

INAP

ISSN 2683-9644

CUINAP | Argentina

Año 2 • **2021** | Cuadernos del INAP

La importancia de una comunicación clara en tiempos de pandemia

Natalia Staiano

77

Capacitar e investigar para fortalecer las capacidades estatales

Argentina **unida**



CUINAP | Argentina

La importancia de una comunicación clara en tiempos de pandemia

Natalia Staiano

77

Autoridades

Dr. Alberto Ángel Fernández

Presidente de la Nación

Dr. Juan Luis Manzur

Jefe de Gabinete de Ministros

Dra. Ana Gabriela Castellani

Secretaria de Gestión y Empleo Público

Lic. Mauro Emanuel Solano

Director Institucional del INAP

Índice

Introducción	9
1 Primera parte	13
2 Segunda parte	21
3 Tercera parte	59
Conclusiones	64
Referencias bibliográficas	66

La importancia de una comunicación clara en tiempos de pandemia



**Natalia
Staiano**

Licenciada en Letras (Diploma de Honor, UBA). Profesora de Enseñanza Secundaria, Normal y Especial en Letras (UBA). Estudios de posgrado en Procesos de Lectura y Escritura (UBA). Actualmente se desempeña como investigadora y capacitadora del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). Docente de posgrado del Programa Ejecutivo en Análisis Legislativo (UCA) y de la Diplomatura en elaboración de proyectos legislativos (UBA). A cargo de numerosas capacitaciones y talleres sobre su especialidad en ámbitos del sector público y nivel educativo superior (UBA, INAP, Ministerio de Defensa, Biblioteca del Congreso, H. Senado de la Nación, Gobierno de Catamarca). Ejerció como Directora de Capacitación Técnico Profesional del Senado de la Nación entre 2016-2020. Participó en la elaboración de las Pautas de Estilo del Congreso de la Nación (2009). Miembro de Clarity International (lenguaje jurídico claro), del Comité técnico de la Red Argentina de Lenguaje Claro, y coordinadora del Programa de Capacitación en Lenguaje Claro de la Red Argentina de Lenguaje Claro (RALC). Autora de diversos trabajos y publicaciones en materia de su especialidad.

Resumen

La pandemia de coronavirus puso a los gobiernos ante el desafío de comunicar de forma clara y precisa diferentes medidas para contener la propagación de la epidemia. En este escenario de crisis, una adecuada estrategia de comunicación se convierte en un pilar fundamental para la buena implementación de estas medidas y para lograr mensajes comprensibles para la población que debe cumplirlas.

Este artículo analiza cuatro textos normativos promulgados durante el 2020 referidos a la pandemia de COVID- 19, desde un enfoque de lenguaje claro. En especial, documentos que regulan la conducta de la sociedad en su conjunto e indican qué es obligatorio y qué está prohibido. El análisis se centra en el aspecto comunicativo de estos documentos, teniendo en cuenta que, si la norma jurídica afecta a todos los ámbitos de la vida individual y social de las personas, lo esperable es que la población pueda entenderla.

Por último, el artículo analiza el uso de algunas palabras que comenzaron a circular a raíz de la crisis epidemiológica del coronavirus desde el punto de vista de la claridad y la precisión. Desde esta perspectiva, se plantea si su elección fue acertada, teniendo en cuenta el contexto de crisis sanitaria y los factores psicológicos a los que la población tuvo que enfrentarse.

Palabras clave

Comunicación clara, comunicación de crisis, documentos normativos, confianza, transparencia, información pública, derecho a comprender.

Abstract

The coronavirus pandemic has challenged governments to communicate clearly and precisely different measures to contain the spread of the epidemic. In this crisis scenario, a right communication strategy becomes

substantial for both the proper implementation of these measures and achieving understandable messages for the citizens who must obey them.

This article analyzes four normative texts promulgated during 2020 referring to the COVID-19 pandemic, from a simple language approach. In particular, documents, which regulate the conduct of society as a whole and indicate what is mandatory and what is forbidden. The analysis focuses on the communicative aspect of these documents, taking into account that if the norm affects all areas of individual and social life, it is expected that citizens can understand it.

Finally, the article analyzes the use of some words that began to be popularly used because of the epidemiological crisis of the coronavirus from the viewpoint of clarity and precision. From this perspective, it is asked whether their choice was proper or not, taking into consideration the context of the health crisis and the psychological factors that the population had to face.

Key words

Clear communication, crisis communication, normative documents, trust, transparency, public information, right to understand.

Introducción

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al coronavirus (COVID-19) como una pandemia y, nueve días después, las autoridades de la República Argentina decretaron el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio de la población (ASPO). «A partir de las 00 horas de mañana nadie puede moverse de su residencia. Todos tienen que quedarse en sus casas», fueron las palabras del presidente de la Nación. Y a partir de allí, se impuso un nuevo modo de vivir.

Desde ese momento, la incertidumbre y el desconcierto inundaron las calles vacías. Esta medida implicó que las personas no pudieran concurrir a sus trabajos, movilizarse, ni visitar a sus familiares. Solo algunos rubros estuvieron exceptuados, pero la gran mayoría de la población tuvo que aislarse en sus casas. El Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020 decía: «Quedan exceptuadas de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales». Junto a esas palabras, por supuesto, aparecieron dudas fundamentales: ¿qué actividad es esencial? ¿Qué es ser esencial? ¿Soy esencial?

La pandemia del COVID-19 trastocó muchas de las certezas y rutinas que asumíamos como permanentes, entre ellas, salir a trabajar, reunirnos con amigos, celebrar cumpleaños en familia, y otras actividades que desarrollábamos en la vida cotidiana. Pero también dejó al descubierto necesidades que quizás antes no las advertíamos como tales. Una de ellas, que analizaremos en este artículo, es la necesidad de sentirnos comunicados a pesar de la distancia.

La necesidad de comunicarnos en un contexto de aislamiento, como fue la pandemia, pasó a ser un objetivo primordial. De un día para el otro tuvimos

que realizar un sinnúmero de trámites de manera virtual, buscar información para poder resolver los problemas que la pandemia trajo aparejados, aprender cómo acceder de forma remota al trabajo o a la escuela, hacer compras por internet; en fin, toda una serie de cosas que antes era inimaginable realizarlas a la distancia sin la ayuda de alguien que estuviera *corporalmente* para resolver nuestras dudas.

Entonces empezamos a darnos cuenta de que la información a la que accedíamos no siempre era clara, comprensible o ajustada a nuestras necesidades. Y eso produjo más frustración y enojo. Sentíamos que no nos comunicábamos: nuestro interlocutor estaba lejos y lo que nos quería transmitir nos resultaba muchas veces ininteligible.

Toda comunicación implica entendimiento, diálogo entre partes. Si estas no logran entenderse entre sí, la comunicación no resulta efectiva. En el presente trabajo nos proponemos, entonces, analizar algunos documentos normativos promulgados durante el 2020 sobre la pandemia de COVID-19 desde un enfoque comunicativo. En especial, aquellos que regulan la conducta de la sociedad en su conjunto e indican qué es obligatorio y qué está prohibido, qué se debe y qué no se puede hacer. El análisis se centra en el aspecto comunicativo de los documentos, teniendo en cuenta que, si la norma jurídica afecta a todos los ámbitos de la vida individual y social de las personas, lo esperable es que la población pueda entenderla.

El artículo se divide en tres partes:

En la primera parte, analizaremos dos aspectos fundamentales de la comunicación:

1. El contexto en el que se produce la comunicación. En este caso puntual, se da en un contexto de crisis mundial epidemiológica que tiene sus propias características, muy importantes a tener en cuenta a la hora de gestionar una comunicación gubernamental.
2. Quiénes participan de la comunicación. Esto significa pensar los documentos normativos como una comunicación entre el gobierno y los gobernados. En tal sentido, y desde este enfoque, trataremos los siguientes temas: emisor, destinatario, mensaje, claridad del mensaje, propósito de la comunicación. Es decir, los aspectos que conforman la situación comunicativa. Luego, mostraremos que el mensaje del gobierno dirigido a los gobernados es una comunicación que contiene una orden, una directiva. Por tal motivo, a los aspectos de claridad del mensaje debemos adicionarle otro componente tan importante como la precisión. Si el mensaje contiene una directiva no solo debe poder entenderse fácilmente, sino que, además, todos deben comprender lo mismo: para todos los destinatarios el mensaje debe transmitir el mismo significado.

En una segunda parte, pasaremos al análisis puntual de los textos normativos. Para ello, seleccionamos cuatro documentos en función de su relevancia e impacto hacia la sociedad: el Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020 del 19 de marzo de 2020, la Decisión Administrativa 490/2020 del 11 de abril de 2020, la Resolución 48/2020 del 28 de marzo de 2020, y la Disposición 2020/2020 del Ministerio de Desarrollo y Hábitat del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del 26 de mayo de 2020.

Por último, en una tercera parte, nos detendremos a reflexionar sobre el uso de algunas palabras que comenzaron a circular a raíz de la crisis epidemiológica del coronavirus desde el punto de vista de la claridad y la precisión. Nos preguntaremos entonces si su elección fue acertada a los

fines comunicativos, teniendo en cuenta el contexto de crisis sanitaria y los factores psicológicos a los que la población tuvo que enfrentarse.

Primera parte

Comunicación en tiempos de crisis

Los organismos públicos de salud enfrentaron uno de los mayores desafíos de su historia: aprender rápido sobre el COVID-19 y comunicarle al mundo, de forma clara y precisa, todo lo que se sabía y lo que no sobre el virus. Comunicar para salvar vidas, bajo el escrutinio de miles de millones de personas.

El primer desafío fue administrar la ansiedad de un mundo que reclamaba certezas: hubo titubeos sobre el origen del virus, contradicciones sobre el modo en que se propagaba, marchas y contramarchas sobre el uso del barbijo. El segundo desafío, la comunicación: comunicar la pandemia, comunicar en tiempos de coronavirus.

