

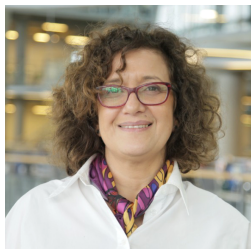
# GUÍA DE LENGUAJE CLARO

2022

# Contenido

PRÓLOGO .....	2
PROPÓSITO DE ESTA GUÍA .....	3
1. LA OSCURIDAD DE LOS TEXTOS ADMINISTRATIVOS .....	4
2. LA CUESTIÓN DE LA LEGITIMIDAD .....	7
3. EL LENGUAJE CLARO .....	8
4. RECURSOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO .....	11
5. CONCLUSIÓN .....	18

# Prólogo



**E**l Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires decidió hace tiempo modernizar la forma en la que gestiona sus políticas en aras de incrementar el bienestar de quienes habitan en ella. Quienes formamos parte de la administración venimos trabajando en ese sentido, procurando intensificar la agilidad y el dinamismo de la gestión, en sintonía con los cambios que genera el contexto.

*Sin embargo, tenemos una tarea pendiente: comunicarnos con claridad.*

*La Secretaría Legal y Técnica aceptó el desafío de utilizar el estilo que propone el Lenguaje Claro en todas sus prácticas, procesos y procedimientos para evitar las dilaciones burocráticas y mejorar la administración. Desde la Secretaría esperamos, además, poder coordinar este esfuerzo con los que ya han iniciado las otras áreas de gobierno en la Ciudad.*

*Sabemos que estas iniciativas fortalecen la democracia al aumentar la transparencia de los actos públicos y el acceso a la información. Pero además cimentan la confianza en las instituciones, que se ve erosionada cuando la oscuridad del lenguaje oficial promueve la desconfianza y la sospecha.*

*Esta Guía es un primer paso. El objetivo es trabajar con Lenguaje Claro lo más pronto y de la manera más eficiente posible. En ese sentido, la Guía se elaboró pensando en otorgar a quienes trabajamos en el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires una herramienta de consulta rápida que brinde las principales pautas sobre el manejo adecuado del lenguaje para redactar y comunicar de manera clara, concisa y precisa los actos de gobierno.*

*El camino continúa. Nos esperan nuevos desafíos que nos entusiasman y ponen en juego el profesionalismo, la responsabilidad y el compromiso que asumimos en nuestro rol de servidoras y servidores públicos. Expresarnos en Lenguaje Claro era una cuenta pendiente que a partir de este momento comenzamos a saldar.*

*Agradezco al equipo de profesionales que trabajó en esta Guía. Como siempre, comenzamos por el principio realizando acciones concretas. Ofrecemos a la administración, entonces, una herramienta más para aumentar el bienestar de quienes habitan la Ciudad.*

**Leticia Montiel**  
Secretaria Legal y Técnica

# Propósito de esta Guía

**E**sta Guía busca ayudarnos a escribir en forma clara y sencilla. Es una iniciativa de la Secretaría Legal y Técnica del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para mejorar la comunicación y el entendimiento entre el Estado y la ciudadanía.

El sector público utiliza la escritura como un instrumento para vincularse con la sociedad. Sin embargo, el lenguaje con el que se comunica suele tener una estructura rígida e impersonal. Todavía persisten estilos comunicativos enfrentados con el derecho de las personas a entender. Y reñidos, también con las circunstancias contemporáneas más usuales de lectura, caracterizadas, entre otros factores, por la sobreexposición informativa, la falta de tiempo y su localización en entornos digitales.

Los dos principales problemas relacionados con la comunicación gubernamental, que esta Guía procurará solucionar, son:

- Una actitud comunicativa que no prioriza las necesidades de quienes leen y que tiende a replicar modelos tradicionales, hoy desactualizados e inefectivos;
- La ausencia de recursos y estrategias para escribir claramente.

Combinados estos dos problemas continúan generando documentos que, a grandes rasgos, están organizados deficientemente y redactados en un estilo anticuado o demasiado técnico, incomprensible para la mayoría de las personas. Quienes no comprenden la información que el Estado produce se ven limitados en el goce de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.

Nuestra responsabilidad como servidoras y servidores públicos es hacer accesible esta información. Al hacerlo, estaremos aumentando la transparencia y evitando pérdidas económicas y de tiempo para todas las personas.

