

MANUAL DE LENGUAJE CLARO

2022



Buenos
Aires
Ciudad



Vamos
Buenos
Aires

Seclyt

Contenido

Propósito de este Manual	1
Uso y partes de este Manual	2
Parte 1. LENGUAJE CLARO	3
1. El derecho a comprender	4
2. Lenguaje Claro para no dejar a nadie atrás	6
3. Las ventajas de usar un Lenguaje Claro	8
4. Características de un texto escrito en Lenguaje Claro	10
5. Algunos mitos sobre Lenguaje Claro	12
6. Lenguaje claro y Lectura fácil	13
Parte 2. RECURSOS PARA ESCRIBIR CLARO	16
1. Diez pasos para escribir documentos claros	18
2. Pautas para aplicar los diez pasos: PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TEXTO / ESCRIBIR / EDITAR Y REVISAR EL ESTILO	22
Parte 3. HERRAMIENTAS PARA EL BUEN USO DE LA TÉCNICA LEGISLATIVA	53
1. La calidad del texto normativo	55
2. Reglas de técnica legislativa	58
3. El diseño del documento normativo: la fundamentación y la motivación. Diferencia de estilo entre ambas	69
4. Reglas para textos normativos claros	76
Anexo A. INDICADORES PARA ESCRIBIR DOCUMENTOS CLAROS	82
Anexo B. EJEMPLOS DE TEXTOS ADMINISTRATIVOS EN LENGUAJE CLARO	85

Propósito de este Manual

Este Manual es una herramienta que tiene por objetivo brindarnos los instrumentos y pautas para escribir de forma clara y sencilla. Es una iniciativa de la Secretaría Legal y Técnica del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para mejorar la comunicación y el entendimiento entre el Estado y la ciudadanía.

El Manual es la síntesis de un proceso participativo que llevaron adelante referentes de las distintas áreas del GCABA de manera colaborativa y transversal con el asesoramiento de personas expertas en lingüística, técnica legislativa y perspectiva de género.

Durante el proceso se identificaron los siguientes problemas en la comunicación gubernamental:

- actitud comunicativa que no prioriza a quien lee;
- exceso de lenguaje técnico;
- réplica de modelos tradicionales desactualizados y sobrecargados;
- textos con oraciones y párrafos extensos;
- estructuras gramaticales complejas; y
- ausencia de recursos para escribir directo y claro.

Combinados estos problemas generan documentos desorganizados, redactados en un estilo anticuado, demasiado técnico, incomprendible para la ciudadanía. Si la información que el Estado produce no se entiende, el goce de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones se ven afectados.

Para comenzar a transitar la solución a esos problemas el Manual ofrece estrategias de redacción clara, ejemplos de buenas y malas prácticas en los documentos y comunicaciones gubernamentales, así como también pautas de redacción. Además, es una herramienta que se utiliza en los cursos y las capacitaciones que brinda la SECLYT sobre lenguaje claro.

A través de este Manual la SECLYT busca brindar herramientas para que la información emanada del Gobierno sea clara, sencilla y accesible. El objetivo final es aumentar la transparencia y la eficiencia en la gestión.

Uso y partes de este Manual

El uso de este manual ayudará a quienes realizamos la tarea de escribir y comunicarnos en forma clara y sencilla. Establece el fundamento teórico del lenguaje claro, los antecedentes internacionales, la problemática, la metodología y los lineamientos para que la administración pública logre solucionar de manera progresiva los obstáculos que impiden una comunicación clara y sencilla.

- 1. Lenguaje Claro.**
 - 2. Recursos para escribir claro.**
 - 3. Herramientas para el buen uso de la Técnica Legislativa.**
- Anexo A.** Indicadores para escribir documentos claros.
Anexo B. Ejemplos de textos administrativos en Lenguaje Claro.

En la **primera parte** encontrarás qué es Lenguaje Claro, cómo nació, su posicionamiento como iniciativa internacional, su relación con la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, algunos mitos y los beneficios que posee utilizarlo en las comunicaciones de gobierno.

En la **segunda parte** encontrarás sugerencias y recomendaciones generales para elaborar textos y escribir con claridad. Consejos de organización, redacción y estilo para, por ejemplo, diseñar una estructura de contenido, armar párrafos, cortar oraciones excesivamente largas o evitar formulaciones oscuras. Estas recomendaciones están pensadas, en líneas generales, para todos los documentos de la Ciudad: desde el formulario más sencillo hasta el proyecto de ley más complejo.

En la **tercera parte**, encontrarás herramientas para redactarlos correctamente a través del buen uso de la técnica legislativa. Quizás resulte llamativo la incorporación de la técnica legislativa en un Manual sobre Lenguaje Claro, pero no podemos olvidar que los textos normativos tienen su propia organización y secciones. Si bien en esta parte, verás dos excepciones a las recomendaciones de la segunda parte, esto obedece a la calidad y rigurosidad de los procedimientos: los textos normativos además de claros deben ser precisos, evitar las ambigüedades y, dependiendo del caso, podrán estar redactados en tercera persona.

En síntesis, esperamos que este Manual acompañe los procesos que están transformando muchas de las antiguas lógicas de comunicación todavía instaladas en amplios sectores de nuestra administración. Si podemos seguir avanzando en este sentido, estaremos dando nuevos y fundamentales pasos en dirección al Estado moderno, cercano y transparente que nos proponemos ser.

Parte 1:
LENGUAJE CLARO

1. El derecho a comprender

La decisión de modernizar y hacer más clara la comunicación con la ciudadanía se enmarca en una serie de iniciativas de alcance internacional. Estas iniciativas plantean que todas **las personas tienen el derecho a comprender la información que necesitan para desenvolverse en la sociedad**.

Para garantizar ese derecho nace el **Lenguaje Claro como un estilo de escritura, que simplifica la estructura, el vocabulario y la lectura de la información para agilizar la comprensión**.

El movimiento de Lenguaje Claro, nació en el Reino Unido y en Estados Unidos, en la década de los 70, bajo la denominación «Campaña por un inglés llano» (*Plain English Campaign*). Esta campaña la iniciaron grupos de defensa del consumidor con el objetivo de luchar contra un inglés incomprendible empleado en textos normativos, formularios administrativos y documentos comerciales de bancos, compañías de seguros y empresas multinacionales.

Más tarde, el movimiento llegó a instancias gubernamentales y, así, en esa misma década, se emitieron decretos presidenciales que regulaban la necesidad de que los documentos estuvieran redactados en un Lenguaje Claro, accesible y comprendible para la ciudadanía.

Luego, la Campaña por un inglés llano se extendió a otros países anglosajones, como Canadá y Australia, y recibió una denominación más amplia: la de «Movimiento por un Lenguaje Claro» (*Plain Language Movement*).

En tanto en la Unión Europea (UE), desde 2010 se publica un cuadernillo en todos los idiomas oficiales, que forma parte de un programa para redactar claramente, denominado «Cómo escribir claro» (*How to write clearly*).

La experiencia de todos estos países ha demostrado que el uso de un Lenguaje Claro en las comunicaciones públicas tiene un impacto positivo en los sistemas democráticos porque mejora la confianza de la ciudadanía en sus instituciones, reduce la corrupción, y fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.

Este movimiento hoy se desarrolla también en varios países hispanohablantes, como España, México, Chile, Colombia y Argentina, entre otros, con el objetivo de trabajar por una sociedad más inclusiva, en la que las normas sean comprensibles para todas las personas, los trámites administrativos sean fáciles de comprender, las sentencias judiciales se entiendan y los contratos sean transparentes.

Se puede encontrar el Lenguaje Claro con otros nombres: lenguaje llano, lenguaje simple, lenguaje ciudadano. Todos son válidos, pero en Argentina, Chile y España preferimos usar Lenguaje Claro.

Cualquiera sea el nombre, **el Lenguaje Claro promueve que la información sea comprensible**, fundamentado en el derecho a comprender que tiene la ciudadanía. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires este derecho está protegido por la Ley N° 6.367, que tiene por finalidad promover el uso de un Lenguaje Claro en los actos y documentos del sector público.



Fuente: Revista de Interés Legislativo – Lenguaje Claro - 2019

2. Lenguaje Claro para no dejar a nadie atrás

En el marco de las iniciativas internacionales, implementar un Lenguaje Claro en las comunicaciones del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) acordados por Naciones Unidas en 2015 y con los que la Argentina está comprometida.

Los ODS marcan la agenda global hasta el 2030. Son diecisiete grandes retos sociales y ambientales, que bajo el lema «**no dejar a nadie atrás**» persiguen como objetivo que los gobiernos, las empresas y la sociedad civil aúnen esfuerzos y contribuyan a hacer realidad un futuro mejor.

En materia comunicativa, el lema de incluir «sin dejar a nadie atrás» implica atender la accesibilidad de la información escrita y asumir plenamente el compromiso firmado por la Argentina en 2015. En este sentido, los ODS son el faro de las políticas públicas comprometidas a nivel internacional, y «no dejar a nadie atrás» significa que procuremos el desarrollo sostenible respetando la diversidad humana.

Lograr las metas de los diecisiete ODS requiere poner el foco en las personas, en sus derechos y en sus necesidades.



La elaboración de materiales escritos en Lenguaje Claro contribuye a conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, reconociendo y apoyando la identidad cultural y lingüística específica de todas las personas. En especial, el Lenguaje Claro contribuye con los siguientes objetivos:

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
 <p>GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA Y EQUITATIVA DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE PERMANENTE PARA TODOS.</p> <p>El lenguaje claro rompe la barrera de prejuicios sobre el rol social de personas con desventaja educativa y propicia su desarrollo y educación sostenida para contribuir a «no dejar a nadie atrás».</p>	 <p>LOCRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS.</p> <p>El lenguaje claro garantiza que los textos incluyan la perspectiva de género.</p>	 <p>REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES Y ENTRE ELLOS.</p> <p>Un lenguaje claro mejora el acceso a la información y a los servicios que instituciones públicas y privadas ofrecen a la ciudadanía y reduce las desigualdades porque establece que los documentos públicos y las páginas web estén redactados y diseñados de forma clara para que el público, en toda su diversidad, los pueda entender y usar sin dificultades.</p>	 <p>PROMOVER SOCIEDADES INCLUSIVAS, PROMOVER EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS Y CONSTRUIR INSTITUCIONES EFICACES.</p> <p>El lenguaje claro permite que la mayoría de las personas entiendan a sus gobiernos e instituciones. Cuando las personas entienden la información que se les brinda, pueden interactuar con ellos de manera fluida y sentirse incluidas.</p>	 <p>FORTALECER LOS MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y REVITALIZAR LA ASOCIACIÓN MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE.</p> <p>Para que el lenguaje claro sea una realidad, se necesita generar un diálogo entre empresas privadas, administraciones públicas, investigadores y universidades para compartir experiencias y generar herramientas concretas para una efectiva implementación en todos los ámbitos</p>

Para que el Lenguaje Claro sea una realidad, se necesita generar un diálogo entre empresas privadas, administraciones públicas, investigadores e investigadoras y universidades para compartir experiencias y generar herramientas concretas para una efectiva implementación en todos los ámbitos.

3. Las ventajas de usar un Lenguaje Claro

El Estado se comunica con la ciudadanía a través de sus documentos. Por eso, el estilo que elegimos para comunicar, es muy importante dado que se trata de la imagen institucional que se va a proyectar. Esa imagen es la que se debe fortalecer para construir instituciones sólidas e inclusivas, cercanas a las necesidades de las personas, tal como lo plantean los ODS.

La ciudadanía confía en los organismos públicos o privados cuando es capaz de entenderlos e interactuar con ellos de una manera fluida, sencilla y clara. Lejos de esa realidad, en la actualidad las personas deben interpretar tanto los textos que fueron producidos por y para especialistas como aquellos que son producidos para realizar trámites o seguir instrucciones que impactan directamente en su vida cotidiana, como formularios, instructivos, etc.

Desafortunadamente, la correcta comprensión de estos documentos se convierte en una barrera de acceso a la información que dificulta la comprensión y requiere, además, de personas intermediarias que le expliquen los contenidos a la ciudadanía.

Un estilo de comunicación rebuscada y que utiliza un lenguaje ajeno al uso común o un diseño poco amigable no contribuye al logro de los ODS en cuanto a «no dejar a nadie atrás».

Es por eso que **incorporar un Lenguaje Claro en las comunicaciones del Gobierno de la Ciudad tiene múltiples ventajas** que posibilitan:

- ✓ Fortalecer el sistema democrático;
- ✓ Mejorar la reputación de los organismos que lo promueven aumentando la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos;
- ✓ Contribuir a conseguir los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 4, 5, 10, 16, 17) y el lema de “no dejar a nadie atrás”.
- ✓ Garantizar el derecho a entender, facilitando la participación ciudadana y el control a la gestión pública;
- ✓ Reducir la ambigüedad, los errores o las múltiples interpretaciones, logrando comunicaciones eficaces y cercanas;
- ✓ Agilizar los trámites y optimizar el tiempo de gestión;
- ✓ Disminuir las dudas, quejas y consultas de la ciudadanía;
- ✓ Reducir las cargas para el ciudadano y los costos administrativos y de operación para las entidades públicas;

4. Características de un texto escrito en Lenguaje Claro

Un documento está escrito en Lenguaje Claro, cuando el **lenguaje, la estructura y el diseño** son tan claros que el público al que se dirige, puede:

**ENCONTRAR FÁCILMENTE
LO QUE SE NECESITA**



**COMPRENDER
LO QUE ENCUENTRA**



**USAR
ESA INFORMACIÓN**



Esta definición, que es la propuesta por la Federación Internacional *Plain Language Association*, que también toma el artículo 2º de la Ley N° 6.367, deja en evidencia el enfoque integral de la disciplina y pone el foco en quien nos lee.

Podemos decir también que un texto está escrito en lenguaje claro cuando:

- Está redactado para que cualquier persona lo pueda entender;
- El léxico es apropiado para las lectoras y los lectores;
- Usa palabras conocidas por las personas destinatarias, y cuyo significado comprenden;
- Su diseño permite ubicar lo más importante enseguida;
- Visualmente es agradable porque facilita la comprensión y la búsqueda de la información que se necesita;
- Se entiende con una sola lectura;
- Las lectoras y los lectores no deben volver sobre el texto para entender la idea o recordar quién realiza la acción.

Además, cuando hablamos de lenguaje claro no podemos perder de vista a los **principios que lo rigen**, entendiéndolos como los pilares que sostienen la base desde donde construimos nuestras comunicaciones. De esta manera logramos textos comprensibles. Esos principios son la claridad, la concisión y la precisión.



Principio de **CLARIDAD**

Depende de la sintaxis, la puntuación, la elección de palabras y el uso correcto de las formas gramaticales.

El principio de claridad plantea que los documentos deben redactarse con ilación, en lenguaje sencillo, directo y concreto, evitando las palabras poco usadas o construcciones rebuscadas. En el caso de que sea imprescindible utilizar términos técnicos, es recomendable explicarlos para «no dejar a nadie atrás».



Principio de **CONCISIÓN**

Es el resultado de la economía de palabras.

Este principio apunta en primer lugar a pensar en la necesidad del documento que estamos redactando. Debemos preguntarnos si el documento es necesario, y de ser necesario, redactarlo con la menor cantidad de palabras posible, incluyendo solo la información imprescindible.



Principio de **PRECISIÓN**

Es el resultado de usar la palabra exacta.

Estaá vinculado al significado de los términos, propone: evitar términos vagos que no aportan datos precisos a la información y evitar vocablos rebuscados.

Si bien estos principios se complementan entre sí, hay que tener en cuenta que, en muchos casos, dependiendo de las necesidades del texto que debamos redactar, quizá sea necesario ser más «precisos» y esto podría atentar contra el principio de concisión, pero también dará más claridad y autosuficiencia al texto.

5. Algunos mitos sobre lenguaje claro

Existen algunos mitos percibidos comúnmente sobre el lenguaje claro. Conocerlos ayuda a delimitar su definición y precisar a qué no se refiere. Algunas de esas creencias son que:

Vulgariza el Lenguaje.

No es cierto. Comunicarnos de una manera comprensible no es menos riguroso; por el contrario, se necesita mayor dedicación y cuidado tanto en la escritura como en la oralidad.

El lenguaje claro quiere eliminar los términos técnicos.