Esta comunicación exigía llegar con un mensaje que fuera lo más claro posible y efectivo. Había que explicar información de carácter científico sin perder rigurosidad y medidas que la gente debía cumplir. Nunca antes había sido tan necesario que la población comprendiera un mensaje, ya que esto impactaba en toda la comunidad al mismo tiempo.

Indudablemente, esta nueva forma de vivir nos hizo reflexionar acerca de la importancia de una comunicación directa, clara y adecuada a las

necesidades de la población que debía aprender nuevos hábitos y cumplir con las medidas dispuestas por los gobiernos.

Una comunicación clara y accesible es esencial para la toma de decisiones en tiempos de crisis. Un ejemplo de esto lo encontramos en agosto de 1940, durante la Segunda Guerra Mundial, cuando en medio de la batalla de Inglaterra y pocas semanas antes del inicio de los bombardeos sobre Londres, Winston Churchill envió un memorando a su Gabinete de Guerra, en el que apelaba la brevedad en los mensajes: «Para hacer nuestro trabajo, todos tenemos que leer muchísimos papeles. Casi todos son demasiado largos. Esto es una pérdida de tiempo, ya que se desperdicia mucha energía en buscar los puntos clave» (The National Archives, 2021, p. 85).

En el punto cuatro del memorando, Churchill pedía a su Gabinete dejar de lado las frases vacías ya que entorpecían la lectura:

Pongamos un final para frases como estas: «También es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones» o «Debería considerarse la posibilidad de llevar a cabo». La mayoría de estas frases confusas son un mero relleno que puede omitirse por completo o reemplazarse por una sola palabra. No evitemos usar la frase expresiva corta, incluso si se trata de una conversación. (The National Archives, 2021, p. 85).

El memorando es un buen recordatorio de que, incluso en medio de la mayor adversidad, es clave mantener la claridad, la precisión y la concisión para comunicarnos.

Ahora bien, cuando analizamos la comunicación que circuló durante el período de crisis relacionado con el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), observamos que la información pública no le resultó

clara a muchas personas. Estas no siempre lograron encontrar información inteligible, accesible y fidedigna para poder solucionar problemas jurídicos, emocionales y económicos relacionados con riesgos de salud, pérdida de trabajo, desalojos, depresión, angustia y el consecuente aumento de la violencia doméstica.

En efecto, gestionar una buena comunicación es construir un puente a través del cual la ciudadanía puede acceder sin inconvenientes hacia el ejercicio de sus derechos democráticos. Nadie puede ejercer un derecho que no sabe que tiene y nadie puede cumplir con sus obligaciones si no las entiende.

Comunicación gubernamental

Un aspecto central para el lenguaje claro es pensar en quiénes están involucrados en la comunicación —quiénes son, con qué conocimientos cuentan, cuál es la relación entre ellos, cuál es el papel y el estatus de quien enuncia y de quien recibe el enunciado— cuál es el propósito de esta comunicación —informar, explicar, convencer, etc.—, y cuál es el ámbito en el que se desarrolla. Todos estos elementos intervienen y conforman lo que se denomina *situación comunicativa*.

Para el lenguaje claro todo texto se produce en una situación comunicativa particular: surge en la interacción con las personas o entre personas e instituciones, y esa interacción puede ser más o menos eficaz. Por eso, analizar este aspecto discursivo del lenguaje es fundamental. La comunicación es una interacción orientada al entendimiento, como sostiene Habermas (1999). Desde esta óptica, si un lector no puede acceder al contenido semántico de un texto —esto es, al significado que pretende transmitir—, ese escrito no será comunicativo y perderá así su eficacia como texto.

La crisis sanitaria puso en evidencia este aspecto comunicativo del lenguaje y, a la vez, nos invitó a repensar las prácticas comunicativas en organismos públicos y demás poderes del Estado en busca de una sociedad más igualitaria. Como sostiene Jelonche:

La redacción de textos de manera confusa y oscura ha sido en más de una ocasión un acto deliberado para evitar la participación ciudadana, dificultar la transparencia de la gestión pública o para ejercer el poder a través del monopolio del conocimiento, y ha generado prácticas comunicativas posteriores que, sin tener necesariamente las mismas causas, continúan provocando las mismas consecuencias (2018, p. 114).

En efecto, privar a las personas del conocimiento es dejarlas afuera del ejercicio de sus derechos, como lo es el *derecho a entender*. El conocimiento aporta a todas las personas la confianza que les permite expandir sus opiniones y ejercer el control sobre sus propias vidas, impacta directamente en el desarrollo de las comunidades y en la construcción de una sociedad más igualitaria.

El acceso a la información se constituye, entonces, como un derecho ciudadano. Por eso, cuando leemos algunas normativas nacionales que se emitieron durante el 2020 con relación a la gestión de la pandemia del COVID-19, verificamos que no fueron lo suficientemente comprensibles para las personas a quienes estaban dirigidas: la sociedad en general. El estilo, el uso de palabras técnicas o poco frecuentes, el modo de construir las oraciones, resultan ajenos al uso estándar de la lengua y eso puede generar una barrera para la comunicación. Son textos oscuros, en los que el entendimiento, como sostiene Habermas (1999), no es posible.

¿Qué aporte podemos hacer desde el lenguaje claro? En primer lugar, pensar en la situación comunicativa en la que aparece el texto. Esta nos va a dar pistas para adecuar la comunicación y hacer los ajustes necesarios para que el texto sea comprensible para la persona destinataria. Al revisar este aspecto, podremos hacer más eficientes y eficaces nuestras prácticas comunicativas.

Análisis de la situación comunicativa

Veamos algunos ejemplos concretos. Para ello, seleccionamos cuatro textos normativos relevantes: un decreto de necesidad y urgencia (DNU), una resolución, una decisión administrativa, y una disposición:

1. Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020;
2. Decisión Administrativa 490/2020;
3. Resolución 48/2020;
4. Disposición 2020/2020 del Ministerio de Desarrollo y Hábitat del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Antes de comenzar con el análisis de estos cuatro textos normativos, definiremos cada uno, describiremos sus características principales y analizaremos su situación comunicativa particular. Luego, comentaremos las dificultades que presentan para las personas destinatarias y sugerimos posibles soluciones.

Decretos, decisiones administrativas, resoluciones y disposiciones

Los decretos, las decisiones administrativas, las resoluciones y las disposiciones son textos normativos que se denominan, genéricamente, actos administrativos. En todos los casos, pueden ser de alcance general

o particular, pueden corresponder a la reglamentación de una ley o no y pueden establecer o no derechos u obligaciones.

¿Cuál es la razón para que tengan nombres diferentes? Solo el nivel jerárquico del emisor. En el Poder Ejecutivo Nacional —y esto puede ser diferente en cada provincia— se llaman *decretos* a los que son suscriptos por el presidente de la Nación o quien esté en el ejercicio del cargo; se llaman *decisiones administrativas* a aquellas que son firmadas por el jefe de Gabinete de Ministros; se llaman *resoluciones* a las suscriptas por ministros, secretarios de los ministerios o de la Presidencia de la Nación u otras autoridades facultadas para ello (así lo establece el Decreto 336/2017); y se llaman *disposiciones* —también según el Decreto 336/2017— a las que son firmadas por una autoridad administrativa no superior (subsecretarios, titulares de organismos descentralizados, directores nacionales o generales).

Particularmente, los decretos de necesidad y urgencia (DNU) son aquellos actos administrativos (normas) que emite el presidente cuando existen circunstancias excepcionales que impiden seguir el procedimiento de sanción de las leyes establecido en la Constitución Nacional. Un DNU legisla sobre temas que son competencia de la ley, es decir, de ambos poderes (Legislativo y Ejecutivo). Por razones de emergencia, toma la iniciativa el presidente y lo envía luego al Congreso para su aprobación o rechazo, aunque la norma que contiene el DNU es eficaz desde su firma.

Como señala Héctor Pérez Bourbon en *Para entender al Congreso*:

Las leyes, por lo menos en su inmensa mayoría, son normas pensadas para ser aplicadas a la población en general. Sin embargo, sólo resultarán eficaces en la medida en que puedan aplicarse a cada una de las personas. En este desgranamiento que sufre la ley desde lo global, lo general, hasta la

particularidad de cada individuo, el sistema constitucional prevé la posibilidad de una serie de normas complementarias que van completando el texto normativo. Ellas son, precisamente, los decretos, las resoluciones, las disposiciones (2011, p. 86).

¿Cuál es la situación comunicativa de estos textos normativos?

Más allá de quién haya redactado el texto del decreto de necesidad y urgencia¹, el emisor es el presidente, elegido por la voluntad popular para representar a la ciudadanía y cuyo principal objetivo debiera ser emitir un texto que fuera comprendido por todos los habitantes del país. El destinatario principal es la ciudadanía que debe conocer y llevar a la práctica los derechos u obligaciones que emanan de ese texto normativo.

En este sentido, y sin quitarle rigor técnico al texto, este debería respetar las normas del lenguaje estándar, aquel que es comprendido por un hablante promedio del español de este siglo. Un lenguaje de especialidad, como lo es el lenguaje jurídico-administrativo, muchas veces actúa como una barrera para la comunicación. Lo mismo sucede con un lenguaje arcaico, ajeno al uso cotidiano. De todos modos, cabe aclarar que el lenguaje estándar sigue siendo un lenguaje formal.

Por otro lado, en el caso de las resoluciones o decisiones administrativas, el emisor es un organismo público y su destinatario es también la ciudadanía que debe cumplir con lo establecido en la normativa.

1 La redacción de la norma es una tarea del técnico y no del legislador e implica conocimientos de técnica legislativa para que el texto sea un fiel reflejo de la decisión política. Para este tema, recomendamos consultar el *Manual de Técnica Legislativa* de Héctor Pérez Bourbon.

En cuanto al propósito comunicativo, tanto los DNU como las decisiones administrativas, resoluciones y disposiciones buscan informar a las personas sobre sus derechos y obligaciones, plantear posibles hipótesis de incumplimiento y sus consecuencias jurídicas.

En el caso de los textos normativos que estamos analizando, es muy importante que la ciudadanía comprenda cuáles son sus derechos y obligaciones respecto de las medidas relacionadas con el ASPO. Estas normas inciden directamente en su vida cotidiana y, por lo tanto, es importante que estén redactadas de manera clara y precisa.

