En la misma encuesta, se consultaba sobre el tipo de documento que los agentes producen. Su percepción sobre los documentos menos claros y si conocían el marco normativo que regulaba el uso del lenguaje claro en el Gobierno de la Ciudad. Participaron mil empleados públicos ■



LOS PRODUCTOS DEL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO UNO A UNO

LOS PRODUCTOS DEL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO UNO A UNO

Las capacitaciones de funcionarios públicos y la ciudadanía. El proceso y las propuestas de capacitación

El plan de capacitación se desarrolló desde dos perspectivas: una, es para los ciudadanos, y otra, es para los funcionarios que deben responder a las preguntas de los ciudadanos que requieren asesoramiento. Las capacitaciones se brindaron a través del Instituto Superior de la Carrera (ISC) y del Instituto de Formación Política y Gestión Pública (IFPYGP) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El ISC es el organismo dentro de la estructura del Gobierno que promueve la carrera administrativa, mientras que el IFPYGP es un organismo dentro del Ministerio de Gobierno que promueve la formación, capacitación y actualización profesional de dirigentes políticos, funcionarios de gobierno, líderes sociales y ciudadanos con vocación de servicio público.

256

A partir de entonces, la Secretaría Legal y Técnica a través de la Gerencia Operativa Ordenamiento Normativo generó diferentes espacios de capacitación con la premisa de introducir los lineamientos generales de Lenguaje Claro, para garantizar que las personas que integran el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad y todos los servidores públicos que lo necesiten cuenten con una formación adecuada y que puedan cumplir con lo establecido en la Ley de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El proceso de capacitación de agentes públicos en el marco del Programa de Lenguaje Claro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se desarrolló con el objetivo de promover la comunicación efectiva y accesible entre la administración pública y los ciudadanos. A continuación, se describen las principales etapas de este proceso:



IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

Antes de iniciar el programa de capacitación, se realizó un análisis exhaustivo para identificar las necesidades de formación en el ámbito de la comunicación y el lenguaje claro en el ámbito del Poder Ejecutivo. Esto implicó evaluar las deficiencias existentes en la comunicación gubernamental y determinar las áreas que requerían mejoras. Esta etapa comenzó a principios de 2020 y finalizó en diciembre de 2021.



DISEÑO DEL PROGRAMA

Una vez identificadas las necesidades, se diseñó el programa de capacitación que incluyó los objetivos, los contenidos específicos y las metodologías pedagógicas apropiadas. Este programa estuvo alineado con los principios del lenguaje claro establecidos en la versión de 2022 del *Manual de Lenguaje Claro* y las normativas vigentes al 2020.



SELECCIÓN DE FACILITADORES

Se eligieron capacitadores con experiencia en lenguaje claro y comunicación efectiva. Estos profesionales fueron responsables de impartir la capacitación a los agentes públicos.

257



CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN

A partir de junio 2022, se convocó a los agentes públicos a participar en el programa de capacitación sincrónica virtual. Fue importante promover la participación activa y voluntaria para tender a un mayor compromiso con el proceso.



DESARROLLO DE CONTENIDOS

Durante las sesiones de capacitación, se abordaron temas relacionados con el lenguaje claro, incluyendo la simplificación de documentos, la eliminación de tecnicismos innecesarios y la adaptación de la comunicación a diferentes audiencias. Se proporcionaron ejemplos prácticos y ejercicios para reforzar los conceptos aprendidos.



EVALUACIÓN

Se llevaron a cabo evaluaciones quincenales para medir el progreso de los agentes públicos en la adopción de las prácticas de lenguaje claro. Estas evaluaciones incluyeron ejercicios de escritura, revisiones de documentos y pruebas de comprensión.



RETROALIMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Se brindó retroalimentación individualizada a los participantes para ayudarles a mejorar sus habilidades de comunicación. Además, se recopilaron los comentarios y sugerencias de los agentes públicos para realizar ajustes y mejoras en el programa de capacitación.



CERTIFICACIÓN

Al finalizar el programa de capacitación, se les otorgó una certificación a los agentes públicos que completaron satisfactoriamente el proceso. Esta certificación reconoció su compromiso con la comunicación clara y efectiva, y, en el caso del personal de planta permanente, le permitió sumar puntos para promocionar la carrera administrativa.

258



SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

La capacitación no terminó con la obtención del certificado del curso sincrónico virtual. Durante 2023, se generaron dos herramientas más de capacitación. Un curso autogestionado que se encuentra en proceso de desarrollo y una herramienta de autoevaluación que es el instrumento que más adelante se describirá como el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas (CLAPPI).



• Curso “Buenas Prácticas para la redacción de textos administrativos”•

Luego de la aprobación de la Resolución 54-Seclyt/2019 que incorporó las primeras pautas para el uso de un lenguaje claro en los actos administrativos, la Gerencia Operativa Ordenamiento Normativo dictó, en conjunto con el Instituto Superior de la Carrera, entre enero y julio de 2020, dos cursos de capacitación orientados a los empleados del Instituto de la Vivienda de la Ciudad y el Ministerio de Educación.

Durante esos encuentros, el equipo de capacitadores de la Gerencia orientó los contenidos para explicar el uso del lenguaje claro en el marco de los anexos II y III de la Resolución 54-Seclyt/19. En el Anexo II, se estableció cómo debía componerse la estructura de los actos administrativos en SADE, mientras que, en el Anexo III, se regularon las Buenas prácticas para la redacción de textos normativos

En estas dos capacitaciones participaron 307 personas.



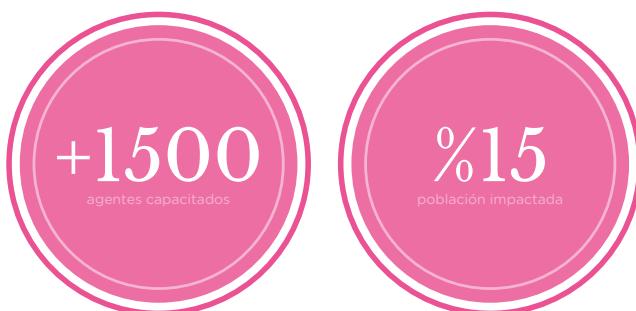
• Lenguaje Claro: herramientas para mejorar la escritura de documentos públicos •

Se realizaron dos seminarios en conjunto con el Instituto de Formación Política y Gestión Pública del Gobierno de la Ciudad, abierto al público general, pero dirigido, principalmente, a los actores de la administración pública, de la sociedad civil y del sector académico. Estos seminarios fueron llevados a cabo en el mes de junio y julio de 2021, con más de 400 participantes de los tres sectores, de distintas partes de Argentina y de los países limítrofes. También se llevaron a cabo capacitaciones a nivel interno en la Secretaría Legal y Técnica, como también presentaciones sobre el proyecto dirigidas a las Direcciones Técnicas, Administrativas y Legales de las distintas áreas de gobierno, con el objetivo de que se interioricen en la problemática del lenguaje claro, de las actividades, y brinden su apoyo en la implementación de los productos que serían desarrollados entre fines de 2021 y diciembre de 2022.

• Lenguaje Claro: Hacia una nueva cultura comunicativa •

Con base en la obligatoriedad del uso del lenguaje claro, planteado en el artículo 5 de la Ley 6367, la Secretaría legal y Técnica desarrolló una serie de estrategias enfocadas para que los funcionarios y agentes del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adquieran conocimientos que les permitan potenciar sus destrezas y habilidades de redacción.

260



En conjunto con el Instituto Superior de la Carrera, se desarrolló una propuesta de curso sincrónico virtual que estuvo disponible entre los meses de junio y diciembre de 2022 y que tuvo como objetivo capacitar al personal administrativo en el uso de lenguaje claro para que conozcan sus objetivos, sus antecedentes, cuáles son los errores más frecuentes en la redacción de documentos públicos y los beneficios de incorporar esta perspectiva en la comunicación. Así como también, que los asistentes entiendan al Lenguaje Claro como un instrumento democratizador de la comunicación dentro de la administración pública.

El curso se conformó por 4 módulos:

Módulo 1:

Aspectos Generales del Lenguaje Claro

261

Módulo 2:

Historia del Lenguaje Claro

Módulo 3:

Lenguaje Claro como política pública

Módulo 4:

Recomendaciones generales para escribir claro

Se dictaron dos clases por curso (una teórica y una práctica) a lo largo de seis meses, es decir, dos cursos por semana a través del Instituto Superior de la Carrera del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El personal administrativo del Gobierno logró capacitarse en el uso de lenguaje claro, conocer sus objetivos, sus antecedentes, cuáles son los errores más frecuentes en la redacción de documentos públicos, los beneficios de incorporar esta perspectiva en la comunicación gubernamental y entender al Lenguaje Claro como un instrumento democratizador de la comunicación dentro de la administración pública.

• Capacitaciones en el Hospital General de Agudos Cecilia Grierson •

Tradicionalmente, el discurso médico se presenta con un estilo de difícil legibilidad y lecturabilidad para el común de las personas porque los profesionales apelan a un “estilo culto” y a una prosa conservadora. Habitualmente, los textos relacionados con los temas de salud se caracterizan por una escritura apresurada y llena de tecnicismos, que, incluso, cuando quien redacta sabe de antemano que ese escrito será leído por una persona que no comparte su formación profesional.

Por esa razón, a partir de los cambios que se fueron dando en nuestra cultura, sumados a los movimientos de lenguaje claro, el equipo técnico del Programa de Lenguaje Claro consideró oportuno celebrar la primera Jornada de Lenguaje Claro para el Personal de Salud, en las que se debatió sobre las formas en las cuales se pueden revertir los vicios tanto en la escritura como en la oralidad, con el propósito de compartir y explorar las vías por las cuales la información puede llegar de la mejor manera a las personas.

Este encuentro se llevó a cabo el 15 de junio de 2023 y persiguió los siguientes objetivos:

- Reconocer y examinar las características del lenguaje profesional tradicional que interfieren en la comunicación clara y eficiente con los receptores, sean los pacientes, los familiares de los pacientes u otras personas con las que deben interactuar los profesionales de la salud.
- Reflexionar sobre la importancia de las herramientas lingüísticas, para mejorar la comunicación interpersonal, y sobre las acciones latentes en todo acto discursivo y la vinculación que presupone entre el productor y el receptor del texto.
- Conocer, compartir y reflexionar sobre las experiencias relacionadas con la implementación de prácticas claras de comunicación en diferentes ámbitos profesionales.

De la jornada, participaron setenta personas que son parte del cuerpo de salud del Hospital Cecilia Grierson. De estas jornadas surgió la posibilidad de armar una mesa de trabajo para trabajar, durante el segundo semestre de 2023, en la temática específica de salud y lenguaje claro.

• Ciclo de conferencias de Lenguaje Claro en español •

El Ciclo de conferencias de Lenguaje Claro en español fue organizado por la Secretaría Legal y Técnica en colaboración con el Instituto de Formación Política y Gestión Pública y del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Consistió en un ciclo de clases y entrevistas a funcionarios públicos, investigadores, académicos que han contribuido, con su obra, sus investigaciones, sus proyectos, a la difusión e implementación del lenguaje claro en distintas partes del mundo.

Este ciclo se llevó a cabo desde el 8 de junio hasta el 17 de agosto y sus objetivos fueron los siguientes:

- Ofrecer un ciclo de clases magistrales de profesores, investigadores y funcionarios públicos sobre temas centrales, como la gestión, la investigación y la aplicación del lenguaje claro.
- Acercar a los participantes de los programas del Instituto — auditorio amplio y variado— con funcionarios públicos, investigadores y profesores nacionales e internacionales que tienen una producción muy interesante en temas relacionados con el lenguaje claro, pero que no siempre son conocidos por el “gran público”.
- En términos de formación de la ciudadanía, proveer de un ciclo que analice temas centrales de las cualidades del uso de un lenguaje comprensible destinado a la ciudadanía.
- Proyectar los criterios de transparencia y Gobierno Abierto en la escritura institucional.

El ciclo estuvo destinado a los funcionarios y los empleados públicos nacionales, provinciales y municipales y a todo ciudadano interesado en el uso del lenguaje claro y su avance en el mundo; profesionales de distintas áreas que trabajen en el ámbito público y privado, estudiantes, miembros de organizaciones de la sociedad civil y otros interesados en conocer y discutir la historia y pensamiento argentinos de la mano de algunos de sus más notables estudiosos.

Los encuentros se realizaron los jueves, a las 18.00, a partir del 8 de junio de 2023, a través de la plataforma Zoom de forma sincrónica.

Las clases se grabaron para poder ofrecerlas luego, en forma asincrónica. Del programa, participaron distintos referentes nacionales e internacionales en la materia, con el fin de seguir generando espacios de sensibilización y debate sobre la temática.

• Profesionalización del Lenguaje Claro•

Entre las instancias de capacitación, se desarrollaron dos proyectos que están en vías de realización: un curso de extensión universitaria en la Universidad del Salvador, orientado al perfeccionamiento en comunicaciones efectivas y una carrera de pregrado orientada a formar a las personas para que puedan implementar el lenguaje claro en cualquier área de la administración pública.

◦ **Curso de extensión: Lenguaje Claro para la Administración Pública**

Con el propósito de continuar con la promoción y el uso del lenguaje claro, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diseñó un espacio de formación para que los profesionales que se desempeñan dentro de cada área puedan incorporar herramientas teórico-prácticas a fin de implementarlas en la práctica cotidiana. El curso de extensión universitaria para especializarse en **Lenguaje Claro para la Administración Pública** brindará distintos instrumentos de carácter lingüístico y comunicativo que permitirán potenciar la experticia de los profesionales del gobierno local con el fin de garantizar el acceso a la justicia para la ciudadanía y una comunicación fluida entre las personas.

Los objetivos de este curso son los siguientes:

- Introducir a los profesionales que trabajan en los organismos públicos o privados —o interactúan con ellos— en el uso claro del lenguaje para que este uso se constituya en un instrumento de acceso a la justicia para la ciudadanía y permita una comunicación fluida entre las personas.
- Reconocer y examinar las características del lenguaje administrativo tradicional que interfieren en la comunicación clara y eficiente con los receptores.
- Reconocer y examinar la naturaleza de los textos con los que se lleva adelante la labor de la administración.
- Reflexionar sobre la importancia de las herramientas lingüísticas para mejorar la comunicación sobre cuestiones administrativas.
- Reflexionar sobre las acciones latentes en todo acto discursivo y la vinculación que presupone entre el productor y el receptor del texto.
- Reflexionar sobre la percepción del interlocutor en relación con los textos emitidos por la administración pública.

265

El contenido del curso está articulado de la siguiente manera:

Pragmática



Clase 1

La Pragmática y el aspecto comunicativo del lenguaje. Delimitación y objetivos. Aspectos enunciativos: emisor, receptor, destinatario, situación. Intención comunicativa. Los recursos lingüísticos en el lenguaje en uso. La función del contexto en la interpretación.

Clase 2

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. A quién se dirige (ciudadanía, las otras partes del sistema, focalización en el individuo).

Clase 3

Teoría de los actos de habla. Actos de habla directos e indirectos. Enunciados realizativos y constatativos. Condiciones de adecuación. Principios de cooperación. Implícitos. Implicaturas conversacionales. Teoría de la relevancia. Inferencias y presuposición. Implícitos. Explicaturas. Ambigüedad y malentendidos en la comunicación cotidiana e intercultural. Metáfora e Ironía.

Clase 4

Posición argumentativa del hablante. Porfía - Subestimación - Visibilización. Bullying positivo. Filosofía y Creencias de la institución.

Análisis del discurso

266

Clase 1

Qué es un texto. Definiciones y conceptos relacionados con el texto, y con su estructuración. Características generales. Surgimiento y desarrollo de los estudios del texto. La materialidad del texto. El texto escrito y otras manifestaciones semióticas.

Clase 2

Qué tipos de textos produce la Secretaría LyT. Características generales. Función de cada tipo textual. Reconocimiento de tramas (enumerar lo general).

Clase 3

Textualidad: definición y características. Cohesión y coherencia. Procedimientos de cohesión. La estructura informativa: tema y rema; lo nuevo y lo conocido. Topicalización y focalización.



Clase 4

Acto administrativo como tipo textual. Estructura. Función. Relación paratextual con los anexos. La estructura hipertextual (fuentes).



Clase 5

Texto digital. Estructura. Función. Relación paratextual con los anexos (hipervínculos). Accesibilidad y la navegabilidad. Experiencia del usuario (UX).



Clase 6

Herramientas de búsqueda de la documentación en la institución. El principio de accesibilidad y transparencia. Normas de etiquetado. SEO. Accesibilidad y navegabilidad. Empatía y experiencia del usuario (UX).



Clase 7

Análisis de casos frecuentes. Contextualización. Acto administrativo, convenio, pliego, instructivo. Comunicaciones internas (correo electrónico, memos, minutos de reunión, informes).



Clase 8

Análisis de casos. La problematización de un texto jurídico. Acto administrativo, convenio, pliego, instructivo. Comunicaciones estratégica interna (correo electrónico, memos, minutos de reunión, informes).

267

Normativa



Clase 1

Estructura oracional. Esquemas. Formas prototípicas. Errores de información (problemas de completitud).



Clase 2

Los signos de puntuación. Negrita, cursiva, comillas y expresiones procedentes de otras lenguas. Los signos de expresión y los signos auxiliares. Unión y separación de elementos en la escritura. Cuestiones generales sobre la utilización de las mayúsculas y de las minúsculas.

Clase 3

(Continuación) Los signos de puntuación. Negrita, cursiva, comillas y expresiones procedentes de otras lenguas. Los signos de expresión y los signos auxiliares. Unión y separación de elementos en la escritura. Cuestiones generales sobre la utilización de las mayúsculas y de las minúsculas.

Clase 4

Abreviaturas, siglas, acrónimos y símbolos. Escritura de los números y de las palabras. Repaso sobre las reglas generales de acentuación.

Clase 5

Concordancia y discordancia. Reglas generales. Problemas de concordancia del sustantivo. Problemas de concordancia del verbo. Discordancias habituales entre sustantivo y adjetivo, entre sustantivo y determinantes. Discordancias habituales de referencialidad.

Clase 6

Incorrecciones sobre el régimen verbal. Perífrasis verbales. Incorrecciones en el uso de los modos. Incorrecciones en el uso de las formas no conjugadas (infinitivo, participio y gerundio). Correlación verbal.

268

Clase 7

Errores normativos y vicios léxicos del discurso jurídico: redundancias, pleonasmos, blablismos, pronombres y determinantes. Los errores en la pronominalización. Errores en la aparición de los clíticos. Pronombres relativos. Loísmo, Laísmo. Leísmo. Queísmo y dequeísmo. Mismismo.

Clase 8

Errores normativos propios de la especialidad del discurso jurídico. Reglas de técnica legislativa.

Lenguaje Claro

Clase 1

Guía de Lenguaje Claro de acuerdo con el marco de la política de Estado. Manuales de estilo. Necesidad de unificar criterios (principio de consistencia y el principio de transparencia). Visión retrospectiva.



Clase 2

Qué se entiende por lenguaje claro y cuáles son las diferentes formas de claridad lingüística (lenguaje ciudadano, lenguaje accesible, lenguaje incluyente, lenguaje claro propiamente dicho, lenguaje claro por receptores diferenciados). Diferencias entre lenguaje claro y lectura fácil.



Clase 3

Pragmática de la comunicación clara. La intención comunicativa, lo no dicho, los supuestos, la cortesía y la visibilización del interlocutor en relación con cada tipo textual.



Clase 4

Cómo se edita un texto en favor de lenguaje claro. Cómo se clarifica una resolución. Vicios más frecuentes en este tipo de textos.



Clase 5

Cómo se edita un texto en favor de lenguaje claro. Cómo se clarifica un decreto. Vicios más frecuentes en este tipo de textos.



Clase 6

Los trámites y las comunicaciones a través de las plataformas de gobierno. Introducción al *UX Writing*. Vicios más frecuentes en este tipo de textos.

269

○ Tecnicatura en Lenguaje Claro orientada a la Administración Pública

Con el propósito de continuar con la promoción y el uso del lenguaje claro, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires diseñó una carrera corta para que quienes se desempeñan dentro de cada área puedan incorporar herramientas teórico-prácticas a fin de implementarlas en la práctica cotidiana. La **Tecnicatura en Lenguaje Claro orientada a la Administración Pública** brinda distintos instrumentos de carácter lingüístico y comunicativo que permitirán potenciar la experticia de los profesionales del sector público o de aquellos que se desempeñan en el ámbito privado e interactúan con la administración, para que la comunicación escrita y oral de las instituciones garanticen la transparencia, el acceso a la justicia para la ciudadanía y una comunicación fluida entre las personas.

Entre sus ventajas, se destaca, en primer lugar, que la *Tecnicatura en Lenguaje Claro* orientada a la administración pública consistirá en una carrera corta de pregrado modalidad a distancia; tendrá dos años y medio de duración (1600 horas) y se cursará íntegramente en línea. Brindará una formación práctica con rápida salida laboral y favorecerá el acceso a todos los interesados en la carrera, que viven tanto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como en otras partes del país. Actualmente, se reciben muchas consultas en relación a la formación sobre el uso del Lenguaje Claro dentro del ámbito de la administración. A la fecha, no existe una propuesta que brinde las herramientas que la administración pública precisa para escribir los documentos que produce para la ciudadanía en Lenguaje Claro.

En segundo lugar, la nueva tecnicatura incluirá la práctica de corrección en los textos sobre los que se construyen las comunicaciones digitales: formularios y documentos UX, textos multimediales, textos polifónicos, etcétera. Por lo tanto, la tecnicatura ampliará sus destinatarios, pues incluirá, además de los interesados en Letras, a traductores, periodistas, publicistas, abogados y todos aquellos que deseen adquirir competencia en la técnica.

Finalmente, la nueva carrera propone brindar herramientas teóricas y prácticas actualizadas para mejorar la tarea de comunicar clara y eficazmente a la ciudadanía en un trato empático, respetuoso y accesible lo que el gobierno u otros organismos producen en sus distintos ámbitos de competencias (salud, contrataciones, compras, urbanismo, transporte, etcétera).

Los objetivos de esta tecnicatura son los siguientes :

- Introducir a los profesionales que trabajan en los organismos públicos o privados —o interactúan con ellos— en el uso claro del lenguaje para que este uso se constituya en un instrumento de acceso a la justicia para la ciudadanía y permita una comunicación fluida entre las personas.

- Reconocer y examinar las características del lenguaje administrativo tradicional que interfieren en la comunicación clara y eficiente con los receptores.
 - Reconocer y examinar la naturaleza de los textos con los que se lleva adelante la labor de la administración.
 - Reflexionar sobre la importancia de las herramientas lingüísticas para mejorar la comunicación sobre cuestiones administrativas.
 - Reflexionar sobre las acciones latentes en todo acto discursivo y la vinculación que presupone entre el productor y el receptor del texto.
 - Incorporar las herramientas necesarias para clarificar los textos administrativos en función de cada situación comunicativa.
-

Plan de estudios

271

PRIMER CUATRIMESTRE

- Normativa del Español (64 horas)
- Introducción a Lenguaje Claro (64 horas)
- Acceso a la Justicia (64 horas)
- Transparencia y Gobierno Abierto (64 horas)
- Historia del Lenguaje Claro (64 horas)

SEGUNDO CUATRIMESTRE

- Normativa del Español II (64 horas)
- Gramática española I (64 horas)
- Discurso Jurídico (64 horas)
- Estructura y Funcionamiento del Estado (64 horas)
- Introducción al presupuesto, compras y contrataciones del Estado (64 horas)

TERCER CUATRIMESTRE

- Gramática española II (64 horas)
- Discurso administrativo-contable (64 horas)
- Pragmática lingüística (64 horas)
- Gramática del texto digital (64 horas)
- Recursos digitales para administración pública (64 horas)

CUARTO CUATRIMESTRE

- Edición y Lenguaje Claro I (64 horas)
- Ciberpragmática (64 horas)
- Marketing Digital (64 horas)
- Retórica y Oratoria (64 horas)
- Accesibilidad e Inclusión Digital (64 horas)

QUINTO CUATRIMESTRE

- Edición y Lenguaje Claro II (64 horas)
- Lenguaje accesible y lectura fácil (64 horas)
- Lenguaje con perspectiva de género (64 horas)
- Morfopragmática (64 horas)
- Redacción clara y estilo (64 horas)

272

Herramientas didácticas: El Manual y la Guía Interactiva de Lenguaje Claro

En 2022, la Secretaría Legal y Técnica lanzó el primer *Manual de Lenguaje Claro* del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el objetivo de brindar herramientas didácticas que complementen al plan de capacitaciones y generar un cambio en el modo en que se elaboran los documentos, las piezas de comunicación y los actos administrativos que aprueban los funcionarios públicos. La *Guía* es un compendio de recomendaciones dirigidas a los agentes públicos para una redacción sencilla y precisa de normas, trámites y comunicaciones gubernamentales para una comunicación más fluida y transparente.

Tanto la *Guía* como el *Manual* se concibieron como un recurso para que las personas que elaboran los documentos puedan incorporar, progresivamente, las herramientas principales del lenguaje claro en la escritura cotidiana.