No es cierto, solo que debe explicarse el significado de una palabra especializada si esta no es comprendida por las personas destinatarias del mensaje.

Baja el nivel de los documentos públicos.

El nivel de un documento no baja por su escritura (o traducción) en lenguaje claro. Incluso cumple una función educativa, pues la persona puede comprender un documento de forma simple, sin intermediarios.

6. Lenguaje claro y Lectura fácil

Muchas veces se confunde el lenguaje claro con el lenguaje fácil o de lectura fácil. Si bien tienen puntos en común, no son lo mismo. A continuación, veremos sus diferencias.

Lenguaje claro

Estilo de comunicación que busca facilitar a la sociedad en general el acceso a la información pública, a través de textos comprensibles, para ser entendidos sin ayuda de una persona especialista en la materia. Son textos que se relacionan con el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones.

Lectura fácil

Técnica de adaptación de textos que se dirige a personas que tienen dificultades de comprensión, ya sea por una discapacidad intelectual (transitoria o permanente), personas mayores con disminución de sus facultades intelectuales por el paso de la edad, población con escaso dominio del idioma (aborigen o inmigrante) o personas con dificultades de aprendizaje

población con escaso dominio del idioma (aborigen o inmigrante) o personas con dificultades de aprendizaje o desventaja educativa. Además, los textos en lectura fácil tienen que cumplir con protocolos internacionales. Entre ellos, las directrices de la IFLA (International Federation of Libraries Associations and Institutions), las directrices de la Asociación Europea ILSMH (Directrices Europeas para Facilitar la Lectura), la normativa española UNE 153101:2018 EX, y la identificación del logo provisto por Inclusion Europe/Inclusion International. Por último, los textos en lectura fácil se validan para comprobar que sean fáciles de entender. Si un documento tiene ese logo azul es porque sigue las normas de lectura fácil y ha sido validado.

Similitudes	Lenguaje claro	Lectura fácil
Propósito:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el acceso a la información a través de textos comprensibles. • Permitir el ejercicio de derechos a la ciudadanía. • Impacta en la autodeterminación y en la autoestima de las personas. 	

Diferencias	Lenguaje claro	Lectura fácil
Persona destinataria:	La sociedad en general	<p>Personas con dificultades lectoras permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad intelectual, • Personas con dislexia, trastorno del aprendizaje, trastorno del espectro autista. • Personas mayores con alteraciones propias del envejecimiento normal. <p>Personas con dificultades lectoras transitorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablantes de otras lenguas distintas de la lengua dominante, • Personas que han tenido escasas oportunidades de escolarización.

Diferencias	Lenguaje claro	Lectura fácil
Ámbito de aplicación:	<p>Documentos que regulan la vida diaria de las personas, que inciden en sus vidas y sus bienes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos legales, jurídicos, administrativos, médicos, entre otros. <p>No aplica a la literatura.</p>	<p>Todo tipo de textos.</p>
Cantidad de versiones	<p>Una¹</p> <p>La persona que lo redacta lo hace en una sola versión directamente en lenguaje claro.</p>	<p>Dos</p> <p>Hay una versión original y otra versión adaptada a la lectura fácil.</p>

¹ Si bien la condición ideal es que el texto se escriba directamente en lenguaje claro, sucede a menudo que el texto original se reescribe a lenguaje claro.

Parte 2: **RECURSOS PARA ESCRIBIR CLARO**

La Secretaría Legal y Técnica elaboró una metodología de **diez pasos** que pretende ser una síntesis y recordatorio de las tareas a desarrollar en cada instancia de la redacción.

Este instrumento es esencial a la hora de redactar un documento de forma clara.

1. Diez pasos para escribir

Los diez pasos para escribir pretenden ser una ayuda adicional a la hora de redactar un documento de forma clara. Los pasos se encuentran estructurados sobre los ejes clásicos de elaboración de un texto: planificación, escritura y revisión.

Estos pasos pueden ser usados de varios modos: como un instructivo para seguir paso a paso, como un recordatorio de algunas tareas puntuales al terminar de escribir o simplemente como un mapa para encontrar rápido algunos de los temas desarrollados en el Manual.



PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TEXTO

1

Identificar a la persona destinataria.

No es lo mismo escribir para el propio equipo, para integrantes de otras áreas o para vecinas y vecinos de la ciudad. Por eso, identificar a las personas con quienes nos vamos a comunicar, es el punto de partida.

2

Elegir un tipo de documento.

Según cuáles sean nuestras intenciones, debemos elegir un tipo documento que se ajuste a ellos. Conocer sus características de estilo y estructura –no es lo mismo un trámite que un informe, una nota que una respuesta a la ciudadanía - nos ayudará a armar un plan de texto para empezar a escribir. Preguntémonos: ¿Es un trámite? ¿Es un acto administrativo? ¿Un proyecto de ley? ¿Necesito formalizar un pedido interno? ¿Dar instrucciones para una determinada tarea? ¿Fundamentar una serie de decisiones recientes?

3

Determinar el mensaje central de tu texto.

Muchos de los documentos que debemos escribir colocan al inicio su propósito o su idea principal. Antes de redactar, tomémonos el tiempo que necesitemos para dar con ese propósito o idea principal. El impacto de tu texto en la comprensión e interés de las personas destinatarias estará provocado, en gran parte, por lo eficaz que hayamos sido en determinarlo.

4

Armar un esquema.

La capacidad de escribir claro aumenta si al momento de sentarse a escribir se cuenta con una hoja de ruta, con una idea distribuida en secciones y una distribución de párrafos. Quien escribe debe elaborar un esquema previo. Contar con un esquema permitirá escribir de manera eficaz y con una mayor capacidad de adaptación de los textos y de su estructura.

Algunas preguntas indispensables que debes hacerte: ¿Qué tan familiar le resulta el tema a desarrollar a las personas destinatarias? ¿Con qué palabras o expresiones se identifican?

ESCRIBIR

5

Escribir claro.

Debe escribirse de forma clara, correcta, comprensible y adaptada a las necesidades de las personas destinatarias. Utilizar la voz activa y evitar colocar información innecesaria o utilizar excesos formales o técnicos. No debe inflarse el texto.

6

Escribir conciso.

Generalmente se utilizan en las oraciones más palabras de las que son necesarias y que no cumplen una función comunicativa. Resulta necesario tomar distancia del documento y disponerse a clarificar su estilo.

Debe cuidarse la **estructura** y escribirse párrafos cortos, remplazar palabras y expresiones largas y complejas por otras más **sencillas y cortas**;

Se requiere que se desarmen las nominalizaciones, y se controlen posibles errores ortográficos o de tipeo.

Debe incluirse una **idea** por oración.

Es necesario que se controle la **longitud**

7

Escribir preciso.

Deben seleccionarse las palabras y estructuras más apropiadas para expresar una idea y reducir las suposiciones de las personas destinatarias. Evitar el uso de términos vagos que no aportan datos precisos a la información y los vocablos rebuscados. Evitar revisiones innecesarias y expresiones en latín o arcaísmos.

REVISAR Y SIMPLIFICAR EL ESTILO

8

Destacar visualmente lo más relevante.

Resalta aquellas palabras y frases que quieras destacar, pero sin abusar. Una lectura rápida por encima de las principales palabras resaltadas debe dar una idea general de las cuestiones más importantes del documento. Resalta los principales conceptos con negritas o subrayados. ¿La organización de texto resultó buena? ¿El diseño de secciones y párrafos es fácil de identificar?

9

Revisar si fuiste inclusivo y digital.

Debe asegurarse de quitar información que pueda ser enlazada o vincularse a la que ya se encuentra existente. También se requiere evitar la utilización de un lenguaje sexista o discriminatorio introduciendo las estrategias de perspectiva de género establecidas en el Manual.

10

Hacer la revisi final.

Por último, es necesario hacer una revisión final.

Deben efectuarse preguntas que permitan detectar los problemas y debilidades del texto. Por ejemplo, se le puede preguntar si: ¿Hay algo que haya resultado confuso? ¿Cuál considera que es el mensaje central o propósito del texto? ¿si considera que el texto cuenta con toda la información imprescindible?

Una vez atravesado este control de calidad y eventualmente incluidos algunos cambios que hayan resultado de él, da la tarea por concluida.

t

2. Pautas para aplicar los diez pasos

Desde la Secretaría Legal y Técnica planteamos una serie de pautas para aplicar los diez pasos que permitirán escribir en lenguaje claro los distintos documentos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estas herramientas fueron agrupadas en tres ejes para la elaboración de un texto. Ellos son:

PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TEXTO;

ESCRIBIR;

REVISAR Y SIMPLIFICAR EL ESTILO.

PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TEXTO;

Tanto los tipos de documentos que elabora el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como sus destinatarias y destinatarios, son múltiples. Al comenzar a escribir debemos hacerlo pensando en cada una de las personas destinatarias y de un modo tal que el texto resulte comprensible para estas. Incluso en los casos en que nos estemos dirigiendo a públicos que presumimos especializados.

Ello es fundamental para determinar qué información es pertinente y cuál no, qué es lo central y qué es lo secundario, nos permite jerarquizar y priorizar la información, así como también ajustar la elección de palabras y el estilo general de lo que se escribe.

Para asegurarnos de que estamos dirigiendo nuestros esfuerzos a ser comprendidos por quienes nos leen, a continuación, se detallan las pautas que deben seguirse para planificar y organizar el texto:

- 1. Identificar a las personas destinatarias;**
- 2. Elegir un tipo de documento;**
- 3. Determinar el mensaje central del texto;**
- 4. Armar un esquema.**

Paso 1. Identificar a las personas destinatarias

Identificar a quién va a leer los textos que se elaboran es el punto de partida clave, para la elaboración de un texto claro. Esto no solo porque se ajusta a la elección de palabras y al estilo general de lo que se escribe, sino que también ayuda a jerarquizar y priorizar la información. Dado que es fundamental para determinar qué información es pertinente y cuál no, qué es lo central y qué es lo secundario. Es por ello que, al comenzar a escribir, debemos hacerlo pensando en cada una de las personas destinatarias, de un modo tal que una lectora o lector medio pueda entender lo que escribimos. Incluso en los casos en que nos estemos dirigiendo a públicos que presumimos especializados.

Paso 2. Elegir un tipo de documento

Sobre los distintos tipos de documentos que produce el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires **descansa la calidad de nuestra gestión: documentos claros y bien organizados, orientados a las necesidades de quienes deben leerlos, favorecen la eficiencia general de nuestro trabajo.** De acuerdo a su función comunicativa encontraremos diferentes tipos de documentos con distintas finalidades, como informar, pedir, persuadir, explicar algo y/o realizar una tarea concreta.

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

Sin embargo, su carácter formal no debería llevarnos a confundirlos con documentos legales que usan terminología específica y que cuentan con una lógica propia de enunciación y organización. Ni tampoco con géneros protocolares, como por ejemplo el de una invitación oficial a un acto, que también responde a otras necesidades comunicativas.

Escribamos, entonces, estos documentos de tal manera que quien deba leerlos entienda rápidamente, sin errores, qué debe hacer o saber.

Paso 3. Determinar el mensaje central de tu documento

Como mencionamos en el PASO 1, la escritura clara comienza una vez que se identifican a las personas destinatarias. Teniendo eso en cuenta, una vez que las personas destinatarias son identificadas debemos organizar la información del texto. Es decir, cómo guiamos a las personas receptoras del texto a localizar el contenido que están buscando.

Casi como una regla, se debe colocar en primer término —o destacar de algún modo si eso no fuera posible— aquello que identifiquemos como la idea central en lo que deseamos comunicar.

Es muy usual encontrar oraciones, párrafos y hasta secciones enteras en los textos que produce el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que mencionan primero antecedentes, nombre y número de leyes, descripciones de áreas o programas de gobierno, etc., antes que el motivo central de la comunicación.

Paso 4. Armar un esquema

Como lectoras y lectores buscamos anticipar lo que los textos nos deparan a partir de su aspecto. Por eso, como criterio general, deben estar organizados en párrafos para asegurar su balance y equilibrio. Además, si el texto es extenso, debe segmentarse en secciones o partes. De este modo estaremos mucho más cerca de conseguir una primera impresión favorable en quienes nos leen.

Para lograrlo proponemos cuatro estrategias:

- a. Colocar lo principal primero.
- b. Eliminar estructuras introductorias.
- c. Agrupar el texto en párrafos.
- d. Ordenar internamente los elementos de las oraciones.

a.

Colocar lo principal primero

Como lectoras y lectores contemporáneos —con poco tiempo y mucho que leer, expuestos constantemente a la luz y el tamaño de distintos dispositivos—, deseamos encontrar los contenidos centrales en los lugares que comenzamos a leer o si por algún motivo eso no resultara posible, destacados de alguna manera.

Del mismo modo, quienes redactan textos deben poner en práctica distintas estrategias en simultáneo que faciliten la lectura. Por ejemplo: establecer categorías que agrupen distintos conceptos, ir de lo general a lo particular, anticipar contenidos futuros.

Es importante conocer la arquitectura del género, del tipo de documento, que necesitamos elaborar. Y a pesar de que dominemos las particularidades de cada documento, todavía queda trabajo por hacer para estructurar la información: ¿Qué ponemos primero? ¿Qué después? ¿Cómo agrupamos y diferenciamos conceptos, ideas, argumentos, descripciones y secuencias de hechos?

b.

Eliminar estructuras introductorias

Una de las primeras cosas que deberíamos tener en cuenta es que las personas que redactan textos jurídicos suelen realizar inconscientemente el siguiente patrón organizativo:

- **INTRODUCCIÓN**
- **FUNDAMENTOS / DESARROLLO ARGUMENTAL**
- **CONCLUSIÓN**

Sin embargo, la presencia de introducciones, tan propia de los documentos legales, ha comenzado a caer en desuso. La lectura contemporánea, más dinámica y vertiginosa, pide encontrar antes la información central (y en todo caso, si es necesario, fundamentarla después). Por eso, se debe evitar esta estructura en circunstancias donde no es exigida.

Es recomendable estructurar el mensaje de un modo que rápidamente permita entender su propósito y, con ello, favorecer la comunicación pretendida. Tener en cuenta, entonces, que el patrón introducción+desarrollo+conclusión, si bien es el más promovido, en cuestiones administrativas, no es el único posible ni el más aconsejado cuando estructuramos el contenido de un texto que no responde a la estructura de un acto administrativo. Dependiendo siempre de la persona destinataria del mensaje que queremos dar, del canal adecuado para ese mensaje, puede utilizarse, con más o menos variantes, un patrón como este:

CONTENIDO MÁS IMPORTANTE

**FUNDAMENTACIÓN /
ILUSTRACIÓN CON EJEMPLOS**

**CONFIRMACIÓN DE LA POSICIÓN
INICIAL, CONCLUSIÓN O LLAMADO
A LA ACCIÓN**

C.

Agrupar el texto en párrafos

Para organizar nuestros contenidos, necesitamos saber manejar la estructura básica que ordena lo que escribimos: los párrafos. Cada uno de ellos constituye una unidad de sentido, una unidad intermedia entre oraciones y estructuras más grandes.

Cuando vemos un párrafo —es decir, un conjunto de oraciones relacionadas—, suponemos que dentro de él hay un tema, una idea, una secuencia. Algo que justifique que esas oraciones van juntas. Sin embargo, en su reemplazo, todavía es muy común encontrar en la escritura administrativa del GCABA oraciones largas, de varias líneas, que tienen un exceso de información para lo que sería sensato incluir.

ALGUNOS CONSEJOS PARA ELABORAR PÁRRAFOS:

Es importante agrupar nuestro texto en párrafos y que estos no excedan las 50 palabras.

Conviene, entonces, tener en cuenta los siguientes consejos para elaborar párrafos sólidos y fáciles de leer:

Asociar párrafo con tema.

Procurar que las ideas, conceptos o secuencia de hechos estén construidas con varias oraciones y no con una sola. Del mismo modo, asegurémonos de no estar insertando más de una idea en el interior de un párrafo.

Encabezar el párrafo con una oración temática.

No todas las oraciones de un párrafo tienen el mismo impacto en la comprensión de lectoras y lectores. Las del medio usualmente se recuerdan menos. Por eso es clave iniciarlos bien y escribir una primera oración —que denominaremos oración temática— que anuncie la idea que vamos a desarrollar.