Segunda parte

Decretos de necesidad y urgencia

Durante el 2020, se dictaron más de veinte DNU vinculados con la pandemia de coronavirus. Estos se refieren a temas muy sensibles, como el ingreso familiar económico, las cuentas bancarias, el congelamiento de hipotecas, la prohibición de ingreso al territorio argentino, el aislamiento social, preventivo y obligatorio, entre otros.

Todas estas medidas referidas al COVID-19 no solo informaban sobre temas muy sensibles para la población, sino que, al mismo tiempo, afectaban a toda la sociedad o a una gran porción de ella. Por este motivo, una comunicación en un contexto de crisis debe procurar ser lo más clara y precisa posible. No solo se trata de informar, sino también de regular conductas a seguir a través de normas y, por eso, las personas que deben cumplirlas tienen el derecho a comprenderlas.

Con esta premisa, la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Cuyo en Mendoza reescribió en lenguaje claro las principales medidas gubernamentales referidas al COVID-19 para que las personas las comprendieran con facilidad y rapidez, sin intermediarios ni barreras lingüísticas. Reescribieron dieciséis DNU, nueve resoluciones y dos decisiones

administrativas, que pueden consultarse en: <https://derecho.uncuyo.edu.ar/lenguaje-claro>.

El DNU 297/2020 establece el «aislamiento social, preventivo y obligatorio» (ASPO) y, a su vez, menciona quiénes están exceptuados de esta medida por desarrollar una actividad o servicio declarado esencial por el Gobierno. Elegimos este DNU porque consideramos que, por el tenor del mensaje, debía procurar ser lo más claro posible: de un día para el otro comenzaron restricciones que se debían cumplir y que afectaban directamente nuestra vida cotidiana. A esto se suma que el DNU menciona los rubros considerados esenciales y, por lo tanto, las personas que trabajaban en ellos podían continuar con su actividad presencial. Este concepto de servicio esencial fue una novedad, porque nunca antes habíamos pensado bajo estas categorías.

El análisis apunta a mostrar en qué medida estos cambios contribuyen a hacer más claro el texto del Decreto. Transcribimos entonces cada artículo de la norma y la versión sugerida en lenguaje claro. En cursiva marcamos las palabras que suprimimos o modificamos.

Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020

Versión original

ARTÍCULO 1º.- A fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional, se establece para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” en los términos indicados en el presente decreto. La misma regirá desde el 20 hasta el 31 de marzo inclusive del corriente año, pudiéndose prorrogar

este plazo por el tiempo que se considere necesario en atención a la situación epidemiológica.

Esta disposición se adopta en el marco de la declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Emergencia Sanitaria ampliada por el Decreto N° 260/20 y su modificatorio, y en atención a la evolución de la situación epidemiológica, con relación al CORONAVIRUS- COVID 19.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 1º.- Se establece el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” (ASPO) desde el 20 hasta el 31 de marzo inclusive, para todas las personas que se encuentren en el país, sean residentes o no. Este plazo podrá prorrogarse de acuerdo con la evolución de la situación epidemiológica.

Esta medida se adopta en el marco de la declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Emergencia Sanitaria ampliada por el Decreto N° 260/20 y su modificatorio, y por la evolución de la situación epidemiológica, con relación al CORONAVIRUS COVID-19.

Esta versión es más corta y empieza por lo más importante: lo que se reglamenta. La fundamentación queda en un segundo párrafo. Luego ordenamos la oración: comenzamos con el verbo *se establece*, indicamos qué cosa se establece, por cuánto tiempo y a quiénes comprende esta medida.

También simplificamos el modo de expresar a quiénes comprende esta medida, en lugar de *para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria*, optamos por una forma más simple y clara: *para todas las personas que se encuentren en el país, sean residentes o no*. Sacamos el gerundio *pudiéndose prorrogar*, lo reemplazamos por un verbo conjugado y explicitamos el sujeto: *el plazo podrá prorrogarse*.

Versión original

ARTÍCULO 2º.- Durante la vigencia del “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, las personas deberán permanecer en sus residencias habituales o en la residencia en que se encuentren a las 00:00 horas del día 20 de marzo de 2020, momento de inicio de la medida dispuesta. Deberán abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo y no podrán desplazarse por rutas, vías y espacios públicos, todo ello con el fin de prevenir la circulación y el contagio del virus COVID-19 y la consiguiente afectación a la salud pública y los demás derechos subjetivos derivados, tales como la vida y la integridad física de las personas.

Quienes se encuentren cumpliendo el aislamiento dispuesto en el artículo 1º, solo podrán realizar desplazamientos mínimos e indispensables para provisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 2º.- Durante la vigencia del ASPO, las personas deben permanecer en el domicilio en que se encuentren a las 00:00 horas del 20 de marzo de 2020. No pueden concurrir a sus lugares de trabajo ni desplazarse por rutas, vías y espacios públicos. Solo se autorizan

desplazamientos mínimos e indispensables para comprar artículos de limpieza, medicamentos y alimentos.

En esta versión eliminamos palabras o frases que no aportan significado. Optamos por utilizar el negativo *no*, porque queda más claro que es una prohibición en lugar de *deberán abstenerse*. Suprimimos la explicación porque el texto de la ley debe ser normativo, no explicativo. También sacamos expresiones poco claras como *los demás derechos subjetivos derivados*. En el segundo párrafo, eliminamos *quienes se encuentren cumpliendo el aislamiento dispuesto en el artículo 1º*, ya que son todas las personas, y sugerimos palabras de uso frecuente como *comprar* en lugar de *aprovisionarse* y *domicilio* en lugar de *residencia*. Por último, pasamos los verbos al presente, tiempo en el que rige la ley.

Versión original

ARTÍCULO 3º.- El MINISTERIO DE SEGURIDAD dispondrá controles permanentes en rutas, vías y espacios públicos, accesos y demás lugares estratégicos que determine, en coordinación y en forma concurrente con sus pares de las jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para garantizar el cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, de las normas vigentes dispuestas en el marco de la emergencia sanitaria y de sus normas complementarias.

Las autoridades de las demás jurisdicciones y organismos del sector público nacional, en el ámbito de sus competencias, y en coordinación y en forma concurrente con sus pares de las jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dispondrán procedimientos de fiscalización con la misma finalidad.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 3º.- El Ministerio de Seguridad, en coordinación con las jurisdicciones provinciales y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, debe controlar rutas, vías y espacios públicos, accesos y demás lugares estratégicos para garantizar el cumplimiento del ASPO.

Las autoridades de las demás jurisdicciones y organismos del sector público nacional, en el ámbito de sus competencias, y en coordinación con sus pares de las jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben disponer de procedimientos de fiscalización con la misma finalidad.

En este caso, pasamos los verbos al presente, sacamos datos que no son relevantes, unimos información que está relacionada, y optamos por palabras más directas: en lugar de *dispondrá controles permanentes* preferimos *debe controlar*.

Versión original

ARTÍCULO 4º.- Cuando se constate la existencia de infracción al cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” o a otras normas dispuestas para la protección de la salud pública en el marco de la emergencia sanitaria, se procederá de inmediato a hacer cesar la conducta infractora y se dará actuación a la autoridad competente, en el marco de los artículos 205, 239 y concordantes del Código Penal.

El MINISTERIO DE SEGURIDAD deberá disponer la inmediata detención de los vehículos que circulen en infracción a lo dispuesto en el presente decreto y procederá a su retención preventiva por el tiempo que

resulte necesario, a fin de evitar el desplazamiento de los mismos, para salvaguarda de la salud pública y para evitar la propagación del virus.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 4º.- En caso de infracción al ASPO y demás normas relacionadas con la emergencia sanitaria, son de aplicación el artículo 205 del Código Penal (no cumplir con las medidas adoptadas por las autoridades públicas competentes para impedir la introducción o propagación de una epidemia) y, en su caso, el artículo 239 (resistir o desobedecer a un funcionario público en el ejercicio legítimo de sus funciones).

El Ministerio de Seguridad debe disponer la detención y retención preventiva por el tiempo que resulte necesario de los vehículos que circulen en infracción según lo dispuesto en el presente decreto.

En esta versión explicitamos en qué consisten los dos artículos mencionados en el Código Penal. Elegimos también palabras más directas y sencillas: en lugar de *Cuando se constate la existencia de infracción al cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” o a otras normas dispuestas para la protección de la salud pública en el marco de la emergencia sanitaria*, preferimos *En caso de infracción al ASPO y demás normas relacionadas con la emergencia sanitaria*.

Unas 34 palabras frente a 14 palabras en la versión clara. ¡20 palabras menos!

Versión original

ARTÍCULO 5º.- Durante la vigencia del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” no podrán realizarse eventos culturales, recreativos, deportivos, religiosos, ni de ninguna otra índole que impliquen la concurrencia de personas.

Se suspende la apertura de locales, centros comerciales, establecimientos mayoristas y minoristas, y cualquier otro lugar que requiera la presencia de personas.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 5º.- Durante el ASPO no pueden realizarse eventos culturales, recreativos, deportivos, religiosos, ni de ninguna otra índole que impliquen la asistencia de personas.

Se suspende la apertura de locales, centros comerciales, establecimientos mayoristas y minoristas, y cualquier otro lugar que requiera la presencia de personas.

En este artículo, cambiamos el verbo a presente y optamos por el uso de la sigla ASPO, pues el nombre completo ya se mencionó en el artículo 1º. Elegimos una palabra más frecuente como *asistencia* en lugar de *conurrencia*.