• El proceso de trabajo •

Para lograr un primer producto que refleje la importancia de la integralidad y transversalidad del uso del lenguaje claro en los documentos públicos y para facilitar su implementación, se estableció un proceso metodológico compuesto de las siguientes etapas:



Creación del equipo de trabajo

El proceso comenzó con la formación de un equipo de trabajo multidisciplinario, compuesto por expertos en técnica legislativa, lenguaje claro, lenguaje con perspectiva de género, comunicación, abogados y funcionarios públicos. Este comité se encargó de supervisar y coordinar todo el proceso. En esta etapa, se designaron a los referentes de lenguaje claro de las áreas del Gobierno que formarían parte de la mesa de trabajo para la redacción del documento.

273



Investigación y capacitación

Antes de comenzar a redactar el *Manual*, entre 2020 y 2021, se llevó a cabo una fase de investigación y capacitación. El equipo revisó las mejores prácticas de lenguaje claro en otros lugares y se formó en los principios y técnicas del lenguaje claro. Esto incluyó talleres y capacitación específica.



Identificación del público objetivo

Se identificaron los grupos de público objetivo para los cuales se redactaría el *Manual*. Esto incluyó a los ciudadanos comunes, funcionarios públicos, abogados, y otros grupos que interactúan con la administración pública.



Ánalisis de documentos existentes

Se revisaron documentos gubernamentales existentes para identificar problemas comunes de claridad y comprensión. Esto proporcionó una base para la redacción del *Manual*.



Desarrollo de directrices

El equipo de trabajo desarrolló directrices específicas para la redacción en lenguaje claro, teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación y las mejores prácticas internacionales. Estas directrices incluyeron recomendaciones sobre la estructura de los documentos, elección de palabras, uso de ejemplos y más.

274



Redacción del *Manual*

Con las directrices en mano, se procedió a la redacción del *Manual de Lenguaje Claro*.



Revisión y retroalimentación

El borrador del *Manual* fue revisado por un grupo diverso de especialistas, incluyendo ciudadanos representativos de los grupos de público objetivo. Se recopiló retroalimentación y se realizaron ajustes en consecuencia.



Aprobación y publicación

Una vez finalizado el proceso de revisión, el *Manual* fue presentado a las autoridades gubernamentales pertinentes para su aprobación. La Resolución 185/2022 de la Secretaría Legal y Técnica autorizó la publicación oficial del *Manual*.



Lanzamiento y promoción

El *Manual de Lenguaje Claro* fue lanzado, oficialmente, en un evento de presentación al que asistieron aproximadamente 250 personas. Se llevaron a cabo campañas de promoción para concientizar a los funcionarios públicos y al público en general sobre la importancia del lenguaje claro en la comunicación gubernamental.

La primera versión se realizó gracias a un esfuerzo colaborativo que comenzó en octubre de 2021 e involucró varias etapas y actores clave tanto del Gobierno de la Ciudad como del sector académico. Se conformaron dos mesas de trabajo para llevar a cabo la redacción y revisión del *Manual de Lenguaje Claro*.

Una mesa estuvo compuesta solo por el equipo de trabajo de la Secretaría Legal y Técnica y por los especialistas técnicos en lingüística, técnica legislativa y enfoque de género. En estas mesas, se llevó a cabo el diseño del índice del *Manual*, y la estrategia de elaboración y entrega de cada capítulo.

La segunda mesa, denominada “Mesa de enlace de referentes”, fue integrada por 29 representantes técnico-legales de los Ministerios, Secretarías y organismos descentralizados del Poder Ejecutivo, de los organismos de transparencia y acceso a la información, del Instituto Superior de la Carrera y de la Unidad para la Igualdad de Género.

Se llevaron a cabo ocho encuentros virtuales con estos representantes, con una agenda previa a cada una de ellas, materiales entregables y presentaciones efectuadas por los especialistas técnicos en la materia.

El objetivo de estas reuniones fue integrar a los representantes de cada área de gobierno en las presentaciones de los expertos en lingüística, y en los procesos de toma de decisión de las nuevas prácticas de lenguaje claro, para lograr una implementación integral y eficiente. Por ello, las observaciones y conclusiones de cada reunión fueron incluidas en cada capítulo del *Manual*.

En el marco de estas mesas, se terminaron de definir y delinear los seis indicadores que debían ser tenidos en cuenta para redactar de manera clara. Estos son:

1. AUDIENCIA (PERSONAS DESTINATARIAS).

2. CLARIDAD.

3. CONCISIÓN.

276

4. PRECISIÓN.

5. RECURSOS VISUALES.

6. ORGANIZACIÓN DEL TEXTO.

Se realizaron las siguientes acciones en conjunto:

- Análisis de los principales documentos normativos generados por el Poder Ejecutivo.
- Introducción al enfoque y perspectiva de género.
- Clarificación de conceptos y principios de lenguaje claro.
- Diagnóstico de la situación actual y definición de indicadores.
- Proceso de revisión y corrección.

Cabe mencionar que, como trabajo previo, desde la Secretaría Legal y Técnica se efectuó un relevamiento de las principales normas y documentos administrativos para detectar los errores más comunes en los que incurren quienes escriben documentos administrativos y normas, para que los especialistas nos pudieran dar herramientas para mejorar la comunicación con la ciudadanía.

• *Manual de Lenguaje Claro 2022* •

El *Manual de Lenguaje Claro*, como se mencionó, fue el resultado de un proceso participativo que incluyó la experiencia y la perspectiva de referentes de todo el Gobierno.

El *Manual* se diseñó para generar una herramienta de reflexión sobre las prácticas, políticas y estrategias de la administración pública, dirigidas hacia la ciudadanía y para proveer de mejores recursos y herramientas al escribir, entendiendo a la escritura como uno de los pilares fundamentales y principal recurso que utiliza el Estado para comunicarse.

Tuvo un enfoque más didáctico y se constituyó en material de las capacitaciones que realizó el equipo de la Gerencia Operativa Ordenamiento Normativo. La primera versión del *Manual de Lenguaje Claro* se organizó en tres partes y dos anexos:

En la primera parte, se describía el concepto de lenguaje claro y el modo en que se plasmaba en el derecho a comprender que tienen todos los ciudadanos, las ventajas de su uso, características que tiene un texto escrito en lenguaje claro, los mitos y las diferencias entre el lenguaje claro y la lectura fácil.



o Parte 1. Lenguaje Claro

- 1 EL DERECHO A COMPRENDER
- 2 LENGUAJE CLARO PARA NO DEJAR A NADIE ATRÁS
- 3 LAS VENTAJAS DE USAR UN LENGUAJE CLARO
- 4 CARACTERÍSTICAS DE UN TEXTO ESCRITO EN LENGUAJE CLARO
- 5 ALGUNOS MITOS SOBRE LENGUAJE CLARO
- 6 LENGUAJE CLARO Y LECTURA FÁCIL

278

En la segunda parte, se desarrollaron las pautas que deberían seguirse para obtener un texto en lenguaje claro.

Con este fin, se establecieron diez pasos que permitieron planificar y organizar el texto (pasos 1, 2, 3 y 4), escribir (pasos 5, 6 y 7), editar y revisar el estilo (pasos 8, 9 y 10).

o Parte 2. Recursos para escribir claro

- 1 DIEZ PASOS PARA ESCRIBIR DOCUMENTOS CLAROS
- 2 PAUTAS PARA APLICAR LOS DIEZ PASOS: PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TEXTO / ESCRIBIR / EDITAR Y REVISAR EL ESTILO

La tercera parte resultó novedosa para la primera versión, en cuanto incluía herramientas para el buen uso de la técnica legislativa. Allí, se encuentran características y reglas de la técnica legislativa de gran utilidad al redactar los proyectos de ley que propicia el Poder Ejecutivo.

◦ Parte 3. Herramientas para el buen uso de la técnica legislativa

1 2 3

LA CUALIDAD DEL TEXTO NORMATIVO

REGLAS DE TÉCNICA LEGISLATIVA

EL DISEÑO DEL TEXTO NORMATIVO: LA FUNDAMENTACIÓN Y
LA MOTIVACIÓN. DIFERENCIA DE ESTILO ENTRE AMBAS

Finalmente, en los anexos se desarrollaron indicadores para escribir documentos claros. Se trata de un listado de preguntas que permiten al lector recorrer el texto y verificar si se han seguido las pautas y características de una escritura clara, concisa y precisa.

279

- ▶ Reglas para textos normativos claros
- ▶ Anexo A. Indicadores para escribir documentos claros
- ▶ Anexo B. Ejemplos de textos administrativos en lenguaje claro



• *Guía de Lenguaje Claro* •

Por su parte, la *Guía de Lenguaje Claro* se pensó como una herramienta de consulta “rápida” que brinda las principales pautas sobre el manejo adecuado del lenguaje para comunicar de manera clara los actos de gobierno.

Tiene la siguiente estructura

- ▶ Prólogo
- ▶ Propósito de esta guía
- ▶ 1. La oscuridad de los textos administrativos
- ▶ 2. La cuestión de la legitimidad
- ▶ 3. El lenguaje claro
- ▶ 4. Recursos para escribir en lenguaje claro y con perspectiva de género
- ▶ 5. Conclusión

280

En resumen, se obtuvieron productos que fueron el resultado del trabajo interdisciplinario y transversal comentado al inicio y que constituyeron una primera aproximación a un instrumento metodológico de utilidad a la hora de redactar los documentos, normas y comunicaciones del Gobierno en un lenguaje preciso, claro y conciso.

A través de la Resolución 185-SECLYT/22, la Secretaría Legal y Técnica del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Leticia Montiel, aprobó el *Manual* y la *Guía de Lenguaje Claro* y derogó el Anexo III de la Resolución 54-SECLYT/19. Fue publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 6471 del 29 de septiembre de 2022.

• La actualización 2023 del *Guía de Lenguaje Claro* •

En la medida en que avanzaron los productos y el desarrollo del Programa de Lenguaje Claro fue necesario rever algunas directrices y decisiones tomadas. Por eso, a fines de 2022, en noviembre exactamente, cuando empezó el trabajo de desarrollo de CLAPPI, se avanzó con la actualización del *Guía de Lenguaje Claro* para incorporar las directrices del uso de la inteligencia artificial. Este fue un proceso importante y técnico que requirió de una cuidadosa planificación y ejecución. Para llevar a cabo esta actualización, se siguieron las siguientes etapas:



FORMACIÓN DE UN COMITÉ ESPECIALIZADO:

Se formó un comité especializado en lingüística computacional, inteligencia artificial y lenguaje claro. Este comité incluyó expertas en ambas áreas, así como representantes de los sectores involucrados en el uso de la inteligencia artificial en el Gobierno.



REVISIÓN DE LAS DIRECTRICES EXISTENTES:

281

El comité debió revisar las directrices de lenguaje claro establecidas en el *Manual* vigente. Esto incluyó la estructura de documentos, las recomendaciones de redacción, el uso de ejemplos y de cualquier otra orientación relacionada con la comunicación gubernamental.



IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL:

El comité debió identificar las áreas en las utilizaría la inteligencia artificial en la comunicación gubernamental. Esto incluyó el desarrollo de un asistente virtual para la traducción automática y el análisis de datos.



ANÁLISIS FODA DEL MANUAL 2022:

Se analizaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del *Manual* 2022.

•*Ánalysis FODA del Manual 2022*•

El análisis FODA destacó las necesidades y oportunidades clave que enfrentó la actualización del *Manual*. A continuación, se detallarán cada una de las características analizadas:

◦ FORTALEZAS:

- Es uno de los manuales más completos.
- Contempló un módulo de técnica legislativa.
- Propuso una sistematización del proceso de la escritura.
- Reconoció vicios de los documentos oficiales.
- Enmarcó los objetivos en una realidad.
- Estéticamente es un objeto claro.

282

◦ OPORTUNIDADES:

- Carta de presentación del trabajo que se realiza en la SECLYT.
- Es una buena plataforma para enraizar CLAPPI en la cultura de la administración pública.
- Estrategia eficaz para la formación de quienes no quieren ir a las capacitaciones.
- Es un material perdurable que sirve para la consulta constante.
- Puede ser un modelo ejemplar de lo que se espera en una comunicación clara y respetuosa.

◦ DEBILIDADES:

- No tiene identidad en la escritura (hay yo, nosotros, voseo, la Secretaría Legal y Técnica, ustededo...).
- No provoca empatía (salvo por el diseño).
- Hay repeticiones innecesarias (claridad, concisión y precisión está explicado cinco veces a lo largo del libro).
- Se hace foco en algunos aspectos que no son propios de la temática.
- Se pasó por alto la cuestión de la accesibilidad.
- No es consistente (hay cambios de criterios normativos dentro del texto, hay coaliciones de normas sin explicar, hay vicios en el cuerpo del texto que se señalan como error en la normativa).

283

- Los pasos se repiten y no siguen una progresión línea.
- No tiene profundidad ni genera curiosidad, no invita a explorar.
- No tiene didáctica.
- No es accesible (no ofrece multiplicidad de formatos).
- Algunos contenidos estaban poco trabajados.
- No hay consistencia entre CLAPPI y el *Manual*.
- No se explica el marco en el que se desarrolla el *Manual* desde el plan de acción de la SECLYT (solo se dice que hubo un acuerdo y que se sancionó una ley).

◦ OPORTUNIDADES:

- Los lectores lo pueden cuestionar.
- Los lectores lo pueden olvidar.
- Los lectores lo pueden descartar.

• *Las claves para la actualización 2023* •

Para actualizar el *Manual*, se consideraron los resultados del análisis FODA y se trabajó específicamente sobre los siguientes aspectos:



◦ *Identidad*

- Se unificó la voz en todo el texto (esto además garantizó la consistencia).
- Se incorporó a CLAPPI en la dinámica del libro.
- Se unificó la estrategia de tratamiento al lector.
- Se reorganizó la jerarquía de la información y se sistematizó la metodología para presentar los contenidos.

◦ *Empatía*

- Se le dio informatividad al texto y se describió la utilidad o el fin de cada contenido.
- Se incorporó CLAPPI en la dinámica del libro.
- El foco estuvo centrado en la necesidad del lector del *Manual*.
- Se explicó el porqué del foco en el lector (el tema estaba sobrevolado, ahora está explicado).
- Se hizo foco en la empatía del redactor.
- Se reconoció el valor del trabajo del redactor.

◦ *Focalización temática*

- Se reorganizó la jerarquía de la información.
- Se descartó lo irrelevante.
- Se le dio relevancia a algunos temas invisibilizados.

◦ *Lecturabilidad*

- Se reorganizó la jerarquía de la información y se puso en un lugar de relevancia la cuestión de la accesibilidad.
- Se articuló la accesibilidad con todos los pasos.
- Se planteó el problema de respeto y de consideración a las personas que no tienen las mismas posibilidades que quien emite el documento.
- Se incluyó la cuestión física, la cuestión cultural, la cuestión emocional y psicológica, y la realidad del entorno.

◦ *Contenido*

- Se reelaboraron contenidos.
- Se hizo un listado de los temas relevantes y se profundizó lo necesario.
- Al articular contenidos, se descubrió que se daba por sentado información y se verbalizó los supuestos.
- Se hizo un rastreo de fuentes de los contenidos originales y se reelaboraron los refritos.

- Se declararon todas las fuentes. Algunas aparecen en recuadros de CLAPPI, como rizoma por si alguien quiere explorar un poco más sobre el tema.

- *Repeticiones*

- Se analizó dónde convenía aludir al tema y dónde correspondía explicarlo en profundidad.
- Se estudió la causa de la insistencia (no había razón por la cual insistir en algunos conceptos, parecía ser un problema de ensamblaje o de una suerte de obsesión del redactor).
- Se eliminó la hojarasca temática.

- *Consistencia*

- En la lectura profunda, se detectaron las inconsistencias y se analizaron.
- Se hizo un listado de inconsistencias (por naturaleza) y se resolvió cada uno de los casos.
- Se eliminaron las inconsistencias en la normativa lingüística.
- Se corrigieron los errores de normativa lingüística.
- Se unificaron las voces del texto.
- Se unificaron los tratamientos hacia el lector.

◦ *Accesibilidad*

- Se crearon rizomas multimediales.
- Se incluyeron refuerzos icónicos y pictogramas.
- Se reforzaron algunos contenidos con recursos gráficos, como tablas, líneas de tiempo o de proceso, diagramas de flujo, etcétera.

◦ *Pasos para escribir*

- Se analizó el contenido desde la perspectiva lectora.
- Se reorganizaron los pasos en función del proceso de escritura.
- Se eliminaron las coaliciones y las repeticiones.
- Se verbalizó información que se daba por sentado y se quitaron los contenidos de baja o nula informatividad.

288

◦ *Didáctica y experiencia de usuario*

- Se trabajó sobre la estrategia didáctica y se creó un contenido hipermedial.
- Se crearon recuadros rizomáticos con enlaces para que la gente pueda profundizar sobre el contenido.
- Se incorporó a CLAPPI en la estrategia para que resulte más amigable la interacción entre el *Manual* y el lector.
- Se desarrollaron temas que están poco tratados en otros documentos y que generan interés.
- Hay un cuidado en la forma de la expresión que es empática y que genera curiosidad si el lector está en actitud de aprender.

En todo el texto, queda claro que incorporar el lenguaje claro en las prácticas de la administración pública es un proceso largo. También se hizo énfasis en la cuestión humana (para alejar la imagen de la maquinaria o del automatismo estatal).

En la forma en que se trataba el tema originalmente, parecía que el lenguaje claro era una garantía mágica, de transformación casi inmediata.

Es probable que este material deba cambiar dentro de algunos años, porque se habrán superado algunas cuestiones que hoy es necesario verbalizar. También habrá cosas para mejorar, porque toda producción humana es imperfecta. Pero, por primera vez en los organismos públicos, se trata la claridad desde un ángulo empático. Este *Manual* ahora ofrece contenido nuevo desde una lectura pragmática (desde la realidad de cada situación comunicativa) y un entramado de recursos concretos para generar el cambio.

Del lenguaje técnico jurídico al lenguaje jurídico claro: Cédulas de notificaciones y trámites

289

El proyecto de adaptación de cédulas de notificaciones y trámites tiene, por un lado, el objetivo implementar un nuevo régimen de notificaciones administrativas adaptadas a lenguaje claro. Por el otro lado, busca adaptar los trámites que ingresan a través de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Secretaría Legal y Técnica a un lenguaje claro.

Este proyecto se desarrolló en el marco de las políticas de gestión electrónica que se sustentan en la Ley de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 3304), el Programa de Lenguaje Claro, la necesaria reducción de gastos en las contrataciones por servicios tercerizados por el envío de notificaciones y el consumo racional o responsable del papel por las reparticiones, en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 6, 12 y 13) de la Agenda 2030.

Los primeros pasos para el comienzo del proyecto se dieron en 2020, luego de abordar una mesa de trabajo conjunto, entre la Secretaría de Innovación y Transformación Digital, Secretaría de Planificación, Evaluación y Coordinación de la Gestión, la Jefatura de Gabinete de Ministros y las principales áreas notificadoras del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ese año hubo una serie de modificaciones normativas que establecieron que la notificación electrónica sería obligatoria y que debería practicarse utilizando los medios electrónicos y digitales suministrados por la Sede Electrónica, establecida en los términos de la Ley 3304, referidos al “Gobierno Electrónico y nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación”. Esta decisión de la administración se tomó a través del Decreto 292/20, y la Resolución Conjunta 1-SECLYT/20 que modificó al Decreto 494/11.

Por esta normativa, se innovó en la acepción de un nuevo concepto, la “Sede Electrónica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires”, pero la notificación electrónica por dicho canal solo procede cuando los interesados constituyen su domicilio electrónico en alguna de las plataformas virtuales que la Administración tiene disponibles para la gestión de trámites y servicios por aquellos.

Hasta el momento, aproximadamente 85.000 personas, entre agentes, proveedores y ciudadanos han constituido su domicilio mediante la integración de los sistemas y plataforma de gestión que posee el Gobierno (SADE; BAC, SIGA; MiBA, SUACI, etcétera) que permiten notificar electrónicamente y empleando los modelos de cédula electrónica aprobados por la Resolución 1-SECLYT/20.

Paralelamente, el contexto de la emergencia sanitaria propició un incremento en la gestión de cédulas en soporte papel canalizándose dichas actuaciones (35.000 aproximadamente) mediante el cuerpo de agentes de la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo, creado por el Decreto 1889/01 y su normativa modificatoria.

A partir de diciembre 2020, se le sumó la publicación de la Ley sobre la Promoción y el Uso de un Lenguaje Claro en los actos y documentos del sector público de la Ciudad para garantizar a los ciudadanos la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a comprender los actos de gobierno y el acceso a la información pública.

Entonces, se visibilizó, por un lado, la necesidad de agilizar tiempos en la gestión administrativa previa a la diligencia de las notificaciones, que se realizan por las reparticiones mediante el sitio de notificaciones electrónicas y, por el otro, la actualización del sistema de gestión interna y auditoría, “Noticédulas”, un aplicativo que data de 2001 y que permite verificar la trazabilidad de la diligencia al área de notificaciones de la Dirección. Este desarrollo se encuentra en proceso en conjunto con la Secretaría de Innovación y Transformación Digital, la adaptación de los textos de los formularios contemplados en los modelos generales de notificación y citación vigentes y la de los modelos específicos de las áreas que propiciación su incorporación al sistema de notificaciones electrónicas oportunamente.

291

Un nuevo modelo de gestión de notificaciones administrativas electrónicas transformó la primera gestión de notificaciones papel a la versión electrónica, y permitía encausar el envío a grupos vulnerables, que quedaran fuera de dicho servicio y la consecuente promoción del derecho a comprender que se materializaba en cada acto que diligenciaría el cuerpo de agentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Entre otros de los beneficios de la aplicación en desarrollo, se destacaron la posibilidad de dar mayor trazabilidad de las diligencias, el uso de la firma electrónica, gestión de indicadores de desempeño, el incremento de mayores niveles de seguridad por la integración con el Sistema de Administración de Documentación Electrónica y del respeto al ambiente por la reducción del soporte papel.

La metodología de trabajo

1 SELECCIÓN DE TEXTOS Y DIAGNÓSTICO

El primer paso en la metodología de evaluación fue la selección de los textos que serían revisados. Si bien se les dio prioridad a los documentos de mayor relevancia pública —decretos, resoluciones, leyes y normativas que afectan a los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires— se optó por evaluar las cédulas de notificaciones y trámites producidos por la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Secretaría Legal y Técnica. Además, se evaluaron documentos que contenían información crítica para la toma de decisiones de la ciudadanía, como los edictos o las convocatorias a audiencias públicas.

2 CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE EVALUACIÓN

Un equipo de evaluación altamente capacitado, como se mencionó al inicio de este capítulo, fue esencial para llevar a cabo el proceso de revisión de los documentos. Este equipo estuvo compuesto por profesionales con experiencia en comunicación, redacción, y conocimiento profundo de la normativa vigente en la Ciudad y la estructura de las cédulas de notificación y los trámites. También incluyó a personas con experiencia en áreas específicas que pudieran aportar su conocimiento técnico cuando fuera necesario.

292

3 REVISIÓN INICIAL

La revisión inicial tuvo por objetivo identificar los problemas principales en el texto, como el abuso en la jerga técnica, la estructura complicada o la ambigüedad en el mensaje. Durante esta etapa, el equipo de evaluación se aseguró de que el texto cumpliera con las directrices del Programa de Lenguaje Claro y con las leyes de transparencia y acceso a la información.

4 IDENTIFICACIÓN DE AUDIENCIA OBJETIVO

Cada texto revisado fue analizado teniendo en cuenta su audiencia objetivo. Se determinó quiénes eran los principales destinatarios del documento y se adaptó el lenguaje y el formato en consecuencia para que el contenido fuera comprensible para el ciudadano promedio.

5

CLARIDAD DEL LENGUAJE

Una vez identificados los problemas en el texto, se procedió a clarificar el lenguaje y la estructura del documento. Esto incluyó la eliminación de tecnicismos innecesarios, la reorganización de la información para que sea más lógica y la simplificación de oraciones complejas.

6

REVISIÓN DEL CONTENIDO TÉCNICO

Dado que los textos contenían información administrativa, técnica y legal, los expertos en el tema fueron consultados para garantizar que la información se presente de manera precisa y clara. Esto fue un punto crucial para evitar malentendidos o interpretaciones erróneas.

7

PRUEBAS DE LEGIBILIDAD

Una vez realizado el proceso de simplificación y revisión, se hicieron pruebas de legibilidad utilizando herramientas específicas. Se evaluaron factores como la longitud de las oraciones, el uso de palabras complejas y la estructura del texto. El objetivo era garantizar que el texto fuera fácil de leer y de comprender.

293

8

RETROALIMENTACIÓN Y REVISIÓN FINAL

El documento revisado se compartió con el autor original o el equipo responsable para obtener retroalimentación. Se fomentó el diálogo y la colaboración para asegurar que el documento cumpliera con los objetivos originales.

9

REVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO Y APROBACIÓN DE LOS NUEVOS MODELOS

Fue necesario hacer una revisión del marco normativo que aprobó los modelos originales de las cédulas para adaptarlo a la nueva propuesta. Por este motivo, en paralelo se trabajaron las resoluciones y decretos correspondientes.

10

ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS (SADE)

Una vez que se cerraron las versiones finales de los textos de las cédulas de notificación, se procedió a adaptar el documento electrónico en el SADE.

