

Grupo de Trabajo: Democracia

LENGUAJE CLARO

Palanca # 1

1 ¿CUÁL ES LA IDEA?

Construir una cultura de lenguaje claro en República Dominicana, a fin de promover la gobernabilidad y la gobernanza efectiva, garantizando el derecho que tienen los ciudadanos a entender los documentos que rigen su vida cívica, social y política.

Para millones de ciudadanos, relacionarse con la administración supone un problema, al no entender adecuadamente las comunicaciones que reciben de las instituciones y compañías (cartas, facturas, sentencias, multas, formularios...). Y no digamos respecto a organizaciones como las entidades financieras, donde abunda "la letra pequeña", literalmente, y contratos con un clausulado extenso y de difícil comprensión para el consumidor medio.

Sin embargo, para los emisores, la comunicación clara es rentable porque aumenta la confianza en las empresas e instituciones, mejora su reputación y ahorra costes derivados de una incorrecta comprensión.

Se recomienda implementar el producto denominado Lenguaje Claro en las palancas producidas por este proyecto, en las instituciones que forman parte del programa gubernamental Burocracia Cero y el sector privado en general, mediante la plataforma Palancas de la Universidad Iberoamericana, Unibe.

Promover su uso contribuiría a disminuir las brechas de comprensión y comunicación de la ciudadanía y garantizar el ejercicio de los derechos humanos, a través de una estrategia de sensibilización y capacitación que permita identificar las documentaciones en la administración que requieran su readecuación, modificación, nueva puesta en funcionamiento y circulación.

2 ¿QUÉ ERRORES TRATA DE SOLUCIONAR ESTA IDEA?

El lenguaje claro se concibe como el derecho a entender y una herramienta para la formación de ciudadanía, la educación en derechos humanos y, a su vez, de gobierno abierto y transparente.

En República Dominicana el sistema legal y jurídico se basa en el principio de que las normas y leyes son conocidas y comprendidas por todos los ciudadanos (*ignorantia iuris non excusat*). Sin embargo, en muchas ocasiones este compendio normativo está redactado en un lenguaje técnico, de necesaria interpretación

jurídica, que dificulta su comprensión, convirtiéndose en una barrera para el ejercicio de la ciudadanía, elevando la complejidad en la relación entre la administración y las personas.

Esta situación también ocurre cuando las entidades gubernamentales y estatales no definen de una manera más llana los procesos que serán ejecutados cuando la ciudadanía requiera de sus servicios, lo que ocasiona una ruptura en la comunicación entre el Estado y los ciudadanos que compromete la credibilidad institucional, el acceso a la información pública y el catálogo de derechos fundamentales establecidos en la Constitución dominicana de 2015.

3 ¿QUIÉNES SERÁN LOS RESPONSABLES DE GESTIONAR LA IDEA?

Todos los actores públicos y privados que regulen promuevan o presten un servicio público.

4 ¿QUÉ MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS O MEDICIONES SE PUEDEN PONER EN MARCHA?

Censos y encuestas y creación de una guía o manual de Lenguaje Claro que permita identificar de forma cuantitativa y cualitativa la cantidad de documentos modificados por los actores.

5 ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS POTENCIALES DE LA IDEA Y CUÁLES SUS COSTES?

Beneficios:

- Disminuir la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia en el ciudadano.
- Aumentar la confianza de las personas en las instituciones, empresas o entidades que usan comunicación clara.
- Mejorar la reputación de los organismos que la promueven.
- Potenciar la interacción con el ciudadano. Hacer fluido el intercambio de información en ambos sentidos entre administración y ciudadanía.
- Democratizar el acceso a la información.
- Ahorro económico: acorta el tiempo y el esfuerzo invertido en la lectura, agiliza los trámites y optimiza el tiempo de gestión, porque disminuye las dudas, quejas y consultas de los ciudadanos.
- Reducir la ansiedad provocada por la difícil comprensión de los documentos y procedimientos administrativos.
- Facilita las traducciones automáticas en internet y los sistemas de procesamiento de lenguaje (por ejemplo: lectores para invidentes).

Costes y Riesgos:

- Burocracia estatal y falta de comunicación entre los actores para articular un mismo criterio.
- Impacto económico en la modificación de un documento de índole legal que regule un servicio público.

6 ¿LA IDEA AUMENTARÁ LA INCLUSIÓN ECONÓMICA Y / O MEJORARÁ LA AUTONOMÍA? ¿SI ES ASÍ, CÓMO?

Inclusión económica: Reduciría las brechas y costos del aprovechamiento y mejoramiento de los servicios públicos al asegurar una mayor accesibilidad mediante una mejor comprensión de dicho servicio, disminuyendo la brecha de una posible vulneración en materia de derechos fundamentales.

Autonomía: Disminuiría las brechas de comprensión y comunicación de la ciudadanía, para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, con el objetivo de lograr un empoderamiento ciudadano y la construcción de una ciudadanía responsable.

--

Todas las Palancas creadas por grupos de trabajo en República Dominicana, fueron revisadas por el equipo del Defensor del Pueblo para asegurar el "Lenguaje Claro". Además, se creó un "sello" de Lenguaje Claro para que, como reconocimiento del Defensor, cualquier documento del cual el Lenguaje Claro esté presente, sea aparente para su lector.