Versión original

ARTÍCULO 6º.- Quedan exceptuadas del cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” y de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia, según se detalla a continuación, y sus desplazamientos deberán limitarse al estricto cumplimiento de esas actividades y servicios:

1. Personal de Salud, Fuerzas de seguridad, Fuerzas Armadas, actividad migratoria, servicio meteorológico nacional, bomberos y control de tráfico aéreo.
2. Autoridades superiores de los gobiernos nacional, provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, trabajadores y trabajadoras del sector público nacional, provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, convocados para garantizar actividades esenciales requeridas por las respectivas autoridades.
3. Personal de los servicios de justicia de turno, conforme establezcan las autoridades competentes.
4. Personal diplomático y consular extranjero acreditado ante el gobierno argentino, en el marco de la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y la Convención de Viena de 1963 sobre Relaciones Consulares y al personal de los organismos internacionales acreditados ante el gobierno argentino, de la Cruz Roja y Cascos Blancos.
5. Personas que deban asistir a otras con discapacidad; familiares que necesiten asistencia; a personas mayores; a niños, a niñas y adolescentes.
6. Personas que deban atender una situación de fuerza mayor.

7. Personas afectadas a la realización de servicios funerarios, entierros y cremaciones. En tal marco, no se autorizan actividades que signifiquen reunión de personas.
8. Personas afectadas a la atención de comedores escolares, comunitarios y merenderos.
9. Personal que se desempeña en los servicios de comunicación audiovisuales, radiales y gráficos.
10. Personal afectado a obra pública.
11. Supermercados mayoristas y minoristas y comercios minoristas de proximidad. Farmacias. Ferreterías. Veterinarias. Provisión de garrafas.
12. Industrias de alimentación, su cadena productiva e insumos; de higiene personal y limpieza; de equipamiento médico, medicamentos, vacunas y otros insumos sanitarios.
13. Actividades vinculadas con la producción, distribución y comercialización agropecuaria y de pesca.
14. Actividades de telecomunicaciones, internet fija y móvil y servicios digitales.
15. Actividades impostergables vinculadas con el comercio exterior.
16. Recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos, peligrosos y patogénicos.
17. Mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones, etc.) y atención de emergencias.
18. Transporte público de pasajeros, transporte de mercaderías, petróleo, combustibles y GLP.
19. Reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad.
20. Servicios de lavandería.
21. Servicios postales y de distribución de paquetería.
22. Servicios esenciales de vigilancia, limpieza y guardia.

23. Guardias mínimas que aseguren la operación y mantenimiento de Yacimientos de Petróleo y Gas, plantas de tratamiento y/o refinación de Petróleo y gas, transporte y distribución de energía eléctrica, combustibles líquidos, petróleo y gas, estaciones expendedoras de combustibles y generadores de energía eléctrica.
24. S.E. Casa de Moneda, servicios de cajeros automáticos, transporte de caudales y todas aquellas actividades que el BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA disponga imprescindibles para garantizar el funcionamiento del sistema de pagos.

El Jefe de Gabinete de Ministros, en su carácter de coordinador de la “Unidad de Coordinación General del Plan Integral para la Prevención de Eventos de Salud Pública de Importancia Internacional” y con recomendación de la autoridad sanitaria podrá ampliar o reducir las excepciones dispuestas, en función de la dinámica de la situación epidemiológica y de la eficacia que se observe en el cumplimiento de la presente medida.

En todos estos casos, los empleadores y empleadoras deberán garantizar las condiciones de higiene y seguridad establecidas por el MINISTERIO DE SALUD para preservar la salud de las trabajadoras y de los trabajadores.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 6º.- Las siguientes personas quedan exceptuadas del ASPO y de la prohibición de circular. Sin embargo, sus salidas deben limitarse al estricto cumplimiento de sus actividades y servicios:

1. Personal de Salud, Fuerzas de Seguridad, Fuerzas Armadas, actividad migratoria, servicio meteorológico nacional, bomberos y control de tráfico aéreo.
2. Autoridades superiores de los gobiernos nacional, provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, personal del sector público nacional, provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, convocados para garantizar actividades esenciales requeridas por las respectivas autoridades.
3. Personal de los servicios de justicia de turno, conforme establezcan las autoridades competentes.
4. Personal diplomático y consular extranjero acreditado ante el gobierno argentino, en el marco de la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y la Convención de Viena de 1963 sobre Relaciones Consulares y al personal de los organismos internacionales acreditados ante el gobierno argentino, de la Cruz Roja y Cascos Blancos.
5. Personas que deban asistir a otras con discapacidad, personas que necesiten asistencia; personas mayores; niños, niñas y adolescentes.
6. Personas que deban atender una situación de fuerza mayor.
7. Personas afectadas a servicios funerarios, entierros y cremaciones, pero no se autorizan actividades que signifiquen reunión de personas.
8. Personas afectadas a la atención de comedores escolares, comunitarios y merenderos.
9. Personal que se desempeña en los servicios de comunicación audiovisuales, radiales y gráficos.
10. Personal afectado a la obra pública.

11. Personas que trabajan en supermercados mayoristas y minoristas, y en comercios minoristas. Farmacias. Ferreterías. Veterinarias. Provisión de garrafas.
12. Personas que trabajan en la industria de alimentación, su cadena productiva e insumos; de higiene personal y limpieza; de equipamiento médico, medicamentos, vacunas y otros insumos sanitarios.
13. Personas afectadas a actividades vinculadas con la producción, distribución y comercialización agropecuaria y de pesca.
14. Personas que trabajan en actividades de telecomunicaciones, internet fija y móvil, y servicios digitales.
15. Actividades impostergables vinculadas con el comercio exterior.
16. Personas que trabajan en la recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos, peligrosos y patogénicos.
17. Personas afectadas al mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones, etc.) y atención de emergencias.
18. Personas que trabajan en transporte público de pasajeros, transporte de mercaderías, petróleo, combustibles y GLP.
19. Personas que realizan reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad.
20. Personas que trabajan en servicios de lavandería.
21. Personas que trabajan en servicios postales y de distribución de paquetería.
22. Personas que se desempeñan en servicios esenciales de vigilancia, limpieza y guardia.
23. Guardias mínimas que aseguren la operación, mantenimiento de yacimientos de petróleo y gas, plantas de tratamiento o refinación de petróleo y gas, transporte y distribución de energía eléctrica,

combustibles líquidos, petróleo y gas, estaciones expendedoras de combustibles y generadores de energía eléctrica.

24. Personal de la Casa de Moneda, servicios de cajeros automáticos, transporte de caudales y todas aquellas actividades que el Banco Central de la República Argentina disponga imprescindibles para garantizar el funcionamiento del sistema de pagos.

El jefe de Gabinete de Ministros puede ampliar o reducir las excepciones dispuestas, en función de la situación epidemiológica y de la eficacia de la presente medida, teniendo en cuenta la recomendación de la autoridad sanitaria.

En todos estos casos, se deben garantizar las condiciones de higiene y seguridad establecidas por el Ministerio de Salud para preservar la salud de quienes trabajan en el lugar.

En la nueva versión comenzamos recuperando el orden canónico de la oración (sujeto + verbo + complementos). En la enumeración agregamos la palabra *personas* a partir del punto 11, para unificar el criterio de clasificación. En el punto 5, cambiamos *familiar* por *personas*, ya que las personas que necesiten asistencia pueden no ser familiares, y eliminamos el punto y coma.

En el anteúltimo párrafo, recuperamos el orden lógico de la oración y suprimimos la frase: *en su carácter de coordinador de la “Unidad de Coordinación General del Plan Integral para la Prevención de Eventos de Salud Pública de Importancia Internacional”*, ya que resulta innecesaria a los fines comunicativos. En el último párrafo, optamos por usar una forma que incluya al género, pero sin desdoblamientos.

Versión original

ARTÍCULO 7º.- Establécese que, por única vez, el feriado del 2 de abril previsto por la Ley N° 27.399 en conmemoración al Día del Veterano y de los Caídos en la Guerra de Malvinas, será trasladado al día martes 31 de marzo de 2020.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 7º.- El feriado del 2 de abril en conmemoración al Día del Veterano y de los Caídos en la Guerra de Malvinas se traslada al martes 31 de marzo de 2020.

Cambiamos el verbo *establécese que será trasladado* por *se traslada* porque es más claro. Se establece que el feriado *será trasladado* es lo mismo que decir *se traslada* y es más directo. Además, optamos por colocar el pronombre *se* adelante del verbo (*se establece*) ya que colocarlo detrás (*establécese*) implica un uso lingüístico arcaico que cayó en desuso en el español estándar. También sacamos el inciso *por única vez* y la palabra *día* porque son innecesarios. Finalmente, recuperamos el orden canónico de la oración (sujeto + verbo + complementos).

Versión original

ARTÍCULO 8º.- Durante la vigencia del “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, los trabajadores y trabajadoras del sector privado tendrán derecho al goce íntegro de sus ingresos habituales, en los términos que establecerá la reglamentación del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 8º.- El personal del sector privado tiene derecho a cobrar sus ingresos habituales, en los términos que establece la reglamentación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social mientras siga vigente el ASPO.

En este artículo repusimos el orden lógico de la oración (sujeto + verbo + complementos), pasamos los verbos a presente y preferimos el sustantivo colectivo *personal* que se refiere al conjunto de personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etcétera e incluye a todos los géneros. Evitamos así desdoblamientos que pueden dificultar la lectura, hacen más extenso el texto y, además, requieren que se los utilice en todo el articulado para evitar posibles ambigüedades. Por ejemplo, si un artículo hace desdoblamientos y otro no, puede interpretarse perfectamente que el género no desdoblado no está comprendido en los alcances de la ley. Los documentos normativos tienen que ser claros, pero, sobre todo, precisos².

Versión original

ARTÍCULO 9º.- A fin de permitir el cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, se otorga asueto al personal de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL los días 20, 25, 26, 27 y 30 de marzo de 2020, y se instruye a los distintos organismos a implementar las medidas necesarias a fin de mantener la continuidad de las actividades pertinentes mencionadas en el artículo 6º.

² Esto pone de manifiesto que la combinación de lenguaje claro e inclusivo supone un desafío adicional en la producción de textos. Desde el INAP, abordamos explícitamente esta cuestión (2021).

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 9º.- Se otorga asueto al personal de la Administración Pública Nacional los días 20, 25, 26, 27 y 30 de marzo de 2020, y se instruye a los distintos organismos para que implementen las medidas necesarias para que continúen las actividades mencionadas en el artículo 6º.

