



Universitat Autònoma de Barcelona

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquesta tesi queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència Creative Commons:  http://cat.creativecommons.org/?page_id=184

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de esta tesis queda condicionado a la aceptación de las condiciones de uso establecidas por la siguiente licencia Creative Commons:  <http://es.creativecommons.org/blog/licencias/>

WARNING. The access to the contents of this doctoral thesis it is limited to the acceptance of the use conditions set by the following Creative Commons license:  <https://creativecommons.org/licenses/?lang=en>



**Democratización de la lengua de la administración pública:
retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica**

María Betulia Pedraza Pedraza

Tesis doctoral dirigida por el
Dr. Cecilio Garriga Escribano

Programa de Doctorado en Filología Española

Departamento de Filología Española

Facultad de Filosofía y Letras

Grupo de investigación NEOLCYT

Grupo de Lexicografía y Diacronía

Bellaterra, abril de 2019

Ilustración de la portada

Título: El sentimiento de la burocracia

Autor: César Ferrarese

País: Argentina

Fuente: BID (2018): *El fin del trámite eterno*. Washington, D.C.: BID.

Democratización de la lengua de la administración pública:
retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica



**Democratización de la lengua de la administración pública:
retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica**

María Betulia Pedraza Pedraza

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi sincero agradecimiento al prof. Cecilio Garriga Escribano quien aceptó dirigir esta tesis sin apenas conocerme. Le doy las gracias por confiar en mí y en esta propuesta que parecía algo etérea en la realidad compartida, pero muy clara en mi realidad mental. Además, por recibirme en su grupo de investigación NEOLCYT y permitirme participar de las actividades propias del grupo, así de la Red Temática Lengua y Ciencia. Por poner a mi disposición su enriquecida biblioteca que ha sido fundamental para la revisión de los aspectos teóricos de esta propuesta. De igual manera, por su apoyo incondicional en la decisión de realizar la estancia predoctoral en Aarhus. Además, por acompañar todo el proceso de trámites administrativos que he tenido que realizar durante los últimos cuatro años que no han sido pocos. Gracias por su paciencia y comprensión, siempre, Profesor.

A Ramón Valdés Gázquez, coordinador del Programa de Doctorado en Filología Española, por su apoyo constante. Agradezco su disposición a atender todas mis inquietudes administrativas y académicas, en especial, sobre las Humanidades Digitales.

A la Universidad de Aarhus por brindarme todas las condiciones para realizar mi estancia de investigación predoctoral. A Sven Halse, jefe del Departamento de alemán y lenguas romances, por aceptarme institucionalmente. A su Centro de Lexicografía, a su director, Sven Tarp, por mostrarme el camino de la Teoría Funcional y por todas las horas de diálogo que me ha brindado. A sus investigadores, en especial a Sandro Nielsen y a Patrick Leroyer, por su tiempo y por todas las orientaciones transmitidas.

A Leticia Molinero, presidenta de Research Institute of United States Spanish (RIUSS) y académica de la ANLE, por compartirme sus apreciaciones sobre el Lenguaje Claro y sobre el español en Estados Unidos. Sus puntos de vista han sido muy valiosos para este trabajo.

A Andre Moskowitz, hispanista y dialectólogo, por darme a conocer sus puntos de vista sobre el hispanismo y el panhispanismo.

En lo personal quiero recordar a Xi Qin, Susan, quien me recibió en Aarhus aquella tarde de invierno y fue mi compañera y amiga. Gracias, siempre. A Susana Mellerup y a Diana González Martín, profesoras del Departamento de español, por compartir sus espacios de vida y por hacerme sentir en casa durante el tiempo que estuve en Aarhus.

Aquí a mis amigos, Cristina Alcaraz, por animarme siempre. A César y a Marián por estar cerca. A Shaza, por estar ahí cuando el cielo oscurecía. A Pedro y a Asia, por acompañarnos en esta última etapa, tal vez la más difícil.

A quienes están en la distancia, a Adriana Goyes, por seguir ahí pese al tiempo que ha pasado. A Edna Sánchez, por contagiarme de su energía cuando la mía se agotaba.

A mi familia, la que viajó conmigo, a Jacobo Izquierdo, por acompañarme y apoyarme en esta aventura de vida y en la materialización del proyecto. A Ariadna Izquierdo Pedraza por enseñarme que la mayor discapacidad de una persona es no comprender que todos somos diferentes. Espero poder reponer todo el tiempo que resté a nuestras horas compartidas. A mi familia, la que quedó en Colombia, por su apoyo constante y sin medida. A mi madre, a mi padre (QEPD), a Blanca, a Andrés, a Marina, por estar ahí en las horas bajas. Ustedes siempre son el puerto seguro.

Finalmente, este trabajo se ha realizado con el apoyo de las siguientes ayudas y proyectos de investigación:

Beca de doctorados en el exterior de COLCIENCIAS - Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - Colombia (convocatoria 679 de 2014) durante el periodo 1 de enero de 2015 a 31 de diciembre de 2018.

Beca Erasmus plus KA 103 Movilidad estudiantes de doctorado. Curso 2016/2017. Universitat Autònoma de Barcelona. Àrea de Relacions Internacionals.

Proyecto «Diccionario histórico del español moderno de la ciencia y de la técnica» (FFI2013-41711-P) financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España. Realizado por el grupo Neolcyt - Universitat Autònoma de Barcelona. Grupo Consolidado de la Generalitat de Catalunya.

Red temática «Lengua y ciencia» (FFI2015-68705-REDT) financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España. Red de Excelencia.

Grup Lexicografia i Diacronia, de la Universitat Autònoma de Barcelona, (SGR2017-1251) financiado por la Generalitat de Catalunya.

Índice

RESUMEN	15
RESUM	17
ABSTRACT	19
INTRODUCCIÓN	21
OBJETIVOS.....	31
HIPÓTESIS	32
METODOLOGÍA.....	33
LISTA DE FIGURAS, MAPAS Y TABLAS	21
Capítulo 1. Miradas sobre el panhispanismo y la diversidad lingüística y cultural americana.....	35
1.0 Introducción	39
1.1 Panhispanismo y política lingüística	41
1.1.1 Mirada lexicológica.....	41
1.1.2 Mirada lingüística	46
1.1.3 Mirada histórica.....	49
1.1.4 Mirada cultural	53
1.1.5 Mirada política.....	54
1.1.6 Hispanismo decolonial	55
1.1.7 Panhispanismo.....	59
1.1.7.1 Panhispanismo según la RAE y ASALE	66
1.1.7.2 Las obras académicas desde la mirada panhispánica ...	71
1.1.7.3 Panhispanismo según algunos estudiosos	73
1.1.7.4 Panhispanismo pluricéntrico	75
1.2 <i>Lengua pluricéntrica</i>	75
1.3 <i>Hispanofonía</i>	77
1.4 <i>Diversidad lingüística de América</i>	78
1.4.1 Los pueblos originarios: su lengua y su visión de mundo	94
1.5 Recapitulación	99

Capítulo 2. Lenguaje Claro: hacia la democratización de la lengua de especialidad	101
2.0 Introducción.....	105
2.1 <i>Plain language: ¿lenguaje ciudadano, lenguaje llano o lenguaje claro?</i>	107
2.1.1 El Lenguaje Claro y los lenguajes de especialidad	114
2.1.2 Racionalización y simplificación de trámites	117
2.1.3 <i>Plain English Movement</i> y otros movimientos	118
2.1.3.1 Plain English Campaign	119
2.1.3.2 Plain Language Association International (PLAIN).....	121
2.1.3.3 Plain English Foundation	121
2.1.3.4 plainlanguage.gov. An official website of the United States government.....	122
2.2 <i>Implementación del Lenguaje Claro en el mundo hispanohablante</i>	125
2.2.1 Argentina.....	125
2.2.2 Colombia.....	135
2.2.3 España	147
2.2.4 México	162
2.2.5 Estados Unidos: un caso aparte	164
2.3 Recapitulación	171
Capítulo 3. La administración pública: un campo de especialidad para usuarios no especialistas	173
3.0 Introducción.....	177
3.1 <i>La gestión pública como objeto genérico de la administración pública</i>	179
3.1.1 <i>La administración pública como disciplina científica</i>	180
3.1.2 <i>La administración pública como estructura que realiza gestión</i>	181
3.1.3 <i>La administración pública como función del Estado</i>	183
3.2 <i>Gestión pública y administración pública</i>	187
3.2.1 <i>Gestión administrativa</i>	191
3.2.2 <i>Gestión económica y financiera</i>	193
3.2.3 <i>Gestión jurídica</i>	194
3.3 <i>Principales sectores de la gestión pública</i>	196
3.3.1 <i>El sector educación</i>	206
3.3.2 <i>El sector salud</i>	210