11

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Cuando el texto se haya publicado en el Boletín Oficial y se notifiquen las primeras cédulas del nuevo modelo, será necesario realizar un seguimiento para evaluar su efectividad. Se recopilarán comentarios y retroalimentación de la audiencia para ajustar futuros prototipos.

- **Noticédulas v.4.0 y adaptación de los trámites de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo a Lenguaje Claro.**

En el marco del Programa de Lenguaje Claro, la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo que depende de la Secretaría Legal y Técnica se encuentra desarrollando dos proyectos de impacto para la gestión:

1. La adaptación de los trámites de la Dirección General en “Lenguaje Claro”.
2. Noticédulas 4.0.

- **La adaptación de los trámites de la Dirección General a un lenguaje claro.**

La Dirección General ofrece trece trámites de cara a la ciudadanía, que se pueden iniciar de forma virtual, por la Plataforma de Tramitación a Distancia (TAD) o en alguna de las sedes de la Mesa de Entradas, Salida y Archivo de forma presencial.

Estos trámites se detallan a continuación:



INICIO Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES Y ACTUACIONES

A través de este trámite, el ciudadano puede iniciar un expediente por las vías habilitadas y luego puede realizar el seguimiento. El seguimiento se puede realizar en línea o bien solicitarla de forma presencial.



VÍA PÚBLICA (PAGO DE DAÑOS OCASIONADOS)

Este trámite es para reclamar el pago por daños ocasionados en la vía pública, cuya responsabilidad se presume que es del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



SOLICITUD DE AUDIENCIA AL JEFE DE GOBIERNO

Este trámite es para que la ciudadanía pueda realizar presentaciones o pedidos (solicitud, reclamo, denuncia, queja o recurso) ante el Jefe de Gobierno o alguno de los funcionarios de su gabinete.

295



OFICIOS Y PRESENTACIONES JUDICIALES

Por este trámite, se habilita el ingreso de oficios y presentaciones judiciales que van dirigidas al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o a alguna de sus reparticiones.



OFICIOS JUDICIALES RESERVADOS

Por este trámite, se ingresan Oficios y presentaciones judiciales dirigidas al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o a algunas de sus reparticiones solicitando información a los organismos o comunicando alguna resolución o sentencia, en el marco de una actuación amparada en la Ley 114, la Ley 1225 y la Ley 1845 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en la Ley Nacional 26.061.



RECLAMOS AGENTES

Por este trámite, se permite plantear reclamos individuales de las personas que trabajan en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Este no es un trámite TAD. La denuncia la puede realizar la ciudadanía en el trámite de presentaciones ciudadanas en la categoría de “denuncia”.

Cuando aún no estaba conformada la Oficina de Integridad Pública, se gestionaban por la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo estas solicitudes caratulándolas como “presentaciones ciudadanas” y se derivaban a la SECLYT.

Una vez conformada la Oficina de Integridad Pública, deberían ser ellos quienes creen el “trámite” de Actos de corrupción con una trata “reservada” por la sensibilidad de la información, ya que son quienes tienen la competencia.



VÍA PÚBLICA (DENUNCIA DE IRREGULARIDADES)

Este trámite es para denunciar irregularidades detectadas por la ciudadanía en la vía pública.

296



MEDIACIONES Y CONCILIACIONES

Por este trámite, se reciben las solicitudes de mediación o conciliación con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o algunas de sus reparticiones para que asistan a las audiencias o conciliaciones, frente a un mediador matriculado que realiza la solicitud.



SOLICITUD DE COPIA DIGITAL DE EXPEDIENTE/DOCUMENTO

Por este trámite, se puede solicitar copia de expedientes o documentos que estén en poder del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de alguna de sus reparticiones.



SOLICITUD DE AUSPICIO DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Este trámite es para solicitar que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires patrocine un evento o actividad cultural.



ACTUACIONES DE VIOLENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL

Por este trámite, se inician las solicitudes de intervención, derivación o pedidos de información provenientes de la Secretaría General de Política Criminal y Asistencia a la Víctima, dependiente del Ministerio Público Fiscal (MPF) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hacia el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o a alguna de sus reparticiones.

A continuación, se detallan las mejoras comunes a los trámites:

- Se clarificó en la información del portal de la *Guía de trámites* del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta información aplica tanto para las presentaciones presenciales como las virtuales por medio de Tramitación a Distancia.
- Se modificó la estructura del trámite en la plataforma de Tramitación a Distancia para que el trámite y sus requisitos fueran más claros para el acceso de la ciudadanía.
- Algunos nombres se cambiaron para hacerlos más inclusivo.
- Se consideró la experiencia del usuario y se incorporaron filtros de búsqueda (solicitud, reclamo, recurso, queja y denuncia) en la plataforma de Tramitación a Distancia (TAD) que hacen que la ciudadanía pueda localizar el trámite más rápido.
- Se crearon seis categorías en el trámite “Presentaciones ciudadanas” para que la ciudadanía pueda seleccionar el que mejor se adapte a sus necesidades.

- Se unificó el trámite de “Presentaciones Ciudadanas” con el trámite de “Solicitud de la Ciudadanía de Audiencia al Jefe de Gobierno”. Este último se dio de baja por quedar incorporado en el primero, para simplificar y disminuir el stock regulatorio.
- Se aprobó por acto administrativo el “Procedimiento y requisitos del trámite TAD - Presentaciones Ciudadanas al Poder Ejecutivo (AJG -Presentaciones Ciudadanos)”.

Un trámite trabajado en conjunto entre la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo y el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Debido a que la Mesa General no posee la competencia sobre algunos trámites, pero se encuentra trabajando en el marco de la mesa de mejora regulatoria que lleva adelante el Ministerio de Desarrollo Económico y Producción del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se le encomendó oficial de nexo entre este último y la Gerencia Operativa Boletín Oficial y Registro para modificar el trámite de publicación de los edictos.

298

Los edictos son avisos u órdenes publicadas por una autoridad administrativa con el fin de promulgar una disposición, hacer pública una resolución, como autorizar una transferencia, dar noticia de la celebración de un acto, como un concurso, o citar a alguien.

Ambos equipos trabajaron en las siguientes mejoras:

- Se clarificó en la información del portal de la Guía de trámites del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta información aplica tanto para las presentaciones presenciales como las virtuales por medio de Tramitación a Distancia.

- Se modificó la estructura del trámite la plataforma de Tramitación a Distancia para que en el trámite y sus requisitos fueran más claros para el acceso de la ciudadanía.
- Algunos nombres se cambiaron para hacerlos más inclusivo.
- Se consideró la experiencia del usuario y se incorporaron filtros de búsqueda en la plataforma de Tramitación a Distancia (TAD) que hacen que la ciudadanía pueda localizar el trámite más rápido, y se consolidaron cinco solicitudes de edictos en un solo trámite.
- Se crearon cinco categorías en el trámite “Edictos” para que la ciudadanía pueda seleccionar el tipo de edicto a publicar.
- Se cambió el nombre del trámite. Se propuso Solicitud de publicación de edicto o comunicaciones.
- Se espera trabajar en la normativa del trámite. En líneas generales se propuso que se derogue la Disposición 8/2017 y se apruebe el nuevo “Procedimiento de Solicitud de publicación de edicto o comunicaciones”. Normativa que deberá ser aprobada por Disposición de la Dirección General de Coordinación Legal y Consolidación Normativa.
- Se propuso trabajar en la plantilla para los edictos adaptada a lenguaje claro.

Además, se propusieron nuevas funcionalidades como un “cotizador del texto del edicto” para que la ciudadanía sepa, efectivamente ,cuanto debe abonar por la publicación.

• Noticédulas 4.0 •

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra en constante búsqueda de formas de mejorar la comunicación con sus ciudadanos. Uno de los aspectos clave de esta comunicación es la emisión de cédulas de notificaciones y citaciones, documentos legales que, además de ser regulados y emitidos por la Secretaría Legal y Técnica, deben ser claros y comprensibles para todos los ciudadanos. En este contexto, dentro del Programa de Lenguaje Claro emerge una iniciativa fundamental para garantizar que estos documentos sean accesibles y efectivos.

Esa iniciativa es el proyecto Noticedulas V.4.0, que tiene como función principal dar soporte a las reparticiones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la gestión de las notificaciones a los agentes, proveedores, ciudadanos y demás destinatarios de la diligencia, y, además, suministra información clara, necesaria y oportuna para la toma de decisiones de ambas partes.

300

Este proyecto contempla tres líneas de trabajo:

1. Desarrollo e implementación del sistema de notificación integral que integra los dos canales de gestión de tramitación de las notificaciones, la que se hace de manera electrónica y la que se lleva a cabo en papel y que realiza el cuerpo de agentes de notificación del Gobierno.
2. Adaptación los modelos de las cédulas que utiliza todo el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires según la metodología de diezpasos propuesta por el *Manual de Lenguaje claro* y en el marco de la Ley de Lenguaje Claro 6367.

3. Simplificación de la normativa que regula el marco aprobatorio de las notificaciones del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

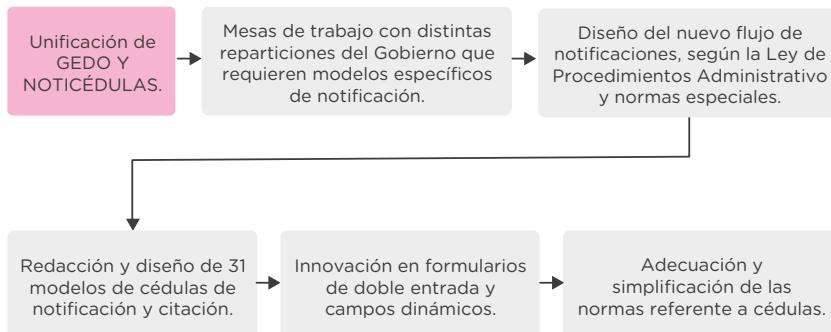
Implementación del nuevo sistema de notificaciones.

El desarrollo, seguimiento e implementación del nuevo Noticédulas v.4.0 es un trabajo en conjunto entre la Gerencia Operativa de Atención al Público y Servicios de Información Administrativa y la Subgerencia de Oficios y Notificaciones de la Secretaría Legal y Técnica y la Gerencia Operativa de Estandarización y Control de Flujos de Trabajo de la Dirección General de Eficiencia Administrativa de la Secretaría de Innovación y Transformación Digital.

Para agosto de 2023 el sistema Noticédulas v.4.0 se encontraba en fase de homologación y se están haciendo pruebas de ajustes de algunos errores menores.

Además, se solicitaron nuevas funcionalidades que se están probando en entorno de homologación que impactan en el módulo GEDO de SADE.

301



•Adaptación en Lenguaje Claro de los modelos de cédulas de notificaciones y citaciones •

La confección de cédulas de notificaciones y citaciones en lenguaje claro puede ser un desafío, especialmente cuando se trata de asuntos legales complejos. Sin embargo, es fundamental para garantizar que todos los ciudadanos puedan comprender la información que el Estado les proporciona. Estos son algunos de los desafíos que se abordaron al iniciar este proyecto:

- Legalidad y precisión: Fue esencial que los documentos mantuvieran la precisión legal mientras se simplificaba el lenguaje. Esto requirió de un esfuerzo meticuloso para traducir términos legales en un lenguaje más accesible.
- Formato y diseño: El diseño de las cédulas también jugó un papel importante. Se viró a un formato visualmente más atractivo y organizado de manera lógica para facilitar la lectura.
- Pruebas de usuario: Los prototipados fueron sometidos a pruebas con varios usuarios y fueron incorporados en el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos para identificar cualquier confusión o falta de claridad. Esto permitió realizar mejoras antes de la implementación final.

Es importante volver a mencionar que los modelos de las cédulas de notificaciones y citaciones son realizados y aprobados por la Secretaría Legal y Técnica en el marco de la facultad que tiene para dictar todo acto administrativo que resulte necesario sobre el régimen de notificaciones (Decreto 1889/2001 y 1220/2008).

• El proceso de confección de los prototipados •

La confección de prototipados para cédulas de notificaciones y citaciones en el marco del Programa de Lenguaje Claro siguió el proceso que se describe a continuación:

1. Recolección de información: se recopilaron los documentos existentes y se identificaron, a través de un diagnóstico, el estado actual y los elementos que debían modificarse o incluirse en las cédulas de notificaciones y citaciones.
2. Simplificación del lenguaje: los equipos encargados del proyecto trabajaron para simplificar el lenguaje utilizado en los documentos, evitando tecnicismos innecesarios y utilizando términos más comprensibles, aunque sin perder la precisión jurídica.
3. Diseño y formato: se creó un diseño atractivo y legible para las cédulas, teniendo en cuenta la disposición de la información y la elección de fuentes y colores. Se utilizó la metodología de diez pasos establecida en el *Manual de Lenguaje claro*, además de la normativa vigente, modelos de cédulas utilizados en el Gobierno de la Ciudad y distintos materiales didácticos.
4. Creación de prototipados: se desarrollaron los prototipos de las cédulas de notificaciones y citaciones siguiendo las pautas de lenguaje claro y diseño establecidas.
5. Pruebas con usuarios: se realizaron pruebas en relación con el sistema y con el usuario para evaluar la comprensión y la usabilidad de los prototipos. Se recopilaron los comentarios y se realizaron ajustes en consecuencia.
6. Implementación y capacitación: una vez finalizados los prototipos y las mejoras, se procederá a la implementación de los nuevos documentos en la comunicación oficial. Se proporcionará una capacitación al personal encargado de su emisión.

Antes de adaptar las cédulas de notificaciones y citaciones al lenguaje claro, fue fundamental recopilar todas las versiones existentes de cédulas de notificaciones y citaciones utilizadas por el gobierno. Esto incluyó tanto los documentos en papel como los formatos electrónicos. Estos documentos sirvieron como base para el análisis y la adaptación posterior.

Una vez recopilados los documentos se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Análisis y relevamiento por parte del equipo de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo en conjunto con el equipo de Coordinación y Consolidación Normativa y el equipo de correctoras de los modelos de citaciones y de cédulas vigentes.
- Desarrollo de la propuesta de adaptación de 31 modelos de cédulas.
- Validación de los modelos de las distintas reparticiones del Gobierno de la Ciudad.
- Confección de una guía sobre el uso de los modelos de las cédulas.
- Actualización de las plantillas de 2021 que están en el Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE).

Además, este proceso de evaluación permitió identificar las deficiencias y desafíos específicos que debían abordarse para lograr una comunicación más efectiva y accesible.

◦ *Principales problemas detectados*

CÉDULAS DE NOTIFICACIONES DIAGNÓSTICO

HERRAMIENTAS INFORMATIVAS VIEJAS	REDACCIÓN POCO CLARA, CONFUSA, DESORDENADA	PÉRDIDA DE TIEMPO Y RECURSOS PARA LA CIUDADANÍA Y EL ESTADO
<ul style="list-style-type: none">• Dos sistemas para la confección de cédulas.• Confección de cédulas, seguimiento y diligenciamiento arcaico.• Poco desarrollo tecnológico.• Herramientas poco intuitivas.	<ul style="list-style-type: none">• Terminología técnica.• No piensa en las necesidades de las personas destinatarias.• Información innecesaria e irrelevante.• Formas anticuadas de redacción.	<ul style="list-style-type: none">• Gestiones que prosperan.• Desconfianza, frustración y angustia en la ciudadanía.• Bajo nivel de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de obligaciones.• Juicios costosos para el Estado.

En el caso específico de las cédulas de notificación y citaciones, se observó lo siguiente:

- Falta de claridad en la información brindada a las personas que reciben cédulas.
- Transcripción textual de artículos de la Ley de procedimientos administrativos (DNU 1510/1997).
- Modelos con información normativa desactualizada.
- Modelos específicos que no se usan, que generan dispersión y confusión al cuerpo de agentes al momento de notificar una decisión administrativa.
- Áreas con necesidades específicas que requerían de nuevos modelos para notificar.
- Contaminación normativa que da poca jurídica en cuanto a la normativa de cédulas.

Frente a la modificación del sistema de notificaciones, se decidió la mejora y modificación de los textos de los modelos de cédulas, para ajustarlos a los parámetros de la *Guía y Manual de Lenguaje Claro* y, además, seguir la obligatoriedad que plantea la Ley 6367.

Es por eso que, para el diseño y estructura del modelo de plantilla, se revisó cada sección del documento para identificar los siguientes aspectos:

- Términos legales, tecnicismos y jerga administrativa: se identificaron los términos legales y tecnicismos que pudieran resultar incomprensibles para el público en general. Por ejemplo: “agota la vía administrativa”.
- Estructura y organización: se evaluó la estructura del documento, la organización de la información y su distribución para determinar si era fácil de seguir y comprender.
- Claridad en las Instrucciones: se redactaron nuevamente las instrucciones para que fueran claras y fáciles de seguir para la persona destinataria. En este sentido, se realizó un cuadro de doble entrada.
- Tipografía y tamaño de letra: se verificó si la legibilidad y el tamaño de la tipografía utilizada era apropiado.

○ *Detalle de cédulas notificadas por la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo*

Cantidad de cédulas notificadas desde el 1 de enero de 2022 hasta el 4 de agosto de 2023 por la Subgerencia de Oficios y Notificaciones de la Gerencia Operativa Atención al Público y Servicios de Información Administrativa de la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo.

2022	Enero	986
	Febrero	2281
	Marzo	1724
	Abril	847
	Mayo	3008
	Junio	3361
	Julio	2579
	Agosto	4002
	Septiembre	3977
	Octubre	2771
	Noviembre	3649
	Diciembre	2487
Total		31672
2023	Enero	3396
	Febrero	3231
	Marzo	2952
	Abril	3805
	Mayo	3601
	Junio	3417
	Julio	1329
	Total	21731

El antes y el después de los modelos de las cédulas de notificación:

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES				
CÉDULA DE NOTIFICACIÓN				
Fecha de recepción en Departamento Notificaciones.....				
Destinatario:.....				
Domicilio:.....				
.....Tipo de Domicilio:				
<table border="1"><tr><td>Carácter</td></tr></table>				Carácter
Carácter				
ACTUACIÓN	ZONA	COPIAS EN FOJAS	ORIGEN	
Se le hace saber que en la Actuación:..... se ha ordenado notificar lo siguiente:				
SE ADJUNTA COPIA CERTIFICADA DE				
El acto administrativo que se notifica NO AGOTA la instancia administrativa				
<p>De conformidad con lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires aprobada por el Decreto N° 1.510/97 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666, BOCBA 5014), el presente acto administrativo puede ser impugnado mediante los siguientes recursos: Art. 107 Recurso de reconsideración: Podrá interponerse recurso de reconsideración contra todo acto administrativo definitivo o que impida totalmente la tramitación del reclamo o pretensión del administrado y contra los interlocutorios o de mero trámite, que lesionen un derecho subjetivo o un interés legítimo. Deberá interponerse dentro de los diez (10) días de notificado el acto ante el mismo órgano que lo dictó, el cual será competente para resolver lo que corresponda conforme a lo dispuesto por el artículo 105. Art. 112 Recurso jerárquico: El recurso jerárquico procederá contra todo acto administrativo definitivo o que impida totalmente la tramitación del reclamo o pretensión del administrado. No será necesario haber deducido previamente recurso de reconsideración; si se lo hubiere hecho, no será indispensable fundar nuevamente el jerárquico, sin perjuicio de lo expresado en la última parte del artículo anterior. Art. 113 El recurso jerárquico deberá interponerse ante la autoridad que dictó el acto impugnado dentro de los quince (15) días de notificado y ser elevado dentro del término de cinco (5) días y de oficio al Ministerio o funcionario competente del Jefe de Gobierno en cuya jurisdicción actúe el órgano emisor del acto. Los Ministros o Subsecretarios del Jefe de Gobierno resolverán definitivamente el recurso; cuando el acto impugnado emanare de un Ministro o Subsecretario del Jefe de Gobierno, el recurso será resuelto por el órgano ejecutivo, agotándose en ambos casos la instancia administrativa.</p>				
<p>En el caso de que el presente acto administrativo imponga una sanción disciplinaria, y se notifique a agentes amparados por la garantía consagrada en la Ley N° 23.551 (B.O. 22/4/88), el mismo se ejecutará con posterioridad a la exclusión judicial de la tutela sindical, o al vencimiento del plazo de dicha garantía (art. 48).</p>				
QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO				
Buenos Aires,				
				
Firma y Sello				

CEDULA DE NOTIFICACIÓN

Persona destinataria

CUIT:
Tipo de personería:
Nombre:
Apellido:
Razón social:
Domicilio:
Carácter:
Comuna:

Contenido

Autoridad administrativa:
Referencia:
Notificar lo siguiente:

En esta [acto administrativo/informe/etc.] [indicar el número SADE] que se notifica se decidió lo siguiente:

El acto administrativo¹ que se notifica no agota el procedimiento administrativo y usted puede cuestionarlo presentando un recurso administrativo².

Cuando usted no está de acuerdo con lo que decidió la autoridad administrativa puede presentar los siguientes recursos administrativos³ por escrito, sin necesidad de asistencia de un abogado o un gestor:

1. Recurso de reconsideración (o de reposición)

Es un escrito en el que puede presentar argumentos o pruebas para solicitarle a la autoridad administrativa que revoque, modifique o anule el acto administrativo¹ que dictó.

¿Dónde se presenta?	Se presenta de forma presencial en la Mesa General de Entradas o en la mesa de entradas de la autoridad administrativa que dictó el acto administrativo ¹ . De forma virtual a través de la Plataforma de Tramitación e Distancia (TAD) .
¿A quién se dirige el recurso?	El recurso administrativo ² se dirige a la autoridad que dictó el acto administrativo ¹ que se pone en cuestión.
¿Contra qué tipo de actos administrativos ¹ se presenta?	Contra cualquier acto administrativo ¹ definitivo o cualquier acto administrativo ¹ que impida continuar con el reclamo o dañe un derecho o un interés legítimo.
¿Cuándo se presenta?	Dentro de los diez (10) días hábiles administrativos ⁴ , contados a partir del día de la notificación del acto administrativo ¹ .
¿Cuándo se resuelve?	Dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos ⁴ , contados a partir del día de la presentación del recurso administrativo ² .
¿Qué pasa si la administración rechaza el recurso?	Cuando la autoridad que dictó el acto administrativo ¹ rechaza el recurso administrativo ² debe elevarlo a su superior jerárquico. Una vez que lo recibe el superior jerárquico, usted podrá mejorar o ampliar los fundamentos del recurso administrativo ² dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos ⁴ contados a partir de la notificación del rechazo del recurso y su elevación.
¿Qué pasa si no hay respuesta?	Una vez vencido el plazo que tiene la autoridad administrativa para responder, usted puede solicitar el pedido de elevación del recurso administrativo ² al superior jerárquico. Una vez que lo recibe el superior jerárquico, usted podrá mejorar o ampliar los fundamentos del recurso administrativo ² dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos ⁴ de recibida la notificación.

2. Recurso jerárquico

Es un escrito en el que puede presentar argumentos o pruebas para solicitarle a una autoridad administrativa superior a la que dictó el acto administrativo¹ que lo revoque, modifique o anule.

¿Dónde se presenta?	Se presenta de forma presencial en la Mesa General de Entradas o en la mesa de entradas de la autoridad que dictó el acto administrativo ¹ .
¿A quién se dirige el recurso?	De forma virtual se presenta a través de la Plataforma de Tramitación e Distancia (TAD) . El recurso administrativo ² se dirige a la autoridad administrativa que dictó el acto administrativo ¹ que se cuestiona para que se lo envíe a la autoridad de jerarquía superior.

¹ Acto administrativo: Terciada de una autoridad administrativa que incluye señales, órdenes, avisos, pases, trámites e indicaciones específicas y obligatorias.

² Recurso sometimiento: Vía de recurso para impugnar decisiones de la Administración Pública ante el Superior jerárquico, y ante los superiores, a través que esta decisión se remite y se resuelve.

³ Los recursos administrativos son procedimientos de resolución voluntaria, directos, fluidos y sencilla administración, para que se resuelvan rápidamente.

El antes y el después de los modelos de citación:

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES CÉDULA DE CITACIÓN				
Fecha de recepción en Departamento Notificaciones.....				
Destinatario:.....				
Domicilio:.....				
..... Tipo de Domicilio:				
<table border="1"><tr><td>Carácter</td></tr></table>				Carácter
Carácter				
ACTUACIÓN	ZONA	COPIAS EN FOJAS	ORIGEN	
Se le hace saber que en la Actuación:..... se ha ordenado notificar lo siguiente:				
.....				
.....				
.....				
.....				
QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO				
Buenos Aires,				
Firma y Sello				

MODELO GENERAL 14 - CITACIÓN

CITACIÓN

Persona destinataria

CUIT:

Tipo de personería:

Nombre:

Apellido:

Razón social:

Domicilio:

Carácter:

Comuna:

Contenido

Autoridad administrativa:

Referencia:

Notificar lo siguiente:

En ella [acto administrativo/informe/etc.] [indicar el número SADE] que se notifica se lo cita para que se presente de forma personal.