Optamos por comenzar con lo más importante: la medida dispuesta. En este caso, el asueto al personal de la Administración Pública Nacional. La justificación no es necesaria, ya que luego de haber leído los ocho artículos anteriores sabemos que todas las medidas que se dictan tienen como objetivo cumplir con el aislamiento social, preventivo y obligatorio. Luego reemplazamos *mantener la continuidad* por *continúen* que es más directo pues, siempre que sea posible, conviene optar por un verbo conjugado. Además, sacamos la palabra *pertinente* porque no aporta información.

Versión original

ARTÍCULO 10º.- Las provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios dictarán las medidas necesarias para implementar lo dispuesto en el presente decreto, como delegados del gobierno federal, conforme lo establece el artículo 128 de la Constitución Nacional, sin perjuicio de otras medidas que deban adoptar tanto las provincias, como la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como los Municipios, en ejercicio de sus competencias propias.

Invítase al PODER LEGISLATIVO NACIONAL y al PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN, en el ámbito de sus competencias, a adherir al presente decreto.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 10.- Las provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios pueden dictar las medidas necesarias para implementar lo dispuesto en este decreto, según lo establece el artículo 128 de la Constitución Nacional, como así también las medidas que crean convenientes en ejercicio de sus competencias propias.

Se invita al Poder Legislativo Nacional y al Poder Judicial De La Nación a adherir al presente decreto.

En este artículo sacamos expresiones que no aportan información: *como delegados del gobierno federal* y *en el ámbito de sus competencias*. En su lugar, optamos por palabras más simples: *según* en lugar de *conforme* y *sin perjuicio de*; y el uso del *se* impersonal adelante del verbo: *se invita* en lugar de *invítase*. Además, eliminamos el tiempo futuro porque no es correcto su uso en la redacción de leyes.

Versión original

ARTÍCULO 11º.- Los titulares de las jurisdicciones y organismos comprendidos en el artículo 8, incisos a), b) y c) de la Ley N° 24.156, en el ejercicio de sus respectivas competencias, dictarán las normas reglamentarias que estimen necesarias para hacer cumplir el presente decreto.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 11º.- Los titulares del Poder Legislativo, Judicial, Presidencia de la Nación, ministerios y secretarías del Poder Ejecutivo Nacional y titulares de los organismos comprendidos en el artículo 8, incisos a), b) y c) de la Ley N° 24.156 de Administración Financiera y Sistemas de Control del Sector Público Nacional, en el ejercicio de sus respectivas competencias, pueden dictar las normas reglamentarias para hacer cumplir el presente decreto.

Si bien la versión en lenguaje claro queda un poco más extensa, se justifica porque se mencionan quiénes son los titulares de las jurisdicciones, un término que a la ciudadanía común le resulta ajeno. Además, indicamos sobre qué trata la Ley 24.156 y sacamos un inciso porque no aparece en esa norma. También eliminamos frases que no aportan información como, por ejemplo: *que estimen necesarias* porque es de esperar que las normas que se dicten serán necesarias, sino no haría falta dictarlas.

Versión original

ARTÍCULO 12º.- La presente medida entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 12º.- La presente medida entra en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial.

En este artículo cambiamos el tiempo verbal y optamos por clarificar la fecha en que entra en vigencia la ley. Debiera decirse *entra en vigencia en tal fecha* o *tiene vigencia a partir de tal fecha*.

Versión original

ARTÍCULO 13º.- Dése cuenta a la Comisión Bicameral Permanente del Honorable Congreso de la Nación.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 13º.- Dése cuenta a la Comisión Bicameral Permanente del Honorable Congreso de la Nación.

El último artículo es el denominado *artículo de forma*, en donde el verbo principal va en modo imperativo porque se comunica una orden, por eso es adecuado el uso del se enclítico al final del verbo. Como ya señalamos, en la actualidad utilizamos el pronombre enclítico *-se* (que forma una sola palabra con el verbo) solo con las formas conjugadas en imperativo (*comuníquese, dése*). En cambio, con el presente del modo indicativo no es adecuado el uso del se enclítico al final del verbo.

Decisiones administrativas

En la Decisión Administrativa 490/2020, se amplía el listado de actividades y servicios exceptuados del «aislamiento social, preventivo y obligatorio». Esta Decisión, promulgada casi un mes después del anterior DNU analizado, fue muy esperada por la población, ya que permitía el desempeño presencial de nuevas actividades que hasta el momento estaban prohibidas y que con este texto normativo se declararon esenciales. Se permitía el trabajo

presencial de seis nuevos rubros, por lo que era necesario que sus condiciones fueran claras y precisas.

Decisión Administrativa 490/2020

Versión original

ARTÍCULO 1º.- Ampliase el listado de actividades y servicios exceptuados en los términos previstos en el artículo 6º del Decreto N° 297/20, conforme se establece a continuación:

1. Circulación de las personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista, para realizar breves salidas en la cercanía de su residencia, junto con un familiar o conviviente. En tales casos, las personas asistidas y su acompañante deberán portar sus respectivos Documentos Nacionales de Identidad y el Certificado Único de Discapacidad o la prescripción médica donde se indique el diagnóstico y la necesidad de salidas, la cual podrá ser confeccionada en forma digital.
2. Prestaciones profesionales a domicilio destinadas a personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista. Los profesionales deberán portar copia del Documento Nacional de Identidad de la persona bajo tratamiento y del Certificado Único de Discapacidad, o la prescripción médica correspondiente con los requisitos previstos en el inciso anterior.
3. Actividad bancaria con atención al público, exclusivamente con sistema de turnos. El BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA establecerá, mientras dure la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, los términos y condiciones en

los cuales se realizará la actividad bancaria, pudiendo ampliar o restringir días y horarios de atención, servicios a ser prestados y grupos exclusivos o prioritarios de personas a ser atendidas, así como todo otro aspecto necesario para dar cumplimiento a las instrucciones y recomendaciones de la autoridad sanitaria.

4. Talleres para mantenimiento y reparación de automotores, motocicletas y bicicletas, exclusivamente para transporte público, vehículos de las fuerzas de seguridad y fuerzas armadas, vehículos afectados a las prestaciones de salud o al personal con autorización para circular, conforme la normativa vigente.
5. Venta de repuestos, partes y piezas para automotores, motocicletas y bicicletas únicamente bajo la modalidad de entrega puerta a puerta. En ningún caso podrán realizar atención al público.
6. Fabricación de neumáticos; venta y reparación de los mismos exclusivamente para transporte público, vehículos de las fuerzas de seguridad y fuerzas armadas, vehículos afectados a las prestaciones de salud o al personal con autorización para circular, conforme la normativa vigente.
7. Venta de artículos de librería e insumos informáticos, exclusivamente bajo la modalidad de entrega a domicilio. En ningún caso se podrá realizar atención al público.

Los desplazamientos de las personas alcanzadas por el presente artículo deberán limitarse al estricto cumplimiento de las actividades y servicios exceptuados.

En todos los casos se deberán observar las recomendaciones e instrucciones de la autoridad sanitaria con el fin de evitar el contagio, incorporando protocolos sanitarios, organización por turnos para la prestación de servicios, adecuación de los modos de trabajo y de traslado

a tal efecto. Los empleadores y las empleadoras deberán garantizar las condiciones de higiene y seguridad establecidas por el MINISTERIO DE SALUD para preservar la salud de las trabajadoras y de los trabajadores.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 1º.- Se amplía el listado de actividades y servicios exceptuados del ASPO, según artículo 6º del Decreto N° 297/20:

1. Salidas cerca del domicilio para las personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista. Estas salidas pueden hacerlas junto con un familiar o con quien la persona comparta la vivienda. Ambos deben portar sus respectivos Documentos Nacionales de Identidad y el Certificado Único de Discapacidad o la prescripción médica que indique el diagnóstico y la necesidad de salir. Puede estar en forma digital.
2. Prestaciones profesionales a domicilio destinadas a personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista. Los profesionales deberán portar copia del Documento Nacional de Identidad de la persona bajo tratamiento y del Certificado Único de Discapacidad, o la prescripción médica correspondiente con los requisitos previstos en el inciso anterior.
3. Actividad bancaria solo con sistema de turnos para atención al público.
4. Talleres para mantenimiento y reparación de automotores, motocicletas y bicicletas, usados para transporte público exclusivamente, vehículos de las fuerzas de seguridad y fuerzas armadas, vehículos afectados a las prestaciones de salud o al

personal con autorización para circular, conforme la normativa vigente.

5. Venta de repuestos, partes y piezas para automotores, motocicletas y bicicletas solo bajo la modalidad de entrega puerta a puerta. En ningún caso pueden realizar atención al público.
6. Fabricación de neumáticos; venta y reparación para transporte público exclusivamente, vehículos de las fuerzas de seguridad y fuerzas armadas, vehículos afectados a las prestaciones de salud o al personal con autorización para circular.
7. Venta de artículos de librería e insumos informáticos, solo bajo la modalidad de entrega a domicilio. En ningún caso se puede realizar atención al público.

Todas las actividades y servicios mencionados deben cumplir las instrucciones de la autoridad sanitaria para evitar el contagio (protocolos sanitarios, organización por turnos para la prestación de servicios, adecuación de los modos de trabajo y de traslado). Además, deben garantizar las condiciones de higiene y seguridad establecidas por el Ministerio de Salud para preservar la salud del personal.

El artículo comienza con la forma verbal *ampliase*. Como ya vimos, este es un uso lingüístico arcaico que cayó en desuso en el español estándar: hoy utilizamos el pronombre enclítico *-se* (que forma una sola palabra con el verbo) solo con las formas conjugadas en imperativo (*impleméntese*) o con las formas no personales del verbo (*implementándose*). El uso de *ampliase* es un obstáculo para un lector de este siglo, ya que su reformulación (*se amplía*) no cambia ni el estilo, ni el contenido ni la estructura de la norma.