3.3.3	<i>El sector transporte</i>	212
3.3.4	<i>El sector hacienda</i>	217
3.4	<i>La administración pública en el mundo hispanohablante</i>	221
3.4.1	<i>Argentina: división administrativa</i>	221
3.4.1.1	<i>Administración pública de Argentina</i>	222
3.4.2	<i>Colombia: división administrativa</i>	222
3.4.2.1	<i>Administración pública de Colombia</i>	223
3.4.3	<i>España: división administrativa</i>	226
3.4.3.1	<i>Administración pública de España</i>	228
3.4.4	<i>México: división administrativa</i>	229
3.4.4.1	<i>Administración pública de México</i>	230
3.5	<i>Asociaciones y redes de la administración pública en el mundo hispano</i> ...	230
3.5.1	<i>SIARE</i>	230
3.5.2	<i>REDIAP</i>	231
3.5.3	<i>CLAD</i>	232
3.6	<i>Aproximación a la lengua de la administración pública</i>	232
3.6.1	<i>Los documentos públicos</i>	244
3.6.1.1	<i>Documentos administrativos</i>	246
3.6.1.2	<i>Documentos de los ciudadanos</i>	249
3.7	<i>Textos de los documentos públicos</i>	250
3.7.1	<i>Estilo del lenguaje administrativo</i>	258
3.7.2	<i>El léxico administrativo</i>	260
3.8	<i>Consideraciones sobre el modelo comunicativo estatal</i>	268
3.8.1	<i>Modalidad escrita</i>	271
3.8.2	<i>La interacción oral</i>	274
3.8.3	<i>El discurso administrativo</i>	276
3.8.4	<i>Usuario de la administración pública</i>	279
3.9	<i>Alfabetización</i>	280
3.9.1	<i>Nivel de escolaridad</i>	281
3.9.2	<i>Competencia léxica</i>	282
3.9.3	<i>Competencia terminológica en el campo de la administración</i>	283

3.10 <i>TIC y gobiernos electrónicos - GE</i>	284
3.10.1 <i>Modelo de comunicación electrónica</i>	286
3.10.2 <i>Los documentos administrativos electrónicos</i>	287
3.10.3 <i>Alfabetización digital</i>	288
3.10.3.1 <i>Competencia digital</i>	291
3.11 <i>El trámite</i>	291
3.11.1 <i>Racionalización y simplificación de trámites</i>	294
3.12 <i>Las lenguas originarias y el español como lengua de la administración..</i>	297
3.13 <i>La traducción oficial y su influjo en la gestión pública: el caso de la lengua española en la Unión Europea</i>	300
3.14 <i>Español para fines específicos: el caso de la lengua de la administración</i>	302
3.15 <i>Recapitulación</i>	305
Capítulo 4. Corpus panhispánico del léxico de la administración pública	
– CorpusPAP < https://www.corpuspap.com/ >	307
4.0 <i>Introducción</i>	311
4.1 <i>Proyecto CorpusPAP</i>	313
4.2 <i>Antecedentes de la propuesta</i>	313
4.2.1 <i>Fuentes lexicográficas</i>	315
4.2.1.1 <i>Glosarios y diccionarios informatizados y en línea</i> ...	318
4.3 <i>La teoría funcional y el CorpusPAP</i>	322
4.3.1 <i>Banco de términos</i>	325
4.4 <i>CorpusPAP e internet como corpus</i>	327
4.5 <i>DiPAP una propuesta de acceso al léxico especializado</i>	331
4.6 <i>Caracterización del usuario meta del DiPAP</i>	333
4.6.1 <i>Necesidades del usuario</i>	346
4.6.2 <i>Funciones lexicográficas</i>	348
4.6.3 <i>Concepto de diccionario</i>	349
4.6.4 <i>Sobre la definición empleada en el DiPAP</i>	353
4.6.5 <i>Términos de muestra del DiPAP</i>	357

4.7	<i>Generalidades del diseño informático del banco de datos del CorpusPAP</i>	376
4.7.2	<i>Banco de datos del proyecto CorpusPAP</i>	395
4.7.2.1	Banco de términos en acción	397
4.7.2.2	Banco de trámites	400
4.7.2.3	Banco de documentos	402
4.7.3	<i>Metadatos</i>	403
4.7.4	<i>Espacio de interacción colaborativa</i>	407
4.8	<i>Diccionario Panhispanico de la Administración Pública – DiPAP</i>	410
4.8.1	Consultar el buscador del diccionario	412
4.8.2	Visualización de la definición en la web	413
4.8.2.1	Bloque con información visible	414
4.8.2.2	Bloque con información semiocultas	415
4.8.2.3	Bloque con información oculta	418
4.8.2.4	Bloque de navegación asociada	422
4.8.3	Lista de términos	422
4.9	<i>App CorpusPAP</i>	423
4.9.1	<i>¿Por qué crear una aplicación para un proyecto lexicográfico?</i>	425
4.9.2	<i>Aplicaciones web</i>	427
4.9.3	<i>Aplicaciones de escritorio</i>	428
4.9.4	<i>App móviles</i>	428
4.10	<i>El CorpusPAP y las Humanidades Digitales</i>	429
4.10	Recapitulación	432
	CONCLUSIONES	433
	CONCLUSION	447
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	459
	Anexo # 1	497
	Anexo # 2	545

RESUMEN

Esta tesis presenta una propuesta lexicográfica digital colaborativa de la nomenclatura de la administración pública. Para ello se han tenido en cuenta los sectores de educación, salud, transporte y hacienda en cuatro países de habla hispana: Argentina, Colombia, España y México. A su vez presenta unos preceptos teóricos sobre los que se basa: la visión panhispánica de la lengua española, el Lenguaje Claro y la lengua de la administración pública. El resultado es el *Diccionario panhispánico de la administración pública (DiPAP)*. El *DiPAP* se ha diseñado con base en los principios de la Teoría funcional de la lexicografía. La herramienta ofrece la posibilidad de acceder a las definiciones emanadas de las instituciones y a definiciones simplificadas en Lenguaje Claro. Además, proporciona las equivalencias de los términos en otras variedades del español.

El *DiPAP* cuenta con una base de datos compuesta por tres bancos: uno de términos, uno de documentos y otro de trámites. Los bancos mencionados conforman el *Corpus panhispánico de la administración pública (CorpusPAP)*. Aquí destaca la utilización de internet como corpus que permite la obtención de información proveniente de las webs institucionales, así como la posibilidad de que el usuario acceda a otras informaciones relacionadas por medio del buscador personalizado de Google incluido tanto en el *DiPAP* como el *CorpusPAP*. Cabe señalar que las denominaciones contenidas en el banco de trámites constituyen el punto de encuentro entre la administración y la ciudadanía. Es allí donde quedan manifiestas las dificultades con el léxico utilizado en los documentos administrativos y presentes también en la interacción oral.

RESUM

La tesi presenta una proposta lexicogràfica digital col·laborativa de la nomenclatura de l'administració pública. Per a aquesta finalitat, s'han tingut en compte els sectors de l'educació, salut, transport i hisenda en quatre països de parla hispana: Argentina, Colòmbia, Espanya i Mèxic. Alhora presenta uns preceptes teòrics sobre els que es basa: la visió panhispànica de la llengua espanyola, el Llenguatge Clar i la llengua de l'administració pública.

El resultat és el *Diccionario panhispánico de la administración pública (DiPAP)*. El *DiPAP* s'ha dissenyat a partir dels principis de la Teoria funcional de la lexicografia. L'eina ofereix la possibilitat d'accedir a les definicions emanades de les institucions i a definicions simplificades en Llenguatge Clar. A més, proporciona les equivalències dels termes en altres varietats de l'espanyol.

El *DiPAP* disposa d'una base de dades constituïda per tres bancs: un de termes, un de documents i un altre de tràmits. Els bancs de dades esmentats conformen el *Corpus panhispánico de la administración pública (CorpusPAP)*. Aquí destaca la utilització d'internet com a corpus que permet l'obtenció d'informació provinent de les webs institucionals, així com la possibilitat que l'usuari accedeix a altres informacions relacionades per mitjà del cercador personalitzar de Google incorporat tant al *DiPAP* com al *CorpusPAP*. Cal assenyalar que les denominacions incloses al banc de dades de tràmits constitueixen el punt de trobada entre l'administració i la ciutadania. És aleshores quan es posen de manifest les dificultats amb el lèxic utilitzat als documents administratius i presents també en la interacció oral.