¿Cuál es el motivo de la citación? [Indique el motivo de la citación]

¿Dónde debe concurrir? [Indique donde debe concurrir]

¿Cuál es la fecha en la cual debe concurrir? [Indique la fecha en la cual debe concurrir]

¿Cuál es el horario en el cual debe concurrir? [Indique el horario en el cual debe concurrir]

¿Cuál es la documentación que debe traer? [Indique la documentación que debe traer]

Observaciones: [Indique alguna observación]

311

QR |

QUEDA USTED NOTIFICADO/A

Archivos y documentos

Documentos SADE:

Archivos:

Los documentos y archivos listados se encuentran embebidos en el presente documento.

Trámites relacionados a la Notificación Electrónica

Expedientes:

FIRMA

•Simplificación del marco regulatorio de las cédulas de notificaciones•

Los aspectos clave de la reciente simplificación del marco regulatorio en el régimen de notificaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires buscan mejorar la eficiencia administrativa, reducir la burocracia y facilitar la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos, en el marco de los objetivos planteados dentro del Plan de Modernización.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reconoce la importancia de contar con un marco regulatorio eficiente y accesible que promueva la transparencia y facilite la participación ciudadana. En este sentido, se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de las regulaciones relacionadas con el régimen de notificaciones, con el objetivo de simplificar los procesos y reducir la carga administrativa tanto para los ciudadanos como para el propio gobierno. Para ello, se llevaron a cabo una serie de acciones, algunas de ellas ya descriptas en apartados anteriores:

312

1. DIGITALIZACIÓN DE NOTIFICACIONES

Se ha implementado una plataforma digital robusta que permite a los ciudadanos recibir notificaciones electrónicas de manera segura y eficiente. Esto reduce la dependencia de notificaciones en papel y agiliza la entrega de información importante, mejorando la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos.

2. ANÁLISIS DEL MARCO NORMATIVO VIGENTE

La tecnología avanza a un ritmo acelerado, y las regulaciones actuales pueden no reflejar completamente las oportunidades y desafíos que presentan las nuevas tecnologías. Por eso, el equipo de la Dirección General de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo realizó un análisis exhaustivo del marco normativo vigente que rige el régimen de

notificaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La normativa que regula este régimen es la siguiente:

- La Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad (Decreto de Necesidad y Urgencia 1510/1997).
- Los decretos que aprobaron el Régimen de notificaciones y los modelos de cédulas para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Decretos 1889/2001 y 1220/2008).
- Las resoluciones de la Secretaría Legal y Técnica mediante las cuales se aprobaron los modelos de las cédulas vigentes al inicio del proyecto (Resolución 120-SECLYT-2009; Resolución 15-SECLYT-2010; Resolución 241-SECLYT-2012; Resolución 368-SECLYT-2012; Resolución 375-SECLYT-2016; Resolución 143-SECLYT/2017; Resolución 11-SECLYT-2018; Resolución 81-SECLYT/2018).
- La resolución conjunta entre la Secretaría Legal y Técnica y la Jefatura de Gabinete de Ministros que aprobó la Sede Electrónica del Poder Ejecutivo de la Ciudad, el Reglamento del “Sistema de Notificaciones Electrónicas (SNE)” y los primeros modelos de cédulas electrónicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Resolución Conjunta 1-SECLYT-MJGGC/2021).

313



[Sistema de Notificaciones Electrónicas
\(SNE\)](#)

3. SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS

Se simplificó el proceso de notificación y se eliminaron los requisitos innecesarios o duplicados para clarificar el procedimiento.

4. MEJORAS EN LA COMUNICACIÓN

El Gobierno estableció canales de comunicación más efectivos con los ciudadanos, y brindó orientación y apoyo para el uso de la plataforma digital de notificaciones. Esto incluía la disponibilidad de recursos en línea, atención al cliente y capacitación.

5. MESA DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

Se propuso la creación de una mesa de trabajo interdisciplinario compuesta por expertos legales, administrativos, tecnológicos y representantes de diferentes áreas de Gobierno. Esta mesa de trabajo tuvo como objetivo principal llevar a cabo un análisis completo tanto del marco normativo vigente del régimen de notificaciones y proponer actualizaciones y reformas necesarias, como de los modelos de las cédulas:

- Se enviaron todos los proyectos de borradores de la normativa al equipo jurídico de la Dirección General Coordinación y Consolidación Normativa de la Secretaría Legal y Técnica.
- Se recibieron las devoluciones del equipo jurídico con las recomendaciones y sugerencias y se plasmaron en los documentos.





Consejo de derechos de niños, niñas y adolescentes (CDNNYA).

Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAL) del Ministerio de Gobierno.

Dirección general de Coordinación Legal e Institucional (DGCLEI) del Ministerio de Educación.

Dirección General Concursos, Legales y Asuntos Previsionales del Ministerio de Hacienda y Finanzas.

Dirección General de Habilitación de Conductores de Jefatura de Gabinete de Ministros.

Dirección General de Cementerios de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires.

Subsecretaría de Servicios al Ciudadano de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Oficina de Integridad Pública.

Inteligencia artificial para transformar la comunicación gubernamental: el desarrollo de CLAPPI

CLAPPI es el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas que diseñó la Secretaría Legal y Técnica. Se trata de un asistente virtual que, de forma automática, verifica, corrige y sugiere alternativas de redacción en favor de la claridad en la redacción de los documentos oficiales. Es una herramienta que utiliza un modelo de inteligencia artificial para clarificar escritos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Manual de Lenguaje Claro* en su edición de 2023.

La clarificación se realiza en el nivel oracional y parágrafo. Esto quiere decir que las personas pueden procesar oraciones sueltas o las oraciones que conforman un párrafo con esta aplicación. En el futuro, se espera que también pueda clarificar textos completos.

A través de la Disposición 122-DGTEA/2022, se aprobó licitación pública 101-1564-LPU22 para contratar un servicio de diseño, desarrollo, soporte y mantenimiento correctivo de una “Plataforma para la traducción de textos administrativos y legales a Lenguaje Claro” y fue adjudicada a la empresa Legal Hub (Legal Check S.A.). Legal Hub es una empresa que ofrece servicios innovadores, basados en la automatización y *machine learning*. Han acompañado a equipos legales públicos y privados en la transformación digital de sus funciones y procesos.

La plataforma se encuentra basada en técnicas avanzadas de inteligencia artificial, *machine learning* y de reconocimiento del lenguaje natural NLP (*Natural Language Processing*) y NLU (*Natural Language Understanding*), así como en los materiales de lenguaje claro producidos por la Secretaría Legal y Técnica.

Para su desarrollo, se conformó un equipo de trabajo multidisciplinario compuesto por los siguientes perfiles:

- a.** Un equipo de desarrollo *front-end* y *back-end* y de ingeniería de datos, que estará a cargo de establecer la estructura de datos que se necesitará para trabajar en el proyecto, y trabajará, asimismo, desarrollando el *back-end* (incluyendo las APIs que resulten necesarias) y el *front-end* (plataforma web) de la herramienta final a desarrollar.
- b.** Un equipo de ciencia de datos, encargado de entrenar el modelo de NLP (procesamiento de lenguaje natural, por sus siglas en inglés) necesario para realizar la corrección automática de los textos administrativos a lenguaje claro.

- C. Un equipo de correctoras especializadas en textos administrativos para la construcción del *dataset* de CLAPPI, encargado, principalmente, de realizar las correcciones de los textos administrativos con lenguaje claro, según los materiales bibliográficos desarrollados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

• CLAPPI el diseño de la marca•

El acrónimo CLAPPI, en orden contrario al proceso normal, nació después de un juego de palabras entre “claro” (de Lenguaje Claro) y “api” (utilizada para referirse a las interfaces de programación de aplicaciones).

Las diferentes jornadas de “lluvia de ideas” realizadas por el equipo de comunicación de la Secretaría Legal y Técnica se dividieron en dos etapas: la construcción del universo semántico en torno a la aplicación que se estaba desarrollando y, en segunda instancia, la revisión de las principales referencias identificadas para el proceso (como la marca del Sistema de Administración de Expedientes Electrónicos (SADE), la del sistema Buenos Aires Compras (BAC), la de la Plataforma Integral de Gestión (PIG), la del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (BOTI), o la del famoso Boti de la Ciudad.



Todos los sistemas mencionados como referencias son marcas registradas dentro de la administración de la Ciudad, son productos que forman parte del trabajo diario de la mayoría de los colaboradores y colaboradoras del Gobierno.

¿Cómo hacer que esta aplicación comience a ocupar ese lugar? El proceso de *naming* y desarrollo de una marca es fundamental para que eso suceda. El objetivo que perseguía el equipo de comunicación era que cuando un agente de Gobierno recibiera un texto escrito le pregunte a quien se lo envía: ¿lo pasaste por CLAPPI? Esto requiere una gran transformación en la cultura de la organización, en línea con el cambio de la cultura comunicacional de la administración que persigue la implementación del lenguaje claro.

En este sentido, la marca tenía que ser breve y contundente, con el carácter suficiente para distinguirse rápidamente del resto de sistemas que orbitan en el Gobierno. Tenía que, en primer término, tener expresión: poder demostrar rápidamente que hace, de que se trata. Además, por supuesto, tener buena apariencia, sonar bien y tener un alto grado de memorabilidad.

CLAPPI reúne estas características y, además, en su acrónimo se transmite el objetivo fundamental del Lenguaje Claro: colaborar en el fortalecimiento de la democracia, garantizando el acceso a la información y la transparencia, trabajando en la inclusión por medio del lenguaje para que todos los ciudadanos puedan cumplir sus obligaciones y ejercer sus derechos.

• El desarrollo de CLAPPI •

Los modelos de inteligencia artificial funcionan mediante la implementación de algoritmos y técnicas en sistemas informáticos, que le permiten a una máquina o a un dispositivo aprender de los datos con los que se nutre y mejorar su rendimiento a medida que se expone a más información. Estos modelos varían según su utilidad y su metodología.

En este caso, se entrenó el modelo con una metodología combinada: por un lado, se usan reglas basadas en la normativa lingüística en la variante del español rioplatense y lo establecido en la tradición y la norma argentina, y por otro, se usan algoritmos supervisados para que el modelo aprenda de los datos y de la propia experiencia para mejorar su rendimiento.



319

• El *dataset* •

Para desarrollar un modelo de inteligencia artificial, es indispensable elaborar un cuerpo de datos en forma de *dataset*: un conjunto o una colección organizada de datos estructurados que se encuentra en formato digital. En esencia, es una tabla con filas y columnas que contiene información variada relacionada con un tema específico o una serie de observaciones.

El propósito principal es facilitar y sistematizar el análisis, la interpretación y la extracción de conocimiento útil a partir de los datos. A través de la manipulación, el procesamiento y la exploración de los datos contenidos en un *dataset*, se pueden descubrir patrones, tendencias y relaciones con los que se obtiene una comprensión profunda sobre un fenómeno o problema.

Entre otras aplicaciones prácticas, se utilizan en el entrenamiento de algoritmos de aprendizaje automático. La calidad y la precisión de un *dataset* son cruciales para obtener resultados confiables y significativos. Por lo tanto, la selección, la limpieza y la validación de los datos fueron etapas fundamentales en el proceso de elaboración de aquello con lo que se alimentó a CLAPPI.

Fue necesario hacer un análisis lingüístico y discursivo sobre el cual se detectaran patrones a partir de los cuales se pudiera predecir el comportamiento lingüístico de una persona al momento de componer un texto.

320

Del Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Sistema de Información Normativa y Digesto Jurídico, donde se alojan más de seiscientos mil documentos oficiales, se seleccionaron siete mil textos. En el análisis del material seleccionado, se detectaron los errores léxicos y discursivos más frecuentes y se diseñó un aparato de reglas duras para limpiar los textos de este tipo de errores lingüísticos.

Paralelamente, se buscó un principio de segmentación en el que el modelo de inteligencia artificial pudiera trabajar de manera eficiente y controlada. En este caso, se estableció como unidad de análisis la oración, porque muchos de los documentos oficiales se componen de párrafos unioracionales —también llamados párrafos frase o párrafos mono/oracionales—.

Si bien el criterio para la segmentación parece una decisión sencilla de tomar, no lo es, porque el criterio con el que se defina la unidad de análisis afecta a la totalidad del proceso. Es necesario contar con una segmentación adecuada, puesto que, con esta decisión, se define el escenario de interacción entre las personas y el modelo de inteligencia artificial: si se toman oraciones o párrafos independientes, el modelo comprende que no existe una relación entre las oraciones; si se toman párrafos, la información entre una oración y la siguiente compone un entramado que requiere mayor capacidad de comprensión para garantizar que el contenido del mensaje se clarifique manteniendo el sentido con el que se redactó.

Por lo tanto, el criterio con el que se define la segmentación del cuerpo de datos determina si el modelo opera en la clarificación oracional o en la clarificación textual, que es mucho más compleja y requiere de un mayor número de competencias lingüísticas y comunicacionales.

La segmentación no solo se define por la estructura de las unidades mínimas de sentido, sino también por la longitud. La cantidad de palabras de los textos de entrada debe ser la adecuada para poder lograr una simplificación óptima de los textos. En este caso, se mantuvo el criterio establecido en el *Manual de Lenguaje Claro*, que recomienda no superar las cincuenta palabras en la extensión de un párrafo, y las treinta palabras para una oración.

Luego, se detectaron las entidades nombradas que no pueden modificarse en un texto. Es decir, se definieron tanto los códigos, los números y las siglas que refieren a una entidad particular, como los nombres de las reparticiones, los nombres de las personas, los nombres de los lugares, entre otros, para asegurar la integridad del resultado y que no se alterara el contenido de la oración o del párrafo en el proceso de la clarificación.

Para la elaboración del *dataset*, se tomó un cuerpo de siete mil documentos, que conforman cerca de quince mil segmentos (oraciones y párrafos). Para simplificar el trabajo del modelo de inteligencia artificial y garantizar ciertos resultados, a los documentos originales se los limpió de errores léxicos y discursivos con una macroinstrucción, es decir, una serie de instrucciones que se ejecutan de manera secuencial con una sola orden.

Esos segmentos fueron clarificados y corregidos manualmente por un grupo de especialistas y, finalmente, se obtuvieron segmentos estandarizados para construir un *dataset* que permitiera entrenar el modelo de inteligencia artificial. En esencia, contiene segmentos en su versión original y su versión clarificada. Con esa información, el modelo comprende cómo debe transformar una oración o un párrafo en favor de la claridad.

◦ *Fase 1. La elaboración del cuerpo de datos*

Con el objetivo de abarcar una amplia gama de normas y disposiciones, se seleccionaron diversos tipos de documentos: leyes, ordenanzas, edictos, citaciones, notificaciones, decretos y anexos. Esta variedad de escritos permite obtener una visión integral de la forma en que se redactan los documentos oficiales, y le permiten a la inteligencia artificial comprender mejor el modo en que puede intervenir un texto.

En la tabla que se presenta a continuación, se especifican los tipos de documentos analizados según su tipo de acto administrativo. Los datos reflejan la cantidad de documentos de cada tipo que fueron objeto de estudio y brindan información relevante para comprender su utilización y alcance en el contexto de la administración pública:

TIPO DE ACTO ADMINISTRATIVO	CANTIDAD DE DOCUMENTOS ANALIZADOS
Anexo	89
Citación	122
Decreto	3163
Edicto	898
Ley	1260
Notificación	158
Ordenanza	1299
Resolución	159

Se analizaron un total de 7148 textos administrativos. Cada tipo de acto administrativo representó un porcentaje con respecto al total de textos analizados, lo que brindó una visión panorámica detallada y reveladora de la forma de escritura predominante en la administración pública. Este estudio permitió identificar una amplia variedad de elementos, como problemas recurrentes, uso de palabras técnicas y construcciones sintácticas complejas.

323

Dentro de los distintos tipos de documentos que se sometieron a análisis, los anexos representaron el 1% del total. Esta baja presencia se debe a que la mayoría de estos documentos incluían listas, gráficos, planos e imágenes que no se alineaban con el objetivo de estudio. Por tal motivo, se optó por seleccionar exclusivamente aquellos “Anexos” que estaban compuestos únicamente por texto, lo que permitió centrar el análisis en la mejora de su redacción y su claridad.

Las citaciones, las notificaciones y las resoluciones representaron un 2% del total. Estos documentos comparten una estructura bastante uniforme, lo que brindó la oportunidad de crear modelos o plantillas para este tipo de escritos.

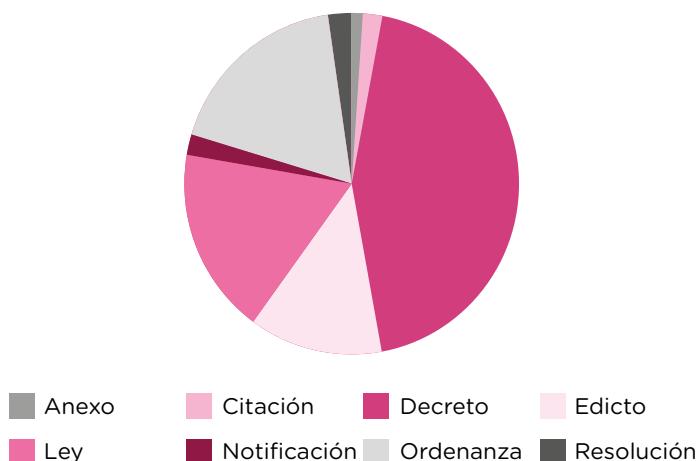
Los decretos se destacaron como el tipo de documento más analizado, y representa significativamente un 44% del total. Esta elección se fundamentó en la amplia diversidad de tipologías que presentan y que abarcan diversas áreas de la administración pública. Entre los decretos analizados, se encuentran aquellos de carácter reglamentario, de necesidad y urgencia, promulgatorios y vetos, relacionados con tarifas, subsidios, subastas, resoluciones de recursos jerárquicos, programas, procedimientos, presupuestos, plantas transitorias u orgánicas, órdenes de mérito, legados, donaciones o cesiones, informes de gestión, estructuras, dotaciones de hospitales, desocupación administrativa, designaciones y renuncias de funcionarios, delegaciones de firma o facultades, declaraciones de interés, contrataciones (licitaciones y aprobación de presupuestos), concesiones, compras, cesiones, audiencias públicas, apropiación de estatutos y prórroga, entre otros.

Los edictos alcanzaron el 13%, mientras que las leyes y las ordenanzas ocuparon un 18% cada una del total analizado. Esto evidencia su importancia en el marco regulatorio y jurídico de la administración pública. Tanto las leyes como las ordenanzas desempeñan un papel fundamental al establecer las normas y regulaciones que rigen las actividades y las acciones de gobierno.

Las leyes y las ordenanzas se destacan por abarcar una amplia gama de temas y por tratar cuestiones variadas, lo que implica que presentan una diversidad de estructuras y estilos discursivos.

El análisis de la variedad de actos que se generan en el ámbito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires permitió obtener una comprensión más profunda de su distribución en el cuerpo de textos administrativos.

Tipos de actos administrativos



Tipos de documentos que integran el cuerpo

Leyes

Las leyes son normas jurídicas que establecen reglas y obligaciones que deben seguir las personas, las empresas y las entidades dentro de una sociedad. Estas reglas son creadas por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para regular y ordenar diferentes aspectos de la convivencia social. Proporcionan un marco legal en el cual se establecen derechos y responsabilidades de las personas, así como las consecuencias cuando no se cumplen o no se respetan. También regulan diversos aspectos de la vida en sociedad, como el funcionamiento del gobierno, el sistema de justicia, los derechos civiles y laborales, entre otros.

El lenguaje utilizado en las leyes suele ser formal y técnico, lo que puede dificultar su comprensión para personas no familiarizadas con términos legales. Para asegurar su correcta aplicación, deberían estar redactadas de manera precisa y específica, sin ambigüedades.

Entre los tipos de leyes analizadas se encuentran:

- Leyes urbanísticas, que regulan la planificación y el desarrollo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como la construcción de edificios, zonas residenciales, parques y espacios públicos.
- Leyes de transporte, que establecen normas para el funcionamiento del transporte público, la circulación de vehículos y la seguridad vial en la Ciudad.
- Leyes de medioambiente, que buscan proteger y preservar los recursos naturales y el entorno ecológico de la Ciudad, y establecen medidas para evitar la contaminación y promover la sustentabilidad.
- Leyes de presupuesto, que determinan la asignación y administración de los recursos económicos del gobierno municipal.
- Leyes de seguridad y protección ciudadana, que establecen medidas para garantizar la seguridad de los ciudadanos, la prevención de delitos y la protección de sus derechos.
- Leyes de administración pública, que regulan el funcionamiento de la administración de la Ciudad y que definen el modo en que se contrata al personal, los procedimientos administrativos y la rendición de cuentas.

Ordenanzas

Las ordenanzas fueron dictadas por el Concejo Deliberante de la ex Municipalidad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, al igual que las leyes, se aprobaron para regular aspectos específicos como cuestiones urbanísticas y de tránsito hasta temas ambientales, sociales y culturales.

El lenguaje utilizado en las ordenanzas es similar al de las leyes, en sentido formal y técnico. Deben ser redactadas con precisión y claridad para evitar ambigüedades y facilitar su interpretación y aplicación por parte de los ciudadanos y las autoridades municipales.

Entre las ordenanzas analizadas, se encontraban las siguientes:

- Ordenanzas de urbanismo, que regulan el uso del suelo, las construcciones y el desarrollo de infraestructuras dentro de la Ciudad.
- Ordenanzas de tránsito y transporte, que establecen las normas para la circulación vehicular, el transporte público, las señales de tránsito y la seguridad vial.
- Ordenanzas ambientales, que promueven el cuidado y la protección del medioambiente, la gestión de residuos, el uso sostenible de los recursos naturales y la preservación de áreas verdes y espacios públicos.
- Ordenanzas de cultura y deportes, que fomentan actividades culturales, artísticas y deportivas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como la promoción de eventos y espacios culturales.
- Ordenanzas fiscales, que establecen los impuestos y tasas municipales, así como las obligaciones fiscales de los ciudadanos y de las empresas.
- Ordenanzas de seguridad ciudadana, que definen medidas para preservar la seguridad y el orden público en la Ciudad.

Edictos

Los edictos son comunicados o anuncios oficiales que se publican en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para informar al público sobre cuestiones legales, administrativas o de interés general. Estos comunicados son emitidos por autoridades gubernamentales y tienen como objetivo dar a conocer ciertas decisiones, convocatorias, citaciones u otros actos de relevancia pública.

Los edictos cumplen una función informativa y legal esencial para la sociedad, ya que permiten que los ciudadanos estén al tanto de las decisiones o de los asuntos que puedan afectar sus derechos o intereses. En otras palabras, los edictos desempeñan un papel fundamental en el acceso a la información y en la protección de los intereses individuales y colectivos en la vida cotidiana y en el ámbito público.

Sin embargo, los edictos suelen redactarse en un lenguaje formal y poco claro, lo que no asegura que la información transmitida sea precisa y comprensible para el público en general. Estas comunicaciones siguen una estructura específica, que incluye datos importantes como el nombre de la institución emisora, el número de edicto, la fecha de emisión, la descripción del contenido y los plazos o requisitos relevantes.

328

Citaciones

Las citaciones son comunicados oficiales utilizados en el ámbito administrativo para notificar a una persona, a una empresa o a una entidad, sobre su obligación de comparecer o presentarse ante una autoridad, un tribunal, una audiencia o cualquier otro tipo de instancia oficial.

Las citaciones garantizan que las personas involucradas en un proceso o en un procedimiento sean debidamente notificadas de su obligación de participar o de comparecer ante una autoridad competente. Esto asegura el debido proceso y el derecho de defensa de las partes involucradas, así como la transparencia y legalidad de las acciones emprendidas.

Las citaciones suelen tener una estructura rígida porque siguen un modelo o una plantilla que no siempre se adapta a todos los casos que se deben comunicar. Como norma, proporcionan una información precisa sobre el motivo de la citación, la fecha, el lugar y el propósito de la comparecencia. Estas comunicaciones deben contener los datos necesarios para identificar a la persona o a la entidad citada, así como las instrucciones sobre cómo responder o confirmar su asistencia.

Aunque se ha avanzado en la implementación de las citaciones electrónicas, todavía existen casos en los que se entregan citaciones impresas en papel, que son enviadas al domicilio de las personas o de las entidades citadas. Esta modalidad puede aplicarse cuando no se dispone de un domicilio electrónico registrado o cuando la persona citada no cuenta con los medios tecnológicos necesarios para recibir notificaciones electrónicas.

Notificaciones

329

Las notificaciones son comunicaciones oficiales y formales que se realizan en el ámbito administrativo para informar a las personas o a las entidades involucradas sobre decisiones, actos o eventos que les conciernen. Estas notificaciones garantizan que los destinatarios estén informados de manera oportuna y adecuada, para que puedan ejercer sus derechos, responder a los requerimientos de la administración o cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley.

Estos actos administrativos deben cumplir con ciertos requisitos formales establecidos por la legislación, como la identificación de las partes involucradas y la indicación del motivo de la notificación. Pueden ser enviadas de diversas formas, como correo postal, correo electrónico, mensajería electrónica o mediante plataformas y sistemas electrónicos específicos.