En la reformulación aclaramos la actividad del primer inciso y optamos por oraciones más cortas. En lugar de dos oraciones, el primer inciso queda en

cuatro oraciones, por ende, resulta más fácil de leer. Pasamos los verbos a presente y especificamos el término *conviviente*. Luego, en el inciso tres sacamos la explicación que no es relevante para lo que se busca comunicar: indicar las actividades y servicios exceptuados. Finalmente, en el último párrafo, añadimos un sujeto expreso, reordenamos la información para que quede más clara y evitamos los desdoblamientos con el uso de sustantivos colectivos que incluyen a todos los géneros.

Versión original

ARTÍCULO 2º.- Las personas alcanzadas por esta decisión administrativa, con excepción de las previstas por los incisos 1 y 2 del artículo 1º, deberán tramitar el Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 2º.- Solo las personas mencionadas en los incisos 3 a 7 deben tramitar el Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19.

En esta versión solo explicitamos quiénes necesitan sacar el certificado para circular. El artículo queda así más conciso y preciso.

Versión original

ARTÍCULO 3º.- La presente norma entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 3º.- La presente norma entra en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial.

En este caso, pasamos los verbos a presente y aclaramos cuándo entra en vigencia la norma.

Versión original

ARTÍCULO 4º.- Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 4º.- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional Del Registro Oficial y archívese.

El último artículo es el denominado *artículo de forma*, en donde el verbo principal va en modo imperativo porque se comunica una orden, por eso es adecuado el uso del se enclítico al final del verbo. Como ya señalamos, en la actualidad utilizamos el pronombre enclítico *-se* (que forma una sola palabra con el verbo) solo con las formas conjugadas en imperativo (*comuníquese, dése*).

En cambio, con el presente del modo indicativo no es adecuado el uso del se enclítico al final del verbo. Recordemos que el uso del presente de indicativo en los artículos se utiliza cuando se describen situaciones que quedan definidas en el momento de la firma. Por ejemplo: *se convalida*

en lugar de *convaldese*, *se aprueba* en lugar de *aprúebese*, *se autoriza* en lugar de *autorícese* o *se designa* en lugar de *desígnese*.

Resoluciones

La Resolución 48/2020 del Ministerio del Interior habilita a determinadas personas a gestionar un certificado para poder circular. En función entonces del tenor de la comunicación y de la situación comunicativa en la que se produce este texto, sugerimos algunas modificaciones. En esta resolución además se explica cómo bajar el certificado para poder circular, cuándo usarlo y cuándo no es necesario, a quién hay que mostrárselo; en conclusión, se establece una directiva que debe ser precisa y clara.

El emisor de esta resolución es el ministro del Interior, con competencia para gestionar en cuestiones institucionales en que están en juego los derechos y garantías de los habitantes de la República, destinatarios de esta resolución.

El propósito es informar quiénes pueden salir de sus casas y circular con un certificado. Por lo tanto, el mensaje que se transmite no tiene que dejar dudas y todos los habitantes del país tienen que entender por qué es importante tener siempre el certificado al día cuando viajan y en qué casos no es necesario tramitarlo.

Resolución 48/2020 del Ministerio del Interior

Versión original

ARTÍCULO 1º.- Impleméntase el “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19” para toda persona que encuadre en los supuestos previstos en el artículo 6º del Decreto N° 297/20 y en

los artículos 1º y 2º de la Decisión Administrativa N° 429/20, así como en aquellas excepciones al “aislamiento social, preventivo y obligatorio” que en el futuro se establezcan.

El “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19” será personal e intransferible y deberá tramitarse a través de la plataforma “Trámites a Distancia” (TAD), ingresando a <https://tramitesadistancia.gob.ar/>, a efectos de su presentación a requerimiento de la autoridad competente al momento de circular por la vía pública, junto con el Documento Nacional de Identidad.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 1º.- Se implementa el “Certificado Único Habilitante para Circulación –Emergencia COVID-19” para toda persona exceptuada de cumplir con el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” (ASPO), previsto en el artículo 6º del Decreto N° 297/20 y en los artículos 1º y 2º de la Decisión Administrativa N° 429/20.

El “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19” es personal e intransferible y se lo debe presentar, junto con el Documento Nacional de Identidad cuando lo requiera la autoridad competente al momento de circular por la vía pública. Se obtiene ingresando a <https://tramitesadistancia.gob.ar/>.

Este artículo se refiere a un certificado para circular, pero no queda claro quiénes pueden obtenerlo: *para toda persona que encuadre en los supuestos previstos en el artículo 6º*. Por ende, en la reescritura optamos por explicitar quiénes pueden sacarlo: *toda persona exceptuada de cumplir*

con el “aislamiento social, preventivo y obligatorio” (ASPO), previsto en el artículo 6º. Recordemos que una comunicación está en lenguaje claro si la persona a la que está destinado el texto puede encontrar fácilmente lo que busca, comprender lo que encuentra y usar esa información. Por lo tanto, debemos organizar el texto de modo tal que contenga toda la información que la persona necesita para usarla.

Por otro lado, sacamos: *así como en aquellas excepciones al “aislamiento social, preventivo y obligatorio” que en el futuro se establezcan*, ya que la ley debe legislar sobre las medidas vigentes, no futuras.

En cuanto al último párrafo, es una oración que resulta muy larga y debe ser muy clara, ya que indica el procedimiento para obtener el certificado para circular. Por eso, propusimos un párrafo con dos oraciones: una en donde se advierte que el certificado es personal e intransferible y en qué casos se lo debe presentar, y otra en donde se indica la página web para obtenerlo.

Como en casos anteriores, sacamos los verbos en futuro, ya que en los textos normativos no se usa este tiempo verbal. Si bien, el momento en el que se elabora y dicta la ley es futuro, será presente en el momento en el que se la lea y aplique. Por eso, se usa el tiempo presente, que es el tiempo en el que rige la ley.

A su vez, quitamos repeticiones innecesarias como *tramitarse, trámites* y palabras que no aportan información: *deberá tramitarse a través de la plataforma “Trámites a Distancia” (TAD), ingresando a (...)*. No hace falta mencionar que tenemos que ingresar al sitio. Solo con el enlace es suficiente, pues reconocemos que es una página web. Además, la palabra *plataforma* no es clara y su uso es innecesario. Como resultado, logramos una versión más concisa.

Versión original

ARTÍCULO 2º.- Exceptúase de la obligación de tramitar y portar el “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19” a aquellas personas que deban desplazarse por supuestos de fuerza mayor, de acuerdo a lo establecido por el artículo 6º, inciso 6º, del Decreto N° 297/20. En estos casos, deberá acreditarse la excepción al “aislamiento social, preventivo y obligatorio” mediante documentación fehaciente que dé cuenta del suceso acaecido.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 2º.- Las personas que deben movilizarse para atender una situación de fuerza mayor están exceptuadas de tramitar el certificado a que se refiere el artículo 1º, según lo establece el artículo 6º, inciso 6º del Decreto N° 297/20.

En estos casos, la persona debe tener documentación fehaciente que acredite la excepción al ASPO.

En este caso, recuperamos el orden lógico de la oración (sujeto + verbo + complementos) para que sea más claro. Además, la *frase desplazarse por supuestos de fuerza mayor* no resulta muy clara, por eso proponemos *movilizarse para atender una situación de fuerza mayor*. Luego usamos la forma personal para mencionar quiénes deben acreditar la excepción para poder circular. Utilizar el impersonal *deberá acreditarse* no favorece a la claridad del texto.

Versión original

ARTÍCULO 3º.- El MINISTERIO DEL INTERIOR efectuará los intercambios de información que resulten necesarios con organismos y entidades públicas y privadas para corroborar la veracidad de los datos consignados al momento de tramitar el “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19”, requiriendo el consentimiento del solicitante cuando fuera pertinente en el marco de lo previsto por la Ley N° 25.326 y modificatorias.

Una vez validados los datos, se emitirá el “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID- 19”, que tendrá vigencia por el plazo de SIETE (7) días corridos, renovable.

El falseamiento de datos en la tramitación del “Certificado Único Habilitante para Circulación – Emergencia COVID-19” dará lugar a la aplicación de las sanciones que resulten pertinentes según la normativa vigente.

Versión en lenguaje claro

ARTÍCULO 3º.- El Ministerio del Interior debe realizar las consultas necesarias a organismos y entidades públicas y privadas para corroborar la veracidad de los datos que aparecen en el certificado al que se refiere el artículo 1º. Cuando sea pertinente, puede pedirle a la persona su consentimiento, según lo previsto por la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales.

Una vez validados los datos, se emitirá el certificado al que se refiere el artículo 1º, que tendrá vigencia por SIETE (7) días corridos y podrá ser renovable.

Falsear datos en la tramitación del certificado al que se refiere el artículo 1º, tiene como consecuencia una sanción, según la normativa vigente.

En este artículo sacamos palabras que no aportan información (*efectuará los intercambios de información que resulten necesarios*), cambiamos los verbos al tiempo presente, eliminamos el gerundio *requiriendo*, y optamos por poner un punto y redactar otra oración para evitar que sea tan extensa. También explicitamos el nombre de la ley a la que se hace referencia.

Disposición 2020/20 GCBA

El último texto que vamos a analizar es la «Guía de recomendaciones para salidas de personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires», que se aprueba mediante la Disposición 2020/20.

Es interesante detenernos a analizar la situación comunicativa en la que se inserta este texto, porque es la que nos guiará a realizar los cambios o ajustes necesarios para que el contenido sea comprensible. Empecemos por definir quién es su emisor y su destinatario. El emisor es el presidente de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad, cuya misión es promover la inclusión y fomentar la igualdad de oportunidades, el acceso al trabajo, la educación y la vida independiente de las personas con discapacidad en el ámbito de la Ciudad de Buenos

Aires. Su destinatario está muy definido: personas con discapacidad y las que están comprendidas en el espectro autista.

Por otro lado, el propósito comunicativo es informar a estas personas y a sus acompañantes sobre los requisitos para realizar las salidas. Es decir, busca informar sobre sus derechos y obligaciones. Entonces nos preguntamos: ¿tiene en cuenta este texto a quien lo tiene que leer? ¿Es adecuado el orden en el que aparece la información?

