

Manual de Lenguaje Claro

2023

Secretaría Legal y Técnica

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Jefe de Gobierno
Horacio Rodríguez Larreta

Secretaria Legal y Técnica
María Leticia Montiel

Manual de Lenguaje Claro

2023

Secretaría Legal y Técnica

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

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

Manual de lenguaje claro / ilustrado por Natalia Inés Lipetz Rozada; prólogo de María Leticia Montiel. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Secretaría Legal y Técnica, 2023.

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

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-673-618-3

1. Administración Pública. 2. Políticas Públicas. 3. Lenguaje. I. Lipetz Rozada, Natalia Inés, ilus. II. Montiel, María Leticia, prolog. III. Título.

CDD 351.07

© 2023 Secretaría Legal y Técnica

ISBN 978-987-673-618-3

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Secretaría Legal y Técnica

Uspallata 3160 (C1437JCL) Buenos Aires, Argentina

Correo electrónico: secretarialegalytechnica@buenosaires.gob.ar

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

Directora de la colección Lenguaje claro y gestión pública

Leticia Montiel

Prólogo

Leticia Montiel

Redacción y edición de contenidos

Valeria Magalí Colella y Nuria Gómez Belart

Didáctica

Valeria Magalí Colella y Nuria Gómez Belart

Colaboración textual

Vanina Mariel Azzaro, Juan Manuel Encabo y María Natalia Montesano Melgar

Diseño y maquetación

Natalia Inés Lipetz Rozada

Accesibilidad e hipermédia

Natalia Inés Lipetz Rozada y Jorge González

Hecho el depósito que prevé la Ley 11.723

Publicado en la Argentina

ISBN 978-987-673-618-3



Contenido

Una reflexión necesaria

Sobre la formación de los agentes del Gobierno	7
Sobre la adaptación de los principales textos administrativos	8
Sobre la automatización del proceso de clarificación de textos	8
Sobre la actualización del <i>Manual de Lenguaje Claro</i> y su estructura	8

Parte 1. Los fundamentos del lenguaje claro

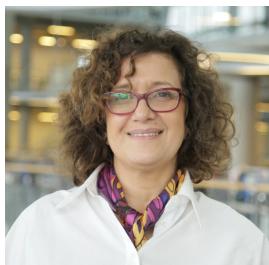
Historia	11
Ventajas de usar un lenguaje claro	14
Características de un texto escrito en lenguaje claro	15
Algunos mitos sobre el lenguaje claro	16
Lenguaje claro y lectura fácil	17
Lenguaje claro para no dejar a nadie atrás	19

Parte 2. Diez pasos para escribir documentos claros

PLANIFICAR	23
Paso 1. Reconocer la situación comunicativa	23
Paso 2. Definir la estrategia de comunicación	32
Paso 3. Explorar, reunir y seleccionar los contenidos	39
Paso 4. Organizar las ideas	42
ESCRIBIR	55
Paso 5. Elaborar el texto	55
Paso 6. Revisar y editar los contenidos	59
EDITAR, DISEÑAR, REVISAR Y GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD	68
Paso 7. Releer y corregir el texto	68
Paso 8. Diseñar el contenido de manera legible	71
Paso 9. Disponer y maquetar el texto en formatos accesibles	74
Paso 10. Hacer la revisión final	76



Una reflexión necesaria



Leticia Montiel
Secretaria Legal y Técnica

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

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

En este ejercicio de reflexión, cabe preguntarnos cuál es la voz del Estado y cómo se expresa la administración pública. Responder estas preguntas resulta fundamental para comprender cuán necesario es transformar nuestra cultura comunicacional y tomar decisiones sobre el modo en que queremos comunicarnos.

Desde esta perspectiva, el tiempo en que vivimos en estricto aislamiento durante la pandemia fue aleccionador en muchos aspectos: nunca antes los equipos de ordenamiento normativo habían recibido tantas consultas sobre la interpretación de los actos administrativos que establecían los diferentes protocolos de aislamiento y prevención sanitaria. Este fue un llamado de atención, fue una respuesta evidente a la pregunta sobre la forma en que se expresa la voz de la administración: enrevesada, laberíntica, árida y distante.

La comunicación clara no es una meta individual, sino que la comparten los tres poderes del Estado, y, en ese contexto, nos propusimos dar el primer paso hacia ese objetivo común, y trabajar en la identificación de los principales textos administrativos para su adaptación a lenguaje claro, la creación de planes de estudio para formar a los agentes de Gobierno y la posible automatización del proceso de clarificación de los textos. Surge entonces la necesidad de agrupar estos esfuerzos en el Programa de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que enfoca los objetivos particulares de cada uno de estos proyectos en uno común, que consideramos más amplio: utilizar el lenguaje claro en todas las prácticas y los procedimientos de la administración pública de la Ciudad.

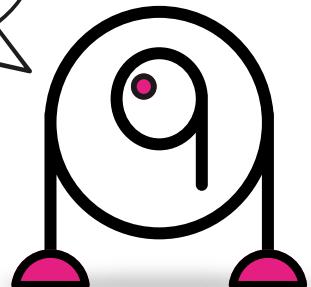


Un proyecto es un esfuerzo que se lleva a cabo para cumplir con un objetivo particular a través de la creación de un resultado (un producto, un proceso desarrollado, un documento, etcétera). Generalmente, los proyectos se enfocan en solucionar una problemática o una oportunidad específica o acotada.

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

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

¿Cuál es la diferencia entre proyecto y programa?



Sobre la formación de los agentes del Gobierno

En 2021, dictamos un seminario en el Instituto de Formación Política y Gestión Pública, en el que participaron más de cuatrocientas personas de distintas partes de Argentina y de los países limítrofes.

A partir de entonces, creamos diferentes espacios de capacitación con la premisa de introducir los lineamientos generales de Lenguaje Claro, para garantizar que las personas que integran el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad, y todos los servidores públicos que lo necesiten, cuenten con una formación adecuada y que cumpla con lo establecido en la Ley de Lenguaje Claro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

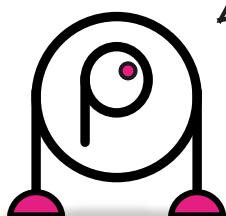
En 2022, lanzamos la *Guía* y el *Manual de Lenguaje Claro*, con el objetivo de generar un cambio en el modo en que se elaboran los documentos, las piezas de comunicación y los actos administrativos que aprueban los funcionarios públicos. La *Guía* es un compendio de recomendaciones dirigidas a los agentes públicos para una redacción sencilla y precisa de normas, trámites y comunicaciones gubernamentales para una comunicación más fluida y transparente.

Tanto la *Guía* como el *Manual* se concibieron como un recurso para que las personas que elaboran los documentos puedan incorporar, progresivamente, las herramientas principales del lenguaje claro en la escritura cotidiana.

La Ley 6367 de Lenguaje Claro representó un paso fundamental para la administración pública porque, en ella, se promueve el uso de un lenguaje claro en los actos y en los documentos del sector público de la Ciudad.



Acceso a la Ley 6367 completa



Sobre la adaptación de los principales textos administrativos

Todo proceso experimenta fases. En una primera etapa de implementación, resulta muy difícil instaurar un cambio tan profundo como el uso del lenguaje claro en todos los documentos que se producen en el Gobierno de la Ciudad. Por lo tanto, establecimos un plan de acción para analizar la claridad del lenguaje utilizado en los requisitos que tienen los ciudadanos para publicar información en el Boletín Oficial en relación con la claridad del procedimiento e interrelación que tiene la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo con la ciudadanía.

Algunas notificaciones, como las cédulas y las citaciones, son los primeros documentos que estamos editando desde una perspectiva clara, para sentar un precedente que permita impulsar la implementación del lenguaje claro en otras áreas del Gobierno.

Sobre la automatización del proceso de clarificación de textos

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

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

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

Sobre la actualización del *Manual de Lenguaje Claro* y su estructura

Este *Manual* surge de una iniciativa de la Secretaría Legal y Técnica (SECLYT) del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) y busca mejorar la comunicación del Estado con la ciudadanía, de acuerdo con lo prescripto por la Ley 6367. Su estructura se creó mediante un proceso participativo que llevaron adelante algunas personas referentes de las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el asesoramiento de un equipo de profesionales de diferentes especialidades.

Tras crearse CLAPPI, tuvimos que rever algunos aspectos de la edición del *Manual*. Durante este proceso, nos focalizamos en temas relacionados con la escritura y la accesibilidad a la información. Además, gracias a la versión digital del *Manual*, pudimos incorporar elementos multimedia (imágenes, videos y sonidos) que añaden una dimensión visual y auditiva que enriquece el contenido y lo hace más fácil de comprender y retener. Desde el punto de vista de su finalidad, la versión actualizada del *Manual* establece los lineamientos para que la administración pública adopte de manera proactiva una comunicación clara y respetuosa, libre de los vicios característicos de las antiguas redacciones oficiales focalizadas en la institución, en lugar de concentrarse en el lector y en la utilidad de cada documento.



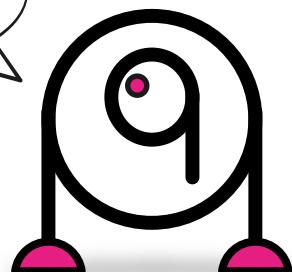
Con un diseño dinámico, propio de un formato hipermedial, y una mayor riqueza en materia de recursos, tanto bibliográficos como multimediales, este *Manual* se articula de la siguiente manera:

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

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

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

¿Cómo se reconoce un documento hipermedial?



Cuando el Estado es sobrio, claro y preciso al atender una necesidad, gana la cercanía y la administración pública se vuelve confiable. La sencillez y la eficiencia van de la mano. Más aún, la sociedad tiene derecho a comprender las leyes que la rigen y las normas que debe respetar, qué trámites debe hacer, cómo tiene que proceder y cuándo le conviene hacerlo. La solidez del entramado social. Y es nuestra responsabilidad, como representantes de la administración pública, estar a la altura de este desafío.

Con el *Manual de Lenguaje Claro*, esperamos estimular a las personas que trabajan en la administración pública para que abandonen las formas caídas en desuso que están arraigadas en el modo en que el Gobierno se comunica con la ciudadanía. De esta manera, podremos estar más cerca del ideal de un Estado moderno, cercano y transparente.

Leticia Montiel
Secretaria Legal y Técnica



Parte 1

Los fundamentos del lenguaje claro

Historia

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

La importancia del lenguaje claro quedó manifiesta casi desde el mismo comienzo de la vida en sociedad.

Antecedentes intelectuales

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

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

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

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

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

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

Antecedentes sociales y políticos

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

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

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

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



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

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

Antecedentes latinoamericanos

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

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

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

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

Lenguaje claro en Argentina

Argentina adoptó el lenguaje claro como política pública del Estado. La Procuración del Tesoro de la Nación y distintos poderes judiciales dictaron sus manuales de estilo.

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

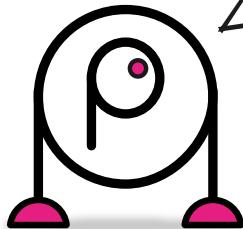
La Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica creó un portal en el que explica las leyes vigentes en lectura fácil, a la vez que implementó un *Manual de Lenguaje Claro* con pautas para redactar información jurídica sencilla.

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

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

Pero, ¿en qué consiste escribir en lenguaje claro?

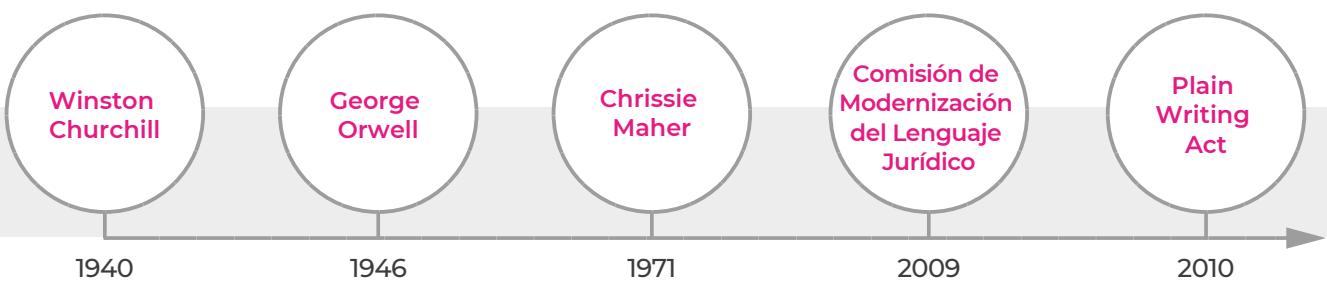
Según la *International Plain Language Working Group*, una comunicación está escrita en lenguaje claro si el lenguaje, la estructura y el diseño son tan claros que el público al cual se dirige puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprender lo que encuentran y utilizar dicha información de manera efectiva.



Antecedentes intelectuales



Antecedentes sociales y políticos



Ventajas de usar un lenguaje claro

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

Sin embargo, actualmente, las personas perciben que los documentos para realizar trámites o seguir instrucciones, que impactan directamente en la vida cotidiana (formularios, instructivos, etcétera, solo pueden entenderlos especialistas.

No comprender estos documentos se convierte en una barrera para acceder a la información que el ciudadano necesita. Para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, las personas se ven en la necesidad de recurrir a intermediarios que les expliquen y realicen esas gestiones.

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

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



Características de un texto escrito en lenguaje claro

“Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprender lo que encuentra y usar esa información”.

Esta definición, propuesta por la *International Plain Language Association*, evidencia el aspecto más importante del lenguaje claro, que es poner el foco en quien lee.

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

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

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



CLARIDAD

Los documentos deben ser escritos de manera clara, simple y directa, y no usar palabras complejas o construcciones difíciles. Si es necesario usar términos técnicos, estos deben ser explicados para asegurarse de que todos puedan entenderlos.



PRECISIÓN

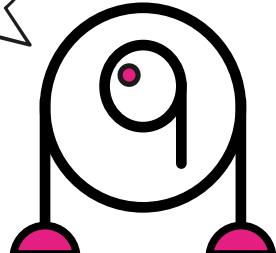
El lenguaje claro evita palabras vagas y elige términos claros y concisos que transmitan la información precisa.



CONCISIÓN

Los documentos deben ser escritos con economía de palabras e incluir solo la información esencial y necesaria.

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



Algunos mitos sobre el lenguaje claro

Los mitos sobre el lenguaje claro son creencias erróneas que perpetúan equívocos sobre cómo comunicarse de manera efectiva y la real finalidad de escribir de manera clara y sencilla documentos destinados a toda una comunidad.

El lenguaje claro vulgariza el lenguaje

La claridad no implica un resumen del contenido ni la vulgarización del lenguaje, sino el reemplazo de expresiones y términos distanciados del uso habitual del lenguaje, por otros más cercanos y que todos puedan comprender.

El lenguaje formal es siempre más claro que el coloquial

Algunos creen que el lenguaje formal es necesariamente más claro que el lenguaje coloquial. Sin embargo, esto depende del contexto y del público al que se dirige. En algunos casos, un lenguaje más informal puede ser más efectivo para conectar con el público y transmitir un mensaje claro.

El lenguaje claro solo busca evitar el vocabulario técnico

El lenguaje claro busca hacer que la información sea comprensible y accesible para el público objetivo, y esto implica más que solo evitar el vocabulario técnico. La claridad en la comunicación se logra a través de la correcta elección de los términos, la reestructuración de la información y los cambios en el tono que permitan una comprensión efectiva del mensaje.

El lenguaje claro subestima a la audiencia

El lenguaje claro no cambia el contenido del texto ni resume su información. Solo intenta comunicar información técnica o compleja a un público diverso.

El lenguaje claro cambia el registro de los textos

Se puede requerir un lenguaje más formal para un público técnico y un lenguaje más coloquial para un público general. El lenguaje claro puede cambiar el registro de los textos para garantizar una comunicación efectiva y comprensible, pero siguen siendo documentos formales.

El lenguaje claro altera el propósito comunicativo

Los textos en lenguaje claro mantienen su finalidad, sea informar, sea explicar, sea persuadir. Los cambios en la estructura, el tono y el vocabulario utilizado para lograr una comunicación más clara no alteran el propósito original de la comunicación.



Lenguaje claro y lectura fácil

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

El lenguaje claro busca que la información pública sea fácil de entender para todas las personas. Muchas veces, los documentos oficiales están escritos de manera confusa y con términos técnicos que los tornan incomprensibles. El objetivo del lenguaje claro es que estos documentos sean accesibles para todos, sin comprometer su rigor técnico.

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

Similitudes entre lenguaje claro y lectura fácil

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

Diferencias entre lenguaje claro y lectura fácil

	Lenguaje claro	Lectura fácil
Perfil de los destinatarios	Toda la ciudadanía	Personas con dificultades de comprensión lectora
Principios en los que se basan	Acceso a la administración pública	Democratización de la lectura y el conocimiento
Integridad del mensaje	Se transmite toda la información	Es posible eliminar información no relevante
Concreción y rigidez de las pautas	Principios generales para redactar y diseñar textos	Pautas concretas y rígidas para adaptar textos



Diferencias entre lenguaje claro y lectura fácil

	Lenguaje claro	Lectura fácil
Versiónes	Se redacta una sola versión del texto	Se redactan dos versiones: la original y la adaptada a la lectura fácil
Ámbito de aplicación	Se aplica a documentos que tienen influencia en la vida diaria de las personas	Se aplica a todo tipo de textos, incluida la literatura
Validación	No requiere validación	Requiere validación*

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

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



Lenguaje claro para no dejar a nadie atrás

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



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

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

El lenguaje claro ayuda a conseguir los siguientes objetivos:



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

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



Garantizar que los textos incluyan la perspectiva de género.

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



Reducir la desigualdad intranacional e internacional.

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





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

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



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la asociación mundial para el desarrollo sostenible.

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



Parte 2

Diez pasos para escribir documentos claros

La Secretaría Legal y Técnica elaboró una guía breve que orienta a las personas sobre cómo redactar un documento. Esta guía es una herramienta para componer un texto de forma clara, porque puede usarse como instructivo o como un ayudamemoria para alguna tarea puntual en el proceso de escritura.

Transformar el pensamiento en un texto redactado implica una secuencia que no es lineal y que se compone de diferentes etapas de creación. Por lo tanto, la escritura es un proceso y exige organización. Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica ha sistematizado el proceso de la escritura en diez pasos, que están estructurados sobre los ejes clásicos de elaboración de un texto: planificación, redacción y revisión.

Planificar

- Paso 1.** Reconocer la situación comunicativa
- Paso 2.** Definir la estrategia de comunicación
- Paso 3.** Explorar, reunir y seleccionar los contenidos
- Paso 4.** Organizar las ideas

Escribir

- Paso 5.** Elaborar el texto
- Paso 6.** Revisar y editar los contenidos

Revisar

- Paso 7.** Releer y corregir el texto
- Paso 8.** Diseñar el contenido de manera legible
- Paso 9.** Disponer y maquetar el texto en formatos accesibles
- Paso 10.** Hacer la revisión final



Planificar

Con algunas habilidades y destrezas, la mayoría de las personas puede detectar, en poco tiempo, cuál es el grado de comprensión de quien recibe el mensaje. Gracias a esa habilidad, los seres humanos pueden adaptar intuitivamente el discurso para lograr que la comunicación sea eficaz, en función del perfil, de los conocimientos del receptor y del vínculo que exista entre ambos.

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

Planificar un texto presupone cuatro pasos: primero, el reconocimiento del contexto, de la intención y de los participantes que intervienen en la comunicación; segundo, el diseño estratégico del mensaje; tercero, la reunión y la selección de los datos necesarios para que el mensaje no tenga huecos de información, y cuarto, la articulación de los contenidos del mensaje, de manera progresiva, para que sea legible.

Paso 1. Reconocer la situación comunicativa

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

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

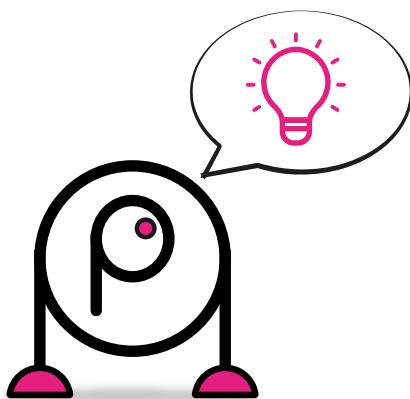


Sobre el papel del emisor

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

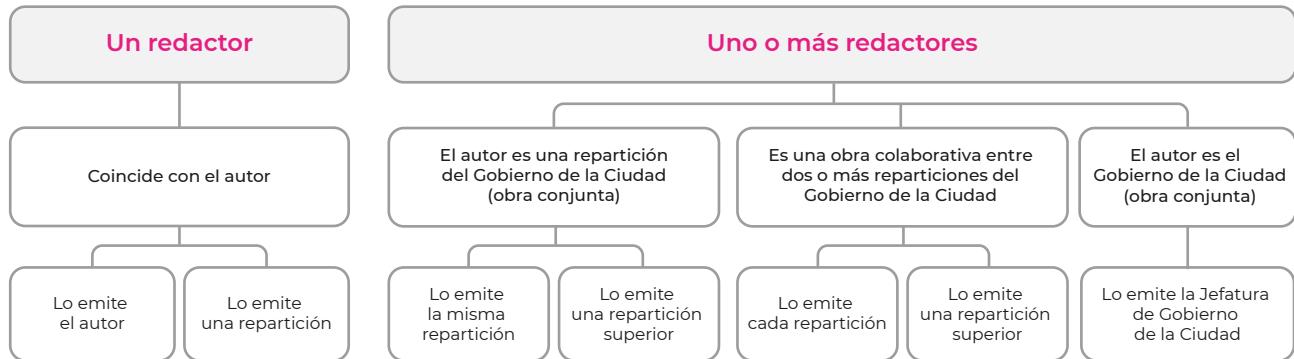
Por lo general, el emisor, el redactor y el autor del texto son la misma persona. Sin embargo, no coinciden cuando se trata de los textos producidos por un organismo. Por eso, es importante tener presente que las comunicaciones que una persona escribe no siempre van a ser firmadas o emitidas por esa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

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



Todas las instituciones se organizan en función de sus tareas y de sus objetivos. Cuanto más grande es la institución, más necesaria es una organización articulada, con un principio jerárquico, en el que los cargos de mayor rango son ocupados por personas con la capacidad de delegar responsabilidades en quienes integran sus equipos. Cuando una persona trabaja para una institución, es importante conocer su estructura para comprender cómo es el funcionamiento interno y para potenciar las vías de comunicación, en favor del trabajo que cada persona realiza. Por lo general, las instituciones simplifican esa estructura en un organigrama, es decir, en un esquema que manifiesta las relaciones entre sus diferentes partes y la función que desempeña cada una de ellas.

Organograma del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires



Fuera de la administración pública, el autor de un texto suele ser una persona. Sin embargo, los documentos que se emiten dentro de un organismo de Gobierno suelen llevar la autoría de una repartición o del propio organismo (por ejemplo, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Esto quiere decir que un conjunto de personas que integra el equipo de trabajo se responsabiliza por el documento en calidad de autor colectivo.

Además, existen casos en los que dos o más reparticiones elaboran un documento y cada una declara haber escrito una parte (capítulos, fragmentos, artículos). En este caso, la autoría se da en colaboración, y la repartición que emite el documento asume la responsabilidad por su publicación.

Por ejemplo, cuando se redacta un proyecto de ley, el contenido del documento cuenta con la redacción de distintas reparticiones que elaboran fragmentos del texto. Paralelamente, se establece un circuito de validación en el que se revisa el documento hasta llegar a la firma del funcionario, con la que se llega a la versión definitiva. Algo similar ocurre con los actos administrativos y con los informes sobre los programas o los proyectos en los que intervengan dos o más áreas.

Sobre el papel del receptor

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

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



**COMUNICACIÓN
IRRADIADA**



**COMUNICACIÓN
LINEAL**

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



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



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



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

Por lo tanto, las comunicaciones deben elaborarse de forma tal que puedan comprender el contenido todas las personas.

Segundo, el redactor deberá considerar la actitud de los destinatarios hacia el tema, hacia la finalidad del mensaje o hacia la imagen del autor o del emisor. Por ejemplo, hay organismos que se ocupan de aspectos de la vida que intimidan a la mayor parte de la ciudadanía, porque la imagen del organismo está asociada a trámites tediosos o a impuestos imposibles de pagar. Incluso si el mensaje que se da es beneficioso para el destinatario, las personas se angustian solo por recibir la comunicación.

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

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

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



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

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

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

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



Otras consideraciones sobre el perfil del lector

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

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

Sobre el objetivo y la intención del mensaje

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

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

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

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

Sobre el contexto comunicativo

El contexto o el entorno es un factor que debe ser tenido en cuenta en el momento de la planificación, puesto que se trata del “escenario” donde se desarrolla la enunciación. Las variables espacio y tiempo son factores determinantes para la comprensión lectora, ya que el discurso de cada persona se construye, de manera inconsciente, desde un “yo”, un “aquí” y un “ahora”, y, por lo tanto, influyen en las decisiones que el redactor tome para crear o articular las ideas en su escrito.

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

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

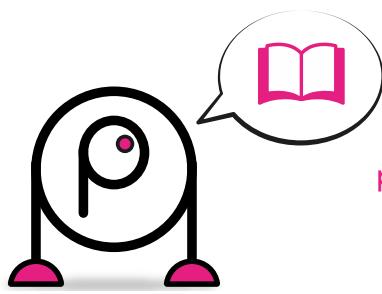


El contexto verbal se manifiesta en el discurso mismo. Se trata del entorno de cada una de las partes que componen un texto. Como las palabras tienen comportamiento lingüístico, en el contexto verbal en el que aparezcan tienen valores semánticos, morfológicos y sintácticos diferentes. Esto quiere decir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

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



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



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

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

Sobre el mensaje

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

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



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

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

Tipo de babbismo	Descripción	Ejemplo	Sugerencia
Por rodeos innecesarios	Algunos especialistas también llaman expansiones a este tipo de vicios. Se caracteriza por el uso de locuciones, de perifrasis y de cláusulas que obstaculizan la lectura.	Si usted me concede el correspondiente permiso, en la presente ocasión aprovecharé la oportunidad que se me ha presentado para intentar, en la medida de lo que esté a mi alcance, llevar a cabo una verificación de los hechos y de toda la información brindada por su persona.	Le pido permiso para verificar la información.
Por exceso de formulismos	Se caracteriza por el uso de expresiones que están vacías de contenido y que, por tradición, se asentaron como fórmulas discursivas. Para algunas personas, estas son una huella de prestigio o de cortesía, aunque no aporten nada de información.	Sin otro asunto que exponer a su digna consideración, me permito expresarle mi más profundo agradecimiento por cuanto se sirva hacer en favor de mi pedido y le reitero la seguridad de contar en mí con un atento y seguro servidor.	Profundamente agradecido, estoy a su disposición.
Por contagio de “cotorreo” coloquial	Se caracteriza por el uso de coloquialismos y de otras formas propias de la oralidad. Por lo general, se observa un desvío respecto de lo que se quiere comunicar. Informalmente, a este vicio se lo suele llamar “irse por las ramas”.	De acuerdo con lo que conversamos personalmente durante la jornada sobre el derecho a entender, celebrada en ese auditorio precioso que tiene la sede del Gobierno de la Ciudad en la calle Uspallata, a una cuadra del Hospital Médico Policial Churruca Visca, circunstancia que resultó muy agradable para mí por tratarse de un bellísimo lugar que no conocía y de una gente muy atenta como son ustedes, los porteños, le comunico que después de consultarlo con mis asesores, he resuelto participar en su proyecto.	En relación con lo conversado durante la jornada sobre el derecho a entender, le comunico que he resuelto participar en su proyecto.



Tipo de blabismo	Descripción	Ejemplo	Sugerencia
Por exagerado celo explicativo	Se caracteriza por el uso de cláusulas que reformulan, explican, describen, aclaran o ejemplifican por demás el contenido del mensaje.	La finalidad del programa, que supone una planificación y un diseño estratégico de una serie de acciones para alcanzar dicha finalidad, es implementar, en las escuelas primarias de gestión estatal, es decir, aquellas que dependen del Ministerio de Educación de la Ciudad, la enseñanza de lenguas extranjeras —inglés, francés, portugués o italiano— desde el primer grado, o sea, desde el comienzo del ciclo de enseñanza primaria, de manera sistemática, que presupone una organización y una planificación previa de los contenidos que se van a dictar a lo largo del ciclo lectivo; intensiva, que presupone la formación continua y constante del alumnado, y gradual, es decir, progresiva, desde los saberes más simples a los saberes más complejos.	La finalidad del programa es implementar la enseñanza de lenguas extranjeras desde el primer grado, de manera sistemática, intensiva y gradual, en las escuelas primarias de gestión estatal.
Por uso de redundancias	Se caracteriza por el uso de expresiones que significan lo mismo. Tiene su origen en una figura retórica llamada pleonasmo, que consiste en añadir enfáticamente a una frase más palabras de las necesarias con el fin de embellecer o añadir expresividad a lo que se dice.	Yo pienso en mi interior que, si no me equivoco, es usted la única persona indicada para efectuar la solicitud o el pedido de que se reinicie de nuevo la iniciación de la ejecución de la gestión o de las acciones pertinentes en los plazos de tiempo necesarios.	Pienso que usted es la persona indicada para pedir que se reinicie la gestión en los plazos innecesarios.

Quienes componen los escritos oficiales tienen la responsabilidad de hacer textos inteligibles, que no confundan a la gente ni le hagan la vida difícil con palabras poco familiares o expresiones largas e indescifrables. Por esa razón, la Secretaría Legal y Técnica recomienda que los mensajes se presenten de forma clara, concisa y precisa.



Paso 2. Definir la estrategia de comunicación

Sobre el carácter instrumental de los textos administrativos

Según las intenciones de la comunicación, el redactor debe elegir un tipo de documento que se ajuste a ellas. Por eso, es necesario conocer no solo la función comunicativa —por ejemplo, un trámite, un informe, una cédula de notificación cada uno de los documentos tiene una finalidad diferente—, sino también las vías de transmisión y la estructura textual.

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

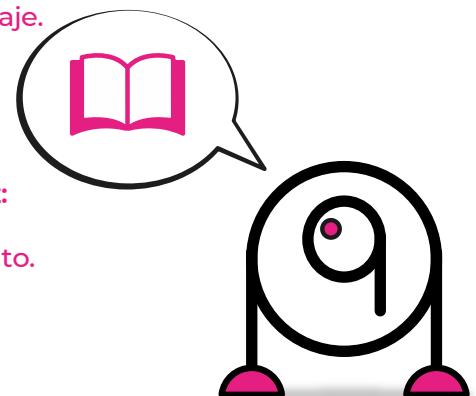
Para que puedan cumplir eficazmente su cometido, la claridad y la buena organización de estos documentos deben ser sus atributos centrales. Es importante señalar que los documentos que produce el Gobierno de la Ciudad funcionan como registro oficial de que algo fue informado, registrado, explicado, pedido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

Características del texto instrumental:

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

Recomendaciones para lograr un texto instrumental eficaz:

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



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

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



buenosaires.gob.ar

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

Trámites a Distancia (TAD)

A partir de 2016, con el objetivo de desarrollar una gestión de gobierno que brinde servicios de calidad de forma simple, eficiente y moderna, se llevó a cabo un proceso de digitalización de todos los trámites y las comunicaciones de la administración pública nacional. Para su implementación, se creó un sistema de Gestión Documental Electrónica y la plataforma Trámites a Distancia.

Trámites a Distancia (TAD) es una ventanilla única electrónica que permite que la ciudadanía realice trámites ante la administración pública nacional en cualquier momento del día a través de Internet. Esta plataforma permite que las personas hagan consultas, realicen presentaciones o trámites e inicien expedientes en forma electrónica, por cuenta propia o a través de una persona apoderada. Entre sus funciones, se encuentran la de subsanar documentos, la de tomar vista de un expediente, la de notificar en forma fehaciente y realizar pagos.

Redes sociales

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

Si bien las cuentas oficiales comunican las actividades generales del Gobierno de la Ciudad, muchas reparticiones tienen cuentas propias para la difusión de sus actividades específicas, como @AGIPBA, @AGC_CONTROL, @EDUCACIONBA, @SALUDBA, @TRANSITOBA, entre otras.

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

- Las cuentas @GCBA se constituyen como la vía formal por la cual se visibiliza la gestión del Gobierno y se presenta la información relevante para la ciudadanía. Se apunta a un tipo de comunicación más unidireccional, con el objetivo de captar, a través de estos canales, a una audiencia adulta o mayor. Las publicaciones de estas cuentas apelan a un tono institucional, pues tratan sobre lanzamientos, planificaciones o acciones relacionadas con las políticas de gestión. Se trata de comunicaciones en las que se prioriza el carácter informativo, detallado y directo, sin implicaturas ni figuras retóricas.



Sobre las vías de comunicación

La vía presencial

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

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

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

La vía virtual

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

Durante los últimos años, se desarrollaron diferentes herramientas digitales para que las personas puedan resolver consultas desde sus hogares, sin necesidad de acercarse a una repartición de Gobierno. Afortunadamente, el contacto en la virtualidad evolucionó gracias a la incorporación de recursos web y aplicaciones móviles, además de soluciones conversacionales con inteligencia artificial, como son los chatbots, que hicieron de este contacto algo eficiente y ágil.

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

- Están disponibles durante todo el día, 365 días al año.
- Brindan mayor transparencia, porque las transacciones quedan registradas y pueden ser consultadas por la ciudadanía. Además, como se usan certificados digitales para la autenticación, las entidades pueden estar seguras de que la persona que realiza la transacción es quien dice ser. Esto da tranquilidad a los ciudadanos porque ayuda a prevenir el fraude y el robo de identidad, que son cada vez más comunes en el mundo actual.
- Permiten automatizar los procesos que antes se hacían de forma manual, y ello reduce el papeleo para procesar, se completa en menos tiempo e intervienen menos personas en el curso del trámite.
- Garantizan una mejora en la seguridad jurídica, porque cada trámite que se realiza queda registrado en un expediente electrónico al que tiene acceso cualquier ciudadano.
- Es más sustentable, porque se reduce el uso de papel y de otros recursos energéticos.



- Las cuentas @BUENOSAIRES se constituyen como la vía informal, donde las conversaciones fluyen de manera más natural. La información se presenta a la ciudadanía de manera rápida, concreta y creativa. Se usan más piezas visuales y menor cantidad de texto, y, de esta manera, se visibiliza la gestión, pero con abordajes más coloridos, con una interacción constante, con la intención de captar, a través de estos canales, a una audiencia joven.
- Las publicaciones de estas cuentas apelan a un tono distendido, usan expresiones coloquiales y amigables. Se trata de comunicaciones en las que se utilizan estrategias disruptivas para potenciar el efecto de cercanía entre la voz del Gobierno y quienes viven, pasean o transitan por la Ciudad de Buenos Aires.

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

Red y cuenta	Descripción	Perfil del público receptor
Facebook GCBA	Es la red social con la mayor presencia de usuarios activos. Por eso, se priorizan los contenidos informativos tales como las convocatorias a eventos, se hacen transmisiones en vivo y se anuncian cursos, talleres, lanzamientos e invitaciones.	Personas de más de 40 años de edad.
Twitter GCBA	Es la red social donde se generan conversaciones que impactan, principalmente, en la prensa y en los líderes de opinión. Los contenidos que se publican en esta red son relevantes, noticiosos, y se basan en la gestión más dura: hilos que describen algún hito específico, transmisiones para anuncios con funcionarios, entre otras comunicaciones.	Personas a partir de los 30 años de edad con un mayor grado de interés político.
Twitter BuenosAires	Es la red social donde se difunden noticias culturales y coloridas en torno a la gestión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se caracteriza por la publicación de contenidos de carácter recreativo, invitaciones a eventos culturales, convocatorias en torno a lo artístico, propuestas de gestión orientadas a fomentar la actividad artística y cultural.	Personas a partir de los 20 años de edad con un interés focalizado en lo artístico.
Instagram GCBA	Es la red social donde la gestión se ve plasmada de manera visual, mediante la publicación de placas informativas con invitaciones a eventos, convocatorias y llamados a la participación de los vecinos. También se publican contenidos relacionados con el lanzamiento de campañas y con los hitos de gestión.	Personas a partir de los 35 años de edad con interés en la gestión de manera directa.
Instagram BuenosAires	Es la red social donde se plasma la Ciudad desde los resultados de gestión. No se publican los contenidos focalizados en el proceso, sino en la finalización. Si bien hubo un giro, donde se priorizaron los testimonios de las diferentes personas detrás de la gestión, sigue primando lo estético. Por eso, hay una gran cantidad de fotos y videos (reels) donde se muestra lo "bello" de la Ciudad y los eventos (mayormente culturales) que lleva a cabo la gestión.	Personas a partir de los 25 años de edad.



Red y cuenta	Descripción	Perfil del público receptor
LinkedIn	Es una red social orientada a la vida laboral y académica de las personas. Se publican invitaciones, convocatorias y propuestas que giren en torno a la formación y desarrollo profesional del usuario.	Personas a partir de los 30 años de edad con interés en el crecimiento académico y profesional.
TikTok	Es la red social donde se brinda información mediante la producción de videos cortos, con un mayor énfasis en la producción audiovisual y una menor apelación a la palabra.	Personas a partir de los 16 años de edad.
YouTube	Es la red social donde pueden encontrarse todos los videos de gestión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se publican campañas y coberturas más extensas para un usuario que está interesado en conocer más sobre las acciones del Gobierno. Recientemente, con el surgimiento de "YouTube Shorts", dentro de la plataforma, se crearon contenidos sintéticos, con una impronta similar a la de TikTok, pero orientados a generar conversaciones con segmentos más adultos.	Personas a partir de los 25 años de edad.
Pinterest	Es la red social más reciente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde priman los contenidos que, a través de fotos, muestran la Ciudad bella, simétrica y estética. Se busca mostrar diferentes puntos, esquinas, edificios y espacios, donde lo estético sea lo llamativo y convocante para las personas.	Personas a partir de los 30 años con un interés cultural y turístico por la Ciudad.