Entre las notificaciones analizadas, presentaban tres tipologías:

- Notificaciones administrativas, emitidas por las distintas reparticiones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que informan decisiones administrativas, requisitos, trámites y procedimientos.
- Notificaciones contractuales, que se dan en el marco de contrataciones en las que el Gobierno de la Ciudad es parte, en las que se informa sobre cambios, términos, condiciones o requerimientos específicos.
- Notificaciones laborales, relacionadas con comunicaciones entre el Gobierno de la Ciudad como empleador y sus empleados, como la comunicación de despidos, de suspensiones, de licencias, entre otros.

Resoluciones

Las resoluciones administrativas son actos o decisiones tomadas por las autoridades o reparticiones en el ámbito gubernamental, con el fin de resolver cuestiones específicas, establecer normas o dictar disposiciones que afecten a particulares, empresas o a la propia administración pública.

330

Estas resoluciones tienen un carácter normativo y vinculante, y suelen ser aplicables a situaciones particulares o a un grupo determinado de personas.

Por lo general, las resoluciones son documentadas por escrito y, en ellas, se detallan las decisiones tomadas y las razones que las respaldan:

- Resoluciones normativas, que establecen normas generales y obligatorias para regular determinadas actividades o sectores de la administración.

- Resoluciones individuales, que son aquellas que resuelven casos particulares o asuntos específicos, que afectan a personas o a entidades determinadas.
- Resoluciones de recursos, que informan la decisión de la administración pública sobre presentaciones hechas por ciudadanos o por entidades afectadas por decisiones previas.
- Resoluciones ejecutivas, que son emitidas por funcionarios ejecutivos, como el Jefe de Gobierno o los titulares de cada repartición, para implementar políticas o acciones de gobierno.

Decretos

Los decretos son actos administrativos emanados por el Jefe de Gobierno y establecen normas, disposiciones o decisiones. El cumplimiento de estos documentos es obligatorio para las personas y entidades a las que se dirigen. Pueden tener alcance general, es decir que establecen normas para toda la sociedad, o alcance particular, porque resuelven casos individuales o situaciones específicas.

331

Para el análisis, fueron seleccionadas diversas categorías de decretos:

- Decretos de necesidad y urgencia, emitidos por el Jefe de Gobierno en casos de emergencia o situación extraordinaria, luego ratificados por la Legislatura de la Ciudad.
- Decretos reglamentarios, que tienen como objetivo reglamentar leyes aprobadas por el Poder Legislativo y establecer detalles para su implementación.
- Decretos promulgatorios y vetos, que son utilizados para hacer efectiva la sanción de una ley o para rechazar total o parcialmente una ley aprobada por la Legislatura.

También se analizaron diversos tipos de decretos que abarcan distintas áreas y temáticas:

- Decretos de tarifas y subsidios.
- Decretos de subasta y de resolución de recursos jerárquicos.
- Decretos relacionados con programas, procedimientos y presupuestos.
- Decretos sobre dotación de hospitales o desocupación administrativa.

Asimismo, se analizaron decretos de designación y renuncia de funcionarios, de delegación de firma o facultades, y de declaración de interés. También, decretos vinculados a diferentes tipos de contrataciones, como licitaciones y aprobación de presupuestos, y decretos relacionados con concesiones, compras y cesiones. Se consideraron decretos de audiencias públicas, decretos que aprueban estatutos, comunicados y avisos, así como decretos relacionados con legados, donaciones o cesiones. Todos estos decretos son instrumentos fundamentales en la administración pública, ya que permiten establecer normas y resolver cuestiones de gran relevancia para el funcionamiento de la sociedad y el desarrollo de políticas públicas.

332

Anexos

Los anexos son documentos complementarios que se adjuntan a un acto administrativo con el propósito de brindar información adicional, detallada o de soporte que amplía o completa el contenido del texto principal. En otras palabras, no se publican de forma independiente ni son autónomos, sino que se adjuntan al acto administrativo principal. Estos documentos pueden ser gráficos, tablas, listas, informes, planos o cualquier otro tipo de material que resulte relevante para entender o aplicar el acto administrativo al que están vinculados.

Permiten también desarrollar aspectos particulares del acto administrativo que no pueden ser incluidos directamente en el texto principal debido a su extensión o complejidad, y contribuyen a la transparencia y la fundamentación de las decisiones administrativas.

Como se dijo, en el análisis para conformar el *dataset*, no se incluyeron anexos gráficos, estadísticos ni listados, dado que estos carecían de texto que pudiera ser objeto de trabajo. Por el contrario, se procedió a seleccionar y clarificar los documentos que presentaban contenido textual adecuado para el propósito de la clarificación:

- Anexos documentales, que incluyen informes técnicos, estudios, dictámenes o cualquier otro tipo de documento que sirva como soporte para las medidas adoptadas en el acto administrativo.
- Anexos explicativos, que brindan detalles sobre los fundamentos y los motivos que llevaron a la adopción del acto administrativo.
- Anexos de presupuestos, que incluyen detalles sobre los recursos financieros necesarios para llevar a cabo las acciones establecidas en el acto administrativo.

333

Las temáticas de los documentos

En el marco de la creación del *dataset*, se han abordado diversas temáticas relacionadas con el ámbito administrativo y legislativo. Entre las áreas cubiertas, se encuentran la actividad económica y financiera, la actividad cultural y la asistencia a la comunidad. Se han incluido temas relacionados con el ambiente, la ciencia y tecnología, así como los convenios y códigos vigentes.

En cuanto a la administración y gestión, se han considerado aspectos relacionados con las comunas, las comunicaciones y avisos, el comercio e industrias, y la concesión y administración de bienes. Se ha abordado

la contabilidad, las contrataciones, y las designaciones y renuncias de funcionarios, elementos fundamentales en el funcionamiento del sistema administrativo.

Otros temas importantes que se han analizado incluyen los días institucionales, la educación, los edictos, y el ejercicio profesional. Asimismo, se han tenido en cuenta las estructuras orgánicas, la estadística, el espacio público, la ética pública, y los procesos de modernización administrativa.

En relación con los organismos de control, se han examinado ejemplos como el Ente Único Regulador de Servicios Públicos y de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como cuestiones referentes al patrimonio, la participación popular y las audiencias. Los permisos, presupuestos, procedimientos administrativos y programas también han sido considerados en este trabajo.

Se han estudiado aspectos vinculados con la promulgación de leyes, la Policía Urbana de la Ciudad, los regímenes básicos y las normas generales sobre administración de personal, como licencias y obra social. Otros temas de relevancia incluyen el registro civil, la reglamentación de leyes, la salud, la sindicatura, el transporte, el tránsito, el turismo, el urbanismo y la vivienda.

En la siguiente tabla, se resumen las temáticas específicas de los documentos analizados y la cantidad de documentos por categoría:

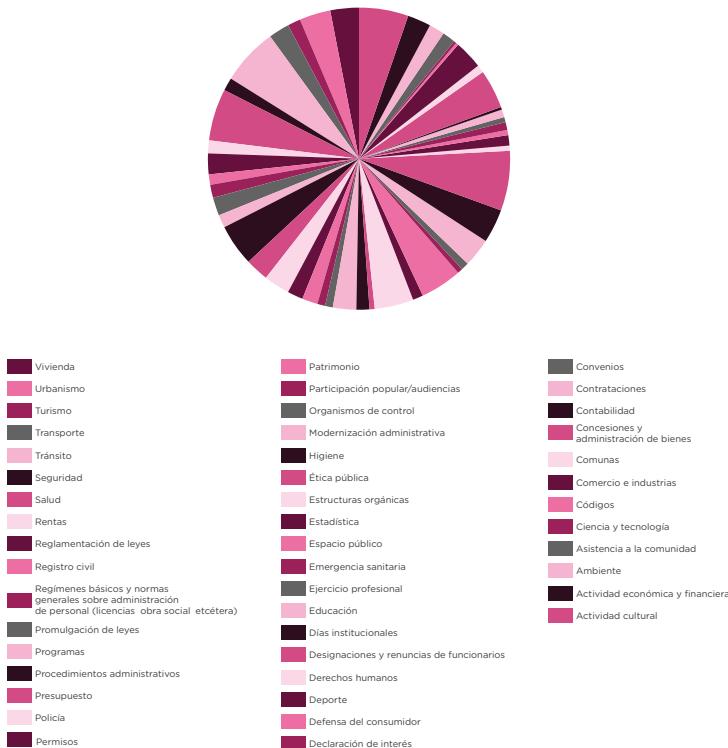
TEMÁTICA DEL DOCUMENTO	CANTIDAD DE DOCUMENTOS ANALIZADOS
Actividad cultural	386
Actividad económica y financiera	172
Ambiente	118
Asistencia a la comunidad	107

Ciencia y tecnología	30
Códigos	17
Comercio e industrias	219
Comunas	59
Concesiones y administración de bienes	288
Contabilidad	25
Contrataciones	67
Convenios	28
Declaración de interés	56
Defensa del consumidor	41
Deporte	78
Derechos humanos	51
Designaciones y renuncias de funcionarios	457
Días institucionales	249
Educación	230
Ejercicio profesional	44
Emergencia sanitaria	46
Espacio público	316
Estadística	75
Estructuras orgánicas	307
Ética pública	46
Higiene	92
Modernización administrativa	169
Organismos de control	72
Participación popular/audiencias	59
Patrimonio	115

Permisos	126
Policía	187
Presupuesto	180
Procedimientos administrativos	329
Promulgación de leyes	132
Regímenes básicos y normas generales sobre administración de personal (licencias, obra social, etcétera)	110
Registro civil	73
Reglamentación de leyes	164
Rentas	96
Salud	393
Seguridad	96
Tránsito	441
Transporte	172
Turismo	96
Urbanismo	233
Vivienda	209

Esta tabla refleja la distribución de las temáticas encontradas en la documentación analizada, y brinda una visión general de las áreas más recurrentes en los textos administrativos estudiados. Los resultados son de gran utilidad para comprender la frecuencia y relevancia de cada categoría en el contexto de la administración pública y orientar futuras acciones de mejora en la redacción de estos documentos.

Temáticas de los documentos analizados



337

○ Fase 2. La automatización de textos

Recursos de automatización

Antes de asignar los documentos para la lectura y revisión manual, se llevó a cabo un proceso de limpieza y depuración del texto mediante el uso de macroinstrucciones. Una macroinstrucción —comúnmente llamadas “macro”— es una serie de órdenes que se agrupan en un mismo comando para completar una tarea automática en un procesador de textos, como el Word.

Se aplicaron macros para identificar y eliminar redundancias en el texto, lo que contribuyó a reducir la extensión de las oraciones y mejorar la

fluidez del contenido. Se utilizaron macros para corregir errores gramaticales y de puntuación, y para reemplazar tecnicismos y términos complejos con expresiones más comprensibles y accesibles para el lector general. De esta manera, se logró simplificar el lenguaje y facilitar la comprensión del contenido por parte del público lector.

Otra función importante de las macros fue la de marcar la voz pasiva en aquellos casos en los que su uso resultaba innecesario o dificultaba la comprensión. Se optó por dar prioridad a la voz activa para hacer que las oraciones fueran más directas y fáciles de seguir.

También se utilizaron macros para uniformizar la presentación del texto, para asegurar que los formatos y estilos fueran consistentes en todo el documento. Esto incluyó la eliminación de negritas, cursivas y títulos, entre otros aspectos.

A continuación, se listan los cambios significativos que se implementaron mediante el uso de macros de Word para mejorar la calidad y legibilidad del texto. Estos ajustes abarcaron aspectos gramaticales, estilísticos y de organización:

- Se quitó el formato a los textos y se eliminaron saltos de línea, de columna, de sección, de página, etcétera.
- Se eliminaron las abreviaturas más comúnmente utilizadas en los documentos de la Administración: *etc.*, *dd. hh.*, *t.o.*, *n.c.p.*, *art.*, *arts.*, *inc.*, *incs.* y se eliminaron las abreviaturas redundantes *Nro.*, *n.º*, *N.º*, *nº* y *Nº*.
- Se realizó limpieza de dobles espacios, espacio antes de coma, punto, punto y coma, espacio después de comillas de apertura y antes de comillas de cierre, espacio después de párrafo, tabulaciones, etcétera.

- Se eliminaron los ordinales en general (que acompañan a números de artículos, números de pisos y números en general), incluidos los signos de grado que muchas veces se utilizan ante el desconocimiento de cómo colocar este carácter.
- Se eliminaron las tildes en el adverbio solo y los pronombres demostrativos este, ese y aquel, sus femeninos y plurales, de acuerdo con la nueva edición de la *Ortografía de la lengua española*, que recomienda prescindir de la tilde en todos los casos.
- Se pusieron en mayúsculas los cargos *Jefe de Gobierno, Vicejefe de Gobierno, Ministro, Secretario, Director, Vicedirector*, entre otros.
- Se pusieron en minúsculas otras expresiones como *función crítica alta, función crítica media, función crítica básica, organismo fuera de nivel, artículo, inciso*.
- Se marcaron latinismos y otras expresiones propias del lenguaje administrativo: *ut supra, a priori, a posteriori, ab initio, ad hoc, de facto, de iure, ex tunc, ibidem, in fine, in limine, in situ*, entre otros.
- Siguiendo las normas argentina y panhispánica, se reemplazaron las expresiones de *acuerdo a, en base a, bajo la dependencia de, bajo la órbita de, conforme con*, entre otras, por otras expresiones mejor construidas: *de acuerdo con, con base o sobre la base de, que depende de, según, etcétera*.
- Se reemplazó la conjunción anglicada *y/o*, una combinación de las conjunciones *y* y *o*, por la conjunción *o*, que no siempre es excluyente. Se marcaron, además, las formas que eran ambiguas para que se hiciera la revisión manual.

- Se reemplazaron tecnicismos propios del lenguaje jurídico y administrativo por otros términos más coloquiales y de conocimiento de toda la ciudadanía: *dependiente, firmante, sito, validar, convalidar, partida presupuestaria, nómina, subsidio habitacional, percepción, imputar, encomendar, refrendar*, entre otros.
- Para reducir el uso de la voz pasiva en los documentos administrativos, se optó por marcar los verbos conjugados en tercera persona del singular voz activa con un marcador <organismo> + verbo. De esta manera, se reemplazaron expresiones como *se transfiere, se modifica, se demande, se crea, se delega, así como sus variantes transfírase, modifíquese, demándese, créase y delégase*, por una estructura más clara y directa que incluyera el sujeto en la oración.
- Se eliminaron expresiones estériles comunes en el lenguaje jurídico y administrativo como: *que lo integran en un todo, la suma de, la suma total de, a todos los efectos, en todos los efectos, para su conocimiento y demás efectos, atento a*, entre otros.
- Para evitar los problemas de referencialidad, se marcaron los términos *la presente, la presente ley, el presente, el presente decreto*, entre otros, por el marcador <norma>.
- Para mejorar la claridad y comprensión en los documentos administrativos, se optó por sustituir las siglas por las expresiones completas de su significado. De esta manera, en lugar de utilizar únicamente las siglas, se emplean las palabras completas que representan cada abreviatura o acrónimo, lo que facilita la comprensión del lector y evita confusiones o malentendidos: *DNI, CUIL, CUIT, BO, CABA, GCABA, AFIP, AGIP, ANSES*, entre otras.
- Para identificar gerundios en el texto, se marcaron las desinencias -ndo. Esto se hizo con el propósito de diferenciar las formas verbales que

expresan una acción en progreso o continuidad, que son típicas de los gerundios, de otras conjugaciones verbales. Esta marcación buscó destacar posibles gerundios incorrectos en el contexto del texto.

- Se agregaron algunos determinantes en expresiones en las que normalmente se omite: *mediante decreto, mediante resolución, mediante ley, creado por decreto, creado por resolución, creado por ley, según ley, según resolución, según decreto*, entre otras.
- Se eliminó la conjunción subordinante "que" al comienzo de las normas, consideraciones o fundamentos que explican por qué se emite la norma en un determinado sentido. Estas consideraciones se suelen escribir en oraciones incompletas y están separadas en párrafos distintos. En lugar de iniciar cada oración con *Que*, es preferible utilizar oraciones completas con sujeto, verbo y complementos, para facilitar la comprensión del lector y mejorar la calidad del texto.

341

Utilizando la siguiente función, fue posible ejecutar, simultáneamente, las tareas automatizadas en varios archivos al mismo tiempo. Esto permitió agilizar y optimizar el procesamiento de múltiples documentos de forma rápida y coordinada:

```
Sub xxx() #Aquí se consigna el nombre de la macro de aplicación masiva
Dim MyPath As String, MyFile As String, doc As Document
MyPath = "C:\xxx\xxx\xxx\xxx\" #Aquí se consigna la ruta de la carpeta
que contiene los documentos
MyFile = Dir(MyPath & "*.doc")
Do While MyFile <> ""
Set doc = Documents.Open(FileName:=MyPath & MyFile, ReadOnly:=False)
Application.Run MacroName:="xxxx" #Aquí se consigna el nombre asignado a la macro
doc.Close SaveChanges:=True
MyFile = Dir
Loop
End Sub
```

Recursos de automatización

Se implementaron etiquetas personalizadas mediante la herramienta de Estilos de Word. Estas etiquetas son conjuntos reutilizables de opciones de formato que se aplicaron al texto de manera específica y consistente. La elección de esta herramienta se fundamentó en su utilización en la corrección de textos, ya que permite establecer distintas categorías en los documentos, lo que resultó familiar y efectivo para las correctoras.

Cada etiqueta (abuso en la nominalización, abuso en la voz pasiva, abusos de tecnicismos, arcaísmos, barbarismos, celo explicativo, clausulismo, expansiones innecesarias, expresiones estériles, formulismos, latinismos, lítote, mal uso de las formas no conjugadas del verbo —gerundios, participios, infinitivos—, mayusculismo, mismismo, omisión de los determinantes, omisiones relevantes, oraciones mal conformadas, otros vicios del lenguaje) se adaptó a las distintas categorías de incorrecciones identificadas previamente en el estudio de campo.

Las etiquetas permitieron al equipo de especialistas aplicar con precisión los criterios de corrección definidos para cada categoría de error. Al aplicar una etiqueta específica a una porción de texto donde se detectaba un error, se destacaba visualmente el problema. La incorporación de los estilos de Word al proceso de revisión favoreció una mayor coherencia y consistencia en la identificación de errores entre las revisoras del equipo. Al seguir criterios preestablecidos y estandarizados, se redujo la posibilidad de ambigüedad en la identificación de incorrecciones.

Durante la fase de revisión, se aplicó un proceso de análisis. Cada texto, ya procesado con las macros de Word, fue sometido a una evaluación minuciosa por parte de, al menos, dos especialistas. El enfoque colaborativo de contar con dos o más revisiones para cada documento permitió alcanzar una mayor exhaustividad. Cada especialista trabajó de forma independiente, lo que permitió enriquecer el proceso mediante la identificación de diferentes perspectivas y enfoques en la detección de errores.

Con el control de cambios activado, se dividió la vista del archivo para trabajar en ambas versiones. En la primera parte del texto, marcó cada error detectado utilizando los estilos de Word. En la segunda parte, se procedió a corregir los errores detectados en la fase anterior.

Además, realizaron anotaciones y comentarios en los documentos para destacar los problemas detectados y plantear consultas o dudas sobre ciertos aspectos del texto que requerían de más información para alcanzar la claridad esperada. Estos comentarios fueron fundamentales para fomentar la comunicación entre el equipo de revisión y el personal de la administración, y para garantizar una resolución adecuada de las inquietudes planteadas.

Al finalizar la revisión de un documento, cada especialista completó un formulario de Google que contenía información relevante sobre el proceso de revisión. En este formulario, se incluyeron datos como el nombre de la persona que revisaba, el tipo de acto administrativo, el número de identificación del documento, la temática del documento, la presencia de anexos, la cantidad de páginas del documento original, el nivel de resolución de los textos y una valoración de la complejidad del texto original. Asimismo, se registraron los tipos específicos de errores encontrados en cada texto.

Esta metodología posibilitó sistematizar y organizar los documentos revisados, los cuales quedaron almacenados en un repositorio de Google Drive. Gracias a este proceso, se pudo realizar un relevamiento cuantitativo de los errores más frecuentes presentes en distintos tipos de documentos de la administración pública. La información recopilada resultó fundamental para obtener una visión integral de la situación y generar recomendaciones específicas para mejorar la claridad y precisión en la redacción de textos administrativos.

◦ *Fase 3. Revisión de los documentos*

El equipo de especialistas

El equipo interdisciplinario que conformó el proyecto de clarificación de textos administrativos para usar en el entrenamiento de la inteligencia artificial se caracterizó por la diversidad de conocimientos y experiencia que cada uno de sus miembros aportó. La sinergia entre profesionales de distintas áreas permitió abordar los desafíos de comunicación de manera integral y efectiva.

El equipo de trabajo estuvo conformado por profesionales altamente capacitados y especializados en diferentes áreas:

Este equipo tuvo tres ejes de coordinación: un eje normativo lingüístico, un eje normativo jurídico-administrativo y un eje pragmático-discursivo. Para lograr que el grupo trabajara de forma sinérgica, las tres personas que coordinaban, también corregían textos a la par. Desde el punto de vista profesional, estos son sus perfiles:

-
- 344
- Una Gerente Operativa que, entre otras actividades, está a cargo del Programa de Lenguaje Claro en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que coordina las bases de datos del Sistema de Información Normativa y Digesto Jurídico.
 - Una Doctora en Letras y Correctora Literaria, con experiencia en docencia y coordinación académica en carreras de posgrado y diplomaturas universitarias, cuya especialidad es la Correctología y la Pragmática Lingüística.
 - Una Editora y Asesora Lingüística especializada en textos jurídicos en español y Consultora en comunicación institucional, que tiene experiencia en el dictado de materias como Lenguaje claro, democracia e igualdad y Discurso jurídico y lenguaje claro, quien se especializa en corrección por sistemas digitales.

El equipo de especialistas que llevaron a cabo el conjunto de revisiones estaba conformado con los siguientes perfiles profesionales:

1. Una Traductora Pública y Correctora con amplia experiencia en patentes, sentencias, mandatos y condiciones generales de venta, cuyo conocimiento especializado en documentos jurídicos fue clave para asegurar la precisión y comprensión de los textos legales.
2. Una Correctora diplomada en Lenguaje Claro, proveniente del equipo de comunicación de la Universidad de la Ciudad, lo que le permitió aportar su experiencia en comunicación institucional y asegurar la coherencia y cohesión del contenido.
3. Una Correctora y Taquígrafa Parlamentaria de la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, quien aportó agilidad y precisión en el análisis de los documentos.
4. Una Licenciada en Comercio Exterior, especialista en Administración y Finanzas, que además se formó en Corrección. Su visión empresarial permitió considerar aspectos prácticos y funcionales de los textos administrativos.
5. Una Abogada y Traductora Pública, quien, gracias a su habilidad para la traducción y corrección de textos académicos, garantizó la adecuación y precisión de los términos técnicos.
6. Una Doctora en Bioquímica e Ingeniera Agrónoma, con experiencia en corrección de textos académicos, aseguró la rigurosidad y exactitud de los contenidos de esta área.

7. Se contó con la experiencia de una Abogada miembro del Comité Técnico de la Red Nacional de Lenguaje Claro, del Observatorio de Lenguaje Claro de la Universidad de Buenos Aires y especialista tanto en lectura fácil como en elaboración de normas jurídicas y diplomada en Lenguaje Claro, quien aportó su conocimiento sobre legislación y redacción legislativa para optimizar la claridad de los textos.
8. Una Traductora y Correctora con un máster en Terminología, especialista en Traducción Científica y Técnica, aportó su conocimiento en sistemas de gestión de seguridad de la información para garantizar la confidencialidad y protección de los documentos.

Como se puede apreciar, casi todos los perfiles tienen en común la profesión de corrección de textos. Estas profesionales están capacitadas para identificar y corregir errores gramaticales, ortográficos y discursivos en un texto, y esta habilidad es fundamental para asegurar que el texto sea claro, consistente y legible.

346

Las personas formadas en la corrección de textos están entrenadas para expresar las ideas de manera clara y concisa, eliminando redundancias y ambigüedades, y tienen la destreza necesaria para simplificar expresiones complejas y sustituir términos técnicos por palabras más sencillas o adecuadas en el contexto. Además, tienen experticia en adaptar el tono y el estilo del texto según el público objetivo, competencia crucial para asegurar que el mensaje sea adecuado y accesible para la ciudadanía en general, ya que los correctores siempre tienen en mente a quién va dirigido el texto y cómo será recibido por el lector.

Asimismo, los profesionales de la corrección de textos saben cómo eliminar términos técnicos innecesarios o poco comunes en favor de la legibilidad, y son minuciosos en su tarea de asegurar que el texto sea consistente en términos de estilo gráfico, discursivo y de vocabulario.

Detección de la naturaleza de cada error gramatical o discursivo

El equipo de especialistas llevó a cabo un proceso exhaustivo de detección y corrección en los textos administrativos con el objetivo de clarificarlos. Se enfrentaron a una serie de desafíos, ya que en muchos casos se encontraron múltiples errores y complejidades estructurales en una misma expresión lingüística.

Por lo general, cuando las personas hacen referencia a los problemas de claridad, señalan el abuso de la voz pasiva, de la nominalización, de los tecnicismos, de los latinismos, de las cláusulas explicativas, entre los más frecuentes. Sin embargo, las razones por las que un texto se vuelve oscuro son mucho más complejas. Los vicios en la expresión se dan en simultáneo y de manera aleatoria. Las personas tienden a cometer errores normativos por desconocimiento, pero también pueden ser otras las causas: cansancio, desconocimiento de las actualizaciones en las normas lingüísticas, tradición jurídica, ultracorrección, gusto personal, creencias e inseguridades personales, etcétera. Además, en el momento de la elaboración, hay personas que creen ser claras y omiten información relevante o expresan una idea de forma ambigua.