A continuación, presentamos el texto original y una posible redacción de la norma que se ajusta más a los principios del lenguaje claro.

Versión original

ANEXO I: “GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA SALIDAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y AQUELLAS COMPRENDIDAS EN EL COLECTIVO DE TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES”

La presente guía de recomendaciones se encuentra destinada a las personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que requieran ajustes razonables en el marco del aislamiento social preventivo y obligatorio durante la emergencia sanitaria de COVID 19 (Coronavirus).

De conformidad con la normativa vigente, dichas personas pueden realizar salidas breves a una distancia no mayor a los 500 metros de su domicilio.

Asimismo, si así lo requiriesen, y según los principios vigentes en materia de discapacidad, pueden ser acompañados por una única persona, ya sea familiar, conviviente, asistente personal, profesional del equipo tratante o cuidador domiciliario.

Para ello, la persona con discapacidad y su acompañante, en caso de requerirlo, deberán cumplir todos los recaudos y pautas de seguridad conforme las estipulaciones de las autoridades competentes en la materia, con especial atención a las siguientes:

1. La persona con discapacidad, así como su acompañante, en caso de resultar necesario, no deberán presentar síntomas compatibles con COVID-19 (Coronavirus) tales como fiebre, dolor de garganta, tos y/o dificultad respiratoria.
2. Asimismo, se recomienda portar la siguiente documentación en formato papel o digital:
3. Documento Nacional de Identidad (“DNI”) o documentación equivalente;
4. Certificado Único de Discapacidad (“CUD”) o certificado de discapacidad No CUD, o en su caso, la constancia del turno para la junta evaluadora o prescripción médica donde indique su diagnóstico.
5. Si no contara con certificado de discapacidad, una nota de recomendación del equipo tratante que indique la necesidad de realizar salidas breves y el apoyo requerido para realizarlas, con la correspondiente firma y sello de profesional médico habilitado al efecto.
6. Se recomienda que la salida, en tanto ajuste razonable, se realice cuando sea estrictamente necesario según lo requiera la persona con discapacidad.

7. Asimismo, se deberá necesariamente respetar el distanciamiento social conforme las medidas que adopte la autoridad competente, cumplir con el uso de elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón.
8. A su vez, se recomienda portar elementos de higiene de manos y todo aquel que asegure la limpieza de elementos comunes al ingresar o egresar de su residencia.

Versión en lenguaje claro

ANEXO I: “GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA SALIDAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y AQUELLAS COMPRENDIDAS EN EL COLECTIVO DE TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES”

Esta guía de recomendaciones es para las personas con discapacidad y para las personas que tienen una condición del espectro autista, que viven en la Ciudad de Buenos Aires y necesitan ajustes razonables durante la cuarentena por el coronavirus.

Las personas con discapacidad y las personas con una condición del espectro autista están autorizadas a salir de su casa y alejarse hasta cinco (5) cuadras. Pueden salir solas o acompañadas por una única persona. Siempre se recomienda salir si es necesario.

La persona acompañante puede ser:

- un familiar;
- una persona que vive con la persona con discapacidad;
- un asistente personal;

- un profesional de su equipo tratante;
- un cuidador domiciliario.

Requisitos para las salidas

Las personas con discapacidad y las personas que las acompañen en la salida solo pueden salir cuando no tienen síntomas de coronavirus: fiebre, dolor de garganta, tos o les cueste respirar.

Deben llevar la documentación que se detalla a continuación y cumplir con las siguientes pautas de higiene y seguridad.

Documentos que tiene que llevar

1. DNI o documentación equivalente.
2. Certificado Único de Discapacidad (CUD).

Si la persona con discapacidad no tiene un CUD debe llevar:

- El papel del turno para sacar un CUD o la orden del médico que explica la discapacidad.
- Una nota de su médico que explica por qué necesita salir, con o sin acompañante. El médico tiene que firmar esta nota y ponerle un sello.

Pautas de higiene y seguridad

1. Respetar siempre la distancia con otras personas.
2. Llevar barbijo para cubrir nariz, boca y mentón.

3. Llevar elementos para poder limpiarse las manos al entrar o salir de su casa. Por ejemplo, alcohol en gel.

En esta versión se hicieron varios cambios, muchos de ellos pensando en las características de la persona destinataria. El objetivo principal fue lograr un texto comprensible y fácil de leer. En primer lugar, optamos por utilizar palabras de uso más frecuente: *es* en lugar de *se encuentra destinada*; *viven* en lugar de *residen*; *necesitan* en lugar de *requieren*; *alejarse hasta cinco (5) cuerdas* en lugar de *a una distancia no mayor a los 500 metros de su domicilio*; *una persona que vive con la persona con discapacidad* en lugar de *conviviente*, etcétera. Recordemos que esta guía tiene destinatarios muy específicos que, dadas sus características, necesitan que la información sea lo más clara y fácil de leer posible, con oraciones cortas y bien distribuidas, por eso optamos por el uso de viñetas de Word.

En segundo lugar, quitamos información que no era necesaria para una guía. Por ejemplo: *Para ello, la persona con discapacidad y su acompañante, en caso de requerirlo (...)*, ¿qué es lo que requiere? no queda claro. Otro ejemplo: *... conforme las estipulaciones de las autoridades competentes en la materia, con especial atención a las siguientes (...)*, es una frase que es compleja de entender y además no aporta demasiado porque ya se dijo que el permiso de salida se basa en la normativa vigente.

En tercer lugar, reordenamos la información. Por ejemplo, en el texto original se enumeran criterios que corresponden a temas muy diferentes. Por eso, para hacer más clara la lectura agregamos subtítulos y agrupamos la información en dos grandes temas: la documentación necesaria para poder salir, y las pautas de higiene y seguridad en las salidas.

Con estos cambios, logramos un texto más *aireado*, con palabras más usuales y con la información jerarquizada en orden de importancia. Este nuevo orden que le dimos a la Guía responde a cinco preguntas básicas que la persona necesita hacerse para conocer sus derechos, relacionados con las salidas durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio:

1. ¿Para quién es esta Guía?
2. ¿Qué dice la normativa vigente sobre las salidas de las personas con discapacidad o con autismo?
3. ¿Cuándo puede salir una persona con discapacidad o con autismo?
4. ¿Qué documentos tiene que llevar cuando sale?
5. ¿Cuáles son las pautas de higiene y seguridad que debe cumplir para poder salir?

De este modo, la versión en lenguaje claro propone distribuir la información de manera tal que la persona encuentre rápidamente la información que necesita, la entienda y pueda usarla.

Tercera parte

Palabras que connotan más de lo que denotan

Durante el 2020 surgieron nuevas palabras que antes no estaban en nuestras conversaciones cotidianas. De un día para el otro, comenzamos a pronunciar *cuarentena*, *burbuja*, *tapaboca*, *barbijo*, *distancia social*, *COVID-19*, *pandemia*, *coronavirus*, *protocolo*, *actividad esencial*, *aforo*, *dispensar*, *nueva normalidad*.

Ahora bien, estas palabras ¿son claras? ¿Tienen un significado unívoco? ¿Todas las personas las entienden del mismo modo? Recordemos que, en momentos de crisis como la crisis sanitaria por el coronavirus, la comunicación tiene que llegar a todas las personas y del mismo modo: todas las personas deben entender lo mismo para poder cumplir con lo que se les pide. Por eso, las palabras que se elijan para gestionar la comunicación deben procurar ser precisas y deben transmitir el mismo significado para todos los destinatarios.

Las posibles connotaciones de las palabras son muy importantes a la hora de comunicarnos pues, aunque intentemos atenernos estrictamente a su significado objetivo, muchas veces hacemos asociaciones de diverso tipo, y algunas de ellas pueden llevarnos a ideas que se alejan bastante de la verdadera intención del emisor. Por eso, siempre debemos optar por las

palabras que sean lo más precisas posibles, que no sean ambiguas. Cuando lo son, más de una interpretación es posible y entonces estamos frente a un dilema: nuestra comunicación no es efectiva.

Por ejemplo, *cuarentena*. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estimó que la incubación del COVID-19 es de catorce días y recomienda a todas las personas que estén contagiadas, y a las que hayan estado en contacto con ellas, mantener una cuarentena durante ese tiempo. Pero, ¿por qué se llama cuarentena al período de aislamiento, aunque no sea de cuarenta días?

«Tiempo de 40 días, meses o años» es una de las acepciones que el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) ofrece para este término. Sin embargo, la RAE matiza que, a pesar de denominarse *cuarentena*, el tiempo no tiene que ser necesariamente de cuarenta o catorce días: «Pese al origen de la palabra, el tiempo que dura una cuarentena puede variar según el caso».

Asimismo, una de las acepciones del *Diccionario de la lengua española* del término *cuarentena* es la de «aislamiento preventivo a que se somete durante un período de tiempo, por razones sanitarias, a personas o animales». Y explica que, en su origen, las cuarentenas sí eran de cuarenta días y que de ahí derivó la palabra: la cuarentena consistía en un aislamiento de cuarenta días que se le hacía a las personas y bienes sospechosos de portar la peste bubónica durante la pandemia de peste negra en el siglo XIV. Entonces, al comunicar que se decreta una cuarentena, todas las acepciones de esta palabra pueden ser interpretadas. No se trata de un término preciso. Se podría haber optado por emplear *aislamiento*.

¿Qué sucede con las palabras *tapabocas* o *cubrebocas*? ¿Es claro usar estos términos para referirnos a la pieza de tela o máscara que cubre la boca y la nariz para brindar protección de posibles agentes patógenos o

tóxicos? Porque se puede interpretar que solo deben cubrir la boca, aunque la definición del diccionario sí contemple que cubran boca y nariz. En un contexto de crisis sanitaria que exige potenciar una comunicación asertiva para que su uso sea obligatorio, otro sinónimo como *barbijo* resulta más claro.