ABSTRACT

This dissertation presents a collaborative digital lexicographical proposal on public administration terminology. To this end, sectors such as education, health, transportation and finance have been taken into account in four Spanish-speaking countries: Argentina, Colombia, Spain and Mexico. Moreover, the dissertation presents the theoretical precepts on which it is based: the panhispanic vision of the Spanish language, the Plain Language and the language of public administration.

The *Diccionario panhispanico de la administración pública (DiPAP)* is the outcome. Its design is based on the tenets of the Functional Theory of lexicography. The *DiPAP* offers the possibility of accessing to two types of definitions: institutional definitions and simplified definitions, written using Plain Language. Moreover, the tool provides the equivalences of the words in other Spanish varieties.

The *DiPAP* has a database that contains three banks: a term bank, a document bank and a government procedures bank. These banks make up the *Corpus panhispanico de la administración pública (CorpusPAP)*. A remarkable property of this is the use of the internet as a corpus that allows the acquisition of information from institutional websites, as well as the possibility for the user to access to more related information by using Google's personalized search engine, including both the *DiPAP* and the *CorpusPAP*. It should be noted that denominations included in the government procedures bank constitute the intersection between administration and citizenship. That is where the difficulties with the lexicon used both in administrative documents and also in oral interaction are manifest.

LISTA DE FIGURAS, MAPAS Y TABLAS

Figuras

Figura 1. Definición de hispanismo según el Diccionario académico.	42
Figura 2. Hispanismo según el Diccionario Salamanca de la lengua española.....	43
Figura 3. Hispanismo según el Diccionario general de la lengua española.	43
Figura 4. Hispanismo según el Diccionario del español actual CLAVE. ..	43
Figura 5. Ejemplo citado por Senz, Minguell y Alberte.	69
Figura 6. Propiedades fundamentales de la lengua perfecta.	78
Figura 7. Población de los países hispanohablantes.	79
Figura 8. Hispanohablantes en países donde el español no es lengua oficial.	80
Figura 9. Características del español como lengua internacional.	82
Figura 10. Similitudes perceptuales por países (eje de la reciprocidad).	85
Figura 11. Atlas de la lengua española.	88
Figura 12. Lenguas indígenas de México.	89
Figura 13. Diversidad lingüística de Colombia.....	91
Figura 14. Lenguas indígenas y clasificación, Suramérica.....	93
Figura 15. Las principales características del conocimiento indígena.	95
Figura 16. Relación de la comunicación clara con el Lenguaje Claro, los lenguajes de especialidad y el neurolenguaje.....	111
Figura 17. Tipos de lenguajes implicados en la Comunicación Clara.	111
Figura 18. Clasificación de los lenguajes de especialidad según la Guía de Comunicación Clara.	114
Figura 19. La web de Plain English Campaign.	120
Figura 20. Principales campos de acción de Plain English Campaign. ...	120
Figura 21. Sello Crystal Mark.	121
Figura 22. Plain Language Association International.	121
Figura 23. Plain English Foundation.	122
Figura 24. plainlanguage.gov.....	122
Figura 25. Ventajas de la utilización del Lenguaje Claro.	124
Figura 26. Propuesta Justicia en lenguaje claro en Argentina.....	126
Figura 27. Programa Justo vos, Argentina.	126
Figura 28. Portal <i>Derecho fácil</i> , Argentina.	128
Figura 29. Programa <i>Justicia Cerca</i> , Argentina.	129
Figura 30. Portal <i>Justicia Cerca</i> , Argentina.	130
Figura 31. <i>Wiki Ius</i> , Argentina.	131
Figura 32. Definición de Abigeato en Wiki Ius.	132
Figura 33. Definición de Citación en Wiki Ius.	133
Figura 34. Definición de Notificación en Wiki Ius.	133

Figura 35. Definición de «Recurso extraordinario» en Wiki Ius.....	133
Figura 36. Portal Voces por la justicia.	134
Figura 37. La Constitución argentina en lectura fácil.	135
Figura 38. Portada Guía de lenguaje claro para servidores públicos.	136
Figura 39. Cuatro momentos dentro del proceso de redacción de un documento destinado a la ciudadanía.	137
Figura 40. Rúbrica de validación de documentos en Lenguaje Claro.....	137
Figura 41. Infografía sobre utilidad de la caracterización de usuarios. ...	140
Figura 42. Ejemplo de simplificación en contrato de prestación de servicios de telefonía.	144
Figura 43. Ejemplo de simplificación en contrato de prestación de servicios de telefonía.	145
Figura 44. Ejemplo de simplificación en contrato de prestación de servicios de telefonía.	146
Figura 45. Cómo escribir con claridad. Comisión Europea.	148
Figura 46. Manual básico de documentación administrativa xurídica. ..	149
Figura 47. Guía rápida de redacción de documentos	150
Figura 48. Esbozo sobre la necesidad de democratización del lenguaje.	151
Figura 49. Portada Manual de estilo y redacción de documentos administrativos de la Región de Murcia.....	152
Figura 50. Guía práctica sobre errores frecuentes del lenguaje administrativo nº 1	153
Figura 51. Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid.	154
Figura 52. herramienta web de la Generalitat de Catalunya.	155
Figura 53. Guía de comunicación clara	156
Figura 54. I Jornada de Comunicación Clara, Madrid.	157
Figura 55. Sello de certificación de documento traducido de lenguaje opaco a lenguaje claro	158
Figura 56. Relación administración-empresas-ciudadano.....	159
Figura 57. Guía Lenguaje Claro, comprender y hacernos entender	160
Figura 58. Blog lenguaje administrativo de Javier Badía.	161
Figura 59. Manual de Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal.	162
Figura 60. Manual de Lenguaje Claro.	163
Figura 61. Modelo redacción de pirámide ascendente.....	164
Figura 62. Cifra indicativa de la población hispana en Estados Unidos .	167
Figura 63. Población de origen hispano-latino entre 2000 y 2010. Fuente: United States Census Bureau.....	170
Figura 64. El Estado. Tomado de Gómez Díaz de León, Carlos	186
Figura 65. Relaciones y dependencias en sector público.....	197
Figura 66. Ventanilla única de trámites, Colombia.	208
Figura 67. Web de trámites en educación, Argentina.	208
Figura 68. Sede electrónica, España.	209

Figura 69. Web de trámites de la Secretaría de Educación Pública, México.	209
Figura 70. Web trámites y servicios en salud, Argentina.....	210
Figura 71. Web trámites y servicios en salud, Colombia.....	211
Figura 72. Web trámites y servicios en salud, Cataluña, España.....	211
Figura 73. Web trámites y servicios en salud, México.....	212
Figura 74. Web trámites y servicios en transporte, Argentina.....	213
Figura 75. Web trámites y servicios en transporte, Colombia.....	214
Figura 76. Web trámites y servicios en transporte, España.....	215
Figura 77. Web trámites y servicios en transporte, México.....	216
Figura 78. Web trámites y servicios en hacienda, Argentina.....	218
Figura 79. Web trámites y servicios en hacienda, DIAN, Colombia.....	219
Figura 80. Web trámites y servicios en hacienda, Agencia tributaria, España.....	219
Figura 81. Web trámites y servicios en hacienda, SAT, México.....	220
Figura 82. Administración pública nacional, Colombia.....	224
Figura 83. Aspectos generales sobre la organización territorial y la administración pública, Colombia.....	225
Figura 84. Rama ejecutiva o administrativa.....	225
Figura 85. Aspectos comunicativos de la estratificación vertical.....	235
Figura 86. Clasificación de documentos administrativos.....	246
Figura 87. Relaciones entre emisor y receptor.....	247
Figura 88. Relaciones entre emisor y receptor.....	248
Figura 89. Relaciones entre emisor y receptor.....	248
Figura 90. Tipos de textos según sus objetivos.....	252
Figura 91. Fragmento del <i>BOE</i> con lenguaje oscuro.....	255
Figura 92. Hallazgos de Badía en fragmento del <i>BOE</i> con lenguaje oscuro	256
Figura 93. Esquema de fórmula que sugiere el <i>BOE</i>	256
Figura 94. Tomado de la guía de Comunicación Clara 2017.....	257
Figura 95. Modelo de etiqueta de eficiencia energética.....	258
Figura 96. 9 pasos de la Comunicación Clara.....	273
Figura 97. Tipos performativos según Lozano, Peña-Marín y Abril.....	278
Figura 98. Relación de cantidad de trámites por usuario y su nivel educativo.....	282
Figura 99. Trámites con mayor demanda ciudadana.....	293
Figura 100. Horas empleadas para la realización de un trámite.....	295
Figura 101. Percepción de los españoles cuando acuden a la administración en forma presencial y a través de internet.....	296
Figura 102. Percepción de los españoles cuando acuden a la administración en forma presencial y a través de internet.....	296
Figura 103. Repertorios en soporte impreso tenidos en cuenta para los vaciados iniciales.....	316
Figura 104. Parámetros de vaciado lexicográfico.....	318