Por esa razón, durante el proceso de detección y corrección, se puso un énfasis particular en abordar las omisiones relevantes presentes en los textos administrativos. Estas omisiones pueden tener un impacto significativo en la comprensión lectora, ya que dejan sin especificar quién realiza la acción, sobre qué o quién se lleva a cabo la acción, así como información importante sobre los qué, los cómo, los quiénes y los porqué de las situaciones descriptas.

En muchos casos, los textos administrativos analizados presentaron construcciones ambiguas o frases incompletas que dificultaban determinar quién era el responsable de una determinada acción. Esto podía llevar a confusión y a una interpretación incorrecta

por parte del lector. Por lo tanto, el equipo se enfocó en identificar estas omisiones y en reestructurar las oraciones para que quedara establecido con nitidez quién realizaba la acción y en qué contexto se llevaba a cabo.

Se abordaron las omisiones relacionadas con el objeto o el sujeto sobre el cual se efectuaba la acción. Sin esta información clave, el significado completo de la oración quedaba incompleto. Al identificar estas omisiones, se incorporaron los elementos faltantes para garantizar que el mensaje fuera claro y preciso.

El equipo se aseguró de incorporar estos datos faltantes de manera coherente y relevante en el texto para que la información estuviera completa y comprensible para el lector. Se corrigieron oraciones mal conformadas que dificultaban la comprensión y se abordaron otros vicios del lenguaje que afectaban la claridad y coherencia del texto.

A continuación, se presenta una tabla que muestra el volumen y la variedad de vicios lingüísticos detectados en los textos administrativos analizados. Es importante destacar que los números presentados en la tabla no reflejan la cantidad total de errores en general, sino más bien la cantidad de documentos en los cuales se detectaron errores específicos. Cada documento se cuenta como una unidad, independientemente de la cantidad de errores que contenga. Esto se debe a que la metodología de conteo utilizada considera cada documento como una entidad única, sin importar si en él se encontraron uno o varios errores.

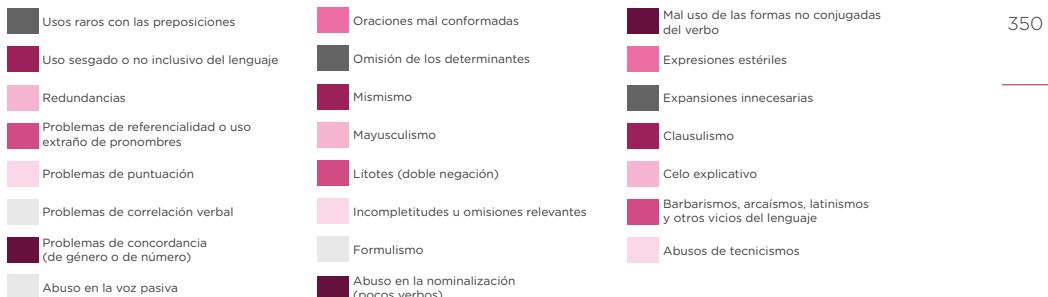
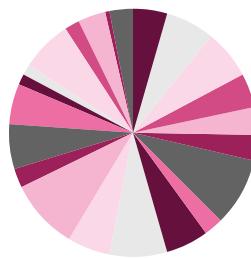
Dicho de otro modo: si un documento presentaba múltiples incorrecciones (por ejemplo, abuso en la nominalización y problemas de puntuación), se contabilizaba como un único error para ese tipo de incorrección, y así sucesivamente para cada categoría de error. Por lo tanto, los números en la tabla representan la cantidad de documentos afectados por cada tipo de incorrección lingüística, no la cantidad total de errores detectados en el conjunto de documentos analizados.

Esta forma de conteo permitió obtener una visión clara y estructurada de la distribución de errores en los textos administrativos, para identificar los patrones más comunes y las áreas donde se presentaban mayores desafíos en términos de claridad y precisión en la redacción. De esta manera, se pudieron establecer estrategias de mejora más efectivas y específicas para cada categoría de error, y así, se realizaron ajustes en el *dataset* para garantizar su efectividad en la clarificación:

TIPO DE INCORRECCIÓN	CANTIDAD DE ERRORES
Abuso en la nominalización (pocos verbos)	2327
Abuso en la voz pasiva	3322
Abusos de tecnicismos	3192
Barbarismos, arcaísmos, latinismos y otros vicios del lenguaje	2284
Clausulismo	1669
Expansiones innecesarias	4531
Expresiones estériles	1249
Mal uso de las formas no conjugadas del verbo	2845
Formulismo	3896
Incompletitudes u omisiones relevantes	2775
Lítotes (doble negación)	67
Mayusculismo	4601
Mismismo	1323
Omisión de los determinantes	2998
Oraciones mal conformadas	2650
Problemas de concordancia (de género o de número)	764
Problemas de correlación verbal	643
Problemas de puntuación	3347
Problemas de referencialidad o uso extraño de pronombres	1056
Redundancias	1854
Uso sesgado o no inclusivo del lenguaje	333
Usos raros con las preposiciones	1427

La tabla muestra la cantidad de errores detectados en cada categoría de incorrección lingüística en los textos administrativos analizados durante la investigación. Estos resultados permiten identificar las áreas donde se presentan mayores deficiencias en la redacción y claridad del lenguaje utilizado en los documentos, lo que resulta fundamental para proponer estrategias de mejora y optimización en la comunicación administrativa.

Tipos de errores encontrados

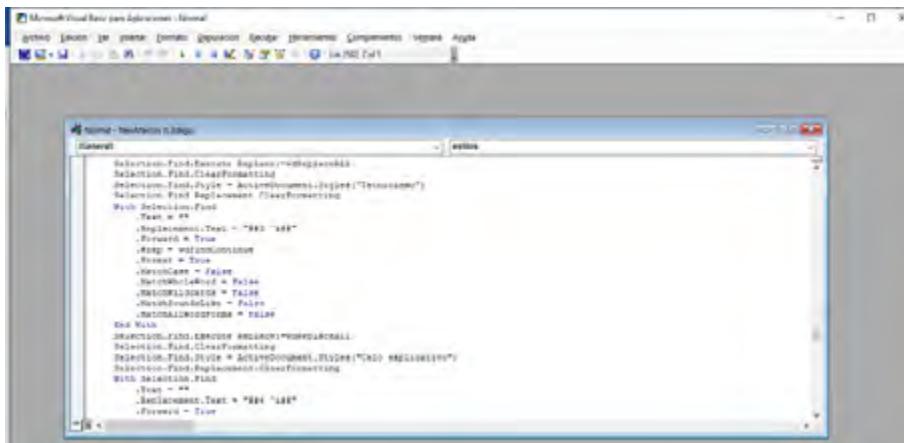


o *Fase 4. Armado del dataset*

El proceso final de envío del *dataset* a Legal Hub, la empresa que desarrolla los ajustes en la inteligencia artificial, se llevó a cabo de la siguiente manera:

Después de resolver las dudas en los segmentos, se seleccionaron más de quince mil de ellos y se cargaron en un archivo de Excel. Sin embargo, los estilos de Word no eran compatibles con la plataforma de la empresa de desarrollo, por lo que se decidió realizar una transformación mediante una macro. Esta macro reemplazó los estilos de Word por marcadores que podían ser exportados sin inconvenientes a la plataforma de la empresa.

Estos marcadores para señalar los errores en el texto cumplen dos objetivos fundamentales: por un lado, aseguran una intervención precisa y justificada, ya que cada corrección se basa en un conocimiento profundo y en las pautas establecidas, y esta consistencia es esencial para que el usuario pueda confiar en las sugerencias y correcciones que CLAPPI le proporciona; y por otro lado, desempeñan un papel didáctico esencial, ya que preparan el terreno para que en próximas etapas de desarrollo no solo detecte y etique un error, y realice la reescritura adecuada, sino que también brinde una explicación clara y concisa sobre por qué esa corrección es necesaria. Esto permitirá al usuario comprender los errores y las razones detrás de la corrección. CLAPPI no solo corrige el texto, sino que te ayuda a entender los errores en la escritura y a mejorar continuamente. Al comprender el “por qué” detrás de cada corrección, se adquiere una comprensión más sólida sobre las reglas gramaticales y sobre las convenciones de escritura, lo que empodera al usuario para evitar esos errores en el futuro y para desarrollar una escritura más precisa y efectiva.



En el archivo de Excel, se dispusieron dos columnas: una contenía el texto original con los marcadores de estilo y la otra columna mostraba el texto final ya clarificado, que incluía nuevos marcadores para abordar aquellos casos en los que el texto original omitía información relevante. Estos nuevos marcadores permitían identificar elementos como *<organismo>*, para el organismo emisor del acto o que debía realizar una acción; *<sujeto>*, para la persona o entidad ajena a la administración que debía ser notificada de un acto administrativo; *<norma>*, cuando el tipo y número de norma estaban ausentes en el texto; y *<objeto>*, para cualquier otra información relevante que faltara en un segmento en particular.

El conjunto completo de texto se dividió en nueve *datasets*, con el propósito de mantener un archivo manejable en términos de tamaño y facilitar el envío a la empresa contratada para el desarrollo del software.

Los segmentos analizados y clarificados en este proyecto desempeñan un papel crucial en el entrenamiento de CLAPPI. La identificación de errores y el uso de marcadores específicos permitieron transformar el texto original en una versión más clara y precisa. No solo se corrigieron abusos en la nominalización, voz pasiva, tecnicismos y otros vicios lingüísticos, sino que también se abordaron omisiones y ambigüedades, con el agregado de ciertos marcadores, como *<organismo>*, *<sujeto>*, *<norma>* y *<objeto>* para enriquecer la información y contexto.

A través de estos segmentos clarificados, CLAPPI aprende patrones, estructuras y contextos presentes en los textos administrativos, y mejora su capacidad para interpretar y procesar información de manera más clara y comprensible.

La implementación de CLAPPI en la administración pública tendrá un impacto significativo en diversos ámbitos. Por un lado, la mejora en la redacción y la presentación de los textos administrativos facilitaría la comprensión tanto para los ciudadanos como para los propios

funcionarios públicos. Esto agilizará trámites y reducirá la posibilidad de malentendidos o de confusiones. Esta tecnología contribuirá con la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos al ofrecer recomendaciones automáticas para la redacción de documentos, evitando la repetición de errores comunes y asegurando una comunicación más clara y efectiva.

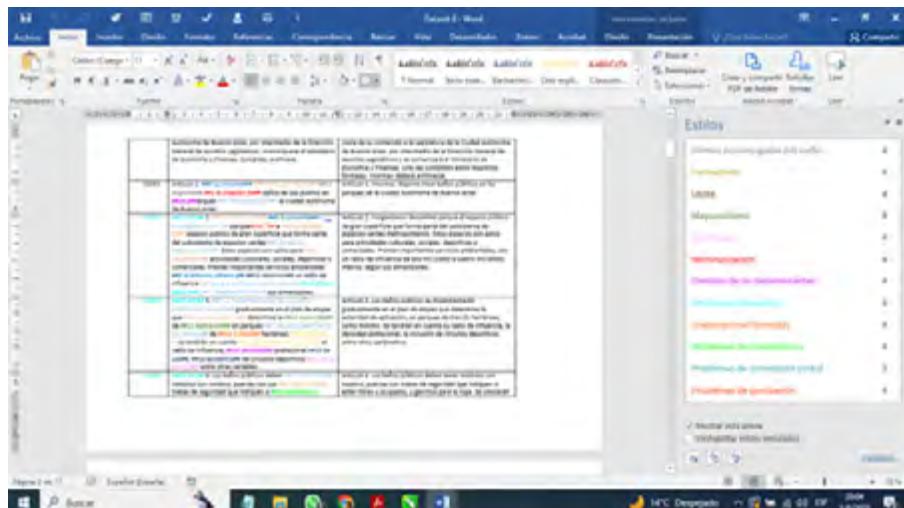
Además de su función de convertir textos a lenguaje claro, CLAPPI tiene también un valioso propósito pedagógico para los usuarios de la administración pública: los textos transformados en versiones más claras y precisas brindan una oportunidad para aprender a escribir con mayor claridad y efectividad.

Al contar con ejemplos concretos de textos corregidos, los usuarios pueden apreciar de manera práctica cómo se abordan distintos errores y ambigüedades lingüísticas presentes en los documentos administrativos. Esta experiencia les permite identificar patrones comunes y reconocer las mejores prácticas para mejorar la redacción y comunicación escrita.

Los segmentos clarificados sirven como modelos de referencia, y ofrecen a los usuarios una guía clara y didáctica sobre cómo estructurar oraciones, evitar abusos en la voz pasiva o la nominalización, y simplificar tecnicismos innecesarios. Al tener acceso a estas versiones corregidas, aprenden a expresar sus ideas de manera más concisa y comprensible para el lector.

Esta enseñanza práctica, combinada con la capacitación y la formación del personal administrativo en cursos y talleres de redacción y lenguaje claro, les permitirá mejorar sus habilidades de redacción y adaptarse a los estándares de lenguaje claro establecidos en la administración pública.

Al adquirir competencias en escritura clara, los usuarios pueden desempeñar un papel más empático en la comunicación con los ciudadanos. Pero una redacción más clara y comprensible en los documentos administrativos no solo beneficia a los ciudadanos, sino que también mejora la eficiencia interna de la administración al minimizar la necesidad de aclaraciones y correcciones posteriores.



◦ *Fase 5. Autoevaluación del proceso*

Las valoraciones personales de las profesionales que participaron en el proceso de clarificación de textos administrativos fueron diversas y reflejaron la dedicación y esfuerzo en la tarea. Sobre los textos originales, expresaron haber resuelto satisfactoriamente todos los problemas identificados, aunque en algunos casos fue necesario que otro miembro del equipo o una instancia de revisión evalúe ciertos puntos específicos. La colaboración y el trabajo en equipo fueron fundamentales para alcanzar resultados satisfactorios y avanzar en el proceso de entrenamiento de la inteligencia artificial.

Los resultados finales del proceso de clarificación de textos administrativos fueron altamente positivos. Los datos obtenidos y las valoraciones personales de cada especialista han sido de gran utilidad para el aprendizaje y mejora del personal de la administración en la redacción de textos con mayor claridad. Gracias a la colaboración y al trabajo en equipo, se ha logrado un importante avance en el objetivo de promover una comunicación más efectiva y accesible entre la administración pública y la ciudadanía.

• El entrenamiento del modelo •

CLAPPI está diseñado sobre la base del modelo de inteligencia artificial ChatGPT-3.5, de OpenAI —una empresa que se dedica a la investigación y a la implementación de modelos de inteligencia artificial en proyectos de impacto global—. A este modelo se le realizaron ajustes específicos para orientar el resultado en función del objetivo principal: clarificar textos de la administración pública.

355

En la etapa de entrenamiento, el equipo de ciencia de datos de Legal Hub realizó pruebas con distintos enfoques y modelos. La forma de trabajar fue iterativa. Esto quiere decir que se realizaban varias pruebas con el mismo material, se analizaba el resultado de cada iteración y se tomaban decisiones de ajuste.

A diferencia de otros modelos basados en reglas fijas, cuya predicción no se adapta a cada producción textual, el modelo de ChatGPT-3.5 está preentrenado con un cuerpo textual de billones de palabras: el modelo se entrena por medio de ejemplos que posibilitan comprender un patrón de acciones para llegar a una predicción. De esta manera, con la repetición de acciones basada en el mismo cuerpo de datos, el modelo deduce el modo en que debe generar un texto que responda a lo que necesita el usuario.

OpenAI desarrolló varias versiones del modelo de lenguaje generativo ChatGPT-3.5. Estos modelos llevan el nombre de científicos pioneros como una forma de homenajearlos por sus contribuciones al campo de la informática y de la ciencia: Ada, Babbage, Curie y Davinci.

De forma muy simplificada, cuanto mayor es el modelo de ChatGPT, más capacidad tiene para generar textos de alta calidad y realizar tareas de lenguaje natural complejas. Sin embargo, también es más costoso y requiere más recursos para procesar y almacenar los datos con los que trabaja.

Primero, se realizaron pruebas con quinientos segmentos clarificados manualmente. Luego, la cantidad de segmentos aumentó. En total, se realizaron cuatro pruebas usando dos motores distintos del modelo: Davinci y Curie.

Estos motores difieren en la cantidad de parámetros que manejan, así como en la calidad y diversidad de los textos que pueden generar. En otras palabras, cada uno de los modelos trabaja con una cantidad determinada de parámetros, y, además, son modelos adecuados para propósitos y usos específicos: Curie es un modelo de ChatGPT con trece mil millones de parámetros que puede generar textos detallados y precisos en varios idiomas y campos de conocimiento; Davinci es un modelo con más de ciento setenta y cinco mil millones de parámetros, puede generar textos de alta calidad en múltiples estilos y tonos, realizar tareas de lenguaje natural complejas, como traducción y respuesta a preguntas, y crear contenido creativo.

Finalmente, se optó por utilizar el modelo Curie, porque comprendía mejor los rasgos estilísticos de los escritos oficiales y podía clarificar de un modo más eficiente.

A ese modelo preentrenado, se lo instruyó con el *dataset* elaborado por el equipo de especialistas de la Secretaría Legal y Técnica, que incluía

los segmentos con la redacción original de los documentos oficiales y la clarificación manual. Luego estos resultados fueron validados por el equipo de especialistas de Legal Hub y un grupo interdisciplinario de la Secretaría Legal y Técnica.

Prueba y ajustes

La etapa de prueba por los usuarios fue una fase muy importante en el proceso de desarrollo de CLAPPI. El modelo entrenado se puso a prueba en un entorno de uso real, con el personal de la administración de la Ciudad que interactuaron con CLAPPI y evaluaron su rendimiento y su funcionalidad. Para la evaluación, se convocó a ciento cincuenta usuarios, que revisaron y verificaron la precisión de las predicciones y los resultados proporcionados por CLAPPI, teniendo en cuenta el documento original y lo que aprendieron en las capacitaciones sobre lenguaje claro que recibieron en el Programa de Capacitación Continua del Gobierno de la Ciudad.

El personal que participó en esta etapa evaluó la facilidad de uso y la experiencia de interacción con CLAPPI. Se aseguraron de que su funcionamiento sea accesible y su interfaz, amigable. Además, informaron de los errores o fallos que encontraron durante las pruebas para que pudieran ser corregidos en la etapa de ajustes. Luego, se recolectaron los comentarios y las sugerencias de estos usuarios para conocer sus necesidades y expectativas, lo que permitió mejorar y ajustar a CLAPPI para que se adapte mejor a los requerimientos de la administración.

La etapa de ajustes en el entrenamiento de CLAPPI implicó una serie de acciones destinadas a mejorar y perfeccionar el rendimiento del modelo de inteligencia artificial. Estos ajustes se realizaron para optimizar la precisión, la eficiencia y la capacidad predictiva del sistema. Además, se evaluaron las variables utilizadas en el entrenamiento y se seleccionaron las más relevantes para mejorar el rendimiento del modelo.

Estos ajustes en la etapa posterior al entrenamiento son esenciales para lograr que CLAPPI alcance un alto grado de eficiencia y de precisión en su funcionamiento, y para que pueda brindar resultados más confiables y útiles en su aplicación práctica. Sin embargo, esta instancia no se dará una sola vez en la vida de CLAPPI: su entrenamiento es un proceso continuo y evolutivo que no se detiene con la entrega inicial de los datos de entrenamiento.

Por esa razón, para asegurar que CLAPPI alcance su máximo potencial y siga mejorando su desempeño, es fundamental continuar el proceso de entrenamiento y ajustes mediante su implementación y uso en el entorno real. La interacción con los usuarios de la administración y la retroalimentación recibida durante la implementación son elementos clave para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el modelo. Como todas las inteligencias artificiales, CLAPPI tiene la capacidad de aprender de nuevas experiencias y mejorar su rendimiento a medida que adquiere más información y datos.

358

¿En qué se diferencia CLAPPI del resto de inteligencias artificiales que hacen clarificación de textos?

CLAPPI representa una innovación destacada en el campo de la inteligencia artificial aplicada a la clarificación de textos en el entorno administrativo. A diferencia de otras aplicaciones de IA que pueden abordar las primeras dos etapas del proceso (detectar y señalar errores), CLAPPI va más allá y ofrece una solución integral al incorporar la tercera etapa crucial: la reescritura.

La capacidad de CLAPPI para llevar a cabo las tres etapas del proceso de clarificación de textos lo convierte en una herramienta única y completa en su tipo. Su funcionalidad permite que los documentos administrativos se sometan a una revisión exhaustiva y se transformen en versiones más claras, precisas y comprensibles para los ciudadanos, pero también es

un instrumento que permite a los usuarios comprender qué rasgos de la propia escritura resultan poco claros para un interlocutor.

La primera etapa consiste en detectar los errores lingüísticos y ambigüedades presentes en el texto. CLAPPI emplea su avanzada tecnología de procesamiento de lenguaje natural para identificar abusos en la nominalización, la voz pasiva, tecnicismos, formulismos, problemas de puntuación, entre otros. Esta capacidad de detección automatizada agiliza el proceso de revisión y permite a los funcionarios enfocarse en la corrección efectiva de los errores identificados.

La segunda etapa implica señalar de manera clara y visible los errores detectados en el texto. CLAPPI utiliza estilos y marcadores específicos para resaltar cada tipo de error, lo que facilita su identificación en el *output* y la corrección por parte de los funcionarios de la administración. La visualización de los cambios sobre los errores permite que los revisores tengan una visión completa de los aspectos que requieren corrección, lo que agiliza el proceso de clarificación.

359

Sin embargo, donde CLAPPI destaca y se diferencia significativamente de otras IA es en la tercera etapa, que es la reescritura. Una vez que los errores han sido detectados y señalados, CLAPPI no se limita a ofrecer sugerencias genéricas o alternativas ambiguas, sino que realiza de manera automática y precisa la reescritura de los segmentos afectados. Esta característica representa una ventaja excepcional, ya que garantiza que los documentos clarificados mantengan su coherencia y estructura original mientras mejoran su claridad.

Otra ventaja distintiva de CLAPPI es su capacidad de poder integrarse en el entorno de la plataforma de comunicación de la administración, es decir, el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE). Al ser compatible y funcional dentro de esta plataforma, CLAPPI se adapta perfectamente al flujo de trabajo y procesos administrativos, lo que facilita su incorporación y uso por parte de los funcionarios. Esta integración se

traduciría en una mayor eficiencia y productividad en la gestión de la clarificación de textos administrativos, y permite que los documentos sean procesados directamente en el entorno habitual de trabajo.

Como ha sido alimentado con una vasta cantidad de textos provenientes de la propia administración, CLAPPI tiene un conocimiento profundo y específico de los patrones de lenguaje y terminología utilizados en la documentación administrativa, lo que se traduce en respuestas mucho más acertadas y pertinentes.

Esta alimentación de datos también permite que CLAPPI aprenda y mejore continuamente a medida que interactúa con nuevos documentos. Dicho de otro modo, cada vez que se utiliza su destreza para analizar y clarificar textos, CLAPPI se enriquece con nuevos patrones y estructuras, lo que refuerza su precisión y eficacia en futuras intervenciones ■



EL PROGRAMA DE
 LENGUAJE CLARO DE
 CARA AL MUNDO

EL PROGRAMA DE LENGUAJE CLARO DE CARA AL MUNDO

Antonio Martín

El 24 de abril, Leticia Montiel recibió al filólogo Antonio Martín, SEO de Cálamo y Cran, quien fue distinguido como embajador en España de Plain Language Association International (PLAIN). La reunión se llevó a cabo en el Teatro Colón, un lugar propicio para compartir opiniones y experiencias, en un juego sinfónico de perspectivas sobre el lenguaje claro y las políticas públicas de transparencia y accesibilidad a la información.

En una charla amena, el equipo liderado por Leticia Montiel describió los proyectos principales que se articulan en el Programa de Lenguaje Claro a cargo de la Secretaría Legal y Técnica de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Seclyt):

- el plan de capacitaciones, que incluye una serie de estrategias enfocadas en los funcionarios y agentes del Poder Ejecutivo de la CABA, para que se naturalicen las prácticas de lenguaje claro;
- el Servicio de Información Normativa y digesto jurídico, un repositorio donde la ciudadanía puede acceder a más de 620.000 documentos oficiales;
- el sistema de automatización y prototipado de los documentos oficiales para que la ciudadanía pueda comprender mejor los documentos y pueda resolver trámites administrativos de una forma sencilla;
- los manuales y otros recursos bibliográficos que sirven para que los funcionarios públicos tengan material para la consulta constante;

- el diseño de herramientas digitales potenciadas por la combinación de inteligencia artificial con otros medios, para facilitar la redacción de documentos oficiales.

Por su parte, Antonio Martín describió el proceso de cambios que se están llevando a cabo en España, y compartió algunas experiencias en relación con la transformación interna de la administración pública española, como los procesos de digitalización en los que Aragón está desarrollando una labor exitosa; la sistematización de documentos focalizados en la interacción con la ciudadanía, que se está implementando en Valencia, y las acciones en favor de una concienciación sobre la comunicación efectiva, que ha llevado adelante La Rioja, desde 2022.

Con el objetivo de compartir experiencias sobre cómo aplicar el lenguaje claro en todas las prácticas y procedimientos de la administración pública, el diálogo entre Antonio Martín y el equipo de especialistas que integra el Programa de Lenguaje Claro en la Seclyt representa un gran paso: con este encuentro, se espera generar espacios de colaboración mutua, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 6367, que establece la obligatoriedad del uso del Lenguaje Claro para el sector público de la Ciudad y cuya autoridad de aplicación es la Seclyt.

A partir de 2023, la Secretaría Legal y Técnica forma parte de la red PLAIN, la asociación internacional de lenguaje claro que promueve la comunicación clara en todo el mundo y que tiene como objetivo aumentar la conciencia pública sobre el uso del lenguaje claro, como un medio para hacer que las comunicaciones del gobierno, entre otras, sean accesibles tanto en la organización interna de las instituciones como en la interacción con la mayor cantidad de personas.

Estos espacios de diálogo e intercambio de experiencias son el camino para hacer posible el cambio cultural y un mejor vínculo entre la ciudadanía y la administración pública sobre la base de una comunicación clara.

Tecling

El 8 de mayo en la sede del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el equipo de especialistas del Programa de Lenguaje Claro recibió a la Dra. Irene Renau y al Dr. Rogelio Nazar, de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile) y los creadores de Tecling, un grupo de investigadores en Lingüística Computacional y Procesamiento del Lenguaje Natural interesados tanto en conocimientos teóricos como en aplicaciones industriales.

La reunión tuvo por objetivo explorar la posibilidad de un trabajo conjunto para fortalecer las habilidades de CLAPPI, el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas.

Se espera que, mediante un trabajo colaborativo e interdisciplinario, se pueda potenciar las habilidades de CLAPPI para intervenir los textos administrativos para lograr comunicaciones efectivas y claras.

364

La presentación del Programa en distintos Congresos

• I Jornadas de Lenguaje Claro en la Universidad del Salvador •

El 30 y 31 de marzo de 2023 se llevaron a cabo las I Jornadas de Lenguaje Claro en la Universidad del Salvador.



[I Jornadas de Lenguaje Claro](#)

Contaron con la presencia de profesionales destacados en el ámbito de la investigación, la academia y la gestión pública. Durante estas jornadas, los distintos expositores debatieron sobre las formas en las cuales se pueden revertir los vicios tanto en la escritura como en la oralidad, con el propósito de compartir y explorar las vías por las cuales la información puede llegar de la mejor manera a las personas.

Las Jornadas tuvieron los siguientes objetivos:

-  Reconocer y examinar las características del lenguaje profesional tradicional que interfieren en la comunicación clara y eficiente con los receptores.
-  Reflexionar sobre la importancia de las herramientas lingüísticas para mejorar la comunicación interpersonal.
-  Reflexionar sobre las acciones latentes en todo acto discursivo y la vinculación que presupone entre el productor y el receptor del texto.
-  Conocer, compartir y reflexionar sobre las experiencias relacionadas con la implementación de prácticas claras de comunicación en diferentes ámbitos profesionales.

Los temas sobre los cuales se desarrollaron las jornadas se articularon en los siguientes ejes generales:

-  Lenguaje claro en textos jurídicos
-  Lenguaje claro en textos administrativos
-  Lenguaje claro en textos médicos
-  Lenguaje claro en textos académicos
-  Derecho a entender y accesibilidad de la información
-  Integridad y ética ciudadana
-  Lenguaje ciudadano
-  Comunicación estratégica

- Pragmática y cortesía
- Análisis del discurso
- Políticas institucionales

○ El lenguaje claro en la administración pública: un desafío posible

La Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Leticia Montiel y, Jorge González, el Gerente de Tecnología y Procesos de la Secretaría Legal y Técnica, quien, además fue el líder del proyecto de la faceta digital de CLAPPI, presentaron el panel **El lenguaje claro en la administración pública: un desafío posible**.

Moderados por Vanina Azzaro, también parte del equipo de la Secretaría y Gerenta Operativa Ordenamiento Normativo, los expositores plantearon que el uso del Lenguaje Claro es una de las asignaturas pendientes que atraviesa a los tres poderes del Estado y que constituye un eje central para garantizar el cumplimiento del derecho a la información, consagrado constitucionalmente, mejorar la calidad institucional y fortalecer el vínculo del gobierno con la ciudadanía.

366

En esta línea, ambos transitaron el recorrido que la Secretaría Legal y Técnica viene trabajando desde 2019 para la implementación del Lenguaje Claro en el sector público. Contaron como a través de la formación de los agentes de Gobierno, de la adaptación de los principales textos administrativos y normativos, y de la automatización del proceso de corrección de textos el programa avanzó a lo largo de esos años superando experiencias de la región.

En especial, se hizo hincapié en el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas (CLAPPI) como una solución tecnológica novedosa para acompañar al Programa de Lenguaje Claro. CLAPPI, como se mencionó previamente, es un modelo de inteligencia artificial que tiene forma de asistente virtual y que, de forma automática, verifica y corrige la redacción de textos producidos por el Poder Ejecutivo del

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. CLAPPI constituye una de las grandes apuestas de la gestión de la Secretaría Legal y Técnica, y uno de los ejes fundamentales del Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

También se expuso el caso de “Prometea” un software de inteligencia artificial, desarrollado para la elaboración de los contratos de locación de servicios y obra, en el que se puede evidenciar los grandes beneficios que traen este tipo de herramientas para la gestión pública. Por ejemplo, en la eficiencia, la integridad, la reducción del margen de error y la simplificación de las tareas.



[El lenguaje claro en la administración pública: un desafío posible](#)

367

◦ **Capacitar en Lenguaje Claro**

El panel **Capacitar en Lenguaje Claro** estuvo conformado por Vanina Azzaro, Gerenta Operativa Ordenamiento Normativo, Romina Marazzato Sparano, quien trabaja en la Academia de Lenguaje Claro, Valeria Colella, Editora especializada en publicaciones digitales y Correctora de textos jurídicos, y Silvina Celle, Traductora Pública en ejercicio independiente de la profesión, matriculada en el Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y socia de la Asociación Argentina de Traductores e Intérpretes.

Las cuatro expositoras tienen una amplia experiencia en brindar capacitaciones, Por eso, este panel tuvo como finalidad transmitir cómo es enseñar el uso del lenguaje claro a distintos públicos objetivos, los puntos en común que hay en las propuestas de capacitación y las reflexiones para mejoras a futuro.

Se llegó a la conclusión de que un texto claro requiere mucho más que la aplicación de reglas sintácticas y fórmulas textuales prescriptivas, especialmente a la hora de resolver problemas en la articulación de ideas complejas. Entonces, eliminar la jerga, limitar el número de palabras en la oración y aplicar fórmulas de legibilidad resultan estrategias insuficientes. Es así que enseñar lenguaje claro, entonces, requiere, al menos de dos procesos: la exploración constante de lo que conlleva la claridad en las comunicaciones y la reflexión continua sobre las mejores estrategias para hacer eficiente y significativo el proceso de enseñanza del Lenguaje Claro.

En este sentido, Azzaro centró su exposición en la experiencia del armado del plan de capacitación y las capacitaciones que se desarrollaron en el marco del Programa Lenguaje Claro, de la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde ella se ocupa de crear espacios de formación específica adaptadas a las necesidades de cada repartición del Gobierno.

Marazzato Sparano, quien trabaja en la Academia de Lenguaje Claro, focalizó su exposición en los lineamientos desarrollados por las Academias de Lenguaje Claro para abordar la formación basada en los principios de lenguaje claro de la normativa ISO 24495.

Por su parte, Celle y Colella expusieron sobre la experiencia de haber dictado la materia Discurso Jurídico y Lenguaje Claro en la Diplomatura Universitaria en Lenguaje Claro, en la Universidad del Salvador.



[Enseñar lenguaje claro](#)

368

El cierre de las I Jornadas de Lenguaje Claro en la Universidad del Salvador estuvieron a cargo de la Dra. Nuria Gómez Belart, la Lcda.

Carolina Crespo y el Coordinador de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Juan Manuel Encabo. En una charla amena y descontracturada, los expositores hicieron una revisión de los temas que se trataron a lo largo de las jornadas, cuyo objetivo principal era debatir sobre las formas en las cuales se pueden revertir los vicios de la comunicación en la administración pública, en los ámbitos jurídicos, en las comunicaciones sobre la salud, en los diferentes espacios de difusión y en la prensa periodística.



[Presentación](#)

• La Semana de Gobierno Abierto •

Del 8 al 12 de mayo de 2023, se llevó a cabo la Semana de Gobierno Abierto. Este es un evento internacional que todos los años impulsa la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP, por sus siglas en inglés).

369

Los encuentros, abiertos a toda la comunidad, fueron organizados por la Secretaría General y Relaciones Internacionales del Poder Ejecutivo y tuvieron lugar en la sede del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la Legislatura porteña y en el Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI).

Los paneles y las mesas de trabajo estuvieron enfocadas en los proyectos que la Subsecretaría de Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas tiene en curso. Sus objetivos fueron los siguientes:



Poner en valor y capitalizar los logros de la gestión 2015-2023 del Jefe de Gobierno.



- Destacar la importancia de las políticas de Gobierno Abierto en tiempos de transición para la continuidad y renovación de iniciativas.
- Reafirmar el liderazgo de la Ciudad sobre la agenda en gobiernos locales.
- Mostrar al Gobierno Abierto como un paradigma de gestión transformador.

Durante cinco días, hubo actividades en las que se reunieron representantes del sector público, organizaciones civiles y expertos para consolidar espacios de diálogo y de intercambio sobre las políticas de Gobierno Abierto y reafirmar el liderazgo de la Ciudad en esta agenda.

La Secretaría Legal y Técnica fue convocada en el marco del compromiso de Lenguaje Claro que forma parte del Tercer Plan de Acción del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

370

El panel **Lenguaje Claro en la agenda de Gobierno Abierto: herramientas para una comunicación sencilla** se celebró el 9 de mayo de 2023, y estuvo conformado por Vanina Azzaro y Marcela Domínguez Soler por la Secretaría Legal y Técnica, la Dra. Nuria Gómez Belart, por la Universidad del Salvador en representación del sector académico, la jueza Lorena Tula del Moral en representación del Poder Judicial y Agustina Jaworski en representación del Poder Legislativo.

Las ponentes conversaron sobre los avances en materia de lenguaje claro dentro de sus espacios de trabajo.

A continuación del panel, tuvo lugar la mesa de trabajo liderada por Florencia Caffarone y Cecilia Ibarra de Democracia en Red, integrantes

también del compromiso de Gobierno Abierto que la Ciudad asumió ante Open Government Partnership. Esta mesa fue descripta en el capítulo 5.

• III Jornadas de Corrección de Textos en Español •

El 1 y 2 de junio de 2023 se llevaron a cabo las **III Jornadas de Corrección de Textos en Español** de la Facultad de Filosofía, Historia, Letras y Estudios Orientales de la Universidad del Salvador (USAL). Las jornadas, organizadas por la Dra. Nuria Gómez Belart, fueron virtuales y tuvieron por objetivo indagar sobre el arte de la corrección como una tarea multidisciplinaria sustentada en las ciencias del lenguaje con el fin de abrir nuevos rumbos en los estudios sobre la Corrección y establecer nuevos paradigmas que permitan mejorar la relación entre el corrector y el autor.

La Secretaría Legal y Técnica se hizo presente en el panel **Tecnologías aplicadas para la intervención de textos II** en el que Vanina Azzaro presentó la ponencia **Los procesos de sistematización y de clarificación de la escritura en la administración pública**. En este espacio, se buscó exponer cómo la comunicación clara y accesible y la tecnología se constituyeron en los dos pilares fundamentales para la gestión gubernamental y en qué estrategias se han trabajado en el marco del Programa de Lenguaje Claro, durante los últimos años, para garantizar un modelo de gobernanza que se caracterice por el uso de la tecnología y la comunicación clara.

371

• Congreso de Humanidades Digitales •

El 5, 6, 7 y 8 de junio de 2023, se celebró el II Congreso Internacional sobre Humanidades Digitales, organizado por el Institut Isabel de Villena d'Estudis Medievals i Renaixentistes de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir (IVEMIR-UCV), adscrito al Vicerrectorado

de Investigación de la UCV, y el Grupo de Investigación Territorio, Historia y Patrimonio Cultural Digital, de la Universidad Católica de Ávila (TEHIPACD-UCAV).

El congreso, a través de sus distintas ponencias, buscó entender el alcance del concepto humanidad digital, que incide directamente en las Humanidades, disciplina que ha existido desde los inicios de la creación, está presente en todos los eventos, disciplinas y actuaciones del ser humano y fomenta la capacidad de autonomía, espíritu crítico y formación integral a todos los niveles.

Los distintos profesionales que participaron ofrecieron una nueva descripción del alcance de las Humanidades Digitales desde diferentes vertientes, como la Archivística, la Literatura, la Lengua y la Historia, que explican la cultura y la sociedad actual.

De este espacio, participaron la Dra. Nuria Gómez Belart y Vanina Azzaro quienes presentaron la ponencia **Servicio de Información Normativa y Digesto Jurídico, y el Programa de Lenguaje Claro, las humanidades digitales para potenciar el vínculo entre la ciudadanía y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**².

La presentación tuvo como finalidad transmitir porqué el Sistema de Información Normativa y Digesto Jurídico, CLAPPI y los manuales constituyen grandes apuestas de la gestión de la Secretaría Legal y Técnica, y responden a un desafío mayor: la materialidad digital y el Programa de Lenguaje Claro. Ambos son una vía efectiva para reconfigurar el vínculo entre la ciudadanía y la administración pública, en favor de una mayor participación de todas las personas en las acciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

² <https://www.youtube.com/watch?v=HHVfmUFUvG8>

• Ciclo de conferencias de Lenguaje Claro en español •

El **Ciclo de conferencias de Lenguaje Claro en español**, que tuvo lugar entre el 8 de junio y el 11 de agosto de 2023, fue organizado por la Dra. Nuria Gómez Belart y Vanina Azzaro en conjunto con el Instituto de Formación Política y Gestión Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El ciclo fue virtual y tuvo como finalidad federalizar el intercambio de diferentes ponentes nacionales e internacionales, expertos en materia de lenguaje claro, sobre la problemática de la comunicación escrita en las instituciones del Estado para que los participantes puedan reflexionar sobre los modos de gestionar la escritura en la administración pública y cómo esto impacta en la comprensión de quienes, a diario, deben interactuar con las instituciones gubernamentales.

A partir de las experiencias de implementación en distintas partes del mundo y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que se buscó fue generar una reflexión acerca de la eficiencia en el uso del lenguaje claro y la necesidad de garantizarlo para no vulnerar el acceso y ejercicio de los derechos y las obligaciones de las personas en los distintos ámbitos y servicios que ofrece la administración pública (salud, educación, ambiente sano, etcétera). De algún modo, se propuso responder a la pregunta sobre qué se está haciendo para mejorar y modernizar la escritura institucional para ofrecer mejores servicios públicos a la ciudadanía.

De los encuentros, participaron más de mil personas y contaron con la presencia de la Secretaria Legal y Técnica, Leticia Montiel, quien abrió la primera fecha del ciclo y de profesionales destacados como Antonio Martín, María Cristina Carretero, Germán Jair Arenas Arias, Susana Vinuales Ferreiro, Ana María Carriquiry, Enrique Numa Banti, Natalia de Lucía Hardy, Edgardo Frutos y Carmen Cucco de Alconada.



[Jornadas del ciclo de conferencias](#)

• Jornadas Internacionales sobre Discurso y Tecnologías. Desafíos del Análisis del Discurso en la era digital •

La Asociación Latinoamericana de Análisis del Discurso organizó (ALED), entre el 16 y el 18 de agosto de 2023, las Jornadas Internacionales sobre Discurso y Tecnologías: “Desafíos del análisis del discurso en la era digital”. Estas Jornadas se conformaron de las siguientes mesas temáticas:

- El analista del discurso ante las nuevas tecnologías
- Redes sociales, discurso y sociedad
- Construcción de identidades en las redes sociales
- ChatGPT y análisis del discurso
- Discurso, educación y tecnologías
- Discurso, metodología y tecnologías

374

El equipo del Programa de Lenguaje Claro de la Secretaría Legal, conformado por Nuria Gómez Belart, Valeria Colella y Vanina Azzaro, presentó el 16 de junio de 2023 la ponencia “**Los procesos de sistematización y de clarificación de la escritura en la administración pública**” con la finalidad de exponer la experiencia de implementación de la tecnología de ChatGPT y el armado del *dataset* para el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas (CLAPPI).

• Conferencia Internacional de PLAIN en Buenos Aires •

La conferencia se realizará el 27, 28 y 29 de septiembre del 2023 en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires y tuvo como eje temático “Conectar culturas: comunicación clara para construir puentes”. Es una gran oportunidad poder ser parte de este evento único en la región, pues se trata de la primera vez en que la Plain Language Association International (PLAIN), selecciona a una ciudad de América Latina para organizar el evento.



375

Durante el segundo día de exposiciones, participaron la Secretaría Legal y Técnica, Leticia Montiel y Vanina Azzaro.

• Encuentro de la Federación de Plain Language en la sede del Gobierno •

El 26 de septiembre, en el marco de las actividades de la Conferencia Internacional, se organizó un encuentro de la Federación Internacional de Lenguaje Claro, integrada por las siguientes instituciones: Center for Plain Language, Clarity y Plain Language Association International.

En ese encuentro, la Secretaría Legal y Técnica fue la anfitriona del taller de precongreso del Comité de Certificación en la conferencia PLAIN en Buenos Aires, en el que participaron los referentes del lenguaje claro en países como Estados Unidos, Sudáfrica, Luxemburgo, Australia y Argentina ■



ALIANZAS ESTRATÉGICAS: DE CARA AL SECTOR ACADÉMICO

ALIANZAS ESTRATÉGICAS: DE CARA AL SECTOR ACADÉMICO

Convenio Marco con el Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho (UBA)

El Observatorio de Lenguaje Claro fue creado en marzo de 2021, por la Resolución (D) 7616/21 de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, y surgió como respuesta al problema que genera la falta de confianza de la ciudadanía en el sistema de Justicia, en parte, por la dificultad que le significa comprender el lenguaje del Derecho.

El Observatorio tiene por finalidad general desarrollar estudios académicos e investigaciones, como así también, recopilar, analizar y difundir información sobre los problemas que plantea la comprensión del lenguaje jurídico y los aportes del lenguaje claro en el ámbito del Derecho.

378

Entre sus objetivos, se encuentran los siguientes:



Promover la reflexión sobre los problemas que plantea la comprensión del lenguaje jurídico, en sus distintos ámbitos de aplicación y los aportes del lenguaje claro en la mejora de la calidad de vida de la comunidad.



Consolidar un espacio interdisciplinario de formación, información, intercambio de experiencias y colaboración para la investigación, análisis, evaluación, difusión y seguimiento de los problemas vinculados con la dificultad de comprensión del lenguaje jurídico.



Promover la incorporación de los principios del lenguaje claro en la formación de los futuros profesionales.



Intercambiar experiencias con instituciones del país y del exterior, con finalidades afines a la del Observatorio.



Fomentar el estudio y aplicación del lenguaje claro y la lectura fácil, según corresponda, en otras facultades y disciplinas.

Para alcanzar estas metas, desarrollará las siguientes actividades:



Emitir propuestas y recomendaciones en base a los resultados de estudios e investigaciones para la mejora de políticas, programas y servicios.



Organizar y participar en eventos académicos, congresos, foros, seminarios vinculados con la problemática objeto del Observatorio.



Articular con otras instituciones, del país y del exterior, interesadas en la investigación y promoción del lenguaje claro, mediante la celebración de convenios, acuerdos y cualquier otro instrumento jurídico conducente a tales efectos.

Áreas de investigación

- Discurso jurídico
- Justicia Abierta
- Ejercicio liberal de la profesión de abogado/a
- Comunicación con niñas, niños y adolescentes
- Género
- Tecnología
- Juicio por jurados
- Lectura fácil
- Administración pública
- Relaciones de consumo

Es por la misión y el objetivo que tiene el Observatorio de Lenguaje Claro que para la Secretaría Legal y Técnica es fundamental la firma de un convenio para seguir generando acciones en conjunto que tiendan a mejoras tanto en el sector público como en el ámbito académico.

Convenio Marco con la Universidad del Salvador (USAL)

El Convenio Marco con la Universidad del Salvador surge como una propuesta para el armado del plan de capacitaciones que brindará el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fuera de sus institutos oficiales.

Debido a que el Programa de Lenguaje Claro tiene como objetivo principal promover la comunicación efectiva y accesible entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos y la Universidad del Salvador cuenta con una sólida experiencia en la enseñanza y promoción del lenguaje claro, tanto a nivel académico como en la capacitación de profesionales en diversos campos, una colaboración estratégica entre ambas instituciones podría ser mutuamente beneficiosa y contribuir significativamente a los objetivos del Programa de Lenguaje Claro.

380

Investigación y desarrollo: Colaboración en investigaciones conjuntas para identificar las mejores prácticas en lenguaje claro y su impacto en la relación entre la administración pública y los ciudadanos.

A continuación, se describen algunos de los elementos clave de la propuesta del convenio:

- Desarrollo de capacitación: La Universidad del Salvador fue la primera universidad en contar con una Diplomatura de Lenguaje Claro. Es por ese motivo que las acciones en conjunto tenderán a diseñar e impartir programas de capacitación en lenguaje claro

dirigidos tanto a los empleados del Gobierno de la Ciudad como de otras jurisdicciones, con el fin de mejorar su capacidad para comunicarse de manera clara y accesible con los ciudadanos.

- Asesoramiento y consultoría: conformación de un equipo de trabajo de expertos en lenguaje claro que ofrecerán asesoramiento y consultoría para revisar y mejorar la redacción de documentos, formularios y comunicaciones gubernamentales.
- Eventos y difusión: organización de eventos públicos y seminarios web para promover el lenguaje claro entre la comunidad y compartir los logros y avances de esta colaboración.

Convenio Marco con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile)

En el marco de la reunión que el equipo de Lenguaje Claro del Gobierno de la Ciudad y el equipo de investigación de Tecling de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile), se resolvió la firma de un convenio entre ambas instituciones.

Como fuera mencionado, Tecling es un grupo de investigación que depende de la Universidad y que se especializa en lingüística computacional y procesamiento natural del lenguaje.

El propósito de esta colaboración es el desarrollo de herramientas y algoritmos que mejoren y optimicen el asistente de redacción en lenguaje claro del Gobierno, CLAPPI.

Los objetivos del convenio son los siguientes:



Desarrollo Tecnológico.



Capacitación y asesoramiento técnico al personal del Gobierno encargado de utilizar las herramientas desarrolladas.



Colaboración técnica entre ambas instituciones para integrar las herramientas y los algoritmos desarrollados en los sistemas del Gobierno.



Teclng

Convenio con PLECA

PLECA, la Asociación de Profesionales de la Lengua Española Correcta en la Argentina es una asociación de profesionales que nuclea a correctores de textos de la Argentina. Esta asociación trabaja para generar un vínculo fluido de los correctores entre sí y con quienes necesitan servicios de corrección, pero además se ocupa de otras cuestiones del lenguaje, como la implementación del lenguaje claro en los documentos públicos.

382

La razón por la cual se encuentra en proceso de redacción un convenio marco de colaboración mutua se debe a la importancia que tiene la mirada de los correctores en las cuestiones de lenguaje claro. Esto se pudo observar, por ejemplo, en el momento del desarrollo del *dataset* con el que se nutrió a CLAPPI.

Este convenio de colaboración fortalecerá la mirada multidisciplinaria del programa.

Convenio Marco con el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho (Universidad de Buenos Aires)

Un convenio de colaboración entre el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Universidad de Buenos Aires (IALAB) y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires permitirá seguir profundizando en el desarrollo del eje de automatización del Programa de Lenguaje Claro para continuar promoviendo la comunicación efectiva y comprensible en los servicios gubernamentales, la información pública y el desarrollo de soluciones tecnológicas ajustadas a las necesidades actuales de la administración y de la sociedad.

El Laboratorio realiza reingeniería de procesos basados en la incidencia de la automatización y la inteligencia artificial, es por ese motivo que cuenta con experiencia y capacidad en el desarrollo de tecnologías de procesamiento de lenguaje natural y soluciones de lenguaje claro.

Por su parte, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene el interés de continuar mejorando la comunicación con sus ciudadanos y promover la comprensión de la información pública a través del uso de tecnologías avanzadas.



[Laboratorio de Innovación e
Inteligencia Artificial](#)

383

Convenio con la Red Panhispánica de Lenguaje Claro

Se conformaron diversas redes para la Divulgación y Aplicación del Lenguaje Claro, con el apoyo de la Real Academia Española. (RAE),

dentro de las cuales se encuentra la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE), la red Panhispánica de Lenguaje Claro, entre algunos países que ya han dado prioridad a esta necesidad de apoyo a sus ciudadanos, creando su normativa legal para que sea de aplicabilidad dentro de las organizaciones públicas.

Por consiguiente, a fin de coadyuvar a la aplicación de esta metodología se creó la Red Panhispánica del Lenguaje Claro, que es impulsada por la Real Academia Española (RAE) con el apoyo de la presidencia de la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE). La Red nace con el propósito de sumar las diversas iniciativas sobre lenguaje claro y accesible que se están desarrollando en el mundo hispanohablante, un objetivo de crucial importancia para mejorar las relaciones entre los poderes públicos y los ciudadanos. La red busca fomentar la claridad lingüística como fundamento de los valores democráticos y de ciudadanía, así como el compromiso de las autoridades para asegurarla en todos los ámbitos de la vida pública. A su vez, integrará a las redes nacionales existentes para sumar los esfuerzos de todos con la supervisión de las academias.

Lo antes descripto, denota el interés y preocupación existente en los principales organismos de la lengua española en lo inherente a la creación, promoción y puesta en práctica del lenguaje claro, como mecanismo de comunicación y entendimiento de los usuarios de las instituciones públicas.

Es por este motivo que, para continuar desarrollando las propuestas innovadoras que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires estableció en el marco del Programa de Lenguaje Claro, la Secretaría Legal y Técnica se encuentra en proceso de adhesión a la Red Panhispánica de Lenguaje Claro a través de la firma de un Convenio. ■



PASOS A FUTURO

PASOS A FUTURO

A partir del desarrollo del Programa de Lenguaje Claro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se abren nuevos desafíos para avanzar en el camino hacia un cambio cultural dentro de la tradición administrativa, un gobierno más efectivo, eficiente, transparente y cercano a la gente. Algunos de ellos son:

Comisión de Lenguaje Claro: los agentes del cambio

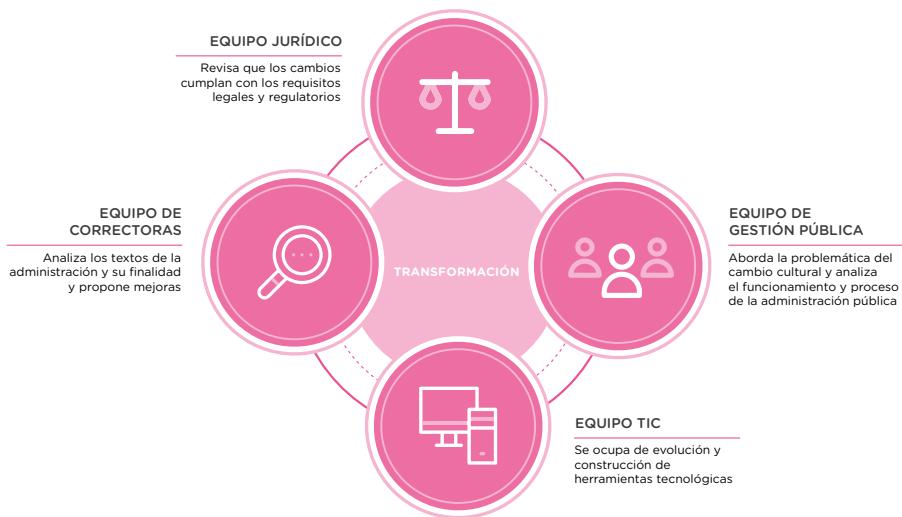
La experiencia de trabajo de la Secretaría Legal y Técnica de estos últimos años demostró que, para el desarrollo de un programa de promoción y uso del lenguaje claro dentro de la administración pública, es fundamental el trabajo multidisciplinario de expertos en tecnología, corrección de textos, derecho y administración, gestión de políticas públicas. Este enfoque colaborativo reúne una diversidad de conocimientos y habilidades que son esenciales para garantizar la efectividad y el éxito del Programa.

386

Los especialistas en corrección de textos son esenciales para asegurar que los documentos y comunicaciones oficiales sean claros, concisos y comprensibles para el público en general. Su habilidad para simplificar el lenguaje técnico jurídico-administrativo es vital para eliminar las barreras de comprensión y garantizar que la información sea transmitida de manera efectiva. Además, su conocimiento en usabilidad y diseño garantiza que la estructura de los textos sea accesible para todas las personas, incluidas aquellas con diversas habilidades y niveles de comprensión.

•LOS AGENTES DEL CAMBIO•

Equipo interdisciplinario



La presencia de expertos en desarrollos tecnológicos en este equipo multidisciplinario es crucial. La tecnología desempeña un papel cada vez más importante en la comunicación y el acceso a la información pública. Además, estos expertos pueden acompañar la evolución de los programas existentes como CLAPPI o desarrollar nuevas plataformas en línea, herramientas y sistemas que faciliten la creación, edición y distribución de documentos en lenguaje claro.

Los expertos en Derecho aportan una perspectiva crucial para asegurar que los documentos cumplan con los requisitos legales y regulatorios, lo que es esencial para que los ciudadanos comprendan sus derechos y responsabilidades, así como también para fomentar la transparencia en la administración pública.

Los profesionales en administración pública cuentan con la visión necesaria para garantizar que el programa se integre de manera efectiva en las políticas y procesos gubernamentales. Su comprensión de las

estructuras organizativas y los flujos de trabajo internos garantiza que el lenguaje claro no solo se implemente en la teoría, sino que también se refleje en la práctica diaria de la administración pública.

Si bien la Secretaría Legal y Técnica fue designada por el Jefe de Gobierno como la autoridad de aplicación de la Ley 6367 de promoción y uso del lenguaje claro en el sector público, se propone que este equipo multidisciplinario sea incorporado formalmente dentro de la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Su inclusión en esta estructura garantiza la continuidad y la dedicación necesarias para llevar a cabo con éxito el programa sobre el uso del lenguaje claro en la administración pública en todas sus etapas.

Al estar dentro de la estructura del Gobierno, el equipo podrá participar en la planificación estratégica y proponer procesos para trabajar en estrecha colaboración con las reparticiones que impulsan políticas públicas transversales al uso del lenguaje claro como la agilización de los trámites, la interoperabilidad de los sistemas de gobierno, el Plan de Transparencia Activa, el Plan de Gobierno Abierto, entre otros, asegurando así una comunicación efectiva y un intercambio constante de información. Su presencia dentro de la organización permite que el Programa de Lenguaje Claro se integre de manera fluida en los procesos gubernamentales existentes, en lugar de ser una entidad aislada.

Además, contar con un equipo multidisciplinario brindará más legitimidad y visibilidad al programa porque reflejará un compromiso real por parte de la administración pública para mejorar la comunicación con los ciudadanos y promover la transparencia.

La incorporación del grupo de trabajo multidisciplinario de expertos en tecnología, corrección de textos, derecho y administración pública dentro de la organización respalda la implementación exitosa y duradera de prácticas de comunicación más claras y accesibles en beneficio de todos los ciudadanos.

Reentrenamiento de CLAPPI

Los documentos gubernamentales, las políticas públicas y los comunicados deben ser accesibles y comprensibles para toda la ciudadanía, independientemente de su nivel educativo o conocimiento técnico. Para lograr este objetivo, la Secretaría Legal y Técnica ha desarrollado a CLAPPI, un modelo de inteligencia artificial (IA) capaz de corregir y simplificar los textos que produce el Poder Ejecutivo, convirtiéndolos a un lenguaje claro.

Sin embargo, luego de la puesta productiva de CLAPPI es necesario el reentrenamiento y actualización de su base de datos cada seis meses debido a las siguientes cuestiones:

1. CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES

La administración pública está en constante evolución, con cambios en la legislación y políticas gubernamentales. Esto puede llevar cambios en la terminología y el lenguaje utilizado en documentos oficiales. Para garantizar que los modelos de IA reflejen con precisión estos cambios, es esencial el reentrenamiento.

389

2. MEJORA CONTINUA DEL RENDIMIENTO

Mejora continua del rendimiento: Los modelos de IA, como las redes neuronales, se benefician de un reentrenamiento periódico, ya que esto les permite aprender de datos más recientes y ajustar sus parámetros para lograr un rendimiento óptimo. La corrección de textos a lenguaje claro es una tarea compleja y requiere modelos precisos y actualizados para producir resultados de alta calidad y evitar sesgos y alucinaciones.

Reentrenar y analizar regularmente los modelos de IA para corregir textos a lenguaje claro ofrece numerosos beneficios para la administración pública:



Mayor accesibilidad: Los documentos gubernamentales serán más accesibles para un público más amplio, incluidas las personas con bajos niveles de educación o conocimientos técnicos.



Mejoras en los prototipos y mayor eficiencia: el análisis del uso de CLAPPI permitirá establecer nuevas estrategias para continuar produciendo prototipados de textos administrativos y jurídicos ahorrando tiempo y recursos, porque permitirá que los empleados gubernamentales se centren en tareas más estratégicas.



Cumplimiento normativo: El uso de lenguaje claro en la comunicación gubernamental puede ser un requisito legal en algunas jurisdicciones. El reentrenamiento regular de modelos de IA ayuda a cumplir con estas normativas.



Mayor eficiencia: La corrección automática de textos a lenguaje claro.

390



Adaptación a las necesidades cambiantes: Los cambios en la sociedad y la política requieren una comunicación ágil y efectiva. Los modelos de IA actualizados pueden adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias y necesidades.

Adhesión a la norma ISO 24495-1:2023

La Federación Internacional de Lenguaje Claro publicó la ISO 24495-1: *Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines* (Lenguaje claro, parte 1: principios y directrices).

Esta norma es una guía universal para redactar en lenguaje claro que, según la Federación, “proporciona principios, directrices y técnicas

de lenguaje claro casi universales, cuyo fin es crear comunicaciones accesibles y eficaces” e igualitarias y “podrán beneficiarse todos los sectores profesionales [...] en los ámbitos jurídico, sanitario, público, gubernamental y empresarial, en los que la información tiene un impacto directo en la toma de decisiones fundamentales y en los derechos de las personas”.

La creación de esta norma parte de una definición extendida sobre lenguaje claro y que se recoge en las primeras páginas de la norma:

“

El lenguaje claro es la comunicación que pone a los lectores en primer lugar y considera los siguientes aspectos:

- lo que los lectores quieren y necesitan saber;
- el nivel de interés, la experiencia y la alfabetización de los lectores;
- el contexto en el que los lectores utilizarán el documento.

El lenguaje claro garantiza que los lectores puedan encontrar lo que necesitan, comprenderlo y utilizarlo. Por tanto, el lenguaje claro se enfoca en cuán exitosamente los lectores pueden usar el documento en lugar de medidas mecánicas como fórmulas de legibilidad.

”



De su elaboración participó un grupo de trabajo, compuesto por cincuenta expertos en lenguaje claro de dieciséis países, ha elaborado la norma con el apoyo de la Federación Internacional de Lenguaje Claro

(integrada por tres reconocidas organizaciones internacionales: el Center for Plain Language, Clarity y Plain Language Association International).



[Center for Plain Language](#)



[Clarity](#)



[Plain Language Association International](#)

392

La importancia de que la Secretaría Legal y Técnica adhiera durante 2024 a la norma ISO 24495-1:2023, titulada “Lenguaje claro, parte 1: principios y directrices,” tiene su base en los siguientes factores y objetivos específicos para la organización:

A. ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

La adhesión a estándares internacionales, como ISO 24495-1, demuestra el compromiso de la administración pública con las mejores prácticas en comunicación y servicio a la ciudadanía.

B. CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La adhesión a estándares internacionales, como las normas ISO, puede mostrar el compromiso de la entidad gubernamental con las mejores prácticas y estándares globales en la comunicación y la transparencia.

C. MEJORA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Utilizar lenguaje claro puede mejorar la imagen de la administración pública y aumentar la confianza de la ciudadanía en sus comunicaciones.

D. INTERNACIONALIZACIÓN

Si la administración pública trabaja con organizaciones internacionales o tiene un público internacional, el uso de lenguaje claro puede ayudar a superar las barreras del idioma y garantizar una comunicación efectiva.

E. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

En algunos gobiernos, existen requisitos legales que exigen que la información gubernamental se presente en un lenguaje claro y comprensible para el público en general. En el caso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, esa exigencia surge de la Ley 6367. La adhesión a la norma ISO 24495-1 podría ayudar a su cumplimiento.

La adhesión a la norma ISO 24495-1:2023 que se centra en el “Lenguaje claro, parte 1: principios y directrices” puede ser beneficiosa para la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires si busca mejorar la claridad y accesibilidad de su comunicación con el público y garantizar el cumplimiento de estándares internacionales y requisitos legales relacionados con la comunicación gubernamental. Sin embargo, la decisión final debería basarse en una evaluación detallada de las necesidades y objetivos específicos de la organización.

393



[Norma ISO](#)

Metodología de evaluación para revisión de textos previos a su publicación

En el marco del Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la evaluación de textos previos a su publicación en el Boletín Oficial es un proceso crítico y fundamental para garantizar la claridad y accesibilidad de la información gubernamental. Toda vez que el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires depende de la Secretaría Legal y Técnica, se ha avanzado en la ideación de una metodología de evaluación. La metodología de evaluación para revisión de textos previos a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se llevará a cabo utilizando a CLAPPI que está basado en un modelo de chatGPT específicamente entrenado con un *dataset* especializado de textos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para realizar esta evaluación, se empleará el método SARI (*Sistema for Automatic Readability Improvement*) y el entrenamiento del modelo con el *dataset* conformado específicamente para CLAPPI como herramienta principal.

394

El Sistema de Mejora Automática de Legibilidad (SARI, por sus siglas en inglés) es una métrica y un método utilizado para evaluar y mejorar la legibilidad de los textos escritos en lenguaje natural. Fue desarrollado para medir la calidad de la redacción y la comprensibilidad de un texto y, al mismo tiempo, proporcionar sugerencias para hacer que ese texto sea más claro y accesible para un público más amplio. Es importante destacar que esta metodología se encuentra en proceso de desarrollo al momento de redacción de este documento y que puede sufrir modificaciones luego de su publicación.

A continuación, se detallarán las etapas que se contemplan dentro la metodología que se seguirán para llevar a cabo esta evaluación, destacando los pasos clave y las prácticas que la guían.

1. SELECCIÓN DE TEXTOS

El primer paso en la metodología de evaluación es la selección de los textos que serán revisados. Se les dará prioridad a los documentos de mayor relevancia pública, como instructivos, decretos, resoluciones, leyes y normativas que afectan a los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Además, se evalúan documentos que contienen información crítica para la toma de decisiones de la ciudadanía, como por ejemplo, los edictos o las convocatorias a audiencias públicas.

2. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE EVALUACIÓN

Un equipo de evaluación altamente capacitado, como se mencionó al inicio de este capítulo, es esencial para llevar a cabo el proceso de revisión de los documentos. Este equipo debe estar compuesto por profesionales con experiencia en comunicación, redacción, y conocimiento profundo de la normativa vigente en la Ciudad. También debe incluir a personas con experiencia en áreas específicas que puedan aportar conocimiento técnico cuando sea necesario.

3. REVISIÓN INICIAL

La revisión inicial tiene como objetivo identificar los problemas principales en el texto, como jerga técnica, estructura complicada o ambigüedad. Durante esta etapa, el equipo de evaluación se asegurará de que el texto cumpla con las directrices del Programa de Lenguaje Claro y con las leyes de transparencia y acceso a la información. Se utilizarán los resultados de CLAPPI y las mediciones de precisión que se obtengan desde el *backend*.

4. IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES

Cada texto revisado será analizado teniendo en cuenta una serie de indicadores. Es fundamental que el contenido sea comprensible para el ciudadano promedio.

5. CLARIDAD DEL LENGUAJE

Una vez identificados los problemas en el texto, se procederá a clarificar el lenguaje y la estructura del documento. Esto incluirá la eliminación de

tecnicismos innecesarios, la reorganización de la información para que sea más lógica y la simplificación de oraciones complejas.

6. REVISIÓN DEL CONTENIDO TÉCNICO

Si el texto contiene información administrativa, técnica o legal, se consultará a los expertos en el tema para garantizar que la información se presente de manera precisa y clara. Esto es crucial para evitar malentendidos o interpretaciones erróneas.

7. PRUEBAS DE LEGIBILIDAD

Una vez realizado el proceso de simplificación y revisión, se realizarán pruebas de legibilidad utilizando herramientas específicas. Se evalúan factores como la longitud de las oraciones, el uso de palabras complejas y la estructura del texto. El objetivo será garantizar que el texto sea fácil de leer y comprender.

8. RETROALIMENTACIÓN Y REVISIÓN FINAL

El documento revisado se comparte con el autor original o el equipo responsable para obtener retroalimentación. Se fomenta el diálogo y la colaboración para asegurar que el documento cumpla con sus objetivos originales. Después de las revisiones finales, el texto está listo para su publicación en el Boletín Oficial.

396

Encuestas en las islas digitales de las sedes comunales

Para agilizar gestiones y dar respuesta a las dudas o dificultades que pueden surgir a la hora de efectuar un trámite digital, la Ciudad implementó en la totalidad de las comunas porteñas la iniciativa denominada “islas digitales”. Con más de 200.000 atenciones en el último año, el servicio funciona con éxito en veinticuatro dependencias de la Ciudad.

Una isla digital es un sector delimitado dentro de las propias sedes o subsedes comunales provisto de equipamiento y conectividad al que **pueden acceder los vecinos para realizar o aprender a realizar trámites de forma ágil y orientados por personal de atención.** El servicio busca generar un trato de cercanía especialmente con las personas menos habituadas al uso de la tecnología.

Las comunas 1, 8, 12 y 13 fueron de las primeras en incorporar el servicio, que **funciona actualmente en la totalidad de las sedes comunales porteñas**, tras incorporar en 2022 ocho nuevas islas en las comunas 2, 3, 4, 11, en la sede de la Secretaría de Atención Inmediata e Inclusión Social (Pavón y Entre Ríos), el Centro de Atención Vecinal IVC Barrio Padre Rodolfo Ricciardelli Ex 1-11-14 y la Oficina de Administración de Chacarita.

A diario, las sedes reciben una media de entre cincuenta y ochenta personas que realizan sus trámites a través del servicio. Gran parte de los usuarios acuden en busca de ayuda para realizar trámites, tales como solicitar un turno o dar cumplimiento a los distintos requisitos necesarios para renovar la licencia de conducir, cuya tramitación se inicia de forma digital.

El servicio de islas digitales **comenzó a funcionar en la Ciudad en 2019**, y logró, año tras año, una mayor adhesión por parte de los vecinos. En 2022, la atención integral a vecinos en las sedes comunales alcanzó una cifra de más de 600.000 asistencias, entre atención turnada y atención espontánea a través de las islas digitales.

Dado que la implementación del Programa de Lenguaje Claro requiere de retroalimentación constante, las encuestas sobre la claridad de los servicios que ofrece el Gobierno de la Ciudad desempeñarán un papel fundamental en las Islas Digitales de las comunas. Estas herramientas de retroalimentación y participación ciudadana no solo son importantes, sino esenciales. A continuación, se explorarán las razones por las cuales las encuestas son un componente clave en el marco del Programa:



CONEXIÓN CON LA COMUNIDAD

Las Islas Digitales buscan acercar los servicios gubernamentales a la ciudadanía, y las encuestas son un medio directo para que los residentes de las comunas expresen sus opiniones, necesidades y preocupaciones. Esto ayuda a establecer una conexión sólida entre el Gobierno y la comunidad, lo que, a su vez, mejora la confianza en las instituciones públicas.



PERSONALIZACIÓN DE SERVICIOS

A través de las encuestas, es posible recopilar datos demográficos y preferencias específicas de la comunidad. Esto permite a las autoridades adaptar los servicios y recursos. Un enfoque más personalizado aumenta la eficacia de los programas y servicios gubernamentales.



EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Las encuestas no solo son útiles para recopilar información, sino también para evaluar su impacto a lo largo del tiempo. Permiten medir la satisfacción de la comunidad, identificar áreas de mejora y ajustar estrategias según las necesidades cambiantes de la población.

398



TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

La inclusión de encuestas en las Islas Digitales demuestra el compromiso del Gobierno con la transparencia y la rendición de cuentas. Los resultados de las encuestas pueden ser compartidos públicamente, lo que permite a los ciudadanos supervisar y evaluar la gestión de los recursos y la efectividad de los programas.



FOMENTO DEL LENGUAJE CLARO

En el contexto del Programa de Lenguaje Claro, las encuestas ayudan a identificar áreas donde la comunicación gubernamental puede mejorarse. Los comentarios y sugerencias de la comunidad permiten afinar el lenguaje utilizado en los documentos y comunicaciones, lo que facilita la comprensión y el acceso a la información para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel de educación o habilidades lingüísticas.

Diseño del *Manual de Estilo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

El *Manual General 1* estableció las normas para la confección y redacción de la documentación administrativa de la ex Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires. Fue **aprobado a través del decreto municipal 2028 de 1979, durante un Gobierno de facto donde primaba el Estatuto para el Proceso de Reorganización Nacional.**

Este *Manual* se constituyó, en ese entonces, como la herramienta que facilitó a las personas responsables de las distintas áreas de la ex Municipalidad la elaboración de documentos administrativos de forma eficaz y clara. Si bien este *Manual* fue muy útil, necesita de una actualización, pues transcurrieron 44 años desde su publicación.

A lo largo de esos años, la gestión pública fue atravesada por el avance y uso de distintas herramientas tecnológicas como las computadoras e internet, así como también por las políticas públicas de modernización administrativa, digitalización y desburocratización del Estado, entre las que se encuentra el Programa de Lenguaje Claro como acompañamiento transversal.

399

Este contexto exige **una revisión de las herramientas que fueron y son utilizadas en la administración para actualizarlas a los tiempos actuales.** Por eso, la Secretaría Legal y Técnica emprendió la tarea de modificar el *Manual General 1* entendiendo que este camino abarcará dos componentes de gran importancia: un componente institucional; y uno procedimental.

En cuanto al componente institucional, y como se mencionó al inicio, el *Manual General 1* fue redactado en 1979 durante el Proceso de Reorganización Nacional y no ha perdido vigencia. A ello debe sumarse el cambio en el status jurídico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que tuvo lugar con la reforma de la Constitución Nacional, en 1994

(Artículo 129) y la sanción de su Constitución, en 1996, y que terminó por darle autonomía a la Ciudad. Modificarlo pondría un punto final a decisiones tomadas en ese período, institucionalizando nuevas decisiones estatales que buscan acercar a la ciudadanía.

En relación con el componente procedural, es importante destacar que la modificación del *Manual General 1* tiene por objetivo **brindarle al cuerpo de agentes del Gobierno nuevas herramientas y procedimientos que les permitan ejercer y acompañar la implementación de políticas públicas que buscan modernizar y desburocratizar al Estado** .



EPÍLOGO

EPÍLOGO

La implementación de la política de Lenguaje Claro en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha sido una valiosa y transformadora iniciativa. Durante este periodo, se ha logrado una propuesta significativa para el cambio en la comunicación gubernamental, en el que se fomentó la transparencia, la participación ciudadana y la accesibilidad de la información.

La adopción del lenguaje claro ha demostrado ser una herramienta efectiva para acortar la distancia entre el Gobierno y la ciudadanía, y promover la comprensión de las políticas, programas y servicios ofrecidos. Gracias a esta estrategia, se ha fortalecido la relación entre ambos y se generó una mayor confianza en las instituciones públicas.

A lo largo de este documento, se ha podido observar cómo se implementaron diversos mecanismos para garantizar la aplicación efectiva del lenguaje claro. Desde la formación y capacitación de los funcionarios, hasta la creación de guías y manuales que han sido fundamentales para asegurar que la comunicación sea efectiva y comprensible para toda ciudadanía, sin importar su nivel educativo o cultural.

Además, el uso de nuevas tecnologías, la evaluación y retroalimentación constante han permitido corregir y mejorar continuamente las estrategias de comunicación, adaptándolas a las necesidades cambiantes de la sociedad. Este proceso de mejora continua asegura que el lenguaje claro se mantenga relevante y efectivo en el futuro.

Sin embargo, es importante reconocer que la implementación del lenguaje claro es un proceso en constante evolución. A medida que la sociedad cambia y se enfrenta a nuevos desafíos, el Gobierno debe estar preparado para adaptar y mejorar su comunicación para seguir siendo efectivo y relevante.

Este informe no solo resalta los logros obtenidos, sino que también destaca la importancia de continuar con la capacitación del personal, fomentar la colaboración interinstitucional y aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar la difusión de información de manera accesible y comprensible.

El desarrollo del Programa de Lenguaje Claro ha marcado un paso importante en el camino hacia una gobernanza más inclusiva y transparente. Siguiendo esta senda, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires puede seguir siendo un referente en la promoción del acceso a la información y la participación ciudadana. Con un compromiso firme y continuo, se puede construir una sociedad más informada, empoderada y cohesionada, trabajando juntos para un futuro más próspero y equitativo para toda la ciudadanía y para mejorar la calidad y eficiencia de la administración ■



Este libro fue diseñado por la Imprenta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Secretaría Legal y Técnica,

Diógenes Taborda 933, Nueva Pompeya, CABA.

Diciembre 2023.

Marco Normativo Derecho a entender Acceso a la Información Gobierno Abierto Mejora Regulatoria



Buenos Aires Ciudad

Cambio Cultural
Modernización
Transparencia
Transformación
Accesibilidad