Con referencia también a la claridad de los mensajes, cabe destacar a los típicos carteles en los negocios que llevan escrito: «prohibido entrar sin barbijo» o «no entrar sin barbijo». Se trata de una doble negación que suele ser más difícil de entender que una oración afirmativa como: «use barbijo para entrar».

Otra palabra que se acuñó en estos tiempos es *burbuja*. Antes de la pandemia de COVID-19, usábamos esta palabra para referirnos a las pompas de jabón y, en sentido figurado, cuando queríamos decir que una persona vive una realidad opuesta a la del resto: «vive en una burbuja». Durante la pandemia comenzamos a escuchar cada vez más seguido esta palabra, pero con otro significado que remite a los grupos de personas que tienen contacto frecuente por lazos familiares, afectivos, laborales, escolares. Otra vez nos preguntamos si es acertado el uso de esta palabra cuando podemos emplear la palabra *grupo*, que es más frecuente y clara.

También se habló mucho sobre el *distanciamiento social*. ¿Es claro este término para los fines comunicativos? ¿Qué es un distanciamiento social? ¿Es lo mismo que un distanciamiento físico? Antes de respondernos tenemos que diferenciar ambos conceptos. La *distancia física* se relaciona con el libre movimiento de las personas, mientras que la *distancia social* hace referencia a los vínculos.

Mientras que la distancia/proximidad física es la cualidad de una relación que responde a la cuestión de distancias de cuerpos u objetos materiales

en el espacio físico, las distancias/proximidades sociales son una cualidad intrínseca de las relaciones sociales que nos explican algo que puede hacer referencia a la frecuencia de las interacciones, si las hay, a su significatividad, a las motivaciones, a la lejanía o proximidad percibida o experimentada (la distancia habitual-afectiva), o a la forma de mediación directa o indirecta (Cantó Milla *et al.*, 2021).

En este sentido, la expresión *distanciamiento social* apunta a un sentimiento de lejanía con respecto al vínculo con otra persona que no necesariamente tiene que estar dado por la frecuencia de las interacciones físicas. Si observamos el uso de este término, podemos observar que se ha empleado en realidad para asegurar una distancia física entre cuerpos que, de otro modo, no se hubieran mantenido lo suficientemente alejados para frenar la cadena de transmisión del COVID-19.

De hecho, el término *distanciamiento social* se ha usado en las comunicaciones gubernamentales sobre todo para referir a las limitaciones impuestas o recomendadas, según el momento, a las interacciones cara a cara que implican proximidad física, sea mediante el confinamiento domiciliario; el establecimiento de cuarentenas; el cierre o las restricciones en escuelas, espacios de trabajo y ocio; y a reuniones públicas y privadas. Estas limitaciones también incluyen la norma de mantener una distancia física interpersonal de dos metros, además del uso de mascarillas, pantallas protectoras o —en el caso de los que trabajan con infectados— equipos de protección individual. Pero ni los dos metros de distancia, ni el confinamiento, ni las cuarentenas son medidas de *distanciamiento social* (Cantó Milla *et al.*, 2021).

Aunque algunas de estas medidas sí restringen la relación e interacción cara a cara, no tienen que ver directamente con la intensidad o cercanía de un vínculo social, ni su objetivo principal es la suspensión de interacciones

o vínculos. El distanciamiento buscado en la gestión del COVID-19 es una medida espacial y no social. En efecto, la mayoría de las medidas que plantearon los expertos para responder al coronavirus no buscaban un distanciamiento social, sino físico.

Conclusiones

La claridad en el lenguaje como requisito inalienable en las democracias modernas reside en el carácter público que deben tener los actos emanados de los órganos del Estado. Si las normas que la ciudadanía debe cumplir no se entienden, es necesario replantearnos cuanto antes si las formas actuales de comunicación gubernamental son las adecuadas.

En efecto, uno de los ejes del Gobierno Abierto que cumple con los lineamientos que la Secretaría de Gestión y Empleo Público desarrolla a través de la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional, el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Consejo Federal de la Función Pública (CoFeFuP), se relaciona con la innovación y la calidad de gestión, la transparencia, la integridad y la ética pública, y el fortalecimiento institucional. Para lograrlo, una comunicación comprensible es fundamental.

No hay transparencia en la *oscuridad* de un lenguaje arcaico, barroco y críptico. No hay fortalecimiento institucional si la población no confía en sus instituciones porque no las entiende. No hay calidad en el servicio público si no está a disposición de las necesidades reales de la gente. No hay comunicación si no hay diálogo entre las partes involucradas.

El Estado, en sus múltiples niveles de gobierno y en sus funciones, debe procurar el máximo respeto hacia el derecho de acceso a la información de todas sus actividades, incluyendo en ello no solo a los servicios que presta, sino también a la comprensión de las disposiciones que ordenan conductas, prohíben conductas u otorgan derechos, de tal manera de poder ser cumplidas o exigidas sin dificultad (Castello, 2021, p. 3).

A partir de los textos normativos analizados en este artículo, observamos cómo la forma de comunicar a veces no es la más adecuada para los fines perseguidos: regular la vida de las personas en un contexto de crisis, como lo fue la crisis epidemiológica del 2020. Si bien el lenguaje utilizado en estos textos normativos cumple con los requisitos de legalidad, no cumple con los de claridad, precisión y concisión, fundamentales para que la sociedad los comprenda.

En efecto, estos textos estaban orientados principalmente a la población que debía cumplir con las medidas dispuestas: no salir de sus domicilios (DNU 297/2020), estar exentas del aislamiento obligatorio (Decisión administrativa 490/2020); poder gestionar el certificado de circulación de emergencia COVID-19 (Resolución 48/2020); permitir a las personas con discapacidad o personas con trastorno del espectro autista realizar salidas cortas (Disposición 2020/20).

Una comunicación oscura deja afuera a la persona de su *derecho a entender* y, además, genera esfuerzos interpretativos que muchas veces no logran satisfacer el cometido de la norma y se convierten en causa de potenciales conflictos. En este sentido, entender la normativa beneficia tanto a las personas como a las instituciones, y, por ende, al sistema democrático, porque hace posible que las personas —que son sujetos de la norma— puedan cumplirla sin dificultad, y evitar así errores interpretativos, desconfianza o incumplimiento. Por otro lado, entender las normas tiene un beneficio colectivo: las normas claras apuntan a fortalecer la confianza de la sociedad en su sistema normativo.

Referencias bibliográficas

- Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa, racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus.
- Cantó-Milà, N., González Balletbó, I., Martínez Sanmartí, R., Moncunill Piñas, M., Swen, S. (2021). Distanciamiento social y COVID-19. Distancias y proximidades desde una perspectiva relacional. *Revista de estudios sociales*, (78). <https://doi.org/10.7440/res78.2021.05>
- Castello, J. (2021) El lenguaje claro como fuente de derecho republicano. *Revista Jurídica La Ley*, año LXXXV (171).
- Decisión Administrativa 490/2020 [Jefatura de Gabinete de Ministros]. Aislamiento social, preventivo y obligatorio. Publicado en el B.O. el 11 de abril de 2020.
- Decreto DNU 297/2020. Aislamiento social, preventivo y obligatorio. Publicado en el B.O. el 20 de marzo de 2020.
- Decreto 336/2017. Lineamientos para la redacción y producción de documentos administrativos. Publicado en el B.O. el 16 de mayo de 2017.
- Disposición 2020-20-GCABA-COPIDIS. Guía de recomendaciones para las salidas de personas con discapacidad y aquellas comprendidas en el colectivo de trastorno del espectro autista. Publicado en el B.O. el 26 de mayo de 2020.
- Instituto Nacional de la Administración Pública (2021). *Pautas de redacción de las publicaciones*. Dirección de Gestión del Conocimiento, Investigación y Publicaciones. Buenos Aires: INAP.
- Jelonche, P. H. (2018) Diseño universal de ciudadanía. El valor de la accesibilidad cognitiva. En Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) (ed.). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: abordajes para la plena inclusión*.
- Pérez Bourbon, H. (2011). *Para entender al Congreso*. Dunken.
- Resolución 48/2020 [Ministerio del Interior]. Certificado único habilitante para circulación–Emergencia COVID-19. Publicado en el B.O. el 29 de marzo de 2020.

The National Archives (2021). *UK WarCabinet*. Datos actualizados al 16 de octubre de 2021. filestore.nationalarchives.gov.uk/pdfs/large/cab-67-8.pdf

CUINAP | Argentina, Cuadernos del INAP

Año 2 - N.º 77 - 2021

Instituto Nacional de la Administración Pública

Av. Roque Sáenz Peña 511, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
CP: C1035AAA - Tel.: 4343 9001 - Correo electrónico: cuinap@jefatura.gob.ar

ISSN 2683-9644

Editor responsable

Mauro E. Solano

Coordinación editorial

Pablo Nemiña

Edición y corrección

María Eugenia Caragunis

Arte de tapa

Roxana Pierri

Federico Cannone

Diseño y diagramación

Edwin Mac Donald

Las ideas y planteamientos contenidos en la presente edición son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no comprometen la posición oficial del INAP.

INAP no asume responsabilidad por la continuidad o exactitud de los URL de páginas web externas o de terceros referidas en esta publicación y no garantiza que el contenido de esas páginas web sea, o continúe siendo, exacta o apropiada.

El uso del lenguaje inclusivo y no sexista implica un cambio cultural que se enmarca en un objetivo de la actual gestión de Gobierno y se sustenta en la normativa vigente en materia de género, diversidad y derechos humanos en la Argentina. En esta publicación se utilizan diferentes estrategias para no caer en prejuicios y estereotipos que promueven la desigualdad, la exclusión o la discriminación de colectivos, personas o grupos.



Los Cuadernos del INAP y su contenido se brindan bajo una Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial 2.5 Argentina. Es posible copiar, comunicar y distribuir públicamente su contenido siempre que se cite a los autores individuales y el nombre de esta publicación, así como la institución editorial. El contenido de los Cuadernos del INAP no puede utilizarse con fines comerciales.

Esta publicación se encuentra disponible en forma libre y gratuita en: publicaciones.inap.gob.ar

Diciembre 2021

Secretaría de
Gestión y Empleo Público



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina