

La importancia del Lenguaje Claro en la Gestión Pública Nacional

El presente ensayo tiene objetivo describir y explicar la importancia del lenguaje claro en la gestión pública nacional y el desarrollo del mismo desde su origen hasta la implementación en nuestro país.

En primer lugar, para comprender la importancia del lenguaje claro es imprescindible entender de que se trata. El lenguaje claro es un estilo de redacción que permite a las personas comprender con facilidad lo escrito. Según la **International Plain Language Federation** una comunicación está en lenguaje claro si el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información.¹

El Lenguaje Claro recurre a expresiones sencillas y párrafos breves además de evitar tecnicismos innecesarios. Es por eso que las personas destinatarias pueden encontrar lo que necesitan, entender la información de forma rápida, y usar esa información para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.²

Los beneficios del uso del lenguaje claro en la gestión pública son muchos: genera confianza, reduce tiempos y costos y, en primer lugar, contribuye a la democracia. Un punto fundamental para el cumplimiento de las leyes por parte de la ciudadanía es el entendimiento de las mismas, además de saber cuáles son. Cuando la gente puede entenderlas de forma rápida y sencilla, hay mayor previsibilidad y seguridad jurídica. Es por ello que los documentos escritos en Lenguaje Claro agilizan los procesos de la administración pública.

Ahora bien, el origen del Lenguaje Claro data de hace muchas décadas atrás. Más precisamente desde el final de la Segunda Guerra Mundial en donde el escritor inglés George Orwell escribió "*La política y el lenguaje inglés*", un ensayo que, para algunos, enmarca el nacimiento de un movimiento llamado **Plain Language** (en español, lenguaje llano, sencillo o ciudadano). En este ensayo, Orwell denunciaba que el lenguaje de la época estaba en decadencia y que esa circunstancia tenía causas políticas y económicas.

¹ Definición obtenida de la Página Oficial del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

<https://lenguajeclaro.jusbaires.gob.ar/lenguaje-claro-en-argentina/>

² Definición obtenida de la Página Oficial del Gobierno de la Ciudad.

<https://buenosaires.gob.ar/legalytecnica/que-es-lenguaje-claro>

Los escritos a los que accedían los ciudadanos y ciudadanas necesitaban cierta vaguedad y oscuridad para no decir lo que claramente debía ser dicho. Más tarde, en la década del sesenta, nació el **Plain Language Movement**, una iniciativa de consumidoras y consumidores organizados que exigían, tanto al gobierno como a empresas privadas que toda su documentación estuviera escrita de modo sencillo y accesible.

Luego, en 1997, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas publicó un documento llamado "Directrices para materiales de lectura fácil" que fue la primera guía para elaborar textos en lectura fácil. En el año 2006 fue aprobada en la Organización de las Naciones Unidas la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Argentina la ratificó en el año 2008 y en el año 2014 le dio jerarquía constitucional. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad incluyó el "Lenguaje sencillo" como una forma de comunicación respetuosa de la accesibilidad.³

En nuestro país el Lenguaje Claro se estableció con fuerza a partir del año 2018 y se transformó en ley en el año 2020. Desde entonces está sumamente arraigado en las distintas áreas del gobierno tanto nacional, como provincial y municipal. El personal de la administración pública está siendo capacitado desde entonces y al mismo tiempo, la academia ha comenzado a incorporar cursos y diplomaturas en dicha área.

Un ejemplo de la implementación del Lenguaje Claro en nuestro país es la "Red de Lenguaje Claro de la Argentina" fundada en noviembre de 2018 por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Honorable Senado de la Nación y la Secretaría Legal y Técnica de la Nación; y por consiguiente dependiente de ellos. Los objetivos principales de esta red son:

1. Relevar experiencias y hacer un diagnóstico del uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado.
2. Promover el uso del lenguaje claro como una forma de mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos.
3. Implementar el uso del lenguaje claro en todas las comunicaciones del Estado con los ciudadanos.

³ Información obtenida del PPT de la Magister Carolina Tricarico, compartido en el Taller de Lenguaje Claro de la Diplomatura.

4. Capacitar en lenguaje claro a los miembros de la Red, a los empleados públicos y a los ciudadanos interesados.
5. Establecer estándares de eficacia en la implementación del uso del lenguaje claro.
6. Evaluar el impacto del uso del lenguaje claro en la relación entre el Estado y los ciudadanos.
7. Reconocer a los organismos que se destaquen en la aplicación del lenguaje claro.

Luego fueron incorporándose, de a poco, múltiples organismos públicos, instituciones privadas, redes de instituciones y personas interesadas en el lenguaje claro.⁴

Más adelante, en el año 2020 se sancionó la ley 6367 la cual tuvo por objeto promover el uso de un lenguaje claro en los actos y documentos del sector público de la Ciudad para garantizar a los ciudadanos la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a comprender los actos de gobierno y el acceso a la información pública.⁵ Su autoridad de aplicación es la Secretaría Legal y Técnica de la Ciudad.

Para terminar de comprender la escritura del lenguaje claro es importante señalar sus puntos claves⁶:

- Una idea por oración. Cada oración debe incluir un solo concepto.
- Oraciones cortas sin superar las 30 palabras.
- Estructura de la oración básica (Sujeto+verbo+complementos)
- Sujeto expreso.
- Voz activa (verbo directo, oración corta y sujeto fácilmente identificable).
- Párrafos cortos sin superar las 6 líneas.
- El estilo del texto debe contener una redacción lo más directa posible.

Al mismo tiempo, y gracias al avance de la inteligencia artificial se desarrolló el Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas o más conocido como “**Clappi**”, que es una inteligencia artificial destinada, en una primera etapa, para el uso del Gobierno. Se trata de un sistema que permite traducir de forma inmediata los textos de carácter legal o administrativo a lenguaje claro. El usuario copia y pega el texto que

⁴ Información obtenida de la Página Oficial de la Red de Lenguaje Claro Argentina, <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/conoce/>

⁵ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/537022>

⁶ Información obtenida de la página oficial de la Secretaría de Educación del Ministerio de Capital Humano. <https://www.educ.ar/recursos/158978/que-es-el-lenguaje-claro-en-la-comunicacion-accesible>

quiere traducir y el programa le devuelve una versión clarificada en un formato de cuadro de doble entrada y proporciona datos variables que le permite a la persona saber lo que tiene que hacer.⁷

Dentro del ámbito de la gestión parlamentaria que está al servicio del ciudadano es importante que el lenguaje que se utiliza sea claro, entendible, transparente y cercano, ya que eso: fortalece la confianza entre el Estado y el ciudadano, hace que el lenguaje no sea una barrera, garantiza derechos y facilita el cumplimiento de deberes. Acercar el parlamento al ciudadano implica hablar con claridad logrando que el receptor entienda lo que el emisor dice (significado literal) y lo que quiere decir. Es fundamental utilizar este tipo de lenguaje para dar a entender la realidad de una forma sencilla.⁸

En conclusión, el lenguaje claro es una herramienta sumamente importante en la gestión pública ya que fortalece la democracia, acerca a la ciudadanía al gobierno fortaleciendo la accesibilidad, garantiza que las políticas y los servicios públicos sean entendidos por toda la sociedad sin importar su nivel educativo y mejora la eficiencia del gobierno facilitando la toma de decisiones y la ejecución de políticas públicas.

Un lenguaje claro fortalece la confianza y transparencia de la ciudadanía con sus instituciones públicas. Cuando los mensajes gubernamentales son comprensibles, se perciben como más honestos y responsables y se evita la desinformación. En cambio, cuando el lenguaje utilizado es muy técnico y con muchos términos parlamentarios o jurídicos es normal que la ciudadanía no logre entenderlos, se generen malentendidos y la brecha entre el gobierno y la sociedad sea más grande.

Por último, la implementación del lenguaje claro empodera a la ciudadanía logrando que la misma se sienta al mismo nivel que el estado, pudiendo comprender en la totalidad sus derechos y obligaciones y permitiéndose aumentar la interacción con la administración pública presentando quejas, exigiendo respuestas o teniendo conocimiento de normativas, legislaciones y regulaciones.

Lic. Constanza Montaña
Coordinadora de Relaciones Internacionales IEERI

⁷ Información obtenida de la Página Oficial del Gobierno de la Ciudad.

<https://buenosaires.gob.ar/que-es-lenguaje-claro/clappi>

⁸ Información obtenida del PPT de la Magister Carolina Tricarico, compartido en el Taller de Lenguaje Claro de la Diplomatura.