La oración temática es un recurso clave que podemos usar para facilitar la lectura de nuestros contenidos: quienes leen obtienen una suerte de anticipo de lo que el párrafo desarrollará, una guía para leer lo que sigue.

Armar listados.

Los listados son muy útiles para establecer pasos o describir procedimientos, pero también pueden tener buen uso en otros documentos cuando deseemos que los términos de una enumeración se identifiquen más claramente.

d.

Ordenar internamente los elementos de nuestras oraciones

Otro recurso clave para ser claro es saber ordenar internamente las oraciones.

En el apartado b, referido a estructura, vimos lo importante que resulta no excederse en las frases introductorias antes de llegar al mensaje central de la oración, pero pueden existir otros problemas de organización.

Como estrategia, es conveniente que presentemos la estructura **sujeto+verbo+complemento** en ese orden y lo más unida posible, tal como hicimos en el ejemplo de la primera oración (“**la autoridad administrativa podrá llamar al firmante**”).

Pensemos además, cómo distribuir mejor las ideas subordinadas y circunstanciales —la tarea del segundo ejemplo— y, en general, asegurémonos de no separar lo que naturalmente va relacionado.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS:

Ejemplo N° 1

Versión Original:

Artículos de leyes.

En caso de duda sobre la autenticidad de una firma, **podrá la autoridad administrativa** llamar al interesado para que en su presencia y previa justificación de su identidad, ratifique la firma o el contenido del escrito.

Versión posible:

Si existen dudas sobre la autenticidad de la firma, **la autoridad administrativa podrá** llamar al firmante para que, en su presencia y comprobando su identidad, ratifique su firma o el contenido del escrito.

Ejemplo N° 2

Versión original:

El acto administrativo regular del que hubieran nacido derechos subjetivos a favor de los administrados, no puede ser revocado, modificado o sustituido en sede administrativa **una vez notificado**.

Versión posible:

Una vez notificado, el acto administrativo regular del que hubieran nacido derechos subjetivos a favor de los administrados no puede ser revocado, modificado o sustituido en sede administrativa.

PLANIFICAR Y ORGANIZAR LA ESTRUCTURA DE NUESTROS TEXTOS: CINCO PREGUNTAS QUE PUEDEN AYUDAR A MEJORARLA

Conocer qué clase de documento debemos escribir ayuda a pensar su organización de contenidos. Según cuál sea, debemos pensar modos de organización y estrategias muy distintas. No es lo mismo un trámite que un proyecto de ley, por poner dos ejemplos casi opuestos: el primero supone armar una serie de pasos asociados a las acciones que usuarias y usuarios deben realizar, mientras que el segundo presenta la estructura típica de los escritos normativos.

Aun así, no todas las tareas organizativas están solucionadas con conocer el género.

Probablemente convenga establecer en la mayoría de los casos un esquema previo de secciones y párrafos, decidir de qué modo encadenaremos lógicamente nuestros contenidos.

Para ver si las decisiones organizativas que tomamos fueron acertadas, aquí te proponemos una serie de preguntas que nos ayudarán a revisarlas:

- 1) **Las secciones en que dividí mi documento ¿Tienen una razón de ser? ¿Permiten comprender mejor el todo? ¿Adoptan el punto de vista de quien lee?**
- 2) **La información más importante, ¿está situada al inicio de esas secciones o en lugares clave?**
- 3) **Las secuencias de información, ideas o acciones (por ejemplo, los artículos de un documento normativo, los pasos de un trámite o un instructivo, etc.) ¿siguen un orden lógico, reconocible para quién lee?**
- 4) **¿Agrupé esas secuencias de información en párrafos? ¿O, por el contrario, utilicé oraciones de varias líneas para expresar ideas?**
- 5) **¿Encabecé bien mis párrafos con oraciones temáticas?**

Si podemos responder estas preguntas afirmativamente estaremos más cerca de que nuestros textos sean comprendidos.

ESCRIBIR

En el apartado anterior se explicaron las pautas para ser claros a partir de la planificación y la organización de nuestros textos. Ahora, buscaremos que los textos sean claros desde la escritura y el estilo.

Para conseguir este propósito, deben seguirse los siguientes pasos:

- 5. Escribir claro;**
- 6. Escribir conciso;**
- 7. Escribir preciso.**

Paso 5. Escribir claro

El lenguaje claro no necesariamente implica escribir menos, pero sí es una consecuencia frecuente de que la escritura se vuelva más correcta, comprensible y adaptada a las necesidades de las personas destinatarias. Es por ello que no debe colocarse información innecesaria o utilizar excesos formales o técnicos. Para lograrlo se debe:

- a. Usar la lengua de las personas destinatarias.**
- b. Escribir en voz activa y seleccionar bien los verbos.**

a.

Usar la lengua de las personas destinatarias

Uno de los recursos clave para construir un vínculo de cercanía con los públicos lectores de la Ciudad es seleccionar con cuidado palabras y expresiones. Usemos aquellas que son de uso frecuente, castellanas, fácilmente reconocibles y evitemos aquellas que son de otra época, extranjeras o inusuales. Esto permitirá ser comprendidos sin dificultades, idealmente de una sola leída. Es así que deben seguirse las siguientes pautas:

- **EVITAR TECNICISMOS**
- **UTILIZAR PALABRAS Y EXPRESIONES DE USO FRECUENTE**
- **UTILIZAR PALABRAS EN CASTELLANO**

■ EVITAR TECNICISMOS

Como regla general, procuremos usar palabras que no impliquen una barrera en la comunicación. Evitemos términos técnicos, propios de un lenguaje de especialidad, que puedan dejar afuera a quien no esté familiarizado con ese lenguaje.

Si por algún motivo, estos términos son imprescindibles para transmitir con precisión lo que deseamos, ocupémonos de explicarlos a continuación. Lo más probable es que podamos cambiar tecnicismos por palabras de uso común sin perder precisión.

En lugar de:

Foja

Empero

En virtud de

Emolumento

En uso de

El abajo firmante

Prefiramos usar:

Hoja

Sin embargo

Según

Remuneración

De acuerdo con

(el nombre de la persona que firma)

■ UTILIZAR PALABRAS Y EXPRESIONES DE USO FRECUENTE

Los arcaísmos son palabras, frases o construcciones sintácticas que ya no se usan y, por lo tanto, carecen de significado para un hablante medio. Por eso es preferible utilizar expresiones más usuales. Hagamos lo mismo con frases rituales y desprovistas de verdadero contenido, muy comunes en textos administrativos y jurídicos.

En lugar de:

Actuaciones

Diligenciar

Subrogante

Impericia

Prefiramos usar:

Expedientes

Tramitar / procesar

Suplente

Desconocimiento / inexperiencia

■ UTILIZAR PALABRAS EN CASTELLANO

A veces usamos palabras en latín o palabras en otro idioma cuando el contexto no lo justifica: son usos y costumbres que quedan cristalizados en los textos y se repiten. En el caso de que su uso sea imprescindible, incorporemos la traducción entre paréntesis.

En lugar de:

Petitum

De lege lata

Una interpretación stricto
sensu de la ley

Default

Grooming

Prefiramos usar:

Petición

Ley vigente

**Una interpretación estricta
de la ley**

Suspensión de pagos

Acoso sexual virtual infantil

b.

Escribir en voz activa y seleccionar bien los verbos.

Recordemos que al usar un Lenguaje Claro buscamos reducir el esfuerzo interpretativo de las personas destinatarias, aun cuando se trate de materias complejas, y debamos escribir pensando en las personas destinatarias, sean determinadas o indeterminadas. Es por ello que desaconsejamos el uso de la voz pasiva dado que omite a la persona que realiza la acción.

- **Escribir en voz activa**
- **Seleccionar bien nuestros verbos**
- **Evitar la mala utilización de gerundios y participios**

• Escribir en voz activa

Las oraciones en voz activa, es decir, aquellas que tienen un sujeto-actor que actúa a través de un verbo conjugado, tienen un tono claro y directo, y en general, resultan más transparentes, dado que el responsable de la acción está explicitado. Al igual que la [Guía Obelisco](#), recomendamos usarla.

El Gobierno de la Ciudad (sujeto-actor) elaboró (verbo) una guía de lenguaje claro.

En la prosa administrativa y normativa de la Ciudad la voz pasiva –especialmente la voz pasiva con *se*— y las formas impersonales continúan usándose en textos en los que hubiera convenido evitarlas.

Esto ocurre por diversas razones: por costumbre, porque se asocia a un estilo formal o simplemente porque quien escribe pretende esconder a los responsables de la acción de la frase.

Como vemos en muchos de los ejemplos, quien está detrás de la acción es el propio Gobierno de la Ciudad. **Salvo que se trate de algunos documentos normativos puntuales cuyo uso será especificado en la tercera parte de este Manual, procuraremos evitar la voz pasiva o la impersonalización.** Según el caso, usaremos la primera persona del plural (“nosotros”), que es la opción preferida en “buenosaires.gob.ar” para encarnar la voz del Gobierno de la Ciudad. De lo contrario, usaremos como sujeto activo el “Gobierno de la Ciudad” o el organismo que esté actuando en cada caso.

Del mismo modo, en los documentos donde el actor principal seamos nosotros mismos, como por ejemplo una nota de pedido, usaremos la primera persona del singular (“solicito” en lugar de “se solicita”).

Además, tengamos en cuenta que otra de las grandes ventajas de escribir activamente es que nos facilita la cohesión interna de nuestros párrafos. Una vez que pusimos un sujeto a actuar en una primera oración es fácil repetirlo en las que siguen.

Ejemplo 1

UNA RESPUESTA A LA CIUDADANÍA SOBRE CÓMO SE ASIGNAN VACANTES ESCOLARES.

Versión original en voz pasiva:

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.

Primera Versión sugerida en voz activa

Asignamos vacantes según el orden en la preinscripción de los establecimientos educativos y según las reglas de asignación del Reglamento Escolar.

Segunda Versión sugerida en voz activa

Asignamos vacantes según dos criterios: el orden de los establecimientos que resulte establecido en la preinscripción las reglas de asignación del Reglamento Escolar.

Ejemplo 2

AVISO DEL PORTAL DE BA-PYME.

Versión original en voz pasiva:

Se habilitan nuevas líneas de crédito para asistir a los sectores productivos afectados por la emergencia sanitaria por el coronavirus.

Primera Versión sugerida en voz activa

Habilitamos nuevas líneas de crédito para asistir a los sectores productivos afectados por la emergencia sanitaria por el coronavirus.

Segunda Versión sugerida en voz activa

El Gobierno de la Ciudad habilita nuevas líneas de crédito para asistir a los sectores productivos afectados por la emergencia sanitaria por el coronavirus).

Ejemplo 3

UNA INSTRUCCIÓN PARA INSCRIBIR UN CENTRO CULTURAL.

Versión original en voz pasiva:

La presentación deberá ser realizada en un sobre cerrado que contenga una carpeta con la documentación especificada en la normativa en dos formatos, uno impreso y otro digital (CD y/o pendrive, siempre que no supere los 100 mb).

Versión sugerida en voz activa

Los postulantes deberán presentar una carpeta con la documentación especificada en la normativa dentro de un sobre cerrado en dos formatos: impreso y digital (CD o pendrive que no supere los 100 mb).

Ejemplo 4

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS DE LOS CENTROS INTEGRALES DE LA MUJER

Versión original - impersonal

Se brinda atención gratuita a mujeres víctimas de violencia de género a través de un abordaje integral que incluye asistencia psicológica y social, orientación y patrocinio jurídico.

Versión sugerida - personal

Los Centros Integrales de la Mujer brindan atención gratuita a mujeres víctimas de violencia de género a través de un abordaje integral que incluye asistencia psicológica y social, orientación y patrocinio jurídico.

Ejemplo 5

ANUNCIO DE LA GERENCIA OPERATIVA DE CATASTRO FÍSICO.

Versión original en voz pasiva:

La Gerencia Operativa de Catastro Físico se encuentra en un proceso de implementación de nuevos procedimientos de presentación de planos. En dicho contexto se realiza la estandarización documentación, datos y atributos de los elementos catastrales.

Versión posible en voz activa:

La Gerencia Operativa de Catastro Físico está implementando nuevos procedimientos de presentación de planos. En este proceso, estandarizará documentación, datos y atributos de los elementos catastrales.

• Seleccionar nuestros verbos

Elegir bien nuestros verbos es otra de las claves para ser claros. Así conseguimos que nuestros textos tengan un tono más ágil y liviano, algo que alienta a la lectura.

Hay verbos que favorecen la construcción de nominalizaciones, es decir, sustantivos haciendo la tarea de verbos. Principalmente, el verbo hacer y muchos de sus sinónimos o verbos de significado parecido (realizar, llevar a cabo, efectuar, producir, ejecutar, etc.).

Asegurémonos, entonces, de **usar verbos para expresar las acciones del contenido de nuestros textos** y de elegirlos bien. Nuestra prosa será más comprensible y adquirirá un tono más ágil.

Procuremos, entonces, no usar gerundios y participios para funciones que no les competen.

Los **participios**, en cambio, muchas veces aparecen utilizados en construcciones sustantivas que favorecen la voz pasiva ("lo solicitado por el contribuyente" en lugar de "la solicitud del contribuyente"). Y con mucha frecuencia, también, como adjetivos cuya información es redundante o innecesaria ("resultados obtenidos", "expediente presentado": todo resultado es un resultado obtenido y el expediente seguramente sea identificable por el contexto). Tratemos de evitar ambos usos.

En lugar de:

Realizamos el análisis

Efectuamos la solicitud

Llevamos a cabo la presentación

Ejecutamos la renovación

Producimos cambios

Prefiramos usar:

Analizamos

Solicitamos

Presentamos

Renovamos

Cambiamos

Ejemplo 1

Versión original:

Para la solicitud de liquidación de las asignaciones familiares, el empleado tiene treinta días (30) corridos para la presentación de la documentación (Artículo 49 Ley 4110/2012).

Versión alternativa sugerida:

El empleado tiene treinta (30) días corridos para presentar la solicitud de liquidación de asignaciones familiares (Artículo 49 Ley 4110/2012) → *El sustantivo “presentación” se transformó en el infinitivo “presentar”, y la oración perdió rigidez*

Ejemplo 2

Versión original:

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, el mantenimiento de los servicios, a los efectos de asegurar el desarrollo habitual de las actividades administrativas indispensables, la coordinación de los servicios sociales críticos y las actividades que se programen, reasignando personal dentro del Ministerio.

Versión alternativa sugerida:

Mientras las clases estén suspendidas, el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat deberá reasignar personal para mantener sus servicios. Se asegurará de desarrollar habitualmente las actividades administrativas indispensables y de coordinar los servicios sociales críticos y las actividades que se programen.

Paso 6. Escribir conciso

En general, tendemos a escribir con más palabras de las que son necesarias. Sin embargo, al escribir nuestros textos debemos ser concisos. Para ello, revisemos qué expresiones podemos reemplazar por otras más económicas o qué podemos sacar sin afectar el contenido. Para lograr una redacción concisa tenemos que:

- a. Sacar palabras y expresiones de más.
- b. Elegir palabras cortas a largas que expresan lo mismo.

a.

Sacar palabras y expresiones de más.

Este es uno de los **recursos de estilo clave del lenguaje claro: quitar del texto toda palabra o frase que no cumpla una función comunicativa**. Si con menos podemos expresar lo mismo, seremos más eficaces y claros.

Veamos unos ejemplos:

Versión original:

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.

Versión posible con menos palabras:

Este manual de procedimientos responde a dos razones. Por un lado, la ley que faculta a la Tesorería a dictar normas y procedimientos para alcanzar sus objetivos, y, por otro, el plan de trabajo del Gobierno de la Ciudad para modernizar sus procesos y poner a la ciudadanía como fin último de su tarea.

b.

Elegir palabras cortas a largas que expresan lo mismo.

Evitemos las palabras o expresiones largas cuando tengamos la opción de elegir equivalentes cortos y sencillos.

Paso 7. Escribir preciso

Cuando escribimos es importante dar a entender lo que nuestros textos transmiten en pocas palabras. Un documento escrito de manera precisa no da rodeos y va directo al grano. La precisión en el lenguaje parece sencilla de conseguir, pero no lo es. Es muy común caer en errores que le quitan claridad a nuestros textos y los vuelven demasiado extensos. Para lograr precisión en nuestros documentos pongamos especial atención en:

- a. Evitar defectos de estilo.
- b. Utilizar correctamente la puntuación.
- c. Utilizar marcadores textuales para hacer evidente la organización del contenido.

a.