# 1. LA OSCURIDAD DE LOS TEXTOS ADMINISTRATIVOS

A lo largo de los años los textos de la administración pública fueron sumando términos técnicos, fórmulas rituales y manierismos que ya son parte de la forma de escribir en la función pública. “Siempre lo hicimos así” es una excusa corriente para mantener ese estilo. Muchos de esos acuerdos de estilo son importantes porque le dan precisión y velocidad a la producción de textos. Sin embargo, en la medida en que esos escritos tienen como objetivo cambiar conductas, han ido perdiendo eficacia y por lo tanto la Secretaría Legal y Técnica decidió modificar esa situación. Pero cambiar una forma de escribir no es sencillo.

Escribir con un estilo claro es una destreza que se adquiere con práctica y toda práctica comienza con el conocimiento de algunas reglas. En el ejercicio que sigue, un texto cambia su estilo a medida que incorpora algunas de las reglas del **Lenguaje Claro**.

## VERSIÓN ORIGINAL

*Una vez admitida a tramitación la solicitud de inscripción, el servicio habrá de proceder a la verificación y constatación de las condiciones exigidas en los artículos cuarto y cuarto bis de la resolución, cuyo cumplimiento constituye una condición esencial para el ingreso al registro, siendo las solicitudes de inscripción resueltas dentro del plazo de 20 días hábiles, contado desde que se reúnan todos los antecedentes y se hayan cumplido las diligencias necesarias para que la solicitud se encuentre en estado de resolución, en cuyo caso una vez emitida y practicada que sea ésta, el servicio remitirá al titular de la misma un certificado que acredite tal circunstancia.*

### PRIMERO LO IMPORTANTE

**La primera oración es clave porque define el tema para la persona lectora. Debemos preguntarnos entonces qué es lo importante.**

**¿La verificación de las condiciones?**

**Si fuera la verificación entonces el párrafo debería comenzar afirmando claramente esa prescripción:**

*El servicio habrá de proceder a la verificación y constatación de las condiciones exigidas en los artículos cuarto y cuarto bis de la resolución, una vez admitida a tramitación la solicitud de inscripción...*

**¿El plazo de resolución?**

Si fuera el plazo de resolución entonces el párrafo debería comenzar afirmando claramente esa prescripción:

*Las solicitudes de inscripción deberán resolverse dentro del plazo de 20 días hábiles, contado desde que...*

**¿La remisión del certificado?**

Si fuera la remisión entonces el párrafo debería comenzar afirmando claramente esa prescripción:

*El servicio remitirá al titular de la solicitud un certificado que acredite...*

Una vez definida la idea principal, es importante prestar especial atención a la estructura del texto a través del uso de:

- oraciones precisas y párrafos cortos;
- los signos de puntuación de forma correcta;
- menos remisiones;
- cifras en números;
- palabras más simples y claras.

En el siguiente ejemplo se aplica lo sugerido en el apartado anterior para llegar a la versión final:

*El servicio habrá de proceder a la verificación y constatación de que las condiciones exigidas en los artículos **4º y 4º bis** de la resolución se cumplieron, una vez admitida a tramitación la solicitud de inscripción. Su cumplimiento constituye una condición esencial para el ingreso al registro.*

*Las solicitudes de inscripción deben resolverse dentro del plazo de **20 días** hábiles, contado desde que se reúnan todos los antecedentes y se hayan cumplido las diligencias necesarias para que la solicitud se encuentre en estado de resolución. En ese caso, una vez emitida y practicada la resolución, el servicio remitirá al titular de la misma un certificado que acredite tal circunstancia.*

## VERSIÓN FINAL EN LENGUAJE CLARO

*El servicio va a verificar que las condiciones exigidas en los artículos 4° y 4° bis de la resolución se cumplieron luego de que aceptó tramitar la solicitud de inscripción. El cumplimiento de las condiciones es una condición esencial para el ingreso al registro.*

*Las solicitudes van a pasar a estado de resolución cuando se reúnan todos los antecedentes y se cumplan las diligencias necesarias. A partir de ese momento deben resolverse en 20 días hábiles. Cuando se emita la resolución el servicio va a remitir al titular un certificado que acredite la inscripción.*

**Comparemos la versión final con la inicial:**

**¿Se entiende mejor?**

**¿Se perdió algo?**

**¿Se mantiene autoridad?**

## 2. LA CUESTIÓN DE LA LEGITIMIDAD

Las decisiones de gobierno no describen un deseo de alguna funcionaria o algún funcionario. Prescriben conductas. Pretenden ser órdenes o instructivos para que la ciudadanía haga o deje de hacer algo. Sin embargo, su eficacia depende de que las personas a las que van dirigidas acaten esas órdenes o sigan esas instrucciones. Las decisiones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen la legitimidad que les otorga la democracia constitucional argentina. Esa **legitimidad de origen** permite obligar al cumplimiento de la ley con la amenaza del uso de la fuerza.

Sin embargo, además de la coacción, todo sistema jurídico depende de su capacidad para generar autoridad. Es decir, de la capacidad para lograr que las órdenes se cumplan voluntariamente mediante la aceptación de su legitimidad. Esta **legitimidad de ejercicio** surge de la **confianza** que la autoridad pueda producir en la ciudadanía.

¿Cuándo la autoridad es percibida como legítima? Cuando genera confianza: cuando la persona que debe cumplir con la orden o seguir la instrucción cree que ha sido escuchada, siente que fue tratada con respeto, percibe que fue tratada con imparcialidad y, sobre todo, **cuando entiende la orden o la instrucción**.

El lenguaje claro es parte de una estrategia para cimentar la legitimidad de la autoridad democrática construyendo confianza en la ciudadanía. La oscuridad hace crecer la sospecha de arbitrariedad, obliga a buscar profesionales de la traducción del lenguaje administrativo y genera distancia entre la autoridad y la gente.

El lenguaje claro no es, sin embargo, lenguaje coloquial o chabacano. Quienes forman parte del Gobierno de la Ciudad son autoridades legítimas. Esa autoridad no debe ser banalizada con un lenguaje inapropiado. Pero eso no significa que el lenguaje con que se dirigen las autoridades a la ciudadanía sea ininteligible, solo apto para entendidos. En ese balance trabaja el Lenguaje Claro.



### 3. EL LENGUAJE CLARO

#### 3.1. NO DEJAR A NADIE ATRÁS

El Estado se comunica con la ciudadanía a través de distintos tipos de textos que, en definitiva, proyectan su imagen institucional. Por eso, el estilo elegido para comunicar es relevante: es la materia prima para construir instituciones sólidas e inclusivas, cercanas a las necesidades de las personas, tal como lo plantean los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los organismos públicos logran generar confianza cuando la ciudadanía es capaz de interactuar con ellos de manera fluida.

Sin embargo la realidad indica que las ciudadanas y los ciudadanos deben esforzarse en interpretar textos que fueron escritos por y para especialistas. Como vimos, la redacción administrativa usa un estilo de comunicación complejo y oscuro, con lenguaje excesivamente técnico, la mayoría de las veces sin necesidad. Así, crea una barrera de acceso a la información.

La situación no contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sin embargo, éstos deben ser el faro de las políticas públicas comprometidas a nivel local e internacional y por ello el lema “no dejar a nadie atrás” que establece la Agenda 2030 para los ODS adquiere una importante relevancia que obliga a las instituciones de gobierno a procurar el desarrollo sostenible respetando la diversidad humana.

#### 3.2. EL DERECHO A COMPRENDER

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se garantiza el acceso a la información pública y el derecho a comprender los actos de gobierno. Este derecho está protegido por la Ley N° 6367 que promueve el uso de un lenguaje claro en los actos y documentos del sector público.

La decisión de modernizar y hacer más clara la comunicación del Estado con la ciudadanía está enmarcada en una serie de iniciativas internacionales. Estas iniciativas establecen que todas las personas tienen el **derecho a comprender** la información que necesitan para desenvolverse en la sociedad.

Para garantizar ese derecho, surge el **Lenguaje Claro como un estilo de escritura que simplifica la estructura, el vocabulario y la lectura de la información para agilizar la comprensión**. En especial, la información que la ciudadanía necesita en la vida cotidiana para ejercer sus derechos



### 3.3. CARACTERÍSTICAS DE UN TEXTO ESCRITO EN LENGUAJE CLARO

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

- ENCONTRAR FÁCILMENTE**  
 LO QUE NECESITA
- COMPRENDER**  
 LO QUE ENCUENTRA
- USAR**  
 ESA INFORMACIÓN

Esta definición pone el foco en la persona destinataria y destaca el hecho de que la información necesita ser usada. La definición es la propuesta por la *Plain Language Association* y fue adoptada por el artículo 2° de la Ley N° 6367.

Desgranando esta definición podemos decir que un texto está escrito en lenguaje claro cuando:

- la redacción es simple;
- el léxico es apropiado porque quien lee conoce y comprende su significado;
- la estructura permite ubicar rápidamente lo más importante;
- el diseño es visualmente agradable porque invita a leer; y
- se entiende con una sola lectura.

### **3.4. VENTAJAS DE USAR LENGUAJE CLARO**

El Lenguaje Claro en las comunicaciones del Gobierno de la Ciudad permite:

- fortalecer el sistema democrático;
- mejorar la reputación de los organismos que lo promueven al aumentar la eficiencia en gestionar las solicitudes de la ciudadanía;
- contribuir a conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 4, 5, 10, 16, 17) y hacer realidad el lema de “no dejar a nadie atrás”;
- garantizar el derecho a entender, facilitando la participación ciudadana y el control de la gestión pública;
- reducir la ambigüedad, los errores o las múltiples interpretaciones, logrando comunicaciones eficaces y cercanas;
- agilizar los trámites y optimizar el tiempo de gestión;
- disminuir las dudas, quejas y consultas de la ciudadanía; y
- reducir las cargas para la ciudadanía y los costos administrativos y de operación para las entidades públicas.

## 4. RECURSOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La Secretaría Legal y Técnica elaboró una metodología de diez pasos que son una síntesis y recordatorio de las tareas a desarrollar en cada instancia de la elaboración de un texto.

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

### 4.1. DIEZ PASOS PARA ESCRIBIR DOCUMENTOS CLAROS

Los pasos se encuentran estructurados sobre los ejes clásicos para la elaboración de un texto: planificación, escritura y revisión. Estos pasos pueden ser usados de varios modos: como un instructivo para seguir paso a paso, como un recordatorio de algunas tareas puntuales al terminar de escribir o simplemente como un mapa para encontrar rápido algunos de los temas desarrollados en el Manual de Lenguaje Claro.



## PLANIFICAR Y ORGANIZAR EL TEXTO

### 1. Identificar a la persona destinataria

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

¿Qué tan familiar les resulta el tema a las personas destinatarias?

¿Qué ánimo tienen respecto del tema?

¿Con qué palabras o expresiones se identifican?

Estas preguntas pueden ayudar a seleccionar, organizar y direccionar mejor el contenido.

### 2. Elegir un tipo de documento

La persona que escribe debe usar el tipo de documento adecuado, según cuál sea la intención comunicativa.

¿Es un trámite?

¿Es un acto administrativo?

¿Un proyecto de ley?

¿Un pedido interno?

¿Instrucciones para una tarea?

¿Fundamentos para una decisión?

¿Es un comunicado a las vecinas y los vecinos?

¿Es otro tipo de comunicación?

Estas preguntas son útiles para armar un plan del texto antes de empezar a escribir.

### 3. Determinar el mensaje central del texto

El texto debe indicar al inicio su propósito o su idea principal. Por eso es conveniente tomarse el tiempo que sea necesario para identificar con claridad el objeto del mensaje. El impacto en la comprensión de las personas destinatarias estará dado por la eficacia en transmitir esa idea principal.

### 4. Armar un esquema

Al momento de escribir es necesario contar con una hoja de ruta, es decir, una adecuada distribución de las ideas en las secciones y en los párrafos. Quien escribe debe apoyarse en las estructuras que el Manual definió para cada tipo de documento y debe elaborar un esquema previo.

## ESCRIBIR

### 5. Escribir claro

La claridad es una elección de estilo que presupone, de base, el buen uso de las reglas del idioma. Es tan correcto, desde el punto de vista de la lengua, utilizar “instrúyese” como “se instruye”. Sin embargo, la segunda de las formas es más directa, menos rebuscada y tan precisa como la primera. En eso consiste la preferencia por usar lenguaje claro. La claridad también se consigue escribiendo en voz activa, evitando la información superflua, los tecnicismos cuando no son necesarios y desechando las expresiones sobreabundantes. Para que un texto sea claro debe ser **simple, conciso y preciso**.

### 6. Escribir conciso

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

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

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

Debe incluirse una **idea** por oración.

Es necesario que se controle la **longitud de las oraciones**.

**Podemos utilizar las siguientes preguntas como guía:** ¿La organización del texto es ordenada, tiene una lógica secuencial? ¿El diseño de secciones y párrafos permite encontrar lo importante?

### 7. Escribir preciso

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

Para este proceso es útil preguntarse: ¿La redacción es demasiado técnica? ¿Puede reemplazarse sin perder precisión? ¿Sobran remisiones? ¿Faltan cosas?

## EDITAR Y REVISAR EL ESTILO

### 8. Destacar visualmente lo más relevante

Resaltar aquellas palabras y frases que deban destacarse, pero sin abusar. Una lectura rápida por encima de las principales palabras resaltadas debe dar una idea general de las cuestiones más importantes del documento. Destacar los principales conceptos con negritas o subrayados.

Podemos utilizar las siguientes preguntas como guía:

¿La organización de texto resultó buena? ¿El diseño de secciones y párrafos es fácil de identificar?

### 9. Revisar si el texto es inclusivo y digital

Evitar el uso de un lenguaje sexista o discriminatorio introduciendo las estrategias de perspectiva de género establecidas en esta Guía y el Manual de Lenguaje Claro.

También es importante considerar el formato digital para los textos que lo requieran. Podemos preguntarnos: ¿Las personas destinatarias deben interactuar con la información? ¿Desde qué plataforma o dispositivo accederán a la información? ¿Es necesario usar hipervínculos para enlazar información?

### 10. Hacer la revisión final

Por último, sobre todo si se trata de un documento importante, es conveniente que otra persona de confianza lo lea. Algunas preguntas a la persona lectora pueden ayudar a corregir errores:

¿Se trabó en alguna parte?

¿Tuvo que releer?

¿Algo resultó confuso?

¿Supo identificar sin problemas el mensaje central del texto?

Una vez hecho este control de calidad y corregido lo necesario puede darse por concluida la tarea.

## 4.2. INDICADORES PARA CONTROLAR LA CLARIDAD DE LOS TEXTOS

Al finalizar la tarea es importante realizar un chequeo formal usando como parámetros los indicadores<sup>1</sup> detallados a continuación y que tienen correlación con los 10 pasos descriptos anteriormente.

ASPECTO GENERAL	DESCRIPCIÓN INDICADORES	RESPUESTA (SI/NO)
AUDIENCIA	¿Se identifica a la persona destinataria del documento?	
	¿Se evita incorporar información adicional innecesaria?	
	¿Utiliza lenguaje con perspectiva de género?	
	¿Se entiende en una sola lectura?	
CLARIDAD DEL MENSAJE	¿Las oraciones siguen la forma sujeto-verbo-complemento?	
	¿Se identifica claramente una idea principal en cada párrafo?	
	¿Los verbos están en el presente y formulados en voz activa?	
	¿Usa verbos para expresar las acciones del contenido?	
	¿La ortografía es correcta?	
	¿La puntuación facilita la lectura del documento?	
CONCISIÓN DEL MENSAJE	¿Las oraciones tienen menos de 20 palabras?	
	¿Los párrafos tienen menos de 50 palabras?	
	¿Utiliza palabras cortas?	
PRECISIÓN DEL MENSAJE	¿Evita usar un lenguaje excesivamente técnico?	
	¿Se explican los términos técnicos?	
	¿Se utilizan tecnicismos solo si son necesarios?	
	¿Define el significado de las siglas que aparecen en el texto?	
RECURSOS VISUALES	¿Hay espacio entre los párrafos del documento?	
	Cuando es necesario, ¿utiliza dibujos, gráficos o tablas para explicar la información?	
	¿Usa recuadros y negritas, junto con subrayados tamaños y colores de letra?	
ORGANIZACIÓN DEL TEXTO	¿El texto estructura el mensaje de un modo que rápidamente permita entender su propósito?	
	¿Se incorpora el contenido más importante al inicio del texto?	
	¿Usa títulos y subtítulos para organizar la información relevante?	
	¿Agrupa secuencias de información en párrafos?	

<sup>1</sup> Adaptación de la rúbrica propuesta por el Instituto Nacional Demócrata en la Guía de Lenguaje Claro para textos e información Legislativa (2020).



### 4.3. CINCO ESTRATEGIAS PARA ESCRIBIR CLARO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Como señala la Guía de Comunicación con Perspectiva de Género del Gobierno de la Ciudad, el lenguaje inclusivo o lenguaje no sexista promueve el uso de palabras o frases neutras. Se trata de evitar el uso del género masculino cuando el texto habla de todos los géneros.

Entre las muchas estrategias que existen para evitar el lenguaje sexista que invisibiliza a las mujeres y personas que no se identifican con el género masculino- la Secretaría Legal y Técnica prefiere aquellas que no agregan dificultades a la lectura. Quienes escriben deben tener presentes las siguientes estrategias:

**1. Emplear sustantivos que no marcan género:** para promover la inclusión debe evitarse el uso de construcciones binarias y reemplazarlas por palabras que aluden a grupos sin referir a su género. Algunos ejemplos son:

- los **sustantivos epicenos** como “persona” o “miembros”. Así, es posible cambiar “los afectados” por “las personas afectadas” o “los sindicalistas” por “los miembros del sindicato”;
- los **sustantivos colectivos**. Así se puede reemplazar “los empleados” por “el personal” o los colaboradores por “el equipo”;
- los **sustantivos abstractos**, que hacen foco en un rasgo particular más que en las personas mismas. Por ejemplo “la ciudadanía” en lugar de “los ciudadanos”.

**2. Reformular:** existen formas alternativas de transmitir la misma idea modificando la redacción. Así, “los solicitantes” puede convertirse en “quienes soliciten” y frases como “la iniciativa apunta a quienes viven solos” en “la iniciativa apunta a quienes viven sin compañía”. La reformulación debe cuidar que el texto no quede con rodeos largos o con una redacción artificial.

**3. Eliminar el sustantivo con marca de género:** en ocasiones, quien escribe puede eliminar el sustantivo masculino genérico porque no aporta información. Por ejemplo “La aplicación permite al usuario cambiar su clave personal”, que podría reducirse a “La aplicación permite cambiar la clave personal”.

**4. Utilizar la segunda persona:** En comunicaciones que apelan directamente a quien lee como son los instructivos o formularios, debe usarse la segunda persona: “Si le interesa puede solicitar...” o “Si te interesa podés solicitar...” en vez de “El interesado puede solicitar...”.

**5. Desdoblar en lugares clave:** desdoblar es escribir la forma femenina y la masculina. Este recurso debe usarse solo cuando la intención es remarcar expresamente el desdoblamiento, por ejemplo en los saludos de correspondencia o en los discursos. El uso constante es perjudicial porque recarga el texto y lo vuelve difícil de leer. En caso de utilizar el desdoblamiento, hay que comenzar por el sustantivo en femenino para evitar la duda respecto de si el masculino se está usando como genérico o como específico. Por ejemplo, “vecinas y vecinos”.

**IMPORTANTE:** evitar la voz pasiva y la impersonalización como estrategias inclusivas.

Muchas guías de lenguaje con perspectiva de género sugieren el uso de la voz pasiva para evitar el masculino genérico. Por ejemplo, “El formulario debe ser completado” en lugar de “El interesado debe completar el formulario”.

También recomiendan el cambio a oraciones impersonales como “Se entrevistará los lunes” en reemplazo de “Los supervisores entrevistarán los lunes”.

La Secretaría Legal y Técnica prioriza la transparencia y la claridad en el mensaje y es por eso que requiere que las oraciones contengan a los sujetos que realizan las acciones.

## 5. CONCLUSIÓN

La claridad en la comunicación permite que quien debe adecuar su conducta a normas o a instrucciones entienda lo que tiene que hacer. Es, además, una muestra de respeto y consideración con quienes no tienen por qué conocer vocabularios oscuros o manierismos que les son ajenos. Al hacer más entendible los textos, el Lenguaje Claro colabora en la construcción de legitimidad de las instituciones despejando la sospecha de arbitrariedad que recae sobre textos difíciles de comprender. Cuando las autoridades democráticas gozan de la legitimidad extra que les brinda la confianza de la ciudadanía les resulta más sencillo lograr el cumplimiento de las disposiciones de gobierno.

La Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires decidió incorporar, como prevé la Ley N° 6367, el estilo del Lenguaje Claro en los escritos que produce. Esta Guía, el Manual y otros materiales similares son formas de acompañar el esfuerzo de quienes los redactan diariamente.