Boti

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

En consecuencia, con el objetivo de crear un canal oficial que, mediante el diálogo, brindara una experiencia simple, única y personalizada, se creó Boti. Boti es un asistente virtual que permite automatizar varias tareas por intermedio de una plataforma conversacional, ya sea desde el teléfono o a través de una página web.



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

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

Por lo general, la administración pública se comunica por escrito, pero, desde hace unos años, el Gobierno se esfuerza por elaborar textos que sean accesibles para todas las personas, y, por eso se han buscado alternativas para que la manifestación de lo que se comunica no sea un obstáculo.

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

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



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

	Comunicación oral y gesto-visoespacial	Comunicación escrita
Características	<p>La comunicación oral se da entre dos o más personas, que hacen uso de la voz y de un código lingüístico compartido.</p> <p>La comunicación gesto-visoespacial se da entre dos o más personas, que hacen uso de expresiones faciales y diversos movimientos de las manos, los brazos y el cuerpo.</p>	<p>Es una forma de comunicación que permite la expresión de ideas, pensamientos, informaciones u opiniones a través de signos gráficos.</p> <p>Si el emisor o el receptor desconocen las reglas de la escritura, la comunicación habrá fallado. Esto supone también tener habilidades de lectura, para poder recibir e interpretar el mensaje.</p>
Tiempo de enunciación	La comunicación se da en tiempo real.	La comunicación se da de manera diferida.
Velocidad de la retroalimentación	La respuesta del receptor al mensaje que ha recibido es inmediata.	La retroalimentación no es inmediata. El proceso no ocurre en tiempo real, por lo que la respuesta del receptor puede tardar, y, en ocasiones, ni siquiera hay respuesta.
Perdurabilidad	Es efímera. Si no quedan registros (filmaciones, por ejemplo), el mensaje se pierde.	Es perdurable. La comunicación escrita permanece en el tiempo, ya que es un registro en sí misma y durará tanto como el soporte físico o virtual que la contiene.
Información del contexto de la enunciación	Puede apoyarse en otros recursos para complementar la comunicación, como el lenguaje corporal, el estado de ánimo o el entorno físico.	Al recibir la información de forma diferida, el lector no conoce el contexto de la enunciación y, por lo tanto, no tiene recursos complementarios para obtener más información que la transmitida en ese mensaje.
Grado de planificación	Es el tipo de comunicación más utilizado en la vida cotidiana. Puede haber cierto contenido pautado —como una lista de temas que deben ser tratados—, pero los mensajes se elaboran de forma espontánea.	<p>Requiere planificación. La comunicación escrita implica una organización y jerarquización de ideas para que el mensaje pueda transmitirse correctamente.</p> <p>El contenido se plasma en una estructura textual, que responde a un tono y a un estilo determinados por el tipo de documento que se elabore.</p>

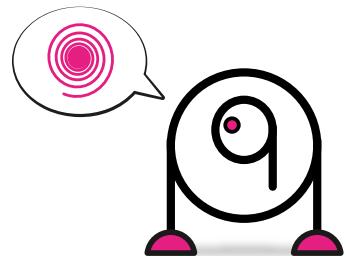


Las manifestaciones mixtas

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

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

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



La importancia de combinar manifestaciones para crear mensajes accesibles

En un mundo que demanda plataformas cada vez más accesibles e inclusivas, es necesario reconocer la responsabilidad que debe asumir el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para dar una respuesta integral a las necesidades de las personas y para garantizar la accesibilidad a la información, tanto desde el contenido como desde el formato.

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

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

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



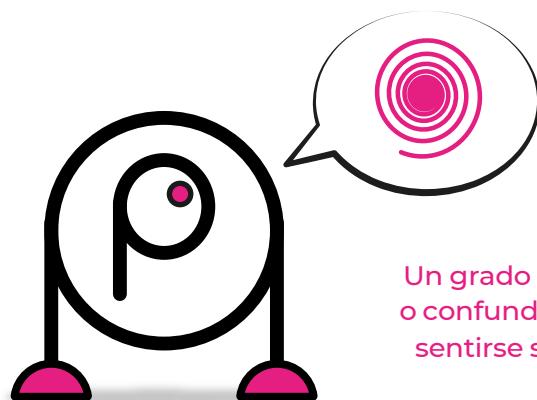
Paso 3. Explorar, reunir y seleccionar los contenidos

El proceso de la escritura es difícil de accionar. Hay que vencer la inercia y activar la maquinaria expresiva. Muchas personas tienen dificultades para encontrar las ideas o no saben por dónde comenzar la redacción. Algunas personas se ven imposibilitadas para escribir y experimentan un tipo de bloqueo que suele llamarse “la crisis de la página en blanco”.

Los bloqueos tienen su origen en factores externos, como el trabajo bajo presión o la falta de toda la información necesaria para redactar los contenidos, pero también se pueden deber a factores internos, como el estado de ánimo del redactor o el afán de perfeccionismo, que puede boicotear la escritura de la primera palabra de un nuevo artículo.

La realización de un escrito es similar a la preparación de una torta; antes de empezar a cocinar, hay que conseguir los elementos necesarios. Sin embargo, mientras que para la realización de una torta hay recetas, la disposición del contenido en un texto se define en la medida en que se trabaja con él.

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



La **informatividad** es una propiedad del texto.

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

Un grado bajo de informatividad en un texto puede perturbar o confundir a la persona que lee el contenido. También puede sentirse subestimado o agredido por el trato que se le da a la información.



La lista de ideas

Descripción

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

Método

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

Advertencia

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

El racimo asociativo

Descripción

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

Método

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

Advertencia

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



El flujo de la escritura

Descripción

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

Método

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

Advertencia

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

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



Paso 4. Organizar las ideas

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

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

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

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

A continuación, se describen las características de los tipos de documentos más frecuentes en función de su estructura, su finalidad y el perfil de las personas a las que se dirige. Además, la Secretaría Legal y Técnica ofrece una plantilla que sirve de modelo de redacción para cada uno de los documentos que se describen. Estas plantillas sirven de guía para que el proceso de redacción sea mucho más sencillo y el redactor se focalice en el contenido de lo que quiere transmitir.

Carta (comunicación externa)

La carta es la comunicación escrita dirigida a una persona, institución o empresa que se encuentra fuera del organismo de Gobierno que la emite. No es una comunicación interna y se diferencia de la carta documento en su finalidad, ya que esta genera efectos jurídicos.

Destinatario: usted o ustedes

Emisor: yo o nosotros (si se trata de una repartición o de un organismo)

Canal: servicio de mensajería o de correo postal

Finalidad: comunicaciones protocolares

Tipo de comunicación: externa

Tipo de papel: tamaño carta o A4, con membrete

Elementos de la carta

1. Membrete

Aporta información sobre la identidad e indica los datos del emisor.

2. Lugar y fecha

En el caso de las comunicaciones que se dan en la misma ciudad, puede indicarse solamente la fecha.

3. Datos del destinatario

En forma vertical, deben disponerse los siguientes datos:

- Tratamiento
- Nombre y apellido del destinatario
- Cargo



- Organismo o institución
- Domicilio real
- Código postal

En el caso de que la comunicación se entregue sin mediar un servicio de mensajería o de correo, en lugar del domicilio real y el código postal, debe escribirse PRESENTE. Tradicionalmente, las personas que enviaban cartas en mano escribían S/D (que significa su despacho). Esta fórmula cayó en desuso hace varios años.

4. Línea de atención

Cuando se envía una carta a una institución o a un organismo, conviene usar la línea de atención para especificar a quién, dentro del equipo de trabajo, va dirigida la carta.

5. Línea de referencia

Se utiliza para indicar sobre qué tema o en relación con qué documento se aborda el contenido de la carta.

6. Saludo inicial

Cuando se conoce al destinatario, puede comenzarse la carta con la fórmula “Estimado Doctor Gómez:” o “Estimada Ingeniera Sontag:”.

Cuando no se conoce el destinatario, conviene usar la fórmula “De mi consideración:” Siempre se cierra el saludo inicial con dos puntos.

7. Cuerpo de la carta

Se estructura en forma de pirámide invertida. En el primer párrafo, debe indicarse la intención de la carta (pedir, informar, invitar, etcétera).

En los párrafos siguientes, se aportan datos complementarios a lo expresado en la intención.

8. Saludo final

Por lo general, se utilizan formas como “Saludos cordiales.”, “Agradezco su atención y lo saludo muy cordialmente.”.

Debe evitarse el saludo “Atentamente.”, porque no constituye en sí mismo un saludo.

También deben evitarse las expresiones “sin otro particular” o “sin más”, que se han instalado por tradición. Cuando una persona no tiene nada más para decir en un texto, no debe anunciarlo.

Otra expresión que debe evitarse es “aprovecho para saludar”, ya que parece enunciar que, si no fuera por la excusa de la carta, el redactor no saludaría al destinatario. Se saluda directamente, sin expansiones ni circunloquios.

El saludo final se cierra con un punto.

9. Firma

Tradicionalmente, las cartas llevan una firma manuscrita que le da peso legal a la comunicación. Hoy en día, es común recibir cartas con firma electrónica.

Siempre que se firma de manera manuscrita, debe aclararse el nombre, y, si corresponde, el cargo dentro de la repartición o del organismo.

10. Adjuntos

Conviene especificar cuántos y qué tipo de documentos acompañan la carta.

11. Iniciales

En las cartas oficiales, deben indicarse las iniciales de quién redactó el texto y quién lo tipió.

12. Copias

Si la carta tiene un destinatario, pero debe informarse a otras personas, es preferible que esta situación y los otros destinatarios se indiquen al final en forma de lista.

[Plantilla de carta](#)

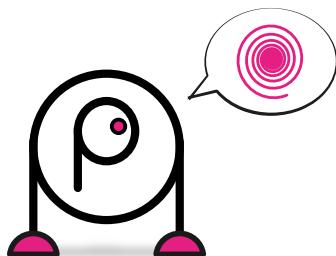


Correo electrónico

El correo electrónico es un sistema de comunicación que permite enviar y recibir información a través de Internet, a través de redes locales o a través de la Intranet del Gobierno de la Ciudad. Este medio permite enviar y recibir mensajes en distintos formatos e insertar o adjuntar cualquier clase de archivos (gráficos, planillas, textos, diapositivas, audio y video, etcétera).

Existen diversos programas que facilitan la gestión del correo electrónico para comunicarse. De todos modos, hay que tener en cuenta que los programas de correo electrónico evolucionan rápida y continuamente. Asimismo, las actualizaciones de dichos programas utilitarios son constantes.

La utilización de este servicio es mucho más económica que los sistemas tradicionales de correo o mensajería. Además, se pueden enviar mensajes durante todo el día, durante todo el año, a cualquier parte del mundo, y dicha comunicación se recibe al instante.



Si la función del correo electrónico es adjuntar un documento que el destinatario desconoce, ayudará mucho que el redactor componga un pequeño resumen de lo que se va a encontrar al abrirlo: ese anuncio puede ahorrar tiempo y evitar confusiones en la lectura posterior.

Destinatario: usted o ustedes

Emisor: yo o nosotros (si se trata de una repartición o de un organismo)

Canal: Internet o Intranet

Tipo de comunicación: interna o externa

Finalidad: múltiple

Elementos del correo electrónico

1. Correo electrónico del destinatario

Por lo general, se suele indicar el nombre del destinatario de forma automática. En este espacio, también se indica quiénes deben recibir una copia de la comunicación. En los correos electrónicos es importante especificar la temática de la comunicación. Se indica como si fuera un título. Es decir, con una frase con un núcleo sustantivo.

2. Fecha

El sistema registra de manera automática el día y la hora del envío.

3. Saludo inicial

Cuando se conoce al destinatario, puede comenzarse la carta con la fórmula "Estimado Doctor Gómez:" o "Estimada Ingeniera Grámola:". Cuando no se conoce el destinatario, conviene usar la fórmula "De mi consideración:". En el caso de las comunicaciones internas, se admiten saludos más informales, como "Hola, María:" o "Queridos colegas:". Siempre se cierra el saludo inicial con dos puntos.

4. Cuerpo del correo electrónico

Se estructura en forma de pirámide invertida. En el primer párrafo, debe indicarse la intención de la carta (pedir, informar, reclamar, etcétera). En los párrafos siguientes, se aportan datos complementarios a la intención.



5. Saludo final

Por lo general, se utilizan formas como “Saludos cordiales.”, “Agradezco su atención y lo saludo muy cordialmente.”.

Debe evitarse el saludo “Atentamente.”, porque no constituye en sí mismo un saludo.

También deben evitarse las expresiones “sin otro particular” o “sin más”, que se han instalado por tradición. Cuando una persona no tiene nada más para decir en un texto, no debe anunciarlo.

Otra expresión que debe evitarse es “aprovecho para saludar”, ya que parece enunciar que, si no fuera por la excusa de la carta, el redactor no saludaría al destinatario. Se saluda directamente, sin expansiones ni circunloquios.

El saludo final se cierra con un punto.

6. Firma

Como en un principio era muy difícil incluir la firma manuscrita en un correo electrónico, se estableció que solo debe indicarse el nombre del emisor, y, si corresponde, el cargo dentro de la repartición o del organismo.

Por lo general, las firmas de cada cuenta de correo electrónico en el Gobierno de la Ciudad cuenta con los siguientes datos: nombre completo de la persona o del organismo responsable de la cuenta, datos de su función en la estructura gubernamental, datos de contacto, logo de la repartición.

7. Adjuntos

El sistema indica automáticamente cuáles son los documentos que acompañan la comunicación.

Una observación sobre la informalidad discursiva

Existe una opinión bastante extendida, entre los usuarios del correo electrónico, acerca de la informalidad del lenguaje en la transmisión de los mensajes por este medio; pero, en realidad, en todo mensaje institucional, hay que redactar con cuidado de preservar la imagen de la organización a la que se pertenece.

Con mucha frecuencia, sobre todo cuando existe familiaridad entre el emisor y el destinatario de un mensaje, se utiliza un estilo excesivamente coloquial. En estos casos, hay que tener en cuenta que se trata de una comunicación escrita, y que aun el estilo coloquial tiene sus reglas.

Los signos de puntuación deben ser colocados como en los escritos formales, y con mayor precaución todavía, pues las oraciones y frases de este registro son más difíciles de interpretar por la cantidad de giros discursivos, la ausencia de sujetos o de verbos principales, y, a veces, por el uso de un estilo telegráfico.

Plantilla de correo electrónico



Nota administrativa

Las notas administrativas son comunicaciones oficiales entre las reparticiones o los organismos del Gobierno. Pueden tener propósitos muy variados —desde situaciones simples, como un agradecimiento o una invitación, hasta otras más complejas, como un reclamo—. Se componen de una forma similar a la carta.



Destinatario: usted (una persona dentro de una repartición o una persona física representante de una institución fuera del Gobierno) o ustedes (una repartición interna o externa al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

Destinatario indirecto (con copia): otra persona dentro de una repartición

Emisor: yo (una persona en representación de una repartición)

Finalidad: pedir, informar, autorizar

Canal: interno o externo

Tipo de comunicación: interna

Elementos de la nota administrativa

1. Membrete

Aporta información sobre la identidad e indica los datos del emisor.

2. Número de identificación de SADE

El Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) asigna un número a cada comunicación. Cuando se firma digitalmente la nota administrativa, automáticamente se registra el documento con su número de identificación para la búsqueda dentro del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE).

3. Lugar y fecha de emisión

El GEDO asigna el lugar y la fecha a cada comunicación de forma automática cuando se firma digitalmente el documento.

4. Referencia

Se utiliza para indicar sobre qué tema o en relación con qué documento se aborda el contenido de la nota.

5. Destinatario

Si el destinatario es interno, al ingresar los datos de la repartición o del receptor, el GEDO identifica sus datos: en el caso de una persona, indica el nombre completo y las siglas de la repartición a la que pertenece; en el caso de una repartición, indica su nombre completo y la sigla de la repartición.

Si el destinatario es externo, se ingresan los datos del receptor y de la institución a la que representa.

6. Destinatario indirecto

Al ingresar la información de la repartición o del receptor, el GEDO identifica sus datos e indica el nombre completo y las siglas de la repartición a la que pertenece.

7. Saludo inicial

El SADE no permite identificar el destinatario con saludos iniciales personalizados. El saludo predeterminado es "De mi mayor consideración:".

8. Cuerpo de la nota

Se estructura en forma de pirámide invertida. En el primer párrafo, debe indicarse la intención de la nota (pedir, informar, autorizar, etcétera).

En los párrafos siguientes, se aportan datos complementarios a lo expresado en la intención.

En el caso de que la nota contenga documentos adjuntos (archivos embebidos, incrustados, documentos de trabajo o anexos), es importante identificarlos en el cuerpo del texto.

9. Saludo final

Por lo general, se utilizan formas como "Saludos cordiales.", "Agradezco su atención y lo saludo muy cordialmente.".

Debe evitarse el saludo "Atentamente.", porque no constituye en sí mismo un saludo.

También deben evitarse las expresiones "sin otro particular" o "sin más", que se han instalado por tradición. Cuando una persona no tiene nada más para decir en un texto, no debe anunciarlo.



Otra expresión que debe evitarse es “aprovecho para saludar”, ya que parece enunciar que si no fuera por la excusa de la carta, el redactor no saludaría al destinatario. Se saluda directamente, sin expansiones ni circunloquios. El saludo final se cierra con un punto.

10. Firma

La firma de la nota se genera digitalmente a través del módulo GEDO.

Plantilla de nota administrativa



Memorándum (memo)

El memorándum es un breve mensaje escrito por el que se intercambia información entre distintas áreas o reparticiones del Gobierno. Habitualmente, se lo usa para comunicar información de un responsable a los demás integrantes de un equipo de trabajo. Por las características de su estructura, es común que se utilice como un documento para fijar criterios o dejar por escrito algún acuerdo que fue pactado o validado en la oralidad.

Destinatario: una persona dentro de una repartición

Destinatario indirecto (con copia): otra persona dentro de una repartición

Emisor: una repartición

Finalidad: solicitar informes, impartir instrucciones, comunicar decisiones

Canal: electrónico

Tipo de comunicación: interna

Elementos del memorándum

1. Número de identificación de SADE

El módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) asigna un número a cada comunicación. Cuando se firma digitalmente el memorándum, se registra el documento con su número de identificación para la búsqueda dentro del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE).

2. Datos del emisor

El GEDO asigna la sigla de la repartición a cada memorándum de forma automática cuando se produce digitalmente el documento.

3. Lugar y fecha de emisión

El módulo GEDO asigna el lugar y la fecha a cada comunicación de forma automática cuando se firma digitalmente el documento.

4. Referencia

Se utiliza para indicar sobre qué tema o en relación con qué documento se aborda el contenido de la nota.

5. Destinatario

Al ingresar la información del receptor, el GEDO identifica sus datos e indica el nombre completo y las siglas de la repartición a la que pertenece.

6. Destinatario indirecto

Al ingresar la información de la repartición o del receptor, el GEDO identifica sus datos e indica el nombre completo y las siglas de la repartición a la que pertenece.



7. Cuerpo del memorándum

Se compone de la siguiente forma:

1. Una descripción del contexto en el que se trató el tema.

2. La enumeración de los aspectos relevantes de lo conversado o de las consideraciones clave (los efectos, los riesgos, las ventajas o las consecuencias que conllevan las decisiones sobre el tema que se trata), o un resumen de los argumentos a favor o en contra de las decisiones sobre el tema que se trata.

3. Una descripción breve de la decisión tomada.

Según la relevancia del contenido, esta información se puede distribuir en uno o en más párrafos.

En el caso de que el memorándum contenga documentos adjuntos (archivos embebidos, incrustados o anexos), es importante identificarlos en el cuerpo del texto.

8. Firma

La firma de la nota se genera digitalmente a través del módulo GEDO.

Plantilla de memorándum



Comunicado o aviso

Cuando la autoridad de un área o de una repartición debe comunicar algo a los funcionarios de la administración pública o a la ciudadanía, se utiliza el comunicado. Tradicionalmente, se usa para informar a la comunidad sobre algún cambio o sobre una decisión importante. Los comunicados se dan por una vía de alcance masivo —una página web, el boletín oficial, una rueda de prensa—, y los receptores son los que deben acercarse a la información.

Destinatario: un conjunto de personas que habitan, trabajan o transitan por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, funcionarios de la administración pública

Emisor: una persona en representación de una repartición o de un área, por lo general, una figura de autoridad

Finalidad: anunciar decisiones o cambios, comunicar información de impacto inmediato en la población

Canal: es común que los comunicados se transmitan a través de los canales de difusión masiva del Gobierno

Tipo de comunicación: interna, para los funcionarios de la administración pública, o externa, para el resto de la población

Elementos del tipo textual

1. Membrete

Aporta información sobre la identidad e indica los datos del emisor.

2. Repartición

Se indica el área a la que pertenece y el nombre completo de la repartición.

3. Título del comunicado

Como se trata de una comunicación irradiada, en el título del comunicado, se indica la intención o la acción que se informa, como “Llamado a concurso”, “Convocatoria a audiencia pública”, “Informe final”.

También se indica el número del acto administrativo por el que se autoriza la acción explícita en el título del comunicado.



4. Número de expediente

Se trata del número mediante el cual se identifica la tramitación que justifica la emisión del comunicado.

5. Cuerpo del comunicado

Se compone en forma de pirámide invertida.

En el primer párrafo, se describe el contexto en el que se emite la comunicación y, habitualmente, se especifican los documentos en los que se sostiene la acción que se informa.

En los siguientes párrafos, se aportan los datos que complementan la información.

En caso de que las decisiones que se quieran comunicar sean varias, suele presentarse un punteo o un listado.

6. Firma

La persona que se responsabiliza por la comunicación firma en representación propia, de su equipo de trabajo o del área a la que pertenece.

7. Período de difusión

Los comunicados suelen publicarse por varios días en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires para que se entere la comunidad. Por esa razón, siempre que se emite este tipo de documento, se indica cuándo inicia y cuándo vence el período de difusión.

Plantilla de comunicado



Instructivo

Los instructivos son documentos de guía. Proponen una serie de pasos para que las personas destinatarias puedan desarrollar una serie de acciones o cumplir con un procedimiento. Por la naturaleza de este tipo textual, los instructivos se caracterizan por la presentación didáctica del contenido. Se redactan en el modo imperativo y, en muchos casos, admiten el voseo (ingresá al sitio, reservá un turno, traé una fotocopia del documento, etcétera).

Es importante recordar que estos documentos llegan de forma directa a la ciudadanía y explican a las personas que habitan o transitan por la Ciudad cómo deben interactuar con el Gobierno, y qué documentación deben presentar para ejercer sus derechos y obligaciones.

Destinatario: la ciudadanía en general o un grupo no especificado de personas

Emisor: una repartición o una persona en representación de una repartición

Finalidad: describir un procedimiento

Canal: múltiple (suelen componerse pósteres para que la gente los lea en la vía pública, se pueden enviar por correo electrónico y estar alojados en una página web. Muchas veces, acompañan a otros tipos textuales, como actos administrativos, comunicados o memos)

Tipo de comunicación: interna o externa

Elementos del tipo textual

1. Membrete (optativo)

Aporta información sobre la identidad e indica los datos del emisor. Por lo general, se emite de forma automática en el documento cuando se genera en el módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO).



2. Título del instructivo

El título debe coincidir con el tema o el objetivo de las instrucciones. Es común que se escriba en forma de pregunta con o sin los signos expresivos correspondientes.

3. Saludo inicial (optativo)

No siempre llevan un saludo inicial. Como se trata de comunicaciones irradieradas, si se incluye el saludo inicial, se orienta a un grupo de personas. Habitualmente, se utilizan fórmulas, como "A toda la ciudadanía:", "A todos los funcionarios:" o "Estimada comunidad educativa:", que engloban al grupo humano al que se dirige la comunicación.

4. Propósito y descripción de la instrucción

Antes de indicar los pasos en los que se desarrolla el proceso que se describe en el instructivo, es conveniente crear una entrada o una premisa que ubique el tema o el contexto en el que se desarrolla.

5. Pasos

Antes de redactar los pasos, conviene tomarse unos minutos para pensar cómo se desarrolla el proceso y seccionarlo mentalmente en fases, etapas, partes o pasos.

Los pasos deben describirse de forma lineal y progresiva, y conviene comprobar que estos pasos se desarrollan de forma consistente con un lector que realice las acciones del proceso siguiendo el procedimiento del texto.

6. Información de contacto

Como los instructivos no tienen firma, suele brindarse la información de contacto con el fin de crear un espacio de contención para el receptor. De esta manera, las personas pueden consultar sus dudas o sus inquietudes en otra instancia de la comunicación.

Además, con la información de contacto, los receptores comprenden quién emite el mensaje, y, por lo tanto, deducen cuál es el marco institucional en el que se desarrolla la situación comunicativa.

Plantilla de instructivo



Minuta de reunión

Las minutas de reunión son documentos que registran lo conversado en un encuentro entre colegas, entre personas que trabajan en la administración pública o en instituciones vinculadas con el Gobierno. En otros ámbitos, es común que se llame a este tipo textual "actas", pero la Secretaría Legal y Técnica considera que es mejor usar el término "minuta" para evitar confusiones con otros tipos textuales.

Este tipo de textos son útiles para dejar asentado el estado de proyectos o de negociaciones, la toma de decisiones, los obstáculos por superar, los planes de acción, entre otros. A su vez, garantiza que la información es clara y está ordenada para las personas destinatarias, ya sea que hayan participado del encuentro o que deban tener conocimiento de lo conversado.

Destinatario: funcionarios de la administración pública o de otras instituciones

Destinatario indirecto: funcionarios de la administración pública

Emisor: una repartición o una persona en representación de una repartición

Finalidad: informar lo acordado en una reunión

Canal: correo electrónico

Tipo de comunicación: interna



Elementos del tipo textual:

1. Membrete (optativo)

Aporta información sobre la identidad e indica los datos del emisor. Por lo general, se emite de forma automática cuando la repartición tiene herramientas de comunicación propias.

2. Título

Debe indicarse "Minuta de reunión". Puede especificarse el tipo de reunión que se realiza, por ejemplo: reunión de seguimiento, reunión operativa, reunión de planificación.

3. Lugar, fecha y modalidad de la reunión

Se indica dónde, cuándo y de qué manera se realizó la reunión (presencial, virtual o híbrida). En algunos casos, no solo se especifica la fecha, sino también el horario y la duración de la reunión.

4. Participantes

Se realiza un listado de quienes estuvieron presentes en la reunión y que son los destinatarios principales de la minuta.

5. Destinatarios indirectos

Se listan los nombres de las personas que no participaron del encuentro y a las que corresponde informar sobre los temas tratados en la reunión.

6. Motivo de la reunión

Se especifica la razón por la cual se reunieron. Puede tratarse de un tema puntual o de un eje de temas.

7. Objetivo de la reunión

Se indica el propósito por el cual se reunieron. Puede ser un objetivo específico o un conjunto de objetivos.

8. Temas tratados

Se desarrolla un punteo de los temas por los que se convocó a la reunión.

9. Desarrollo de los temas

Tomando como punto de partida el listado de los temas, se describe qué se habló y qué se decidió sobre cada cuestión.

10. Plan de acción

Para cada uno de los temas, se indica cuáles son las próximas acciones, los plazos, los responsables y los resultados que se espera alcanzar.

11. Datos de la próxima reunión (optativo)

En el caso de que esté contemplada una reunión futura, se indica en la minuta la fecha y la hora, para que los participantes puedan organizar sus agendas.

12. Adjuntos (optativo)

Se especifica el tipo de documentos que acompañan la minuta. Por ejemplo: presentaciones, informes, leyes, borradores, etcétera.

13. Firma de la persona que redacta la minuta

La persona que elabora la minuta es responsable por su contenido.

Plantilla de minuta de reunión



Acto administrativo

Un acto administrativo es una decisión tomada por una autoridad administrativa que produce efectos jurídicos, como crear, transmitir, registrar, modificar o extinguir derechos y obligaciones, entre otros. Existen varios subtipos de actos administrativos de acuerdo con la autoridad que lo emite. Aquí se describe la estructura común a todos ellos, sin focalizar los casos particulares.

Destinatario: no se especifica

Emisor: una autoridad administrativa o un grupo de autoridades administrativas

Finalidad: informar, autorizar, designar, derogar, aprobar, modificar, resolver, etcétera

Canal: Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o a través del módulo de comunicaciones oficiales del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE)

Tipo de comunicación: externa o interna

Elementos del acto administrativo

1. Membrete

Aporta información sobre la identidad e indica el carácter oficial del documento.

2. Número de identificación del acto

Aporta información sobre la autoridad administrativa que emite el documento.

3. Lugar y fecha

Se indica el lugar y la fecha en que se firmó el documento.

4. Antecedentes (visto)

Se trata del listado de las fuentes que se analizaron para la toma de la decisión administrativa. Pueden ser leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, informes, entre otros.

Es importante identificar el número de expediente a través del que se tramita la decisión administrativa.

5. Fundamentación (considerando)

Se trata del detalle de las razones que motivan la toma de esa decisión. Debe evitarse el uso de oraciones incompletas, así como debe limitarse la extensión de cada una de ellas.

6. Articulado (parte dispositiva del acto)

Se trata del detalle de la toma de decisión propiamente dicha. Es aconsejable evitar las mayúsculas en la cláusula introductoria y presentar una oración completa: "La autoridad administrativa X resuelve lo siguiente:"

7. Firma (refrendo)

Se introduce la firma electrónica de la autoridad administrativa o las autoridades administrativas que tomaron la decisión.

8. Adjuntos (anexos)

Este tipo de documentos puede variar de acuerdo con el tipo de decisión administrativa.

Es importante identificar a los anexos en el cuerpo de la parte dispositiva del acto, en los artículos en los que corresponda su mención.

Plantilla de acto administrativo



Informe administrativo

Un informe administrativo es un documento que brinda datos de diferente naturaleza. Habitualmente, tienen usos múltiples que dependen de la situación comunicativa en la que está inmerso.

Destinatario: usted (cualquier persona, ya sea un ciudadano o un funcionario público), ustedes (una institución o una repartición) o sin especificar

Emisor: un funcionario o una repartición

Finalidad: informar, describir, explicar, argumentar

Canal: correo electrónico, página web institucional, puede ser un anexo de otros tipos textuales

Tipo de comunicación: interna o externa

Elementos del informe

1. Membrete

Aporta información sobre la identidad e indica el carácter oficial del documento.

2. Número de identificación de SADE

El módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) asigna un número a cada informe. Cuando se firma digitalmente el informe, se registra el documento con su número de identificación para la búsqueda dentro del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE).

3. Lugar y fecha

El módulo GEDO asigna el lugar y la fecha a cada comunicación de forma automática cuando se firma digitalmente el documento.

4. Referencia

Se utiliza para indicar sobre qué tema o en relación con qué documento se aborda el contenido del informe.

Es común que los informes estén articulados con la tramitación de un expediente, por lo que es recomendable especificar el número con el que se identifica.

5. Detalle del informe

Si bien la estructura interna de un informe varía, es importante conservar el orden en el que el contenido se brinda.

Específicamente, es recomendable incluir, en el comienzo del cuerpo del texto, el objetivo del informe, y luego desarrollar la articulación de los datos en forma progresiva. Se cierra el informe con las conclusiones o las recomendaciones que surgen del análisis presentado.

6. Firma

Se introduce la firma electrónica de la persona que elabora el informe.

7. Adjuntos (anexos)

Este tipo de documentos puede variar de acuerdo con el tipo de informe que se labore. Siempre es importante identificarlos en el cuerpo del texto.

Plantilla de informe administrativo



Notificaciones

Una notificación es un documento emitido por una autoridad competente. Se utiliza para llamar la atención sobre una situación o para comunicar una decisión.

Destinatario: usted (cualquier persona, ya sea un ciudadano o un funcionario público) o ustedes (una institución o una repartición)

Emisor: un funcionario en representación de una repartición

Finalidad: informar, citar, invitar, advertir, intimar, sancionar, etcétera

Canal: correo electrónico, a través del cuerpo de notificadores o del correo postal

Tipo de comunicación: interna o externa

Elementos de la notificación

1. Membrete

Aporta información sobre la identidad e indica el carácter oficial del documento.

2. Número de identificación de SADE

El módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO) asigna un número a cada notificación. Cuando se firma digitalmente la notificación, se registra el documento con su número de identificación para la búsqueda dentro del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE).

3. Lugar y fecha

El módulo GEDO asigna el lugar y la fecha a cada comunicación de forma automática cuando se firma digitalmente el documento.

4. Datos del destinatario

Este apartado puede variar de acuerdo con el contenido de la notificación. Se indican los datos por los que se puede identificar a la persona que recibe el documento.

5. Referencias de emisión

Se utiliza para indicar la autoridad administrativa que tomó la decisión, sobre qué tema o en relación con qué documento se aborda el contenido de la notificación, y el expediente mediante el que se trató la decisión administrativa.

6. Detalle del acto administrativo

Es la copia textual de la decisión administrativa.

7. Leyenda sobre la notificación

Para que la persona notificada sepa si puede cuestionar la decisión administrativa, se incluye una leyenda que indica cuándo el procedimiento administrativo está en curso.

8. Explicación del procedimiento para cuestionar la decisión administrativa

A modo de guía, se detalla el procedimiento y la forma en que la persona destinataria puede cuestionar el acto administrativo que se le notifica.

9. Normas de consulta

Se indican las normas dentro de las que se enmarca el procedimiento administrativo.

10. Ilocución

Se trata del acto específico de verbalizar el acto de notificar al destinatario. Por lo general, suele presentarse en forma de una oración breve: "Queda usted notificado/a."

11. Sello y firma

Se introduce la firma electrónica de la autoridad administrativa que emite el acto que se notifica.

Plantilla de notificaciones



Escribir

Paso 5. Elaborar el texto

Lecturabilidad y legibilidad

Legibilidad y lecturabilidad son dos términos relacionados con la actividad lectora. Son conceptos cercanos en su significación, pero no son términos equivalentes. La legibilidad es el grado de facilidad para la lectura que puede ofrecer un texto, centrado en los aspectos tipográficos, visuales o espaciales. Por su parte, la lecturabilidad designa el grado de facilidad con que se puede leer, comprender y memorizar un texto escrito. En este caso, los aspectos implicados están relacionados con la estructura de las frases y oraciones, la organización sintáctica de los párrafos, la dificultad del vocabulario elegido, etcétera.

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

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

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

Lecturabilidad alta

- Palabras cortas y básicas.
- Frases cortas.
- Lenguaje concreto.
- Estructuras que favorecen la anticipación.
- Presencia de marcadores textuales.
- Situación lógica del verbo.
- Variación tipográfica: cifras, negrita, cursiva.
- Oraciones lineales bien formadas (sujeto, verbo, argumentos).

Lecturabilidad baja

- Palabras largas y complejas.
- Frases extensas.
- Lenguaje abstracto.
- Subordinadas e incisos demasiado largos.
- Presencia de repeticiones, expansiones innecesarias, circunloquios, blablismos, clausulismos.
- Enumeraciones excesivas.
- Monotonía discursiva.
- Abuso de tecnicismos.
- Escasez de verbos conjugados.
- Alteraciones del orden lógico en la oración.
- Abuso de las formas no conjugadas del verbo.
- Inserción del tema más importante al final.



El arte de escribir párrafos claros

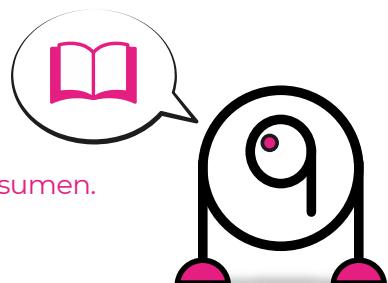
Los párrafos estructuran el contenido del texto y muestran formalmente la organización. Cuando los párrafos están bien formados, el lector hace menos esfuerzo para comprender. Pero si se los compone de forma incorrecta o sin cuidado, puede entorpecer la lectura.

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

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

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

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



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

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

Es común que, en los textos de la administración pública, se encuentren párrafos mal formados, porque siguen una tradición —ya caída en desuso— que alentaba a los funcionarios a escribir párrafos farragosos para mostrar la faceta docta y profesional del emisor. En esa estrategia de redacción, además, muchas personas manipulaban el discurso y ocultaban información relevante tras el palabrerío.

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

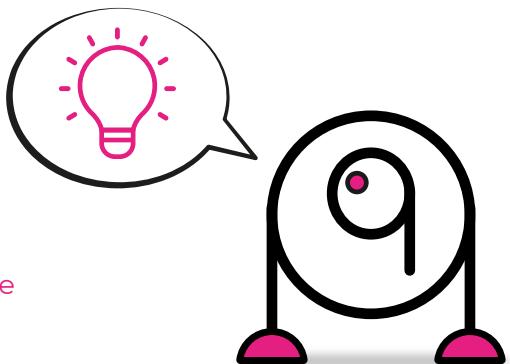
- **Desequilibrios:** mezcla anárquica de párrafos largos y cortos sin razón aparente. No existe un orden estructurado.
- **Repeticiones y desórdenes:** se rompe la unidad significativa por causas diversas (ideas que debieran ir juntas aparecen en párrafos distintos, se repite una misma idea en dos o más párrafos, dos unidades vecinas tratan el mismo tema sin que haya ninguna razón que impida que constituyan un único párrafo, etcétera).



- **Párrafos-frase:** el texto no tiene puntos y seguido; cada párrafo consta de una sola frase, más o menos larga. El significado se descompone en una lista inconexa de ideas. El lector debe hacer el trabajo de relacionarlas y construir unidades superiores.
- **Párrafos-lata:** párrafos excesivamente largos que ocupan casi una página entera. Adquieren la apariencia de bloque espeso de prosa y suelen contener en su interior distintas subunidades. El lector tiene que “abrir la lata” del párrafo para poder identificar y separar todas las partes.
- **Párrafos escondidos:** el texto está bien ordenado desde un punto de vista profundo, pero resulta poco evidente para el lector, que tiene que leer muy atentamente para descubrir la estructura. La prosa no tiene marcadores ni muestra visualmente su organización. El texto ganaría en claridad si hiciera más evidente el orden o, por ejemplo, si lo explicara al principio.

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

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



El arte de escribir oraciones claras

Todos los manuales de redacción aconsejan brevedad, ya que esta facilita la comprensión lectora. Si bien se recomienda una extensión no mayor de treinta palabras por oración, la capacidad media de la memoria de corto plazo es de quince palabras. Esto significa que, mientras leen, las personas tienen una capacidad muy limitada para recordar palabras. Cuando una persona se encuentra con un párrafo muy extenso, su memoria inmediata se sobrecarga. En consecuencia, no puede retener todas las palabras y pierde el hilo de la información con facilidad.

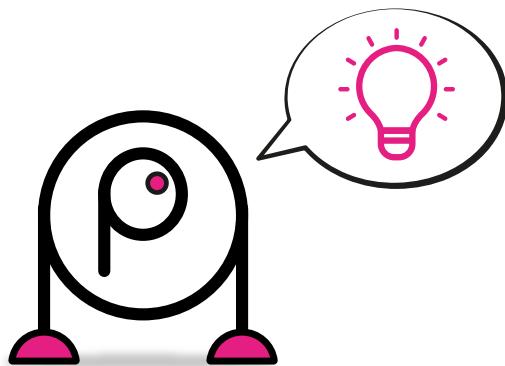
Esto no significa que deban escribirse las oraciones con un formato telegráfico para garantizar la brevedad. Las oraciones muy cortas son más difíciles de recordar si se encadenan una detrás de otra sin conexiones lógicas. El lector lee sin esfuerzo, pero tiene que recordar ideas una por una, sin poder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

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



Bartolomé Galí Claret, en su *Nueva gramática castellana*, publicada en 1893, dio la recomendación más sensata sobre la extensión de las oraciones:

“Cuando una cláusula nos parezca demasiado larga, la descompondremos en otras más cortas, las cuales tendrán [...] la ventaja de ser más claras y tal vez más correctas.



No escribamos nunca cláusula alguna en el papel, sin haberla construido antes en el entendimiento, y desechémolas por demasiado larga, enredada y confusa siempre que después de construida, no podamos retenerla con facilidad en la memoria”.

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

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

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

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

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

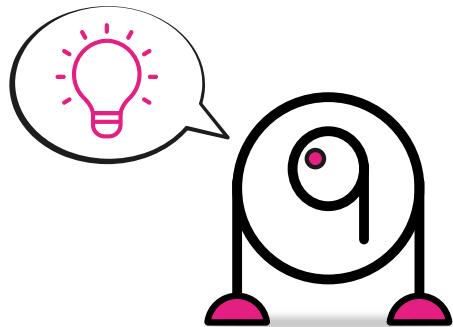


Paso 6. Revisar y editar los contenidos

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

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

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



La primera fase: la revisión del contenido

Desde el punto de vista del contenido, hay construcciones menos comprensibles que otras. Aquí se detallan algunas formas viciadas que son poco claras para los lectores. Muchas de estas formas, aparecen con frecuencia en los textos de la administración pública:

El blablismo

Hay que comprobar que todas las ramas de la frase aporten información útil. En general, en el discurso administrativo, los redactores tienden a usar más palabras de las necesarias. Para potenciar la concisión, conviene eliminar la información estéril o demasiado obvia, evitar las expansiones innecesarias y reemplazarlas por otras más económicas.

Ejemplo

• Versión original

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

• Versión revisada

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

El clausulismo

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



Las consecuencias del clausulismo son bastante graves. El contenido de la oración principal se pierde entre tantas explicaciones y al lector le cuesta identificarla. Los incisos demasiado largos separan elementos continuos y rompen el hilo de la lectura. El lector no tiene capacidad de recordar todo lo que va leyendo.

Ejemplo

• Versión original

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

• Versión revisada

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

El uso de expresiones sesgadas o poco inclusivas

Para muchos redactores resulta un desafío escribir de forma clara e inclusiva. Es importante reflexionar sobre la actitud con que se trata a las personas receptoras de los textos.

Si bien en algunos ámbitos se recomienda el desdoblamiento, el uso constante de estrategia atenta contra la concisión y contra la claridad, pues recarga el discurso y dificulta la lecturabilidad. Además, hay personas que se perciben excluidas si se usa un desdoblamiento binario (vecinas y vecinos, argentinas y argentinos).

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

1. El uso de sustantivos colectivos que aluden a personas o a grupos sin referirse a su género (“la ciudadanía”, en lugar de “los ciudadanos”; “el personal”, en lugar de “los empleados”; “el plantel docente”, en lugar de “los maestros”).

2. El uso de sustantivos epicenos, es decir, puede designar seres de uno y otro sexo indistintamente (“la autoridad”, “el emisor”, “la persona”, “la víctima”).

3. El uso de reformulaciones mediante oraciones subordinadas de relativo libres (“quienes estudian”, en lugar de “los estudiantes”).

4. La eliminación del sustantivo con marca de género si no aporta información (“La aplicación permite al usuario cambiar su clave personal”, puede reducirse a “La aplicación permite cambiar la clave personal”).



La segunda fase: la revisión de la forma de expresarlo

El abuso en las formas pasivas

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

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

Ejemplo 1

• Versión original

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.

• Versión revisada

El Gobierno de la Ciudad asigna vacantes a los aspirantes a ingresar a las escuelas públicas según el orden en la preinscripción de los establecimientos educativos y según las reglas de asignación del Reglamento Escolar.

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

• Versión revisada

Mientras las clases estén suspendidas, el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat continuará desarrollando las tareas administrativas indispensables y coordinará los servicios sociales críticos y las actividades que se programen.



El abuso en la nominalización

En el discurso administrativo, hay una tendencia creciente hacia el estilo nominal. Ocurre algo similar al abuso de la voz pasiva: no hay sujetos que se responsabilicen de las acciones. Cuando la cantidad de sustantivos supera excesivamente la cantidad de verbos por oración, la persona que lee el texto debe hacer un esfuerzo mayor para reponer la información que quedó suspendida en la nebulosa de los sustantivos abstractos.

Ejemplo

• Versión original

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

• Versión revisada

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

El abuso en ciertas formas no conjugadas del verbo

El infinitivo, el participio y el gerundio son derivados verbales, son formas no personales del verbo y su uso trae algunos problemas, pues no poseen variación de persona y no indican temporalidad. Antiguamente, a estas formas se las agrupaba con el término *verboide*. Son tres las formas no conjugadas: infinitivo, participio y gerundio.

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

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

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



Hay dos usos incorrectos del gerundio que merecen especial atención:

- **Gerundio adjetivado o especificativo**

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

*Mandaron una nota *informando las nuevas disposiciones.*

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

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

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

Se ha votado una enmienda regulando las tarifas de embarque.

(Correcto: Se ha votado una enmienda con la que se regulan las tarifas de embarque.)

- **Gerundio de posterioridad**

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

*Limpia los dientes *dejándolos más blancos.*

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

El distanciamiento sintáctico

En el orden de la oración, hay elementos que deben ubicarse en una posición cercana si se pretende expresar una idea con claridad. La cláusula puede estorbar o incluso confundir la lectura, si se inserta torpemente entre dos palabras que deben ir juntas. Este es el caso de las expresiones que, sin motivo, separan el sujeto del verbo, o el verbo de su complemento. Las cláusulas tienen que ubicarse en la parte de la oración que resulte menos conflictiva.

Ejemplo

- **Versión original**

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

- **Versión revisada**

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

Las formas negadas

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



Ejemplo

- **Versión original**

Ignoraba que esos cajeros automáticos no pudieran dar billetes.

- **Fórmula positiva**

Creía que esos cajeros automáticos podían dar billetes.

En algunos ámbitos se considera indecoroso emplear palabras negativas. Se prefiere un estilo más constructivo que ponga énfasis en los puntos positivos. De este modo, se habla de aspectos *mejorables* (en vez de negativos), de *dificultades* (en vez de problemas) o de obras *desafortunadas* (en vez de malas).

Muchas veces se apela a eufemismos para expresar de manera positiva aquello que contiene cierta negatividad o que está asociado con actitudes discriminatorias. Si bien es importante escribir de manera respetuosa, conviene tener cierto cuidado con no exagerar en los eufemismos o las fórmulas positivas porque el lector puede interpretar esa exageración como expresión de soberbia y, por lo tanto, resulta desagradable o agresivo a la lectura (por ejemplo, ante la expresión *persona especial*, que se usa para las personas que tienen algún tipo de discapacidad física o mental, es mejor usar una forma específica, como persona con discapacidad visual, persona con visión reducida, persona invidente o persona ciega).

El abuso de los tecnicismos

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

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

Tecnicismo	Expresión más frecuente
causa o actuaciones	→ expedientes
diligenciar	→ tramitar/procesar
subrogante	→ suplente
impericia	→ desconocimiento/inexperiencia
contravención	→ infracción
enajenación	→ venta de un bien
fallo	→ resolución judicial
incoar	→ iniciar un proceso o un expediente
incomparecencia	→ inasistencia
injuria	→ ofensa



Expansiones innecesarias

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

Forma expandida	Forma recomendada
con anterioridad	→ antes
con el fin de / a fin de	→ para
dar finalización	→ finalizar
darse a registro	→ registrar
efectuar el seguimiento	→ seguir
efectuar la solicitud	→ solicitar
ejecutar la renovación	→ renovar
en virtud de	→ según
hacer mención	→ mencionar
llevar a cabo la presentación	→ presentar
producir cambios	→ cambiar
realizar el análisis	→ analizar

Barbarismos

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

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

Arcaísmo	Expresión más frecuente
foja	→ hoja
empero	→ pero / sin embargo
emolumento	→ remuneración



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

Solecismo	Forma recomendada
*Cree de que viene	→ Cree que...
*Tiene la esperanza que gane.	→ Tiene la esperanza de que gane.
Este artículo, *que su autor es el secretario, se lee mucho.	→ Este artículo, cuyo autor es el secretario, se lee mucho.
Se dio cuenta *que había que cambiar la estrategia.	→ Se dio cuenta de que había que cambiar la estrategia.
El empresario dice *no cambiará su decisión.	→ El empresario dice que no cambiará su decisión.
*Faltan ordenar tres expedientes.	→ Falta ordenar tres expedientes.
*Hubieron muchos accidentes durante el fin de semana.	→ Hubo muchos accidentes durante el fin de semana.

- Los **pleonasmos** son figuras de la expresión que se caracterizan por el uso de una o más palabras innecesarias para crear énfasis. No se recomiendan en los textos instrumentales porque atentan contra la concisión. El tipo de pleonasio más frecuente es la redundancia.

Conviene reemplazar estas figuras por expresiones más simples para favorecer la concisión, como se detalla en los siguientes ejemplos:

Expresión redundante	Forma recomendada
acuerdo conjunto	→ acuerdo
resultado obtenido	→ resultado
mes de octubre	→ octubre
día jueves	→ jueves
con fecha de 25 de julio	→ el 25 de julio
Decreto N.º 20234	→ Decreto 20234



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

- **Versión original**

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

- **Versión revisada**

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

- Los **extranjerismos** son voces que tienen origen en una lengua extranjera.

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

En lugar de

petitum
de lege lata
una interpretación *stricto sensu* de la ley
default
ut supra
delay
feedback

Prefiramos usar

→ petición
→ ley vigente
→ una interpretación estricta de la ley
→ suspensión de pagos
→ lo mencionado / lo dicho anteriormente
→ demora
→ devolución

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

- **Versión original**

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

- **Versión revisada**

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



Editar, diseñar, revisar y garantizar la accesibilidad

Paso 7. Releer y corregir el texto

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

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

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

Sobre la ortografía

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

- Las palabras deben estar escritas correctamente de acuerdo con lo establecido en el *Diccionario gramatical de la lengua española. La norma argentina*, editado por la Academia Argentina de Letras, o con la *Ortografía*, editada por la Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Conviene evitar las comas criminales, es decir, las que separan el sujeto y el predicado o el verbo y su complemento.
- Las oraciones deben cerrar siempre con un punto. No se cierran con punto y guion (.-), ni con coma (,), ni con punto y coma (:).
- Lo expresado antes de los dos puntos (:) debe ser una oración completa y bien formada.
- Si se introdujo un contenido con dos puntos, a continuación no pueden usarse los dos puntos otra vez.
- Las oraciones de orden envolvente llevan coma tras el adjunto periférico (complementos que quedan fuera del predicado y modifican al conjunto de la oración).
- Conviene evitar la partición de palabras en los documentos oficiales.
- Conviene evitar el guion para separar el prefijo respecto del término (se dice excombatiente, en lugar de *ex-combatiente; se dice ex Ministro de Cultura, en lugar de *ex-Ministro de Cultura).
- Las mayúsculas se usan para designar el título de una obra o de un documento oficial, el nombre de un organismo o de una repartición, el cargo de una persona de autoridad, el nombre de una persona, el nombre de una región, el nombre de un accidente geográfico, los nombres de las asignaturas académicas y el nombre de las unidades departamentales.



Sobre los conectores discursivos

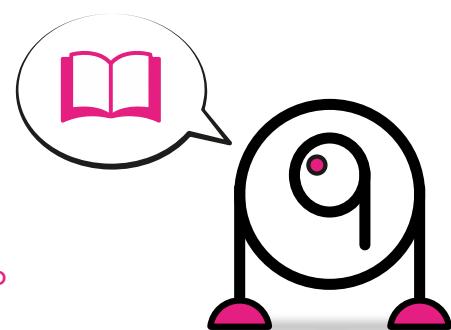
También conviene revisar en esta etapa si las ideas de todo el texto están bien articuladas mediante conectores, es decir, mediante palabras o locuciones que favorecen la lecturabilidad porque dejan en claro al lector cuál es el criterio por el cual se articulan las ideas.

Los conectores establecen una relación entre un párrafo y el siguiente, entre una oración y la siguiente, o entre una parte de una oración y la parte siguiente. A continuación, se describen los conectores más frecuentes en los textos administrativos.

Tipo de conector	Función	Ejemplos
Conectores aditivos	aportan el significado de suma	además, también, es más, de hecho
Conectores adversativos o contraargumentativos	expresan oposición o contrariedad entre dos ideas	en cambio, al contrario, ahora bien, sin embargo, no obstante, aunque
Conectores consecutivos o ilativos	permiten la interpretación de la segunda oración o de un fragmento como consecuencia de la primera	por (lo) tanto, así pues, entonces, en consecuencia, por consiguiente
Conectores explicativos	ilustran o clarifican lo que se acaba de enunciar	o sea, es decir, esto es, en otras palabras
Conectores concesivos	introducen un obstáculo inefectivo para el cumplimiento de algo	aun así, con todo, de cualquier manera, en cualquier caso
Conectores reformuladores	pueden aportar nuevos argumentos, corregir, modificar o resumir lo dicho hasta el momento	dicho de otro modo, en otras palabras, mejor dicho, hablando en plata
Conectores ejemplificativos	introducen un ejemplo que ilustra la información previamente dada	así, por ejemplo
Conectores rectificativos	corrigen o modifican la información	más bien, mejor dicho
Conectores recapitulativos	introducen una conclusión o el cierre del texto	al fin y al cabo, en resumen, en pocas palabras, en definitiva, total
Conectores de ordenación	permiten organizar la información de forma secuencial y otorgan temporalidad a las acciones o a los hechos expresados en las oraciones. Se clasifican en conectores de anterioridad o apertura, simultaneidad o continuidad y posterioridad o cierre	antes de nada, en primer lugar..., en segundo lugar..., en tercer lugar..., previamente, en ese momento, a continuación, finalmente, por un lado..., por otro lado
Conectores de apoyo argumentativo	refuerzan una postura	pues bien, dicho esto, en vista de ello
Conectores de digresión	introducen comentarios al margen del hilo argumentativo	por cierto, a propósito, a todo esto, dicho sea de paso

Estas son las características principales de los conectores discursivos:

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



¿Qué es CLAPPI?

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

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

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

El funcionamiento es similar al de las herramientas de traducción (de un idioma a otro) que se encuentran en línea en la actualidad, y se prevé que el resultado cuente con el detalle de los cambios y las sugerencias propuestas por el modelo en relación a los indicadores de claridad, precisión y concisión del texto establecidos en este *Manual*. El texto original, junto con su versión clarificada, son guardados en las bases de datos de la aplicación para un análisis posterior y el reentrenamiento del modelo.

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

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



Paso 8. Diseñar el contenido de manera legible

Sobre la legibilidad

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

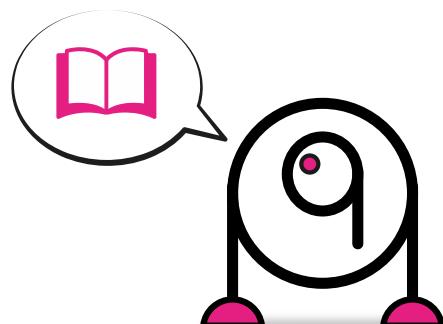
- Elegir la tipografía en función del contenido, del soporte y del destinatario. Para los textos extensos, como los actos administrativos o los textos normativos, conviene usar fuentes de caracteres bien proporcionados y regulares. En el caso de que se usen serifas, es recomendable que tengan remates clásicos y armoniosos.

Por lo general, se recomienda el uso de caracteres con serifa para soportes impresos, porque mantienen mejor la distancia entre letras y permiten identificar mejor los detalles en comparación con las fuentes de palo seco, cuyos signos se parecen más entre sí y, por lo tanto, resultan menos legibles.

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

A (tipografía Arial) – sin serifa

A (tipografía Times New Roman) – con serifa



- Para la lectura en pantalla, conviene usar caracteres sin serifa, porque la simplicidad de sus formas se adapta mejor a la estructura cuadrada de los píxeles y resultan más veloces de leer. Las serifas pierden información de los rasgos por la pixelización y hacen más lenta la lectura.
- La letra redonda o regular mantiene las formas más abiertas y proporcionadas, y en la mayoría de los casos es más legible en relación con las cursivas, las negritas, las versalitas, las condensadas o las expandidas.
- Algunas personas creen que se facilita la legibilidad si se presenta el texto usando caracteres de mayor tamaño. En lo concreto, no es el tamaño lo que garantiza la legibilidad, sino que existen varios factores que deben considerarse: la elección de la fuente, la altura y la separación entre los caracteres, la extensión de cada línea y el interlineado, que nunca deberá ser menor al 120 % del tamaño de la fuente.
- Es importante tener cuidado con la distancia entre caracteres y entre las líneas de un texto. Los textos no deben verse ni demasiado apretados ni demasiado separados.
- Segundo el tipo de texto, conviene alinear los textos a la izquierda para facilitar la localización de la línea siguiente de lectura y evitar utilizar columnas:
 - En el caso de los documentos electrónicos, siempre conviene alinearlos a la izquierda. Para los textos que cuenten con algún tipo de diseño especial o estén maquetados, el componer los párrafos en bloque puede potenciar la prolijidad.



- En el caso de los documentos legales, se suele volcar los textos en párrafos justificados (o en bloque) para evitar que se agreguen palabras en el documento.
- Si los documentos son impresos, el tamaño de la letra debe ser de un cuerpo entre 10 y 14 puntos con un interlineado de 1,25 o 1,5. Y, según el volumen de la información, a veces, es conveniente espaciar los párrafos entre sí. También se recomienda usar márgenes amplios y organizar el texto en bloques, dividiendo el contenido en párrafos y capítulos cortos.
- Si los documentos se presentan de forma digital, conviene usar un contraste alto para facilitar la lectura (diferencia en el valor del color de 70 %). Salvo casos especiales, es preferible fondo claro y tipografía de color oscuro.
- No conviene abusar de las mayúsculas, puesto que, visualmente, son más fáciles de distinguir los caracteres en minúsculas. En las mayúsculas, todos los caracteres están alineados a la misma altura, y esa homogeneidad no favorece la distinción de las letras. Siguiendo el mismo criterio, tampoco conviene abusar de las negritas, las versalitas, los subrayados y las cursivas.
- Por renglón, conviene mantener una longitud de entre los cincuenta y cinco (55) y los noventa y cinco (95) caracteres.
- Cuando se elige la tipografía para los párrafos extensos, se recomienda evitar las fuentes de fantasía o las fuentes caligráficas, puesto que, como las mayúsculas, resultan menos legibles.
- No conviene utilizar más de dos familias tipográficas diferentes para diferenciar títulos y cuerpo de texto, aclaraciones o gráficos. Cuando se cambia todo el tiempo de familia tipográfica se cansa más rápido la vista de la persona que lee el texto.
- Si bien la mayoría de los textos oficiales se componen en un solo color (negro), en el caso de usar colores, conviene elegir en función del contraste entre el fondo y la figura. Para el común de las personas, la mejor legibilidad se produce con tipos negros sobre fondo blanco, pero, en el caso de algunas patologías oculares y algunas discapacidades visuales, resulta más fácil de leer si el fondo es negro y la tipografía es blanca. Por esa razón, se recomienda que, para los contenidos digitales, exista la posibilidad de que el lector pueda elegir el color del fondo.



Sobre el diseño universal

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

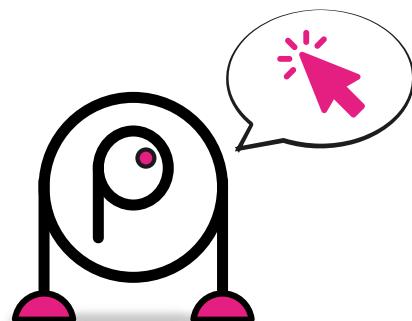
El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires —en especial, la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad— debe garantizar que la información oficial sea accesible para toda la ciudadanía. Por esa razón, siguiendo el concepto de *diseño universal*, acuñado por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

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

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

La Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad describe los **Principios del Diseño Universal**.

Estos principios también están en **formato audible**.



Paso 9. Disponer y maquetar el texto en formatos accesibles

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

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

Accesibilidad

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

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

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

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

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



- **Lectura fácil:** formato que utiliza un lenguaje sencillo, claro y directo, y presenta textos con un diseño accesible y atractivo para facilitar la lectura y comprensión de la información.

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

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

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

Presentación clara de la información

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

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

Medios alternativos de comunicación

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

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

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

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



Paso 10. Hacer la revisión final

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

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

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

Modelo de lista de verificación

Sobre el autor y el lector	
¿Se los nombra siempre de la misma manera? ¿Hay consistencia en el tratamiento?	
¿Se aclaran los tecnicismos que no pueda comprender fácilmente el lector?	
¿Está escrito de forma respetuosa?	
¿Está expresada la intención del texto al comienzo?	
Sobre el texto	
¿Hay consistencia en la temporalidad verbal?	
¿Hay un uso adecuado de los conectores a lo largo de todo el texto?	
¿Todas las palabras están enfatizadas con el mismo criterio? (puede ser con negrita, cursiva o subrayado, pero conviene apelar a la consistencia en el criterio del uso).	
¿Todos los números en el contenido están presentados de la misma forma? (primero, en letras; luego, el número entre paréntesis).	
¿Las palabras están bien escritas?	
¿Los nombres propios están bien escritos?	
¿Se presenta a las personas siempre del mismo modo? (para algunos textos conviene poner el tratamiento, el nombre y el apellido; para otros textos conviene poner solo el nombre y el apellido).	
¿Hay consistencia en las unidades de medida?	
¿Todas las fuentes (decretos, resoluciones, informe...) están presentadas de la misma forma?	
¿Todos los párrafos cierran con punto?	
¿Hay comas criminales? (entre el sujeto y el predicado, entre el verbo y el complemento).	
En las oraciones envolventes, ¿hay coma tras el adjunto periférico?	
¿Las oraciones se pueden leer en voz alta sin quedarse sin aire?	



Sobre los vicios personales del redactor

- | | |
|-------------------------------|--|
| ¿Hay mismismo? | |
| ¿Hay gerundismo? | |
| ¿Hay muletillas? | |
| ¿Hay muchos extranjerismos? | |
| ¿Se abusa de los tecnicismos? | |

Las personas que redactan son humanas

Cuando las personas entran en contacto con el mundo del lenguaje claro y el de la corrección de textos, por lo general, experimentan emociones encontradas. Hay quienes se sienten muy cómodos con un mundo de reglas tan ordenado como el de la normativa lingüística; hay quienes lo perciben como un *corset* de la creatividad o como un elemento de censura; hay quienes se sienten abrumados ante todo lo que hay que considerar para escribir claro; hay quienes no quieren dejar a un lado las formas tradicionales de la escritura administrativa porque sienten que están perdiendo su identidad como autores.

Efectivamente, escribir claro es difícil y puede ser abrumador aprender tantas reglas, pero nadie espera que los redactores adapten su forma de escribir de un día para el otro. La incorporación del lenguaje claro en la propia escritura es un proceso y no es automático.

La empatía es una gran ayuda para alcanzar el objetivo de la claridad, porque el ponerse en el lugar del otro obliga al redactor a adaptar su discurso en función de quien lo lee. Seguramente, al comienzo, no se logrará la eficacia plena, pero es el primer paso para el cambio.

También es importante ejercitarse la reflexión sobre los propios escritos desde la autocritica productiva, sin condenarse ni excusarse. De esta manera, el redactor podrá ver qué actitudes discursivas, que aparecen en sus textos, son poco amables con el lector, qué rasgos de su escritura conviene mejorar o cuáles hay que preservar o potenciar.



Este libro se publicó en la página del Boletín Oficial
Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
(www.boletinoficial.gob.ar), el 7 de agosto de 2023,
en Buenos Aires, Argentina.