Evitar defectos de estilo

Al momento de escribir documentos uno de los defectos en los que se suele incurrir es en utilizar de un estilo poblado de adjetivos y sustantivos que buscan demostrar dominio sobre el lenguaje, aunque no sea el propio. Es por este motivo que se debe evitar el uso de:

Perífrasis verbales innecesarias: Una perífrasis verbal es una combinación de dos o más formas verbales que funcionan como un solo predicado.

Circunloquios: Es una figura retórica que consiste en utilizar más palabras de las necesarias para expresar una idea o un concepto.

Redundancias: Es la información que se expresa más de una vez.

Muletillas: Una muletilla es una palabra o frase que se repite mucho por hábito. Si se emplean con demasiada frecuencia, pueden empobrecer el mensaje y demostrar una falta clara de vocabulario y de control sobre la idea que se busca exponer.

Ejemplos de perífrasis verbales

- dar finalización
- hacer mención
- efectuar el seguimiento

Ejemplos de circunloquios:

- en virtud de
- con el objeto de
- debido a que
- con anterioridad
- con posterioridad

Ejemplos de redundancias:

- acuerdo conjunto
- resultado obtenido
- mes de octubre
- día jueves
- con fecha de 25 de mayo
- ágil y dinámico
- participativo e inclusivo

Ejemplos de muletillas:

- Iniciadores vacíos de frases como: en el marco de; comprometidos con
- Verbos que se utilizan sin correlatos de contenidos como: focalizar; fortalecer; promover; facilitar
- Expresiones de moda como: inclusivo; sustentable; integral

b.

Utilizar correctamente la puntuación

Tengamos en cuenta que a través de la **puntuación** podemos hacer más evidente los propósitos y la orientación de nuestros textos. Los signos de puntuación son todos aquellos signos ortográficos que delimitan las frases y los párrafos, establecen la jerarquía sintáctica de las preposiciones para conseguir estructurar al texto, ordenan las ideas y las jerarquizan en principales y secundarias.

Son once los signos de puntuación: punto, coma, punto y coma, dos puntos, comillas (pueden ser simples o dobles), paréntesis, signos de interrogación, signos de exclamación, puntos suspensivos, guión y raya. Saber emplearlos de manera correcta es importante para que a la hora de escribir los alumnos expresen de manera adecuada aquello que quieren decir y evitar cualquier clase de ambigüedad o error

La coma es útil para relacionar unas frases con otras, pero si no la usamos con moderación, el resultado serán oraciones demasiado largas. Los textos con oraciones cortas se leen mucho más rápido. Un documento con sus comas bien puestas va a reflejar mejor la organización interna de sus oraciones.

C.

Utilizar marcadores textuales para hacer evidente la organización de nuestros contenidos.

Al igual que en la puntuación, los marcadores textuales ayudarán a quienes nos lean a percibir las distintas operaciones discursivas que hayamos realizado: continuar con la misma idea, o poner otra, indicar una causa, enumerar, resumir, etc.

Se trata de palabras o conjuntos de palabras que ayudan a interpretar el texto: conectan las ideas en un determinado sentido y evitan, así, la impresión de que el contenido no es más que un conjunto de datos aislados.

Y si deseáramos enfatizar un concepto, nada mejor que usar los dos puntos.

TIPOS DE MARCADORES TEXTUALES

Los que estructuran la información

- Ordenadores: para empezar, en primer lugar, en segunda instancia.
- Diales: por un lado/por el otro; por una parte/por la otra.
- De variación temática: por su parte, con respecto a, en cuanto a.
- Finalizadores: por último, para terminar, en conclusión.

Los que muestran la relación entre las ideas

- De adición: además, también, en este sentido.
- De concreción: por ejemplo, en particular.
- De refuerzo: de hecho, en efecto, incluso.
- De concesión: no obstante, con todo, si bien, aun así.
- De oposición: sin embargo, pero, por el contrario, no-sino.
- De consecuencia: por lo tanto, por eso, en consecuencia.

Los que reformulan

- Explicativos: es decir, en esto es, otras palabras.
- Rectificativos: en realidad, más bien, mejor dicho.
- De distanciamiento: en cualquier caso, en el fondo, al menos.
- Recapitutivo: en resumen, en pocas palabras, en síntesis.

ESTILO CLARO: CINCO ACTITUDES QUE PUEDEN ATENTAR CONTRA ÉL

Para finalizar, listamos cinco conductas que pueden obstaculizar la obtención de un estilo claro y hasta más atractivo para el lector. ¿Te reconoces en alguna?

1. Me preocupo excesivamente por incluir en mis textos algunas expresiones que me resultan prestigiosas o con las que me siento excesivamente a gusto. Todos tenemos preferencias de vocabulario o por algún giro, pero si estamos completamente dominados por ellas, es probable que estemos poniendo en segundo plano las necesidades de quienes nos leen. Idealmente, procuremos escribir con las palabras de nuestros destinatarios más que con las nuestras. Eso nos mantendrá lejos de la jerga técnica, las palabras extranjeras y los clichés.

2. Arranco a escribir mis documentos mecánicamente, apoyándome en formulaciones de palabras siempre iguales o muy parecidas. Si hacemos descansar nuestra escritura en fórmulas, es probable que terminemos transmitiendo cierta sensación de monotonía o, peor, perdiendo de vista lo que deseamos comunicar. Pensemos primero qué queremos decir y vemos después el mejor modo de plasmarlo.

3. Coloco al principio de mis oraciones el objeto o el tema al cual me voy a referir. Proceder así es casi una garantía de escribir en voz pasiva (Ej.: *El nombramiento* fue aprobado...). En una escritura activa, en cambio, al inicio de las oraciones suelen estar los actores de nuestros sujetos o directamente los verbos, si es que no es necesario mencionar estos actores de forma expresa. (Ej.: *El Ministerio de Salud* aprobó el nombramiento... o {Nosotros} Aprobamos el nombramiento...). Para evitar la voz pasiva, entonces, probemos listar mentalmente los sujetos que actuarán en nuestras oraciones: estaremos más cerca de conseguir una expresión más clara y dinámica.

4. Escribo oraciones de una misma estructura y largo. Si notamos que todas nuestras oraciones se parecen, es muy probable que estemos dejando de lado recursos que nos ayudarían a expresarnos mejor. Combinemos, entonces, oraciones cortas con otras más largas y usemos signos como las preguntas o los dos puntos para destacar contenidos que consideremos clave.

5. Nunca releo o lo hago superficialmente. La revisión es la instancia en la que, generalmente, se termina de consolidar un estilo claro. Por eso, resueltos los problemas que nos demandó la organización de un documento, usemos la lectura posterior para sacar palabras que sobran, cortar oraciones que quedaron largas o agregar un recurso que ayude a mejorar nuestra comunicación.

EDITAR Y REVISAR EL ESTILO

Al terminar la redacción de nuestro texto es importante poner el foco en su edición y revisión. Es importante saber que la primera impresión que produce un texto es lo que más cuenta a la hora de transmitir sensación de claridad. Es por ese motivo que

Paso 8. Destacar visualmente lo más relevante.

El **uso de recuadros y negritas, junto con subrayados, tamaños y hasta colores de letra**, son recursos de diseño que en muchos casos están a nuestro alcance. Bien usados pueden ayudar a encontrar información, incluso de un vistazo.

La Ciudad misma ya viene poniendo en práctica un uso extensivo de recursos visuales y de diseño tal como se aprecia en los trámites dirigidos a la ciudadanía. En cualquiera de ellos podemos observar el uso de distintas herramientas gráficas para ayudar a encontrar la información y guiar en la lectura. En la medida de nuestras posibilidades y de lo que nuestros documentos admitan, debemos hacer lo mismo.

Paso 9. Revisa si fuiste inclusivo y digital

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha elegido para sí una voz participativa y clara, una de cuyos principales atributos es la inclusión y la perspectiva de género. Esto significa, entre otras cosas, que es parte de nuestra tarea asegurarnos de que nadie se sienta discriminado por su género, edad, origen, capacidades, enfermedades y otras condiciones, en nuestras comunicaciones.

- a. Utilizar un lenguaje inclusivo y con perspectiva de género
- b. Pensar en el formato digital

a.

Utilizar un lenguaje inclusivo y con perspectiva de género

¿Cómo ser inclusivos y claros a la vez?

Deben implementarse cinco estrategias claves para un lenguaje claro con enfoque de género:

1. Desdoblar en lugares clave: Por desdoblar nos referimos a explicitar la forma femenina tanto como la masculina.

Reservemos esta estrategia para espacios de intercambio claves, como los saludos de correspondencia o discursos. Por el contrario, usarla constantemente recargará nuestros textos y puede volverlos difíciles de leer. Al desdoblar, comenzemos por el sustantivo en femenino para evitar la duda respecto de si la forma en masculino se está usando de forma genérica o específica. Por ejemplo, “vecinas y vecinos”.

2. Emplear sustantivos que no marcan un género específico: Para promover la inclusión, debe evitarse el uso de construcciones binarias. Hay palabras que aluden a personas o a grupos sin referir a su género. En los tres casos que mencionaremos, el género gramatical del sustantivo depende de la palabra en sí y no de sus referentes.

En primer lugar, podemos optar por sustantivos como “persona”, “pareja” o “miembros”, conocidos como epicenos. Así, es posible cambiar “los afectados” por “las personas afectadas” y “los integrantes” por “las personas que integran”. Como vemos, en ambos casos, el género es el del sustantivo mismo, que se mantiene igual más allá de quien sea la persona referente.

Otra alternativa son los sustantivos colectivos, que designan en singular un conjunto de individuos. De este modo, en lugar de hablar de “los empleados”, podemos decir “el personal” o “el equipo”.

Finalmente, también podemos acudir a los sustantivos abstractos, que focalizan en un rasgo particular de las personas en vez de en las personas mismas. Por ejemplo, cuando optamos por “la ciudadanía” en vez de “los ciudadanos”.

3. Reformular: Podemos buscar formas alternativas de transmitir la misma idea retocando la redacción. Así, “los solicitantes” puede convertirse en “quienes soliciten” y frases como “La iniciativa apunta a quienes viven solos” en “La iniciativa apunta a quienes viven sin compañía”. Eso sí, tenemos que asegurarnos de que las reformulaciones no queden como rodeos demasiado largos o artificiales.

4. Eliminar el sustantivo con marca de género si no aporta información: En ocasiones, podemos eliminar el sustantivo en masculino genérico porque es información obvia, como en “La aplicación permite al usuario cambiar su clave personal”, que podría reducirse a “La aplicación permite cambiar la clave personal”.

5. Utilizar la segunda persona: En comunicaciones que apelan al lector, como instructivos o formularios, usaremos directamente la segunda persona: “Si te interesa, podes solicitar...” en vez de “El interesado puede solicitar...”.

IMPORTANTE: EVITEMOS USAR LA VOZ PASIVA Y IMPERSONALIZACIÓN COMO ESTRATEGIAS INCLUSIVAS.

Muchas guías de lenguaje inclusivo sugieren el uso de la voz pasiva. De esta manera, en ejemplos como “El interesado debe completar el formulario”, se podría optar por “Debe completarse el formulario” o “El formulario debe ser completado”. También recomiendan el cambio a oraciones impersonales, como en “Los supervisores entrevistarán los lunes”, en vez de “Se entrevistará los lunes”. Sin embargo, como señalamos en este Manual, estas formas de construir las oraciones borran al emisor y, por lo tanto, vuelven toda la información menos clara. Es por esto que no las aconsejamos.

b.

Pensar en el formato digital

El uso de medios digitales permite que organizaciones como el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tengan la oportunidad de generar una comunicación personalizada, adecuada a cada persona o colectivo de personas.

La utilización de distintos **canales digitales de comunicación** (celulares, computadoras, etc) aumenta la necesidad de que nuestros documentos sean cada vez más sencillos y adaptables a distintas pantallas o distintos soportes que sirven como depósitos de información, al cual puede acceder la ciudadanía para consultar, por ejemplo, los requisitos de un trámite.

Para que un documento cumpla sus propósitos comunicacionales es fundamental que analicemos la usabilidad del mismo en distintos soportes.

Cuando hablamos de comunicación clara, no se puede dejar de lado las características particulares del soporte que vamos a utilizar para comunicar o difundir la información. Si optamos por medios tecnológicos para difundir documentos debemos tener en cuenta y asegurarnos que la experiencia de lectura sea sencilla, eficaz, además de asegurar que las interacciones que hace una persona con el documento o la pantalla sean fluidas y fácilmente comprensibles.

Paso 10. Hacer la revisión final

Una vez cumplidos estos pasos, es conveniente hacer una última revisión atenta, para asegurarnos que el documento cumple con los objetivos comunicacionales y sigue los pilares de una redacción clara. Para lograr este objetivo te proponemos lo siguiente:

- **Da tu texto a leer a otra persona**
- **Volvé al texto después de la lectura de otra persona**
- **Leelo en voz alta**

• **Da tu texto a leer a otra persona**

La lectura del documento por otra persona que no lo redactó aporta una mirada fresca y más objetiva. Además de críticas constructivas para mejorar la redacción final.

• **Volvé al texto después de la lectura objetiva de otra persona**

Luego de que tu documento fue revisado por un tercero, recepta las críticas y hacé una nueva lectura atenta de él. Pasado un tiempo, tu propia mirada crítica, expondrá las fallas y carencias que hayan podido quedar pendientes.

• **Leelo en voz alta**

Escuchar los contenidos de tus documentos en voz alta sumará un nuevo punto de vista, tendrás una lectura más atenta y podrás detectar si lo que escribiste es efectivamente lo que has querido escribir; te vas a dar cuenta que no siempre coinciden.

Parte 3:

HERRAMIENTAS PARA EL BUEN USO DE LA TÉCNICA LEGISLATIVA

En esta tercera parte nos centraremos en los textos normativos. Como mencionamos al inicio de este Manual, los textos normativos poseen algunas particularidades y deben respetar estructuras determinadas. Si bien eso no quita que las reglas de Lenguaje Claro son aplicables a ellos, en esta parte también encontrarás herramientas para redactarlos a través del buen uso de la técnica legislativa.

Esta parte se agrupará de la siguiente manera:

- 1. La calidad del texto normativo**
- 2. Reglas de técnica legislativa**
- 3. El diseño del documento normativo:
la fundamentación y la parte dispositiva.
Diferencia de estilo entre ambas**
- 4. Reglas para la elaboración de textos
normativos claros.**

IMPORTANTE

Preferimos utilizar el término «texto normativo» a «texto de la ley», porque las reglas que desarrollaremos en esta parte son aplicables a cualquier texto normativo, sea o no de cumplimiento obligatorio. Por ejemplo, el reglamento de personal de una empresa privada, el reglamento de copropiedad de un consorcio o el reglamento de truco son textos normativos y no nos parece acertado incluirlos dentro de los denominados «texto de la ley». Asimismo, y a fin de unificar la terminología, utilizaremos:

- Norma para referirnos al precepto jurídico unitario;**
- Legislación, sistema jurídico u orden jurídico para referirnos a la totalidad de normas existentes en un momento dado.**

1. La calidad del texto normativo

Los textos normativos son documentos que presentan rasgos de estilo específicos: **tienen que ser precisos, claros y concisos**. Recordemos que estos tres rasgos de estilo son los mismos que caracterizan al lenguaje claro. Ahora bien ¿qué significa cada uno de estos términos cuando los aplicamos a un texto normativo?

En los textos normativos, esto significa que deben poder reflejar con precisión, claridad y concisión la voluntad política del decisor normativo, sea éste el Poder Legislativo o el Poder Ejecutivo.

1. PRECISIÓN

Preciso significa que el texto normativo debe transmitir un mensaje único, es decir, debe interpretarse del mismo modo por todas las personas que lo utilizarán. Para lograrlo, el texto no debe generar dudas. Cuantas más dudas haya, menos preciso es el texto y esto puede traer múltiples consecuencias.

Recordemos que el texto normativo es un mensaje que el gobierno dirige a la ciudadanía y que contiene una serie de reglas o normas, que establecen determinadas pautas de conducta que la sociedad deberá seguir y, de esa manera, lograr la instrumentación, la puesta en marcha, de esa decisión política que el gobierno tomó. Entonces si el mensaje que transmitimos no es preciso, si algunas personas entienden una cosa y otras entienden otra diferente, cada persona seguirá las pautas de conducta que ella interpretó que debía seguir y, por lo tanto, la instrumentación real de la decisión política se verá desdibujada o aún impedida.

¿Cómo logramos ser precisos?

Cuando utilizamos la palabra exacta. La precisión se vincula, preponderantemente, con los términos que elegimos. Sin embargo, no es tarea fácil elegir la palabra exacta para referirse a cada objeto, propiedad o actividad. A esto se suma que la misma palabra puede adquirir distintos significados según el contexto en el que la usemos.

Veamos algunos ejemplos de textos poco precisos

En la ley N° 471 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que regula las relaciones laborales en la administración pública de la Ciudad, en la redacción original de su artículo 22 (licencia por maternidad) decía:

“Las trabajadoras de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen derecho a una licencia paga en los cuarenta y cinco (45) días anteriores al **parto** y en los sesenta (60) días posteriores. Pueden optar por reducir la licencia anterior al parto y compensarla con la posterior, siempre que aquella no sea inferior a los 30 días.

En caso de adelantarse el **alumbramiento** los días no utilizados correspondientes a la licencia prevista en el presente artículo se acumularán al lapso previsto para el período de post-parto”.

→ *Estas dos palabras, «parto» y «alumbramiento»; ¿significan lo mismo? Si es así, ¿para qué usar dos palabras diferentes? Si no lo es, ¿en qué difieren en su significado?*

Diferencia entre robo y hurto

En una conversación informal puede parecer lo mismo hacer referencia a un **robo** cuando algo desaparece sin daños, pero en lenguaje jurídico esto no es un robo, sino un **hurto**.

Esta situación se da en una gran cantidad de textos normativos. Cuando buscamos expresar el mismo concepto con palabras distintas atentamos contra la precisión, ya que los sinónimos nunca tienen idéntico significado porque poseen raíces etimológicas diferentes.

2. CLARIDAD

Claro significa que el texto normativo es fácil de comprender y no necesita la ayuda de personas intermediarias que lo traduzcan. Si para entender un texto normativo de diez artículos tenemos que pasarnos un mes leyéndolo, ese texto normativo no es claro.

La claridad depende en gran medida de la sintaxis, la puntuación, la elección de palabras, la construcción de oraciones y las formas verbales. Este aspecto fue desarrollado en profundidad en la segunda parte de este Manual. La claridad **en la redacción de textos normativos es fundamental para lograr su comprensión.**

3. CONCISIÓN

Conciso significa breve. Para ser concisos recomendamos usar sólo las palabras necesarias. Esto aplicado a la redacción de una norma significa que procuremos evitar giros innecesarios, reiteraciones, explicaciones o fundamentos, al enunciar el precepto.

Además cuantas más palabras agreguemos en una frase o en una oración, más estamos potenciando la posibilidad de múltiples interpretaciones y esto acrecienta la imprecisión del texto legal y, consecuentemente, la inseguridad en cuanto a la cabal comprensión de la norma en él contenida.

También hace a la concisión evitar decir cosas que es innecesario decir.

Hasta aquí, entonces, los requisitos esenciales que hacen a la calidad del texto normativo.

Veamos algunos ejemplos

Versión poco concisa

LEY N° 114 - CIUDAD DE BUENOS AIRES - PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"Artículo 3º - Aplicación e interpretación. En la aplicación e interpretación de la presente ley, de las demás normas y en todas las medidas que tomen o en las que intervengan instituciones públicas o privadas, así como los órganos legislativos, judiciales o administrativos es de consideración primordial el interés de niños, niñas y adolescentes".

→ *En este ejemplo, el exceso de palabras diluye el mandato que la ley pretende dar a todas aquellas personas humanas o jurídicas que, habitual o circunstancialmente, están vinculadas con la interpretación o la aplicación de leyes relacionadas con menores.*

Versión concisa

LEY N° 114 - CIUDAD DE BUENOS AIRES - PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Artículo 3º - Interpretación y aplicación. La interpretación y aplicación de las leyes debe hacerse a favor del interés de niños, niñas y adolescentes.

→ *Hemos invertido el orden de algunas palabras ya que la lógica indica que primero se interpreta la ley y después se la aplica; en el texto original está al revés.*

2. Reglas de técnica legislativa

En el apartado anterior, repasamos los tres rasgos de estilo característicos de un texto normativo. Sin embargo, estos no son suficientes si queremos lograr un texto normativo de calidad. Para lograrlo, recomendamos aplicar las reglas del buen arte en técnica legislativa, o sea las reglas correspondientes a:

- a. **Estructura del dispositivo normativo**
- b. **Redacción normativa**

Estos dos grupos de reglas para elaborar normas constituyen el pilar de la técnica legislativa y si bien las analizaremos por separado, confluyen al momento de redactar un texto normativo.

Explicamos a continuación los dos componentes de la técnica legislativa.

a.

Estructura del dispositivo normativo

Un requisito para lograr el cumplimiento de las leyes es que sean comprendidas por la población. En este aspecto, **una buena estructura facilita enormemente la comprensión de la ley**: hace accesible el conocimiento del objeto, el alcance de la ley y las normas en ella contenidas.

En efecto, una buena estructura **permite construir un índice de la ley**, mediante el cual las personas usuarias, sean profesionales o no, pueden advertir rápidamente los temas que trata ese texto normativo y, además, encontrar rápidamente la norma o el grupo de normas que necesita. Al planificar la estructura de la ley, debemos tener muy presente quién será su principal usuario. Si bien todas las leyes deben ser claras en su comprensión, debemos poner especial atención cuando están dirigidas al público en general.

Cuando hablamos de estructura del dispositivo normativo o articulado del texto normativo, nos referimos al **orden y distribución** de las partes que componen el texto. En este sentido, las distintas normas que componen un texto legal —y que deben estar contenidas cada una en un artículo diferente— tendrán que ubicarse en el articulado de acuerdo con un determinado orden con el fin de hacer más clara la lectura del texto.

Es, en definitiva, un ejercicio de diseño, que permite desarrollar el primer borrador del proyecto normativo y controlar finalmente su contenido.

ESTRUCTURA DEL DISPOSITIVO DE UN TEXTO NORMATIVO

El correcto diseño de la estructura del dispositivo de un texto normativo implica que tengamos en cuenta los siguientes aspectos:

- **Nombre**
- **Agrupamiento temático y secuencial de los temas**
- **Niveles de agrupamiento**
- **Artículos**
- **Epígrafes**
- **Incisos**
- **Remisiones**

i. Nombre de la ley

Es muy útil asignar un nombre a los textos normativos. Para el común de la gente es mucho más sencillo acordarse de un nombre que indique el contenido que del número que secuencialmente le fue asignado. Debemos tener en cuenta que el único nombre oficial de la ley es el que se aprueba conjuntamente con el resto del documento. Por eso, los nombres que le asignen las publicaciones —oficiales o no—, si bien pueden servir como indicador de cuál es el tema que trata la ley, no constituyen su nombre oficial.

ii. Agrupamiento temático y secuencial de los temas

El texto normativo se compone de un conjunto normas, es decir, de preceptos jurídicos que se referirán a distintos tópicos del tema general. Así, es necesario que ubiquemos cerca los preceptos jurídicos que se refieren a cuestiones afines. Por este motivo, es importante organizar las normas temáticamente para contribuir a la claridad del texto y facilitar la identificación de sus disposiciones.

El nombre de la ley debe cumplir ciertos requisitos:

- ser breve y fácil de recordar;
- referirse a la totalidad del contenido y no sólo a una parte;
- usar la misma terminología que en el articulado.

La **agrupación temática** que sugerimos es la más utilizada en la práctica legislativa:

- Disposiciones preliminares
- Definiciones
- Disposiciones generales y especiales
- Disposiciones orgánicas
- Disposiciones procedimentales
- Disposiciones sancionatorias
- Disposiciones financieras
- Disposiciones finales

Disposiciones preliminares

Al comienzo de los textos normativos ubicamos las «Disposiciones Preliminares» que incluyen:

- **el objeto;**
- **el ámbito de aplicación material:** qué materias comprende;
- **el ámbito de aplicación personal:** a qué personas alcanza;
- **el ámbito de aplicación territorial:** en qué espacio geográfico se aplica;
- **las definiciones,** si las hubiera.

Tanto el ámbito de aplicación personal como el territorial sólo debemos consignar si es más restringido que la totalidad; es incorrecto consignar, por ejemplo, “la presente ley se aplica en todo el territorio de la Ciudad” o “todos los habitantes de la Ciudad están alcanzados por esta ley”.

Definiciones

Si el texto normativo posee definiciones preferentemente las situamos antes de las disposiciones preliminares. Esto lo hacemos cuando es necesario precisar el significado y alcance de los términos utilizados. Esas definiciones son definiciones estipulativas, indican cuándo un vocablo debe usarse de una manera determinada. No pretenden desentrañar la esencia de lo definido, como las definiciones conceptuales, sino sólo indicar con precisión qué alcance se le da a la palabra definida.

Disposiciones generales y especiales

Luego ubicamos el contenido principal de la ley, que se materializa en las disposiciones generales y las excepciones o aclaraciones de estas disposiciones generales que son las disposiciones particulares o especiales. Si la ley trata varios temas estas disposiciones generales y especiales tendrán varias iteraciones.

Un recaudo importante es que las disposiciones generales deben preceder a las especiales sobre ese tema.

Disposiciones orgánicas

Es frecuente que en un texto normativo se incluyan normas por las que se crea algún órgano (una comisión, un registro, etc.). Estas disposiciones orgánicas las ubicamos en el texto luego de las disposiciones generales y especiales, cuidando de colocar en primer lugar las normas de creación y después las de organización y funcionamiento.

Disposiciones procedimentales

Si tenemos que incluir normas de procedimiento, las ubicamos luego de la creación del órgano que habrá de aplicarlas. El procedimiento debe describirse cronológicamente.

Disposiciones sancionatorias

Luego de las normas procedimentales ubicamos las normas de tipo sancionatorio. Sin embargo, a veces, es preferible que ubiquemos la norma sancionatoria luego de aquella que establece la obligación, si ello facilita la comprensión y efectividad.

Nos referimos a normas sancionatorias no sólo para indicar aquellos preceptos jurídicos que implican un castigo, sino, en general, a aquellas normas que establecen alguna consecuencia jurídica en caso de que lo normado no se cumpla.

Disposiciones financieras

Si el texto normativo implica gastos, las disposiciones relativas a esos gastos las ubicamos a continuación de las sancionatorias.

Disposiciones finales

Por último, encontramos las disposiciones finales que comprenden:

- las **disposiciones modificatorias y derogatorias** necesarias para asegurar la correcta inserción del nuevo texto normativo en el sistema jurídico;
- las **disposiciones transitorias**, necesarias para empalmar la situación actual con la que se producirá una vez aprobada la nueva normativa;
- las **disposiciones referidas al ámbito de aplicación temporal**, es decir, desde cuándo —y, eventualmente, hasta cuándo— tendrá vigencia la ley.

Los decretos del Poder Ejecutivo tienen una particularidad especial en lo relativo a las disposiciones finales ya que el artículo 101 de la Constitución de la Ciudad dispone la obligatoriedad del refrendo ministerial para la validez del acto; por su parte, el artículo 5º de la Ley de Ministerios N° 6.292 (texto consolidado por Ley N° 6.347), prescribe que:

Los actos del Poder Ejecutivo son refrendados por el Ministro que sea competente en la materia y por el Jefe de Gabinete de Ministros. Cuando la competencia sea de más de un ministerio, el Poder Ejecutivo determinará la forma y el plazo en que cada uno de ellos toma intervención en la parte o partes del acto relativo a la misma. En caso de duda acerca del ministerio a que corresponda un asunto, este será tratado por el que designare el Jefe de Gabinete de Ministros.

Por ello, en los decretos es importante que agreguemos un artículo especial con indicación de los ministros que refrendan el acto.

iii. Niveles de agrupamiento

La separación de las normas y su agrupamiento en distintos niveles depende de la extensión de la ley y de su complejidad. Si bien no existe un criterio uniforme al respecto, podemos indicar como los más comunes los siguientes:

- Libros (usualmente reservada para las leyes voluminosas o los códigos);
- Partes;
- Títulos;
- Capítulos;
- Secciones.

La numeración identificatoria de cada agrupamiento puede ser:

- ordinal, en letras o en números arábigos;
- cardinal, en letras o en números arábigos;
- con números romanos;
- con letras.

Cada división debe tener una denominación que englobe el contenido de todos los artículos que agrupa.



Cuando elegimos un determinado agrupamiento, debemos mantenerlo a lo largo de toda la ley.

Ejemplo:

Si se dividió el grupo de disposiciones en una primera parte, a su vez dividida en títulos, secciones y capítulos, la segunda parte debe estructurarse de igual forma en títulos, secciones y capítulos.

Pueden faltar una o más subdivisiones,—por ejemplo, que la tercera parte no contenga capítulos—, pero el orden tiene que ser el mismo

IV. Artículos

El artículo es **la unidad de estructura en lo relativo al texto**. Así como la norma —entendida como precepto jurídico unitario— es la unidad de contenido. Por este motivo, es importante que cada artículo:

- **Contenga una sola norma y que cada norma esté contenida en un mismo artículo. Los artículos que establecen varias disposiciones normativas dificultan la lectura y comprensión y además pueden motivar el olvido de alguna disposición.**
- **Contenga un texto autosuficiente para su comprensión sin referencias implícitas a artículos anteriores.**
- **Se lo numere de forma correlativa desde el principio hasta el final del texto legal, independientemente de las divisiones que pueda tener el texto en partes, títulos, capítulos, etcétera. Esta numeración es de carácter ordinal (º) en los artículos 1º al 9º y a partir del 10 es cardinal. Ejemplo: “9º; “10”. El número de artículo debe ir seguido de un punto y un guión medio.**

Por último, nos referiremos al artículo de forma.

Artículo de forma: Es el artículo final de la ley y del acto administrativo. Su contenido es la guía para la tramitación posterior de lo que se está aprobando: registrar, comunicar, publicar, notificar, u otras órdenes en el caso de actos administrativos, y comunicar al Poder Ejecutivo en el caso de proyectos de ley; si se trata de una ley de doble lectura el artículo de forma de la primera lectura dice: “Publíquese y cúmplase con lo dispuesto en los Arts. 89, inc. 3 y 90 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Aunque una vez cumplidos esos trámites el artículo de forma pierde su contenido, sigue siendo de suma utilidad para saber que allí termina el texto normativo.

V. Epígrafes

Los epígrafes **se ubican al comienzo del artículo**. Son breves, claros y tienen que expresar la idea central de la norma que el artículo contiene. No integran la disposición normativa y no deben repetirse. Los epígrafes facilitan la lectura y ubicación de las disposiciones en el texto de la ley. Pero, no olvidemos que, si optamos por colocar epígrafes, debemos hacerlo en todos los artículos.

VI. Incisos

Cuando en un artículo tenemos que hacer una enumeración de más de dos elementos es conveniente hacerla con incisos, ya que facilita la referencia: es más sencillo, por ejemplo, referir «al inciso X del artículo Y» que «al requisito de edad previsto en el artículo Y». El inciso, no es una norma en sí misma, sino que es una forma de división del artículo.

Algunos recaudos a tener en cuenta cuando escribimos incisos:

- El texto introductorio del artículo debe terminar en dos puntos.
 - Los incisos deben comenzar con minúscula y finalizar con punto y coma, con excepción del último que finaliza con punto y aparte.
 - La enumeración contenida en los incisos puede ser:
 - **acumulativa** (deben darse o cumplirse todos los elementos)
 - **alternativa** (con que se cumpla uno es suficiente);
- y además puede ser:
- **enunciativa** (es lo enumerado, pero puede haber otros elementos)
 - **taxativa** (lo enumerado y sólo lo enumerado).

Ambas características (acumulativa / alternativa y taxativa / enunciativa) deben surgir claramente del texto. Para ello, sugerimos:

- Usar la conjunción «y» entre el penúltimo y el último inciso para indicar que los **incisos son acumulativos**;
- Usar la conjunción «o» entre el penúltimo y el último inciso para indicar que los incisos son **alternativos**.
- También puede señalarse el carácter acumulativo o alternativo en la redacción del encabezado indicando, por ejemplo: “alguno de los siguientes casos” o “todos los casos”.
- El carácter **taxativo o enunciativo** del conjunto de incisos puede consignarse en el encabezado consignando, por ejemplo, “sólo en los siguientes supuestos” (taxativo) o “entre otros requisitos” (enunciativo).(enunciativo).

vii. Remisiones

Las remisiones las utilizamos cuando es conveniente o necesario enlazar dos normas o grupos de normas, sea porque pertenecen al mismo documento normativo o a documentos normativos distintos. Esto lo hacemos para que esta ligazón se mantenga aun cuando existan modificaciones posteriores.

Las remisiones debemos hacerlas directamente a la norma o grupo de normas, evitando las remisiones en cadena. Si se trata de una remisión interna a artículos de la misma ley, debemos hacerla a artículos anteriores, identificándolos por su número. Es incorrecto remitir «al artículo anterior».

Recordemos siempre remitir con precisión y que quede claro si se trata de una remisión normativa o si es una mera referencia.

b.

Redacción normativa

La redacción normativa abarca un **conjunto de reglas técnicas en cuanto a elección de palabras, uso de terminología, tiempos verbales empleados, construcción de oraciones, ortografía y estilo**. Todos estos aspectos son centrales para lograr textos normativos claros, precisos y concisos. Como vimos en la segunda parte de este Manual, las construcciones simples y directas, los párrafos breves, el uso de la voz activa en lugar de la voz pasiva y la formulación positiva, entre otros recursos, hacen más claro el sentido de un texto y facilitan su comprensión.

En este apartado nos detendremos especialmente en los aspectos lingüísticos más relevantes relacionados con la redacción normativa. Como primera aproximación, tenemos que tener en cuenta que los textos normativos tienen su propio estilo, caracterizado por un lenguaje sobrio, escueto, desprovisto de connotaciones emocionales. El texto normativo apunta a la razón, no al sentimiento.

Principales reglas de redacción para elaborar textos normativos de calidad:

- Es conveniente que evitemos las locuciones que implican o conllevan una explicación como, por ejemplo, "en consecuencia", "por lo tanto", "es decir" y similares.
- Debemos alejarnos del **uso de términos extranjeros o neologismos**, salvo cuando posean un significado técnico o sean de uso corriente y no tengan traducción.
- Es recomendable que evitemos el uso de **arcaísmos**.
- Debemos **definir un término** cuando lo usamos en un sentido que no es el habitual, aunque siempre recomendamos no alejarnos demasiado del sentido habitual. Una vez definido sólo debe usarse con ese significado.
- Debemos mantener una **homogeneidad** en las enumeraciones. Por ejemplo, los incisos pueden comenzar con un sustantivo o con un infinitivo, pero debemos optar por uno u otro y no mezclar ambos criterios.
- El **lenguaje** de los textos normativos es clásico, alejado de modismos coyunturales. No podemos olvidar que la norma que se dicta perdurará en el tiempo; si está redactada en un lenguaje coyuntural de este momento, se corre el riesgo de que en el futuro la población no sepa de manera clara y precisa lo que esa norma quiere establecer.
- Debemos evitar los **sinónimos**: cada concepto debemos designarlo con un mismo término, aunque ello signifique repetir la misma palabra en el mismo renglón o en renglones contiguos o cercanos, incluso más de una vez.
- No debemos usar **homónimos**, es decir, aquellas palabras que con la misma grafía tienen distintos significados. Por ejemplo, pensemos en el verbo «requerir». En castellano significa «necesitar», pero también significa «solicitar». Usarlo con esos diferentes significados en el mismo artículo o en artículos cercanos causa dudas y atenta contra el principio de precisión.
- Debemos elegir el **tiempo presente** del modo indicativo. Ello así porque si bien al momento de elaborar el texto se describen situaciones y se enuncian reglas que aún no existen, una vez que ese texto se apruebe y esté vigente los preceptos jurídicos que contiene deberán estar disponibles para ahora, no para después.
- Siempre es preferible optar por el **presente** y no por el futuro. Si bien hay una costumbre de redactar los textos normativos en futuro, — esto porque en castellano el futuro tiene un matiz imperativo—, esto no es correcto.

3. El diseño del documento normativo: la fundamentación y la motivación. Diferencia de estilo entre ambas

Hasta ahora nos hemos ocupado de cuestiones inherentes a la elaboración del articulado del texto normativo; del mensaje que el gobierno dirige a la ciudadanía y que contiene preceptos jurídicos que buscarán establecer pautas de conducta.

Sin embargo, también es un requisito inherente a los sistemas republicanos **la publicidad de los actos de gobierno**: el gobierno debe explicar qué es lo que hace y por qué lo hace.

Esa explicación se hace por escrito en las decisiones del Poder Judicial y del Poder Ejecutivo y se cumple en el Poder Legislativo a través de la publicidad que tiene todo el trámite parlamentario desde la presentación de un proyecto hasta la sanción definitiva en el recinto: todas las instancias del procedimiento parlamentario se llevan a cabo en forma pública.

Esa rendición de cuentas se da de diferente manera en el Poder Ejecutivo y en el Poder Legislativo. Aunque presentan similitudes en el modo de redactar las dos partes que componen un texto normativo, el modo de redactar la fundamentación difiere radicalmente del modo de redactar el dispositivo normativo.

Analicemos las diferencias:

PODER EJECUTIVO

La publicidad se refleja en el dictado de actos administrativos.

El acto administrativo es una decisión normativa, tomada por el Estado, que afecta a la totalidad de la población o a una parte importante de ella.² Por este motivo, no sólo debemos explicar el porqué de esa decisión, sino también el para qué, es decir, no sólo las causas que llevan al decisor político a establecer esa normativa, sino también cuáles son los resultados esperados, a futuro, por el hecho de tomar esa decisión.

Los documentos normativos emanados y aprobados por el Poder Ejecutivo tienen, por ese motivo, dos partes:

- 1) el articulado o dispositivo normativo —con las características que hemos apuntado más arriba de precisión, claridad y concisión— y,
- 2) su fundamentación, que precede a ese articulado y es la explicación del porqué y del para qué.

La fundamentación se estructura en un esquema que usualmente llamamos “vistos y considerandos”. Esos vistos y considerandos formarán parte del mismo documento en el que se consigna el articulado.

PODER LEGISLATIVO

La publicidad de su actividad normativa se da en el hecho de que toda la tramitación de la ley es pública, desde su origen hasta su sanción final.

La decisión de un cuerpo legislativo se reduce a un documento escrito en el que consta exclusivamente el texto aprobado, sin ninguna fundamentación escrita.

Sin embargo, el proyecto que se presenta sí debe estar fundado porque así lo exigen los reglamentos de las cámaras legislativas, aunque no suelen establecer pautas concretas de elaboración de esos fundamentos. Así sucede también en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En consecuencia, cuando el Ejecutivo presenta un proyecto de ley en la Legislatura debe ceñirse a ello y fundamentar el proyecto

² Nos referimos al acto administrativo de alcance general. El acto de alcance particular tiene características más semejantes a las de la sentencia judicial; afecta sólo a ese caso y, por ende, no requiere de una justificación de tipo general.

1. Estilo de los fundamentos de un proyecto de ley

El Poder Ejecutivo está facultado para presentar proyectos de ley ante la Legislatura, pero para ello debe cumplir con las reglas internas que tiene la Legislatura al respecto, entre otras, que los **proyectos deben presentarse fundados por escrito**. Por tal motivo, cuando se presenta un proyecto, se lo acompaña con otro documento no normativo, al que llamamos Mensaje y en el que se explica el proyecto y se solicita su aprobación.

Esos fundamentos no forman parte del dispositivo normativo, pero cumplen una función importante ya que aportan la información indispensable y de ese modo contribuyen a la comprensión del proyecto, lo que facilita su discusión técnica. No puede soslayarse el hecho de que el proyecto que se presenta en un cuerpo legislativo será recibido por personas de diferentes líneas de pensamiento no necesariamente coincidentes con la de quien propone la aprobación de esa norma.

En conclusión, el estilo de la fundamentación es muy diferente al estilo del articulado.

El Mensaje es un discurso en el que se presenta:

- la idea directriz que sostiene la iniciativa; y
- los motivos que favorecen promover la adhesión y darle sanción.

En el caso de los proyectos que envía el Poder Ejecutivo, esa **fundamentación**, entonces debe tener:

- un carácter altamente **persuasivo**: debe estar dirigido muy especialmente a convencer a legisladores propios y ajenos de las bondades de esa reforma normativa. Para ello, usa un estilo convincente, de modo de inducir al lector a acordar con lo que el proyecto propone.

Un fuerte sustento **racional**: debe presentar las razones intelectuales que sustentan el proyecto. A ello colabora un estilo agradable, llevadero y ameno.

2. Estructura de los fundamentos de un proyecto de ley

En cuanto a cómo se estructuran estos fundamentos, no existen en la Legislatura de la Ciudad reglas precisas. Con esa salvedad, sugerimos una estructura para la fundamentación de proyectos legislativos.³

- **encabezamiento de estilo;**
- **apertura;**
- **análisis de la viabilidad jurídica;**
- **análisis de la viabilidad social, política y económica;**
- **análisis detallado del articulado;**
- **síntesis o conclusión;**
- **cierre de estilo.**

Como vemos, en este esquema incluimos tanto requisitos de fondo como de forma. Esto es así, porque consideramos que el seguimiento del orden secuencial facilita la comprensión del texto completo. Un breve comentario sobre cada punto:

³ Este apartado sigue los lineamientos planteados por el Dr. Alberto Castells en la propuesta presentada en el Primer Seminario de Técnica Legislativa, Secretaría Técnica del Bloque Justicialista, Cámara de Diputados de la Nación, 1989.

Un análisis más detallado de este tema puede verse en La fundamentación de los proyectos normativos - Preceptiva para su elaboración, de Andrea Casajús y Héctor Pérez Bourbon. Ponencia presentada en el 7º Congreso de Administración Pública - Sociedad, Gobierno y Administración: "Liderazgo, Equidad y Sustentabilidad", organizado por la Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública (AAEAP), la Asociación de Administradores Gubernamentales (AAG), la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el Gobierno de la Provincia de Mendoza, septiembre 2013.

Encabezamiento de estilo

Es la identificación precisa de la autoridad a quien se dirigen los fundamentos.

Apertura

Consiste en uno o dos párrafos breves con los que se inicia la explicación del tema sobre el que trata, similar al estilo del objeto de una demanda judicial. Esta parte sirve para que las personas que lo lean puedan conocer desde el principio de qué trata el proyecto.

Análisis de la viabilidad jurídica

Los fundamentos deben incluir un análisis de la viabilidad jurídica del proyecto de ley que se presenta. Consideraremos importante realizar este análisis para demostrar que el proyecto es compatible con las leyes en las que se circumscribe, considerando que los cuerpos legislativos no tienen una competencia ilimitada, sino que su accionar debe mantenerse dentro de los parámetros que determinan las normas de rango superior, o sea:

- la Constitución Nacional;
- los tratados internacionales reconocidos por la Nación;
- las leyes nacionales; y
- la Constitución de la Ciudad.

En resumen, debemos examinar si el proyecto en cuestión corresponde a facultades o atribuciones de la Ciudad y si son temas que deben resolverse a través de una ley.

Análisis de la viabilidad social, política y económica

Es éste uno de los puntos centrales del escrito de fundamentación que ya involucra todas las razones por las cuales resulta conveniente la adopción del proyecto propuesto. Ello incluye:

- una descripción de la **situación** existente, o del **problema** que es objeto de regulación, que puede incluirse un desarrollo histórico hasta la situación presente;
- una descripción del **objeto** inmediato de la ley (por ejemplo, reglamentar uno o más artículos de la Constitución) y de la finalidad u objetivo mediato (por ejemplo, incrementar la participación ciudadana);
- un análisis de **impacto** de la normativa propuesta;
- una detallada descripción de los **medios** que se proponen, el problema social, político o económico existente. Es decir, los instrumentos o mecanismos elegidos para cambiar la situación de origen y lograr la concreción de los objetivos.

Debemos mencionar también las fuentes consultadas que sirven como refuerzo para la argumentación, como antecedentes legislativos, parlamentarios y jurisprudenciales, artículos de doctrina y estudios estadísticos y técnicos.

Análisis detallado del articulado

Más allá de estas explicaciones de tipo general debemos realizar un análisis detallado del contenido de la parte dispositiva, que consiste en una breve exposición de las líneas generales del proyecto de ley, sin caer en la repetición lisa y llana del texto de su articulado.

Síntesis o conclusión

Es conveniente que presentemos una síntesis de lo expuesto, donde reafirmemos la propuesta legislativa con proposiciones claras y sencillas que se centren particularmente en el beneficio que aportaría su aprobación. Esta síntesis o conclusión debe apuntar certeramente al núcleo del problema central, tratando de no desviar la atención hacia cuestiones secundarias o menos importantes.

Cierre de estilo

Los fundamentos suelen finalizar con un cierre de estilo que consiste en la solicitud expresa de apoyo a la iniciativa presentada.

En cuanto al modo de redactar este cierre, no podemos olvidar que el Poder Ejecutivo presenta un proyecto a un grupo de personas, algunas de las cuales, por ejemplo, el oficialismo, será proclive a aceptar la propuesta; pero la oposición buscará demostrar que el proyecto no está bien pensado o, al menos, no está bien fundado.

Ejemplo:

- Si se establece un plazo de cuatro meses, debemos explicar por qué cuatro meses y no dos o cinco.
- Si el órgano que se crea estará integrado por ocho miembros, debe explicarse por qué no son siete o diez.
- Si se le atribuye determinado derecho a un grupo de personas, debe explicarse el por qué.



Debemos decir las cosas que deben decirse, pero hay que hacerlo de un modo persuasivo.

3. Estilo y estructura de los fundamentos en los actos administrativos

Los actos administrativos del Poder Ejecutivo contiene dos partes: el **articulado** que contiene el conjunto de preceptos jurídicos, o sea, lo normativo propiamente dicho y su **fundamentación**, la que habitualmente se la conoce como **«Vistos y Considerandos»**.

- En el **“Visto”**, mencionamos los documentos y expedientes que dan origen a ese trámite.
- En los **“Considerandos”**, desarrollamos:
 - la secuencia de hechos y normativa existente;
 - las causas que inducen a propiciar una modificación de esa normativa;
 - la propuesta de nueva normativa,
 - las diferencias con aquélla cuya modificación o sustitución se propicia;
 - la finalidad que se busca con esa modificación normativa; y
 - en qué medida ello es conducente a esa finalidad.

En cuanto a los **requisitos** del acto administrativo, debemos respetar el artículo 7º (requisitos esenciales) y el artículo 8º (requisitos de forma) de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires (DNU N° 1510/1997).

En cuanto al **estilo** de la redacción sugerimos incluir un estilo de carácter más racional que emotivo.

En efecto, a diferencia de lo que mencionamos para los mensajes de los proyectos de ley, los “Vistos y Considerandos” de los actos administrativos conforman un único documento que se publica en forma íntegra, incluso con la mención de quiénes lo han suscripto.

4. Reglas para textos normativos claros

Aquí encontrarás las reglas generales y de redacción resumidas para ayudarte a redactar de forma clara, concisa y precisa tus textos normativos, o los elaborados por otra persona.

GENERALIDADES	TEMA	REGLA
	Destinatario del mensaje	Tiene en cuenta a la persona destinataria del mensaje y los conocimientos previos que pueda tener sobre el tema.
	Idioma	El texto está redactado en idioma español.
	Precisión	Los textos normativos deben redactarse de modo tal que se interpreten de una sola manera. Todas las personas deben poder interpretar el mismo mensaje.
	Claridad	Las disposiciones normativas deben expresarse de forma clara, es decir deben redactarse con ilación, en un lenguaje sencillo, directo, conciso y concreto.
	Concisión	Los textos normativos deben redactarse con la menor cantidad posible de palabras que aseguren su precisión y su claridad. Deben evitarse palabras innecesarias que no aportan información o complejizan la estructura.

REDACCIÓN	ORTOGRAFIA	TEMA	REGLA
		Acentuación	Deben respetarse las reglas de acentuación, y colocar el acento ortográfico (tilde) donde corresponda, incluso en las letras mayúsculas.
		Nombres propios	Los nombres propios deben escribirse completos, con la primera letra en mayúscula y el resto de los caracteres en minúscula.
		Apellidos de personas	Los apellidos de las personas deben escribirse completos, con la primera letra en mayúscula y el resto de los caracteres en minúscula.
		Signos de puntuación	Se deben utilizar correctamente los signos de puntuación.
		Abreviaturas	Se debe evitar el uso de abreviaturas. Sólo son admisibles, aunque no recomendables, las abreviaturas de uso muy frecuente en los textos legales como “art.” en lugar de artículo o “inc.” en lugar de inciso; en todos los casos

REDACCIÓN	TERMINOLOGÍA	TEMA	REGLA
		Lenguaje clásico	En los textos normativos debe preferirse la utilización de un lenguaje clásico, alejado de expresiones características del lenguaje técnico jurídico, evitando el lenguaje rebuscado propio de los textos científicos o académicos.
		Palabras adecuadas	Debe emplearse la palabra adecuada, con el menor margen de vaguedad y ambigüedad posible. Las palabras simples suelen ser, en este aspecto, más seguras que las expresiones o los giros rebuscados.
		Palabras frecuentes	Deben emplearse palabras de uso frecuente y evitar las palabras arcaicas.
		Definiciones	Si se usa un término en un sentido que no es el habitual se lo debe definir, aunque es recomendable no alejarse demasiado del sentido habitual.
		Alcance de las definiciones	Las definiciones deben redactarse de modo tal que abarquen la totalidad del concepto que pretende definirse y sólo a él.
		No utilizar sinónimos	En los textos normativos no deben usarse sinónimos. Cada concepto debe mencionarse siempre con la misma palabra o la misma locución.
		No utilizar homónimos	En los textos normativos debe evitarse usar la misma palabra con distintos significados, sobre todo en el mismo artículo o en artículos cercanos.
		Evitar nominalizaciones	Es preferible reducir la nominalización (uso de sustantivos) y dar prioridad a la construcción más natural con verbos.
		No utilizar adverbios	En los textos normativos debe evitarse el uso de adverbios. Los adverbios son invariables que nombran circunstancias de lugar, tiempo, modo o cantidad, o expresan negación, afirmación o duda. Los adverbios suelen funcionar como complementos o modificadores de un verbo. Por ejemplo: come mucho / muy bonito / demasiado cerca.
		No utilizar "y/o"	En los textos normativos debe evitarse el uso de "y/o".
		Palabras en idioma extranjero	Se debe evitar utilizar términos en idioma extranjeros, salvo que posean un significado técnico, estén aceptados por el uso habitual y no puedan ser traducidos o reemplazados por una palabra en idioma español o la traducción pueda desvirtuar su sentido.

REDACCIÓN	REFERENCIAS Y CITAS	TEMA	REGLA
		Identificación inequívoca	Cuando sea necesario individualizar personas, organismos, inmuebles o documentos en general, deben proporcionarse los datos que permitan su identificación inequívoca.
		Referencias a organismos	Al referirse a organismos oficiales, reparticiones o entidades, debe citárselos por su nombre oficial completo. Si el nombre fuera muy largo debe citárselo la primera vez por su nombre oficial completo y la sigla entre paréntesis, sin puntos; en artículos posteriores referirse a ellos sólo con su sigla.
		Siglas de organismos	Si el organismo, repartición o entidad ya es conocido por alguna sigla en particular, debe utilizarse esa. Por ejemplo: AGIP, ASI, ENTUR, AFIP. En caso contrario, puede generarse una sigla, la que debe ser de fácil pronunciación y debe escribirse sin punto.
		Siglas de organismos de la Ciudad	Para los organismos de la Ciudad deben utilizarse las siglas que surgen del SADE.
		Citas de organismos de la Ciudad	Las citas a organismos de la Ciudad deben hacerse sin el aditamento “de la Ciudad Autónoma de Buenos
		Citas de organismos de nivel inferior	Las citas a organismos de nivel inferior a Ministerio o Secretaría pueden hacerse con indicación, si fuera necesario, del nivel superior del que dependen.
		Citas de organismos descentralizados	Las citas a entes descentralizados deben hacerse tal como se los denomina oficialmente en su ley de creación.
		Citas de organismos descentralizados de nivel inferior	Los entes descentralizados y organismos fuera de nivel se citan tal como se los denomina oficialmente en su ley de creación.
		Citas de organismos fuera de nivel	Las citas a organismos fuera de nivel deben hacerse tal como se los denomina oficialmente en la norma de creación.
		Citas de organismos de otras jurisdicciones	Las citas a organismos de otra jurisdicción deben incluir la jurisdicción a la que pertenecen.
		Citas del Boletín Oficial	Para citar el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires debe utilizarse la sigla BOCBA.
		Citas del Boletín Municipal	Para citar el antiguo Boletín Municipal debe utilizarse la sigla BM.
		Evitar la mención del BO	Debe evitarse indicar la edición del BOCBA o del BM cuando se citan leyes, decretos u otros actos.
		Citas al Digesto Jurídico de la Ciudad	En los casos que se citen normas de alcance general y permanente contenidas en el Digesto Jurídico de la Ciudad, debe indicarse la ley que aprobó su última consolidación. Por ejemplo: Ley N° 471 (texto consolidado por Ley N° 6.347).
		Citas textuales	Las citas textuales deben realizarse entre comillas.
		Citas no textuales	No deben utilizarse comillas cuando se hace referencia a un texto sin transcribirlo textualmente.

REDACCIÓN	SINTAXIS	TEMA	REGLA
		Construcciones simples	Deben preferirse las construcciones simples a las más complejas, sujeto - verbo - complementos o modificadores.
		Voz activa	Debe utilizarse la voz activa en lugar de la voz pasiva. Por ejemplo: "La Secretaría Legal y Técnica dictó la Resolución", y no "La Resolución fue dictada por la Secretaría Legal y Técnica".
		Oraciones subordinadas	Deben evitarse las oraciones subordinadas. Estas suelen estar precedidas de las conjunciones que, de que, si, a, para, según sea el caso.
		Formulación positiva	Debe preferirse la formulación positiva a la negativa.
		Sujeto tácito	Debe evitarse la construcción de oraciones con sujeto tácito. El sujeto tácito es aquel que no está expresado en la oración pero que se puede sobreentender por el contexto. Por ejemplo: Corremos todos los días.
		Uso de pronombres	Debe evitarse el reemplazo de los sustantivos por pronombres. Los pronombres son palabras que se emplea para designar una cosa sin emplear su nombre, común o propio. "pronombre demostrativo"
		Palabras ambiguas	Deben evitarse las palabras ambiguas. Las palabras ambiguas son aquellas que pueden entenderse de varios modos o admitir distintas interpretaciones y dar, por consiguiente, motivo a dudas, incertidumbre o confusión.

REDACCIÓN	MODOS Y TIEMPOS VERBALES	TEMA	REGLA
		Modo y tiempo preferentes	Debe preferirse el tiempo presente del modo indicativo.
		Carácter imperativo	En los textos normativos es, a veces, necesario incorporar un verbo imperativo ya que el matiz imperativo que, en castellano, tiene el futuro desaparece en el presente.
		Uso del gerundio	Es desaconsejable el uso del gerundio. Los gerundios son verboides que se caracterizan por señalar que la acción se está llevando adelante. Terminan en -ando o en -iendo. Por ejemplo: cantando, conociendo.
		Situaciones que quedan definidas con la firma	En el caso de situaciones que quedan definidas en el momento de la firma, debe utilizarse el presente del modo indicativo y el pronombre "se" debe anteponerse al verbo. Ejemplo: Se aprueba; Se modifica.
		Expresar órdenes	Cuando se expresan órdenes que deben cumplir otras personas (diferentes de quien firma) debe usarse el presente del modo subjuntivo, seguido de la partícula "se". Ejemplo: Publíquese

Anexo A

INDICADORES PARA ESCRIBIR DOCUMENTOS CLAROS

En este Anexo vas a encontrar 6 indicadores de claridad, que fueron elaborados por la SECLYT en base al análisis de los documentos administrativos elaborados por el GCABA que son indispensable y que deben ser utilizados como insumo adicional para la revisión de la claridad de los documentos que redactamos.

¿Qué tan claro es nuestro documento?

Señalá si tu texto responde a las siguientes características:

ASPECTO GENERAL	DESCRIPCIÓN INDICADORES	RESPUESTA (SI/NO)
AUDIENCIA	<p>¿Se identifica a la persona destinataria del documento?</p> <p>¿Se evita incorporar información adicional innecesaria?</p> <p>¿Utiliza lenguaje con perspectiva de género?</p> <p>¿Se entiende en una sola lectura?</p>	
CLARIDAD DEL MENSAJE	<p>¿Las oraciones siguen la forma sujeto-verbo-complemento?</p> <p>¿Se identifica claramente una idea principal en cada párrafo?</p> <p>¿Los verbos están en el presente y formulados en voz activa?</p> <p>¿Uso verbos para expresar las acciones del contenido?</p> <p>¿La ortografía es correcta?</p> <p>¿La puntuación facilita la lectura del documento?</p> <p>¿Uso marcadores textuales?</p>	

ASPECTO GENERAL	DESCRIPCIÓN INDICADORES	RESPUESTA (SI/NO)
CONCISIÓN DEL MENSAJE	<p>¿Las oraciones tienen menos de 20 palabras?</p> <p>¿Los párrafos tienen menos de 50 palabras?</p> <p>¿Utiliza palabras cortas?</p>	
PRECISIÓN DEL MENSAJE	<p>¿Evita usar un lenguaje excesivamente técnico?</p> <p>¿Se explican los términos técnicos?</p> <p>¿Se utilizan tecnicismos solo si son necesarios?</p> <p>¿Define el significado de las siglas que aparecen en el texto?</p> <p>¿Utiliza palabras y expresiones de uso frecuente?</p>	
RECURSOS VISUALES	<p>¿Hay espacio entre los párrafos del documento?</p> <p>Cuando es necesario, ¿utiliza dibujos, gráficos o tablas para explicar la información?</p> <p>¿Usa recuadros y negritas, junto con subrayados tamaños y colores de letra?</p>	
ORGANIZACIÓN DEL TEXTO	<p>¿El texto estructura el mensaje de un modo que rápidamente permita entender su propósito?</p> <p>¿Se incorpora el contenido más importante al inicio del texto?</p> <p>¿Usa títulos y subtítulos para organizar la información relevante?</p> <p>¿Agrupa secuencias de información en párrafos?</p>	

Anexo B

EJEMPLOS DE TEXTOS ADMINISTRATIVOS EN LENGUAJE CLARO

A continuación, veremos cómo elaborar en lenguaje claro los principales documentos administrativos de la Ciudad. En gran medida, **sobre ellos descansa la calidad de nuestra gestión: documentos claros y bien organizados, orientados a las necesidades de quien debe leerlos, favorecen la eficiencia general de nuestro trabajo.**

Naturalmente, estos ejemplos reflejan las recomendaciones de la segunda parte de este Manual. Por nombrar algunas, el uso de un estilo activo, el abandono de la impersonalización, la división en secciones o la localización al inicio de la información central de cada documento. Aplicadas en conjunto, es posible que algunos casos configuren modelos alejados del estilo que impera actualmente y que quizás representen un desafío para quien esté muy habituado a manejarse con él.

Sin embargo, cualquier esfuerzo por actualizar el estilo redundará en textos más eficaces: lo que se entiende de una sola leída y sin ambigüedades, facilita y mejora nuestra tarea.

Hemos agrupado a los documentos administrativos en dos grandes grupos según su función.

En un **primer grupo** encontraremos aquellos documentos que tienen como función principal informar, pedir o explicar algo.

Son los siguientes:

- **Emails**
- **Notas**
- **Memos**
- **Informes**

Y en un **segundo grupo**, aquellos documentos que están orientados a que integrantes del gobierno de la ciudad o la ciudadanía realicen algún tipo de tarea o actividad.

Son los siguientes:

- **Respuestas a la ciudadanía**
- **Trámites**
- **Instructivos.**

Para ayudar a elaborarlos, presentamos el cuerpo central de algunos modelos, a manera de referencia.

Emails, memorándums, notas e informes son herramientas de gestión. Es decir, su claridad y buena organización son atributos centrales para que puedan cumplir eficazmente su cometido.

A excepción del email, este grupo de documentos funciona como registro oficial de que algo fue informado, explicado, pedido o consultado. Es decir, **tienen un grado importante de formalidad.**

Sin embargo, su carácter formal no debería llevarnos a confundirlos con documentos legales, que usan terminología específica y que cuentan con una lógica propia de enunciación y organización. Ni tampoco con géneros protocolares, como por ejemplo el de una invitación oficial a un acto, que también responde a otras necesidades comunicativas.

Escribamos, entonces, estos documentos de tal manera que quien deba leerlos entienda rápidamente, sin errores, qué debe hacer. Siguiendo esta premisa, proponemos una serie de modelos en lenguaje claro de los principales documentos administrativos.

Emails

Los emails pueden, por supuesto, **cumplir una enorme variedad de tareas comunicativas**. Algunas sencillas como, por ejemplo, invitar a una reunión y describir qué se tratará en ella, u otras más complejas como fundamentar las razones del inicio de un trámite determinado.

Cualquiera sea el caso, conviene en general que los estructuremos con el modelo de pirámide invertida. Es decir, procuremos armar un primer párrafo que explique el propósito de la comunicación y sus aspectos más salientes, y luego desarrollemos esa información segmentada en párrafos de acuerdo a su importancia.

A continuación, presentamos dos modelos de emails de gestión interna: uno más orientado a comunicar una novedad y el otro a conseguir una aprobación para una tarea en curso.

IMPORTANTE:

Si la función del mail es adjuntar un documento que la persona destinataria desconoce, ayudará mucho que escribamos un pequeño resumen de lo que va a encontrar al abrirlo: ese antícpo puede ayudar a ahorrar tiempo y a evitar confusiones en la lectura posterior.

EMAIL DE COMUNICACIÓN DE NOVEDADES

Estimado equipo: → *Saludo que evita señalar el género de los destinatarios.*

Muy pronto estarán trabajando con nosotros Juan Cruz y María Sánchez, los nuevos coordinadores de supervisores de escuelas secundarias. El ingreso de ambos está previsto para el 1º de febrero, es decir, 30 días antes del inicio de clases. En este momento están finalizando los trámites para incorporarlos. → *Primer párrafo de la pirámide invertida que funciona como el encabezado de la comunicación y anuncia la información principal: la incorporación de los supervisores.*

Cruz es licenciado en Letras por la Universidad de Buenos Aires y profesor en Enseñanza de la Lengua y Comunicación por la Universidad. Hasta su incorporación, se había desempeñado como rector del Colegio Nacional de Mendoza.

Sánchez, por su parte, es Licenciada en Ciencias de la Educación por la Universidad de Buenos Aires. Durante los últimos quince años se ha desempeñado como supervisora de escuelas medias de la provincia de Buenos Aires. → *Un párrafo para el perfil de cada uno de los ingresantes.*

Una vez concluidos los trámites, celebraremos un encuentro virtual de presentación con todos los supervisores de la ciudad. Confirmaremos la fecha en los próximos días. → *Último párrafo de dos oraciones con información secundaria.*

Cordialmente.

EMAILS DE CONSULTAS Y PEDIDOS

Estimada directora: → *Saludo personalizado a la destinataria.*

Le adjuntamos las propuestas de redacción para el segundo y el tercero artículo del proyecto que modificará la suspensión de clases presenciales en las escuelas de la Ciudad (Decreto 155/21 y 185/21). → *Los números de la ley y decreto están puestos entre paréntesis, para no ocupar tanto espacio en el texto y para dar certezas a quien lee de qué normativa se está mencionando.* Ambos son los que acordamos modificar en la reunión del jueves pasado. → *Párrafo de dos oraciones que anuncia el propósito del email*

Quedarían así:

“Artículo 2º. Los establecimientos educativos de nivel secundario de gestión estatal y privada deben implementar una modalidad combinada de dictado de clases presencial y remoto.”

“Artículo 3º. Los establecimientos y centros educativos de nivel superior, formación profesional y educación no formal y los de enseñanza de jóvenes y adultos, de gestión estatal y privada, deben implementar una modalidad de cursada exclusivamente remota”.

Como quedamos, el artículo 3º dejará sin efecto los decretos 180/21 y 185/21 mientras que el 4º determinará la fecha en que la medida entrará en vigencia. → *Desarrollo de lo que se prometió en el encabezado: la redacción de los dos primeros artículos. Un tercer párrafo recoge información complementaria que pueda ser de interés.*

Si estuviera de acuerdo con la redacción de estos artículos, elaboraríamos la versión final del decreto y un informe detallando las razones que lo impulsan. Nuestra intención sería poder elevarlo y aprobarlo antes del viernes. → *Párrafo final.*

Cualquier modificación o consulta, no dude en contactarnos.

Atentamente.

(Nombre y firma)

Notas

Las notas administrativas son comunicaciones oficiales entre los propios organismos o de uno a otro. Si bien pueden tener propósitos muy variados —desde situaciones simples como un agradecimiento o una invitación hasta otras más complejas como un reclamo—, aquí utilizaremos de modelo notas de solicitud, que son las más usuales.

Como en cualquier texto de lenguaje claro, el contenido central —en este caso el pedido—, debería estar localizado al inicio. Una vez establecido, colocaremos después fundamentaciones y contenidos subsidiarios, para propiciar una estructura similar a la que vimos en el caso de los emails en el apartado anterior.

Aun así, es posible que en ocasiones convenga hacer una breve introducción de contexto antes de formular el pedido. Es el caso de algunas comunicaciones más elaboradas o cuando los contenidos son completamente desconocidos para destinatarias y destinatarios.

Ejemplificamos ambos casos con un mismo contenido —la solicitud de que distintas áreas nombren referentes de Lenguaje Claro para las reuniones de trabajo— de manera que podamos visualizar las distintas alternativas para organizar la misma información.

NOTA DE SOLICITUD (MÁS DIRECTO Y AMABLE)

Estimado personal directivo: → *Saludo que evita señalar el género de los destinatarios.*

Les pedimos → **Primera persona del plural en reemplazo del impersonal “se solicita”** que cada una de sus jurisdicciones designe un referente para las reuniones de implementación de la guía de Lenguaje Claro. En ellas, conoceremos y discutiremos los contenidos que han elaborado especialistas en el tema. Entre otras tareas, analizaremos si reflejan las necesidades de nuestras dependencias o recientes incorporaciones a nuestra comunicación como la perspectiva de género. → **Párrafo inicial de tres oraciones que inicia la pirámide invertida con el motivo central del texto.**

El Manual, que comenzó a elaborarse en octubre de 2021, responde a la Ley N° 6.367 que promueve el uso de lenguaje claro en actos y documentos del sector público de la Ciudad. Nosotros somos su autoridad de aplicación y los responsables de elaborarla (Decreto N° 109/21). → **Párrafo que fundamenta el pedido y la autoridad de quien lo hace.**

Dentro de los próximos diez días, entonces, por favor comuniquen su designación a María Pérez (-), con copia a Carla Fernández (-) y Paula López (-). → **Anteúltimo párrafo con instrucción, que usa su modo verbal más usual, el imperativo.**

Al hacerlo, incluyan por favor los siguientes datos: → **Enumeración en listado y números cardinales que permite ver más claramente los requisitos. Evitar los números romanos y el punto y coma al final.**

- 1- Nombre completo
- 2- Usuario SADE
- 3- Correo electrónico institucional
- 4- Teléfono de contacto

Ante cualquier duda o consulta, pueden comunicarse con Paula López al 11-6500-3432 o al email llopez@buenosaires.gob.ar. → **Párrafo de cierre.**

Atentamente.

(Nombre y firma)

NOTA DE SOLICITUD (ESTILO MÁS FORMAL)

Estimadas directoras y estimados directores: → *Proponemos un saludo alternativo al del ejemplo anterior que sí marca el género.*

La Secretaría Legal y Técnica debe confeccionar una guía sobre lenguaje claro. Esta responde a los propósitos de la Ley N° 6.367, sancionada en 2020, que promueve su uso en actos y documentos del sector público de la Ciudad. La Secretaría es la autoridad de aplicación de la ley y la responsable de elaborarla (Decreto N° 109/21). → **Párrafo introductorio de contexto de tres oraciones. Debería usarse cuando quien lee desconoce la temática que la nota aborda. En este caso, sería recomendable usarlo si presuponemos que hay desconocimiento sobre qué es Lenguaje Claro y, sobre todo, de los compromisos que la ciudad tiene con él.**

Para llevar adelante esta tarea, es preciso que cada una de sus jurisdicciones designe un referente para las reuniones de trabajo. Con ellos, conoceremos y discutiremos los contenidos que han elaborado especialistas en el tema. Entre otras tareas, analizaremos si responden a las necesidades de nuestras dependencias o si reflejan recientes incorporaciones a nuestra comunicación como la perspectiva de género. → **Segundo párrafo de tres oraciones. La primera de ellas inmediatamente formula la solicitud.**

Dentro de los próximos diez días deberán comunicar su elección a su designación a María Pérez (PEREZM-SECLYT), con copia a Carla Fernández (FERNANDEZCA-DGCLCON) y Paula López (LOPEZP- DGCLCON).

Estos son los datos que deben incluir:

- 1- Nombre completo
- 2- Usuario SADE
- 3- Correo electrónico institucional
- 4- Teléfono de contacto

Ante cualquier duda o consulta, pueden comunicarse con Luján López al 11-6500-3432 o al email llopez@buenosaires.gob.ar.

Atentamente.

(Nombre y firma)

Memorándum

El memo es una breve comunicación formal de uso interno.

Aquí un ejemplo de cómo podría ser la comunicación a todas las partes de que el equipo de referentes y las reuniones de trabajo que han sido conformadas.

VERSIÓN DE NOTA DE SOLICITUD – ESTILO MÁS DIRECTO Y AMIGABLE

Estimado equipo de Lenguaje Claro:

Comunicamos el equipo de referentes que nos acompañará en la confección de la Guía de Lenguaje Claro.

Es el siguiente:

- Carla Fernandez - Secretaría Legal y Técnica
- Paula López - Secretaría Legal y Técnica
- María Pérez - Comunicación Institucional y Comunitaria
- Ricardo Jerez - Publicidad y Herramientas de comunicación directa
- Paula Juárez - Dirección General Participación Ciudadana y Cercanía
- José Salinas - Dirección General de Comunicación y Contenidos
- César Lima - Coordinación Legal y Consolidación Normativa
- María Anders - Dirección técnica y administrativa
- Daniel Pamier - Derecho de Acceso a la Información
- Graciela Díaz - Instituto de formación política y gestión pública
- Gisela Verlatzky - Innovación y Transformación digital
- Emilia Fernández - Atención Ciudadana y Gestión Comunal
- Claudia Watson - Unidad para la Igualdad de Género

Este es el cronograma de reuniones, todas ellas a las 15:

Martes 1/3: Los principios del Lenguaje Claro. Perspectiva de género.

Martes 15/3: Documentos administrativos y Lenguaje Claro

Martes 28/3: Documentos normativos y Lenguaje Claro.

Dos días antes, recibirán un aviso de la reunión en sus casillas de correo. Ante cualquier consulta, pueden comunicarse con Luján López al 11-6500-3432 o al email lopezp@buenosaires.gob.ar.

Atentamente.

(Nombre y firma)

Informes

Los informes administrativos son documentos cuya finalidad principal es ayudar a tomar decisiones. Eso los hace insumos claves para nuestra gestión.

Por eso, es muy importante que destinatarias y destinatarios encuentren la información bien agrupada, fácilmente localizable y que entiendan cómo fue obtenida.

Conviene entonces que organicemos nuestros informes con una estructura como la siguiente:

SUMARIO

DESARROLLO

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

SUMARIO

En este informe recomendamos dictar un nuevo decreto que modifique el actual régimen de dictado de clases en los secundarios de la Ciudad de Buenos Aires. A partir de recientes cambios en la situación epidemiológica, el decreto establecerá una modalidad combinada de clases presenciales y remotas. Para ello, creemos necesario modificar o dejar sin efecto los decretos anteriores que abordaban la cuestión (Decretos 180/21 y 185/21).

El informe está dividido en dos partes. En la primera enumeramos las decisiones de las áreas de salud y educación y en la segunda presentamos las modificaciones respecto de los anteriores decretos. Además, incluimos una copia del posible nuevo decreto en un anexo. →

Desarrollo

Debido a la actual situación epidemiológica y el régimen las escuelas secundarias, las áreas de Educación y Salud analizaron nuevamente la situación epidemiológica de la ciudad y determinaron las siguientes acciones:

- Establecer la modalidad combinada de clases presenciales y remotas para todas las escuelas secundarias de la ciudad, estatales y privadas. Anteriormente, sus alumnas y alumnos solo contaban con clases remotas.
- Continuar con la modalidad remota para el nivel superior y formación profesional, debido a que sus estudiantes disponen de un mayor nivel de autonomía.

Como antes, estas medidas son de carácter excepcional. La intención es minimizar la circulación de personas y el uso del transporte público y mitigar así, el riesgo de contagio y propagación del virus.

Con estos objetivos, elaboramos el borrador de un nuevo decreto que realiza los siguientes cambios respecto de los anteriores.

1) Establece la doble modalidad remota y presencial para la escuela secundaria. Para ello, modificaríamos el artículo 2º del Decreto N° 155/21 Proponemos redactarlo de la siguiente manera: "Artículo 2º. Los establecimientos educativos de nivel secundario de gestión estatal y privada deben implementar una modalidad combinada de dictado de clases presencial y remoto"

2) Ratifica la modalidad remota para el nivel superior y formación profesional.

Para ello haríamos lo siguiente:

- a) Sustituir el artículo 3º del Decreto N° 155/21 por el siguiente texto:
"Artículo 3º. Los establecimientos y centros educativos de nivel superior, formación profesional y educación no formal y los de enseñanza de jóvenes y adultos, de gestión estatal y privada, deben implementar una modalidad de cursada exclusivamente remota".
- b) Sustituir el artículo 5º del Decreto N° 155/21 por el siguiente texto:
"Artículo 5º. Se exceptúa de lo dispuesto en el artículo 3º al desarrollo de actividades formativas y profesionalizantes que no puedan desarrollarse de manera remota, correspondientes a las carreras de Nivel Superior y Formación Profesional".
- c) Deja sin efecto los decretos 180/21 y 185/21 en un tercer artículo.

Si bien los decretos 180/21 y 185/21 carecen de contenido preceptivo, los derogaríamos para "empolijar" la normativa.

Conclusión y recomendaciones

Recomendamos, entonces, elaborar un nuevo decreto que refleje los cambios en la situación epidemiológica señalados por las áreas de educación y salud y explicados en el siguiente informe.

Adjuntamos como anexo el borrador del posible nuevo decreto. Ha sido visto y aprobado por las siguientes direcciones:

- Dirección General de Educación de Gestión Privada (orden 19)
- Dirección General Coordinación Legal e Institucional (órdenes 26 y 27) del Ministerio de Educación.
- Dirección General Legal y Técnica del Ministerio de Salud (orden 31)
- Dirección General Asuntos Jurídicos y Recursos Humanos de la Jefatura de Gabinete de Ministros (orden 33).

De estar de acuerdo con lo que aquí proponemos, lo elevaríamos para que lo refrenden los Ministros de las áreas competentes y lo suscriba el Jefe de Gobierno.

Atentamente,

(Nombre, firma, cargo y área)

Trámites, instructivos y respuestas a la ciudadanía

Como mencionamos anteriormente, los trámites e instructivos son documentos de guía. Por otro lado, las respuestas a la ciudadanía brindan información sobre pedidos que las personas hacen al gobierno. Si bien estos tres tipos de comunicaciones otorgan información directa a la ciudadanía se estructuran de diferente manera.

Los trámites e instructivos, proponen una serie de pasos para que el destinatario cumpla y prefieren el modo imperativo (ingresá al sitio, reservá un turno, trae fotocopia, etc.), algo que en general es lo usual en el género (en ocasiones podemos encontrar el uso de infinitivo o también de una primera persona plural con la que los usuarios se identifican). Por otro lado, las respuestas a la ciudadanía no tienen una estructura específica, pero sí deben dar de forma clara la información solicitada.

Respuestas a la ciudadanía

La ley de Acceso a la Información Pública de la Ciudad (Ley 104) establece que todas las personas tienen derecho a solicitar y obtener información de lo que hacemos. Como Gobierno de la Ciudad estamos obligados a responder lo que desean saber y si no contamos con la información, explicar por qué no la tenemos.

Si bien la ley no especifica un tipo o un estilo de respuesta, su mismo espíritu obliga a presentarla del modo más claro que se posible. Visualicemos, entonces, a los solicitantes de información y evitemos presentar documentos complejos tanto en su estilo como en su organización.

VERSIÓN MÁS CLARA Y DIRECTA:

Consulta sobre las leyes ambientales sancionadas en el período 2010-2011

Estimados Sres. Revista Pulso Ecológico:

Recibimos su consulta sobre las leyes ambientales sancionadas por nuestra legislatura entre 2010 y 2011.

Nos complace informarles que alcanzan un total de ocho leyes.

Son las siguientes.

■ 2010

Ley Ciudad 3540.

Compras y Contrataciones públicas de madera y sus derivados - Gestión forestal ambientalmente sustentable.

Ley Ciudad 3709.

Campaña Educativa para el tratamiento de los residuos sólidos urbanos "Toda la Basura no es Basura".

■ 2011

Ley Ciudad 3871

"Plan de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Ley Ciudad 3947

Declaración de la emergencia social, urbanística, ambiental y sanitaria de la Cuenca Matanza Riachuelo

Ley Ciudad 4024

Régimen de incentivos en la Ciudad de Buenos Aires para promover el uso de sistemas de captación de energía solar.

Ley Ciudad 4096

Creación de la Reserva Ecológica Costanera Norte".

Ley 4102

Nivel sonoro de los locales en donde se difunda o ejecute música.

Ley 4120

Marco regulatorio del Servicio Público de Higiene Urbana (SPHU) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Esperando haber respondido a su pedido, lo saluda atentamente.

(Nombre y firma)

Trámite

El Poder Ejecutivo de la ciudad –que utiliza el imperativo y el voseo- ha establecido un formato para la mayoría de sus trámites. Es el siguiente:

1. Descripción breve del trámite;
2. Requisitos;
3. Pasos;
4. Información adicional;
5. Organismo responsable del trámite;
6. Información de contacto;

Instructivo

En el caso de instructivos, puede haber de varios tipos según la complejidad de la tarea a realizar. Aun así, sugerimos usar un esquema similar simplificado.

**DESCRIPCIÓN Y PROPÓSITO
DE LA INSTRUCCIÓN**

PASOS

INFORMACIÓN DE CONTACTO

VERSIÓN CLARA Y DIRECTA:

Estimado referente de Lenguaje Claro:

El próximo martes 1º de marzo tendremos nuestra primera reunión del Manual de Lenguaje Claro. Es virtual y utilizaremos Teams. Te proponemos a continuación una serie de recomendaciones para sacar el mejor partido de ella y también las instrucciones para conectar y participar.

Recomendaciones:

Antes de la reunión:

- Procurá, en lo posible, estar familiarizado con el material que te enviamos. La reunión girará sobre él y cuanto más interiorizado estemos todos, más rico será el intercambio.
- Anotá también previamente tus dudas, consultas y objeciones. Eso agilizará el proceso interno de discusión y debate.

Durante la reunión:

- Mantené, por favor, tu micrófono silenciado durante las exposiciones. Y si ves que tu conexión es débil, apagá la cámara para no quedar fuera de la reunión. (Si eso sucediera, volvé a entrar apenas tu señal mejore)
- Una vez concluidas las exposiciones, solicítá turno para preguntar levantando virtualmente la mano. Una vez que te sea cedida la palabra, activá el micrófono (no olvides desactivarlo cuando hayas terminado)
- En lo posible, procurá no repetir consultas, dudas u objeciones que ya hayan sido formuladas. Pero si no quedaste satisfecho con alguna respuesta, no hay problema en volver sobre algún tema ya tratado.

Después de la reunión:

-Escribinos a llopez@buenosaires.gob.ar con consultas, sugerencias y consultas en general. Contamos con la opinión de todos para mejorar encuentro a encuentro.

Datos del encuentro:

Cuándo: viernes 1º de marzo 2022 15.00 -16.30 Hora estándar de Argentina - Buenos Aires

Dónde: vía Teams (pulsa [aquí](#) para entrar a la reunión)

Saludo final