Figura 105. Ejemplo de vaciado en Excel. Elaboración propia.	320
Figura 106. Número total de términos migrados al banco de términos ..	320
Figura 107. Resultados de la extracción por <i>Sketch Engine</i>	326
Figura 108. Resultados de la extracción en Excel.....	326
Figura 109. Tipos de trámites realizados por los ciudadanos	336
Figura 110. Percepción y el conocimiento que tienen las personas encuestadas sobre los trámites	336
Figura 111. Porcentaje de personas que hicieron un trámite en el último año, según nivel educativo. BID (2018).	337
Figura 112. Dificultad de los trámites por tipo. BID (2018).	338
Figura 113. Dificultad de los trámites por país. BID (2018).	338
Figura 114. Horas necesarias para completar trámites de educación o salud. BID (2018).	339
Figura 115. Horas necesarias para completar trámites de pago de impuestos. BID (2018).	339
Figura 116. Canal de atención utilizado, por tipo de trámite. BID (2018).	340
Figura 117. Satisfacción de los usuarios. BID (2018).	340
Figura 118. Encuesta sobre las razones para no poner un trámite en línea. BID (2018).	341
Figura 119. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios - 2016	342
Figura 120. Relación Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en los últimos cinco años (2013- 2016)	343
Figura 121. Relación Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en los últimos cinco años (2013- 2016)	343
Figura 122. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública – 2016.....	344
Figura 123. Valoración de la definición en CorpusPAP	353
Figura 124. Captura de pantalla con la lista de términos en la interfaz del <i>DiPAP</i>	359
Figura 125. Captura de pantalla del término carnet de conducir	360
Figura 126. Captura de pantalla del término CUIT.....	361
Figura 127. Captura de pantalla del término EPS	362
Figura 128. Captura de pantalla del término examen de estado.....	363
Figura 129. Captura de pantalla del término EXANI II	364
Figura 130. Captura de pantalla del término licencia de conducir.....	365
Figura 131. Captura de pantalla del término mutua	366
Figura 132. Captura de pantalla del término NIF	367
Figura 133. Captura de pantalla del término obra social	368
Figura 134. Captura de pantalla del término pase de conducir	369
Figura 135. Captura de pantalla del término PILA	370

Figura 136. Captura de pantalla del término RFC	371
Figura 137. Captura de pantalla del término RUT.....	372
Figura 138. Captura de pantalla del término seguro popular.....	373
Figura 139. Captura de pantalla del término selectividad.....	374
Figura 140. Captura de pantalla del término SESA	375
Figura 141. Interfaz del <i>DiPAP</i> en dispositivo móvil del bloque con información visible	377
Figura 142. Interfaz del <i>DiPAP</i> en dispositivo móvil de los bloques de información semioculta y oculta	377
Figura 143. Vista del panel de control del motor de búsqueda personalizado de Google	378
Figura 144. Vista del ingreso de datos al motor de búsqueda	379
Figura 145. Vista del ingreso de datos al motor de búsqueda	379
Figura 146. Proceso de etiquetación de los datos subidos	380
Figura 147. Proceso de etiquetación de los datos subidos	380
Figura 148. Vista del buscador web en el banco datos del CorpusPAP ...	381
Figura 149. Vista opción buscar en el banco de datos	381
Figura 150. Muestra de sugerencias predictivas de Google en el buscador	382
Figura 151. Etiquetas en el resultado del buscador	383
Figura 152. Mapa web con secciones.....	393
Figura 153. Mapa web expandido.....	393
Figura 154. Página web del Ministerio de Hacienda.....	394
Figura 155. Sección «Áreas temáticas» en página web del Ministerio de Hacienda.....	394
Figura 156. Vista página web del proyecto CorpusPAP	395
Figura 157. Acceso al banco de datos	396
Figura 158. Menús de acceso a los tres bancos (Términos, trámites y documentos)	396
Figura 159. Vista banco de términos.....	397
Figura 160. Opción filtrar en el banco de términos	398
Figura 161. Opción buscar en el banco de términos.....	398
Figura 162. función autocompletar en el banco de términos	399
Figura 163. Resultados de la búsqueda en el banco de términos.....	399
Figura 164. Botón más opciones en banco de términos.....	400
Figura 165. Vista banco de trámites	401
Figura 166. Menú «Más opciones» en el banco de trámites.....	401
Figura 167. Vista banco de documentos.....	402
Figura 168. Vista del menú «Más opciones» del banco de documentos...	402
Figura 169. Clasificación de los metadatos por tipos y funciones	404
Figura 170. Principios para el diseño de esquemas de metadatos	404
Figura 171. Ejemplo ficha de metadatos en el banco de términos.....	407
Figura 172. Vista de accesos a las discusiones en CorpusPAP.....	408
Figura 173. Pasos para participar en las discusiones	408

Figura 174. Vista con ejemplos de términos en discusión	409
Figura 175. Estructura del término en discusión	410
Figura 176. Vista del acceso al <i>DiPAP</i>	411
Figura 177. Vista del buscador y acceso a la lista de términos del <i>DiPAP</i>	411
Figura 178. Ejemplo del uso del buscador del <i>DiPAP</i>	412
Figura 179. Resultado entregado por el buscador del <i>DiPAP</i>	412
Figura 180. Ejemplo de la visualización de la definición en la web	413
Figura 181. Bloque con información visible	414
Figura 182. Definición especializada y simplificada en Lenguaje Claro .	414
Figura 183. Contexto web y el volumen de búsqueda del término a través de Google Trends	415
Figura 184. Bloque con información semioculta	416
Figura 185. Trámites relacionados en el bloque de información semioculta	416
Figura 186. Términos relacionados en el bloque de información semioculta	417
Figura 187. Documentos relacionados en el bloque de información semioculta	417
Figura 188. «Discusiones» en el bloque de información semioculta	418
Figura 189. Bloque con información oculta	418
Figura 190. Ampliación del contexto web del término	419
Figura 191. Ampliación del contexto web sobre temas y consultas que se relacionan con el término	419
Figura 192. Ejemplo de la ficha del término «Registro único tributario»	421
Figura 193. Bloque de navegación asociada	422
Figura 194. Cuadro de búsqueda en el bloque de navegación asociada .	422
Figura 195. Ejemplo de filtrado en lista de términos del <i>DiPAP</i>	423
Figura 196. Enlace directo a la lista de términos en una definición	423
Figura 197. Sitio de descarga de la App de CorpusPAP	424
Figura 198. Visualización de la App CorpusPAP en el escritorio	425
Figura 199. Formulario de evaluación en línea para proyectos de Humanidades Digitales	430
Figura 200. Resultados de la evaluación de la propuesta CorpusPAP	431
Figura 201. Interrelación entre los distintos constituyentes de la propuesta	441
Figura 202. Interaction between elements of the project	454

Tablas

Tabla 1. Comparativa entre los distintos sectores de 4 países	203
Tabla 2. Cantidad total de términos extraídos	317
Tabla 3. Términos extraídos de los diccionarios y glosarios digitalizados y en línea	319
Tabla 4. Datos arrojados por el ejercicio de extracción	325
Tabla 5. Clasificación tripartita de las funciones lexicográficas según Nielsen y Mourier (2004)	348
Tabla 6. Funciones propuestas para el DiPAP	348
Tabla 7. Organización en bloques con la información dispuesta en la interfaz del usuario	350
Tabla 8. Criterios para la selección de léxico del DiPAP	357
Tabla 9. Términos de la muestra para el DiPAP.....	358
Tabla 10. Lista de direcciones web de nivel nacional federal – Argentina	384
Tabla 11. Lista de direcciones web de nivel intermedio – Argentina.....	385
Tabla 12. Lista de direcciones web de nivel local – Argentina.....	386
Tabla 13. Lista de direcciones web de nivel nacional – Colombia	386
Tabla 14. Lista de direcciones web de nivel intermedio – Colombia.....	387
Tabla 15. Lista de direcciones web de nivel local – Colombia	387
Tabla 16. Lista de direcciones web de nivel nacional – España	388
Tabla 17. Lista de direcciones web de nivel intermedio – España.....	389
Tabla 18. Lista de direcciones web de nivel local – España.....	390
Tabla 19. Lista de direcciones web de nivel nacional federal – México...	390
Tabla 20. Lista de direcciones web de nivel intermedio – México	391
Tabla 21. Lista de direcciones web de nivel local – México	392
Tabla 22. Ejemplo de URL canónica y los subdominios	395

Mapas

Mapa 1. Eje de reciprocidad según la división dialectal perceptual de América.	85
Mapa 2. Propuesta de división dialectal del español de América según el <i>Atlas de la lengua española</i>	86
Mapa 3. Diversidad lingüística de Colombia. CCELA (2005).....	90
Mapa 4. Pueblos originarios Suramérica.	92

INTRODUCCIÓN

La administración pública es un ámbito en el que la ciudadanía del común está involucrada de manera permanente. Ante la realización de cualquier trámite, el ciudadano está enfrentado a un organismo o institución del Estado, lo que le supone tener conocimiento acerca de qué exige el establecimiento y a qué tiene derecho. Sin embargo, encarar la administración pública como un esquema estatal no resulta sencillo para el ciudadano al que con frecuencia se le escapan los conocimientos sobre su funcionamiento y queda en medio de una avalancha léxica, en muchos casos de voces desconocidas, donde entender lo que allí subyace le implica contratar a un experto en el área que logre aclarar la opacidad en los términos de este campo y en su construcción discursiva.

La comprensión de los textos administrativos y de los trámites de la Administración Pública por parte de los ciudadanos se ha convertido en uno de los principales retos que los gobiernos enfrentan actualmente¹. Estos textos, dirigidos a los ciudadanos, pueden ser difíciles de comprender por su lenguaje especializado. Esta circunstancia es un indicativo de la necesidad de que su contenido sea claro para el usuario, no siempre familiarizado con el léxico allí utilizado. La ingente cantidad de información técnica y el limitado conocimiento que el receptor tiene de ella, acaban impidiendo que los ciudadanos accedan fácilmente al conocimiento de la administración pública de su país.

A lo largo de este trabajo, se abordarán algunas cuestiones a partir de las cuales es posible configurar los retos que supone una propuesta lexicográfica en el campo de la administración pública.

¹ Los países donde tiene vigencia el Estado Social de Derecho son lugares que se hallan inmersos en un proceso de transformación democrática permanente, donde el amparo de los derechos de los ciudadanos es fundamental. En ese marco, la lucha contra la corrupción y la implementación de políticas que propendan hacia la transparencia en las prácticas institucionales se erige como imperativo internacional que se concreta en la forma cómo las Administraciones y sus instituciones se comunican con los ciudadanos. La elaboración de manuales y guías sobre la comunicación administrativa de cara al ciudadano están a la orden del día en el marco del Lenguaje Claro.

El presente estudio trata sobre el léxico de la administración pública y busca, entre otros fines, proporcionar las bases para la elaboración de un diccionario de carácter colaborativo desarrollado en línea y que presenta dos características: por un lado, su orientación panhispánica en virtud de que tiene en cuenta la diversidad de la lengua española, y, por otro, la democratización del léxico de este ámbito específico. El diccionario se concibe como un recurso integrado en la web titulada *Corpus panhispánico de la Administración Pública - CorpusPAP* «<https://www.corpuspap.com/>», herramienta que atiende a los principios del Lenguaje Claro y que pretende convertirse en una alternativa para quienes buscan información sobre la administración pública. Su destinatario es un usuario no experto que requiere información clara y precisa sobre términos, documentos y trámites de la administración pública en el mundo hispano. El corpus contiene un buscador alimentado por múltiples webs gubernamentales de cuatro países de habla hispana: Argentina, Colombia, España y México. Se eligieron estos países dada la necesidad de delimitar la muestra atendiendo a varios criterios como la cantidad de hablantes, sus particularidades dialectales y las formas de organización estatal.

Otra particularidad de esta herramienta tiene que ver con la delimitación de las áreas de la administración pública tenidas en cuenta para la conformación de la propuesta, esto en virtud de sus alcances y de las dificultades que se presentan al abordar todos los ámbitos administrativos² a

² Los Estados establecen el accionar de las instituciones de la Administración Pública según la organización de los niveles de gobierno que rige en cada país. Así, el esquema de gobierno de mayor envergadura es el nacional o central, seguido de un nivel intermedio, que pueden ser por ejemplo los departamentos en Colombia, las provincias en Argentina, las comunidades autónomas en España y las entidades federativas o Estados en México, y finalmente, un nivel de gobierno local o municipal. Desde la mirada de los distintos niveles de gobierno los campos o áreas de acción de la Administración Pública pueden ser variados. Sin embargo, se pueden clasificar de acuerdo con el impacto que tienen estas áreas en la sociedad y en la demanda que la sociedad tiene sobre estas. A continuación, se enumeran diez campos o áreas con los que la ciudadanía tiene mayor contacto: Educación, Salud, Transporte y movilidad, Hacienda y Finanzas públicas (presupuesto, impuestos y renta, economía, contabilidad, tesorería), Gobierno (extranjería y consulados, Administración Electrónica, actos administrativos, normas, demandas sociales), Servicios públicos, Defensa y seguridad, Trabajo y seguridad social (pensión), Infraestructura y vivienda y

la vez. Por esta razón, solo se tomaron cuatro campos: educación, finanzas públicas, salud y transporte. El *CorpusPAP* contiene además de un banco de términos, un banco de trámites y un banco de documentos, de modo que el usuario pueda consultar no solo el término, sino los trámites y documentos con los que guarda relación. En principio y por razones metodológicas el *Diccionario panhispánico de la administración pública - DiPAP* solo presenta 16 términos, uno de cada sector con sus respectivas equivalencias panhispánicas. En vista de que se trata de un proyecto en construcción, se busca que, a futuro, el corpus pueda contener todas las variedades de la lengua española para referirse a un trabajo panhispánico que comprenda la diversidad y que atienda a las necesidades de información de los usuarios.

OBJETIVOS

- Proponer las bases terminológicas, lexicográficas e informáticas del proyecto *CorpusPAP*.
- Plantear los lineamientos lexicográficos a la luz de la Teoría Funcional para la elaboración de un diccionario panhispánico de equivalencias del español en los ámbitos de educación, salud, transporte y hacienda en el dominio disciplinar de la administración pública atendiendo a los principios del Lenguaje Claro.
- Elaborar una base de datos en línea que contenga los términos, trámites y documentos de las áreas de educación, salud, transporte y hacienda de la administración pública filtrados de páginas webs de entidades de Argentina, Colombia, España y México. La elaboración de este recurso comporta:
 - Establecer las fuentes lexicográficas y metalexicográficas que alimentan la base de datos.

Medio ambiente (InfoLEG de Argentina, Función Pública de Colombia, BOE 2016 de España, DOF de México).

- Filtrar los sitios web de las instituciones de Argentina, Colombia, España y México relacionadas con los sectores de educación, salud, transporte y hacienda.
- Diseñar la web atendiendo a lineamientos de la informática que permitan la usabilidad y navegabilidad del sitio.

HIPÓTESIS

- La claridad de la comunicación entre los entes estatales y los ciudadanos es la clave para el goce pleno de derechos y el cumplimiento de deberes civiles.
- El desarrollo de herramientas lexicográficas y terminológicas informatizadas adaptadas e individualizadas a las necesidades de los usuarios allana el camino de la solución a los problemas de incomunicación entre las instituciones estatales y los ciudadanos.
- La simplificación de la terminología presente en los documentos y en la interacción oral entre funcionarios de la Administración Pública y la ciudadanía mejora la comunicación y evita mayores gastos de tiempo y esfuerzo entre las partes.
- La baja o escasa escolaridad impide acceder al marco conceptual de los términos allí utilizados, lo que dificulta la interpretación del documento en su totalidad. Otras veces, el usuario es un sujeto que, a pesar de su formación académica, tampoco logra entender las formas léxicas y discursivas empleadas en las oficinas por los funcionarios y en los documentos. Esto revela la necesidad de alfabetización en varios frentes, tales como la lectura y escritura en lengua propia, la adquisición del léxico específico de la administración, nociones generales sobre el funcionamiento de las instituciones y sus trámites administrativos.
- El lenguaje especializado de la administración pública es un ámbito de la terminología especialmente sensible a la diversidad y la variación terminológica. El énfasis panhispánico permitirá comprender las diferentes

denominaciones que existen en las variedades del español tomadas para este estudio para conceptos semejantes, lo cual puede influir en la vida de los usuarios de la administración.

METODOLOGÍA

Este estudio está conformado por dos apartados: uno relacionado con los temas que han servido de marco teórico para la realización de este trabajo y otro, referido a la construcción del *CorpusPAP*. El marco teórico se ha dividido en cuatro ejes. El primero de ellos abarca la política lingüística panhispanica. Allí se abordan temas como el panhispanismo y la diversidad lingüística de América, así como el valor pluricéntrico de la lengua española. Un segundo eje aborda el Lenguaje Claro como política de Estado, sus inicios y su aplicación en el mundo hispano. Un tercer eje tiene que ver con la administración pública para usuarios no especialistas. Allí se hace un breve recorrido sobre la organización estatal y las formas de gobierno de los cuatro países que forman parte de este estudio; se aborda la lengua de especialidad de la administración y se hace una aproximación a las competencias y conocimientos que poseen los usuarios de las entidades estatales. En el cuarto eje se presentan los fundamentos teóricos sobre los que se ha construido la propuesta lexicográfica. Aquí se aborda la Teoría Funcional y se presenta el concepto de diccionario, el perfil del usuario de acuerdo con sus necesidades, situaciones de uso del recurso lexicográfico - comunicativas, cognitivas, operativas e interpretativas-.

En el segundo apartado, sobre la construcción del *CorpusPAP*, se muestran todas las etapas que se han llevado a cabo para la puesta en marcha de la herramienta. Aquí se ubican los vaciados iniciales de los repertorios en papel como son el *Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales* (Alcaraz y Hughes 2004) y el *Diccionario de términos jurídicos* (Alcaraz y Hughes 2005). De allí se extrajeron cerca de 5200 términos relacionados con los campos escogidos para este estudio. Otras fuentes terminológicas fundamentales fueron los términos extraídos de los documentos, los

nombres de trámites y los glosarios en línea de las instituciones de los cuatro países y de los cuatro campos que forman parte de este estudio. También se incluyen en formato PDF el *Diccionario de términos de la Administración Pública* (2006) editado por la Academia Argentina de las Letras y de la autoría de Ana María Postigo de de Bedia y Lucinda del Carmen Díaz de Martínez, y el *Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal* (1998) de Raúl Olmedo.

En cuanto a la herramienta informatizada, la interfaz del usuario cumple la técnica de diseño web *responsive* con lo cual se garantiza su correcta visualización en cualquier dispositivo. Además, se ha querido evitar la sobrecarga informativa, de modo que el usuario pueda acceder solo a lo que requiere para resolver sus consultas que no siempre suelen ser de orden conceptual, sino prácticas (llenar formularios, por ejemplo). En este sentido, el usuario puede desplegar información complementaria o explorar los otros microsítios del Corpus.

Capítulo 1. Miradas sobre el panhispanismo y la diversidad lingüística y cultural americana

Capítulo 1. Miradas sobre el panhispanismo y la diversidad lingüística y cultural americana	35
1.0 Introducción	39
1.1 Panhispanismo y política lingüística	41
1.1.1 Mirada lexicológica.....	41
1.1.2 Mirada lingüística	46
1.1.3 Mirada histórica.....	49
1.1.4 Mirada cultural	53
1.1.5 Mirada política.....	54
1.1.6 Hispanismo decolonial	55
1.1.7 Panhispanismo.....	59
1.1.7.1 Panhispanismo según la RAE y ASALE.....	66
1.1.7.2 Las obras académicas desde la mirada panhispánica ...	71
1.1.7.3 Panhispanismo según algunos estudiosos.....	73
1.1.7.4 Panhispanismo pluricéntrico	75
1.2 <i>Lengua pluricéntrica</i>	75
1.3 <i>Hispanofonía</i>	77
1.4 <i>Diversidad lingüística de América</i>	78
1.4.1 Los pueblos originarios: su lengua y su visión de mundo	94
1.5 Recapitulación	99

1.0 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo aborda dos grandes bloques temáticos: el *panhispanismo* y la diversidad lingüística de América. El primer bloque recoge algunas concepciones de *hispanismo* y *panhispanismo*, todas ellas útiles para acercarse a lo que ha sido la historia de la política lingüística en España y en América. En el segundo bloque se hace un acercamiento a la situación de oficialidad y cooficialidad del español con las lenguas de los pueblos originarios de América, para poner de relieve los desafíos que representa su documentación dado su carácter pluricéntrico y que está en contacto con otras lenguas y culturas. La aproximación a estos dos bloques busca mostrar los retos que tiene la realización de trabajos lexicográficos con orientación panhispánica no solo de la lengua general, también de los lenguajes de especialidad.

1.1 *Panhispanismo y política lingüística*

Este breve preámbulo busca enfocar algunas perspectivas para abordar el término *hispanismo* y a partir de allí acercarse al *panhispanismo*. Distintos autores se han referido al *hispanismo* desde sus parcelas del conocimiento. Unos lo hacen desde la mirada lingüística, estudiando su contenido lexicológico; otros han querido abordarlo desde la óptica de su contenido cultural, privilegiando el aspecto peninsular; en otros casos, el análisis ha tomado el sendero histórico y otros han querido estudiarlo desde la arista política. Estos cuatro puntos de vista son el marco de referencia que se ha tenido en cuenta para la aproximación al *hispanismo*, con lo que se busca dar una visión amplia de este término que, en realidad más que un término, es, verdaderamente, un sistema donde confluye una serie de variables que deberían ser analizadas en profundidad y con un matiz interdisciplinario y plural.

1.1.1 *Mirada lexicológica*

Desde el punto de vista del tratamiento lexicológico del término *hispanismo* es pertinente dar una mirada por las decisiones que se han tomado en cuanto a su presentación en los diccionarios. Respecto al Diccionario académico, Juan Gutiérrez Cuadrado (2004: 25) señala:

En el Diccionario de 1936 aparece por primera vez la acepción de *hispanismo* relacionada con *hispanista* (“afición al estudio de la lengua y literatura españolas y de las cosas de España”), pues es bien sabido que *hispanismo* como ‘modo de hablar particular y privativo de la lengua española’ ya se documenta en Autoridades y, según el CORDE, en textos del Siglo de Oro. (En la edición del Diccionario de 1899, por ejemplo, ya aparecen tres acepciones relacionadas con esta definición).

A propósito de lo que sostiene Gutiérrez Cuadrado se advierte que suceden cambios en la definición de *hispanismo* en la edición de 1936. Las

ediciones posteriores no dejaron de incluir la voz con algunas modificaciones que se fueron generando en función del cambio de perspectiva de la Academia de cara a la concepción de las variedades de la lengua española y su construcción cultural diversa. El Diccionario académico (2014)³ define *hispanismo* así:

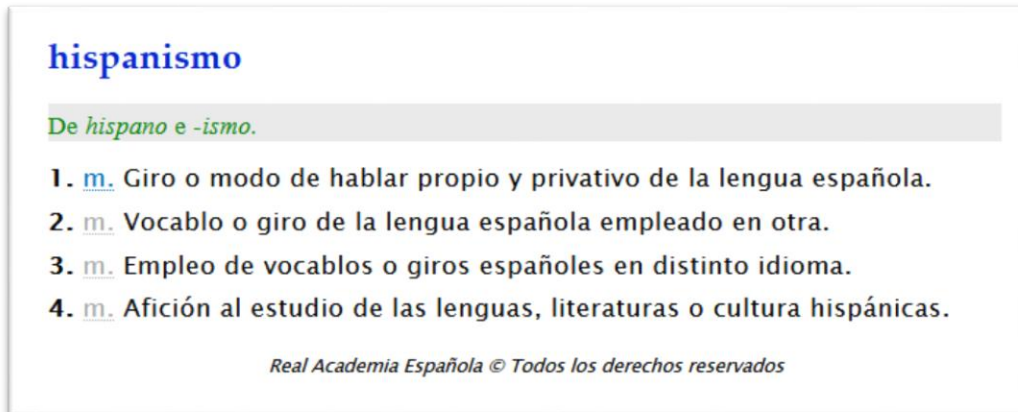


Figura 1. Definición de *hispanismo* según el Diccionario académico (2014).

La definición del *DLE* (2014) frente a la que se propone en la edición de 1936 muestra la nueva impronta que trajo la política lingüística panhispánica. La cuarta acepción con un matiz plural señala la diversidad tomada como lema del panhispanismo. No obstante, la tercera acepción conserva aún el matiz de sinonimia con el vocablo *españolismo*. Otros diccionarios, por su parte, presentan definiciones de *hispanismo* amplias donde no se marca la diferencia entre el *hispanismo* de España y el de América.

El *Diccionario Salamanca de la lengua española* (1996: 819) propone la siguiente definición:

³ Disponible en <<http://dle.rae.es/?id=KVoY4pX>> Consultado: [01/04/2018]

hispanismo *s. m.* **1** LING. Palabra o expresión del español usada en otra lengua: *La palabra «liberal» es un hispanismo tomado por otras lenguas europeas.* **2** (no contable) Estudio de la lengua y de la cultura hispánicas: *El hispanismo tiene un gran desarrollo en Alemania.*

Figura 2. Hispanismo según el Diccionario Salamanca de la lengua española.

Por su parte, el *Diccionario general de la lengua española* de editorial Larousse (2006: 986) incluye la siguiente entrada de hispanismo:

hispanismo *n. m.* **1** Estudio de la lengua y la cultura hispánicas: *Gerald Brenan fue un destacado representante del hispanismo británico.* **2** Conjunto de características culturales comunes a los países y pueblos de lengua y cultura hispánicas. **SIN** hispanidad. **3** Palabra, expresión o giro propios de la lengua española que se usan en otro idioma: *'sieste' es un hispanismo en francés procedente de 'siesta'.* **SIN** españolismo.

Figura 3. Hispanismo según el Diccionario general de la lengua española.

Por último, el *Diccionario del español actual CLAVE* de ediciones SM (2004: 945) define hispanismo así:

hispanismo *s.m.* **1** Estudio de la lengua y de la cultura hispánicas. **2** En lingüístico, palabra, significado o construcción sintáctica del español empleados en otra lengua: *En inglés, la palabra 'guerrilla' es un hispanismo.* □ **SINÓN.** españolismo.

Figura 4. Hispanismo según el Diccionario del español actual CLAVE.

Las definiciones antes presentadas se refieren a la lengua y a la cultura en general. Esto es un buen síntoma del reconocimiento de la diversidad y de la variedad de la lengua y, desde luego, de la cultura de los países que hablan español como lengua materna o mayoritaria. Como se puede ver hay puntos de convergencia: el más preponderante es el que tiene que ver con el modo de hablar propio de la lengua española, en lo referente al español general sin hacer énfasis en la variedad ibérica. Sin embargo, en el *Diccionario Clave* se incluye *hispanismo* como sinónimo de *españolismo*. Al parecer la

preocupación por poner límites a la connotación que pueda derivar de *hispanismo* radica en que el uso más marcado tiene que ver con la asociación sencilla que se hace con lo ibérico, y no, precisamente, con la lengua española o con los procesos de hispanización realizados con el desembarco, conquista y posterior colonización americana.

Es evidente que la pretensión de resignificar el término *hispanismo* y, de esta manera, poder derivar un nuevo vocablo, *panhispanismo*, obedece a la necesidad política de incluir a pueblos y culturas diversos, al sistema general de la lengua española. Esa resignificación ha ido calando desde hace ya algún tiempo en los diccionarios y la evidencia de ello está en las entradas lexicográficas aquí expuestas. En virtud de ello, la ya conocida tendencia a generalizar ha traído como consecuencia palpable el hecho de que se confunda lo español con lo hispano proponiéndolos como equivalentes semánticos. Hay que decir al respecto que, si bien tienen nexos, no son sinónimos.

No obstante, en algunos casos se dejan ver ciertos matices ideológicos en las acepciones. Haciendo justicia al trabajo del lexicógrafo, su labor es reflejar el uso de una palabra, no hacer un juicio de valor sobre su trasfondo ideológico. Al lexicógrafo no le corresponde ser políticamente correcto definiendo realidades con el objeto de no herir susceptibilidades. Aquí vale la pena decir que el lexicógrafo, efectivamente, es un notario de la lengua, y su función, en un momento dado, es tomar nota de lo que los hablantes dicen; en resumen, documentar la lengua. Las decisiones que toma el hablante al momento de realizar un intercambio comunicativo, bien sea por medio del habla o de la escritura, serán de acuerdo con las indicaciones que su norma lingüística indique. Como lo señala Lara (2004: 64-65), la norma es una creación de un colectivo social que usa una lengua, por lo tanto, solo ese colectivo es el que debe proponer lo que es correcto o no. Los diccionarios por su parte contienen sistemas de marcas que ayudan en la orientación frente al uso de formas cultas o formas vulgares y/o coloquiales, pero son los usuarios quienes tienen la responsabilidad de decidir qué usar,

dónde y cuándo. La lectura del entorno de la comunicación, con todo lo que ello conlleva, es determinante para decidir qué formas lingüísticas son las más adecuadas en un momento dado.

En referencia al término *españolismo*, mencionado en el párrafo anterior, este acuña lo relacionado con España, con lo cual es pertinente establecer un paralelo con términos como *colombianismo*, *mexicanismo*, o *argentinismo*, en el sentido de que son palabras que refieren a realidades diferenciales de los países de cuyos nombres derivan. Frente a las diferencias entre *hispanismo* y *españolismo* Fundéu (2016) plantea:

Las palabras *hispanismo* y *españolismo* tienen, en el ámbito lingüístico, matices que conviene respetar, ya que mientras la primera alude a las palabras o **rasgos propios de la lengua española**, la segunda se refiere más concretamente a los que son específicos del **español que se habla en España**.

Fundéu (2017) en ese mismo sentido indica que el uso de *españolismo* debe acogerse al paradigma diferencial de *argentinismo*, *cubanismo*, *colombianismo*, *mexicanismo*, presentes en el Diccionario académico y que define bajo el prototipo ‘palabra o uso propio del español hablado en (el país respectivo)’. Raúl Ávila (2012) ofrecía una conferencia en la Universitat de València donde se planteaba el siguiente cuestionamiento «Hay múltiples diccionarios diferenciales: de mexicanismos, de argentinismos... “Pero el de españolismos no existe⁴. ¿Por qué no hay un diccionario de españolismos?”». En principio, hay que decir que crear un diccionario diferencial del español de España exige reflexionar sobre las diferencias entre la variedad ibérica y las variedades americanas, en otras palabras, marcar de entrada el reconocimiento de variedades propias sin tratar de imponer usos que puedan interpretarse como imposiciones idiomáticas.

⁴ Si bien el DEA es un diccionario descriptivo que recoge el léxico de uso peninsular (Haensch et al 1999) no es un diccionario de españolismos, por ende, no forma parte de los compendios diferenciales. Además, los autores señalan que la selección de las voces destaca como su principal valor dado que atiende a todos los niveles de la lengua desde el literario hasta el jergal sin dejar fuera los tecnicismos más habituales. Estas últimas características propias de un repertorio de carácter integral de la variedad ibérica.

Desde sus inicios el diccionario académico contenía abundancia de elementos léxicos propios de la variedad española. Ello le daba un valor de norma para todo aquel que consultara el diccionario y solo hasta hace pocos años el diccionario académico eliminó algunos elementos diferenciales del español peninsular. Con el propósito de dar cuenta de la puesta en práctica de la política lingüística panhispánica la RAE y la ASALE han querido incluir voces diferenciales de las variedades del español de América para tratar de equiparar la cantidad presente de uno y de otro.

Conviene que el diccionario académico no solo contenga voces diferenciales de las variedades del español, también deberían estar registradas las formas cultas de cada una de esas variedades, de modo que se pueda dar cuenta de una obra académica integral de la lengua española con lo que supone la ambivalencia de los repertorios lexicográficos normativas de carácter descriptivo: por un lado, adoptar la postura notarial de registrar todos los usos y, por otro, normativizar esos usos.

1.1.2 *Mirada lingüística*

El hispanismo como fenómeno lingüístico ha sido estudiado ampliamente desde la perspectiva peninsular. Los estudios realizados sobre el fenómeno del hispanismo desde la mirada americana, en general, son nuevos y en comparación con los peninsulares son pocos⁵. Las disciplinas que estudian el hispanismo como fenómeno lingüístico han concentrado sus esfuerzos en analizar los valores de la variedad ibérica, lo que sin duda

⁵ La mayor parte de los estudios sobre el hispanismo se han realizado por parte de colectivos de hispanistas de Europa y más recientemente en Estados Unidos, donde las universidades han tenido presente la importancia de la construcción cultural latinoamericana. En la actualidad sobresalen instituciones como el Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO) que dedica sus investigaciones y publicaciones al estudio de la realidad latinoamericana desde la perspectiva sociológica, lingüística y antropológica. Muestra de ello, son los volúmenes dedicados a los estudios afroamericanos y de los pueblos originarios de América y los procesos coloniales, poscoloniales y decoloniales en la construcción del pensamiento y de la identidad del continente. Otro referente es el Instituto Francés de Estudios Andinos inaugurado en 1948 y que depende del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Desarrollo Internacional de Francia y del Centro Nacional de Investigación Científica de ese país.

mantuvo, y quizá ha mantenido al margen, el valor de las variedades americanas.

Estas tendencias en la investigación han desembocado en el hecho de que los estudios sobre el español de América se hayan realizado, principalmente, por lingüistas americanos y de otras partes del mundo. Como cabe esperar en una disciplina enriquecida con diferentes miradas, la generación de perspectivas de investigación no se hizo esperar, dado que muchos de los investigadores y estudiosos se habían formado en otras escuelas distintas cuyo foco de atención no recaía en las parcelas de la variedad ibérica.

El hispanismo lingüístico, en palabras de Zimmermann (2010), tiene un sustento político. Desde luego, esto no se discute cuando se toma en cuenta los desarrollos de la lengua española en América, de los procesos identitarios de los pueblos que resistieron a la conquista y de quienes descendieron de la ocupación. Esta postura crítica se orienta hacia la necesidad de analizar el hispanismo como fenómeno lingüístico diferencial y no como un esquema modélico punitivo de los usos diferenciados de la lengua y de construcciones culturales particulares. Al mismo tiempo, el autor señala con claridad que no todas las variantes del habla peninsular son aceptadas con efecto normativo prescriptivo, porque la criba del prestigio lingüístico existe y ha existido siempre. Incluso más cuando las tierras conquistadas se fueron alejando, que ya estaban lejos geográficamente, cada vez más de lo que se llamaba la metrópoli.

A propósito, Zimmermann (2010) sostiene que desde el siglo XIX la implantación de una política lingüística conducente a la salvaguarda de una sola lengua, en detrimento de las variedades americanas y sus construcciones culturales, fue el factor más preponderante que alentó el hecho de que los estudios de la lengua y la literatura se realizaran desde las vertientes peninsulares en lengua española⁶. Buena parte de los trabajos realizados

⁶ Luis Gabriel-Stheeman (2004) en su colaboración titulada *El noble agarra la escoba: la higiene verbal de José Ortega y Gasset* analiza las diferencias surgidas entre Ortega y Pio Baroja por la forma como este último usa improperios y arcaísmos en el escrito titulado *El árbol de la*

sobre hispanismo han tenido como puntos de partida y de llegada el hispanismo peninsular. Estudios muy destacados y de gran proyección se han realizado tanto en lo que respecta a la lengua, como a la literatura, pero enfocándose casi exclusivamente en las variedades peninsulares. No en vano el principal exponente de las letras españolas y, por ende, americanas, es Cervantes. Dicho esto, es clara la necesidad de redefinir qué constituye el hispanismo y qué se espera de él como fenómeno susceptible de estudio y como realidad para todos aquellos cuya lengua materna es el español.

Zimmermann (2010: 43) menciona otros aspectos que, desde el punto de vista lingüístico, determinaron la configuración del hispanismo como una ideología que, para abrirse paso y tratar de sustituir los referentes de la cultura de los pueblos prehispánicos, tuvo que realizar una serie de acciones impositivas que se destacaron en varios ámbitos que el autor señala así:

- a. la expansión territorial en forma de migración de personas castellanohablantes en el marco de las conquistas que produjo una superposición de lenguas (muchas veces en forma de diglosia regional), la castellana y las lenguas autóctonas del lugar,
- b. la castellanización-bilingualización de sectores de las poblaciones colonizadas,
- c. el desplazamiento local de otras lenguas a «regiones de refugio»,
- d. el desplazamiento-sustitución de lenguas por la lengua castellana,
- e. las influencias que surgieron de estas situaciones en las lenguas de los pueblos conquistados, oprimidos y víctimas de políticas de asimilación cultural y religiosa y de imposición del sistema político y social de España.

ciencia. La discusión entre ambos se da a través de la publicación de notas de prensa y partir de lo allí expresado, Gabriel-Stheeman recoge elementos suficientes para estudiar lo que plantea Ortega sobre su ideología lingüística tras expresar que «solo cabezas castellanas tienen órganos adecuados para percibir el gran problema de la España integral». Sobre esto repara Gabriel-Stheeman que para Ortega el monopolio del castellano como la lengua estatal debería ser incuestionable y que su instauración en España era una responsabilidad de los intelectuales, mostrando una marcada oposición hacia la presencia de las lenguas autóctonas de España como el catalán o el euskera en escenarios académicos y políticos, llamándolas 'lenguas caseras'.

Es evidente que las perspectivas del hispanismo lingüístico han cambiado. Estos cambios han tenido como detonante una nueva concepción de la lengua española como heterogénea donde todas las formas y realizaciones tienen cabida, dada su concepción pluricéntrica.

1.1.3 *Mirada histórica*

Esta panorámica de los ámbitos señalados por Zimmermann no solo ofrece información sobre el sometimiento que, desde el punto de vista lingüístico y cultural, sufrieron los pueblos conquistados, sino que también señala, en el apartado *e*, las novedades que supuso la implantación de un nuevo sistema político y social, como se puso posteriormente en evidencia en las formas del quehacer administrativo. Muñoz Machado (2017: 225) observa las dificultades que se presentaron para la implantación de las leyes y las formas de gobierno de la metrópoli:

El diseño de esta formidable política nueva y su ejecución efectiva no estuvo, durante los dos primeros siglos de la conquista y colonización a cargo de instituciones de gobierno bien articuladas, que fueran capaces de concebir una legislación adecuada y contaran con una organización territorial capaz de asegurar su aplicación en cada parte del territorio conquistado.

El proceso de hispanización tuvo como fin la emulación de los sistemas de creencias y de valores de todo tipo, lo cual afectó principalmente los sistemas lingüístico y religioso, que eran los más manifiestos, pero, sin duda, no los fundamentales para efectos de lo que sería la conquista de unas naciones ya constituidas desde tiempos remotos. García Márquez (1995: 14), representante de las letras hispanas, muestra en su *Proclama* la realidad prehispanica:

Era un mundo más descubierto de lo que se creyó entonces. Los incas, con diez millones de habitantes, tenían un estado legendario bien constituido, con ciudades monumentales en las cumbres andinas para tocar al dios solar. Tenían sistemas magistrales de cuenta y razón, y archivos y memorias de uso popular, que sorprendieron a los matemáticos de Europa, y un culto laborioso de las artes públicas, cuya obra magna fue el jardín del palacio

imperial, con árboles y animales de oro y plata en tamaño natural. Los aztecas y los mayas habían plasmado su conciencia histórica en pirámides sagradas entre volcanes acezantes, y tenían emperadores clarividentes, astrónomos insignes y artesanos sabios que desconocían el uso industrial de la rueda, pero la utilizaban en los juguetes de los niños.

Históricamente, antes que hispanismo se dio un proceso de hispanización que pretendía, como todo proceso de conquista, suprimir cualquier manifestación o indicio de la cultura autóctona. Los procesos de conquista y colonización de América⁷ en sus inicios tuvieron como consecuencia la imposición de unos cánones de vida occidentales descartando los modos de vida de los pueblos originarios. Como se sabe, estos procesos no son normalmente pacíficos, lo cual genera resistencia en quienes son sometidos. Esta resistencia, por lo general pasiva, trae consigo una serie de actitudes de salvaguarda frente a los referentes culturales propios, entre estos la lengua, que en algún momento salen a flote de nuevo, o al menos los vestigios que el proceso de aculturación ha dejado. La *hispanización* es, entonces, un proceso previo a lo que se conoce como *hispanismo*.

De acuerdo con Zimmermann (2010: 46), los procesos de hispanización han desembocado en la construcción de una *identidad hispánica* que, de acuerdo con el autor, agrupa a los pueblos que comparten el español como lengua materna. Ahora bien, la identidad hispánica es una construcción que tuvo como insumo la desvalorización de la cultura autóctona con lo que se intentaba proyectar que lo prestigioso era la cultura que traían los conquistadores y colonizadores europeos. Esta visión basada en principios eurocéntricos ha estado presente hasta hace poco como marco de referencia para la fijación de usos culturales, entre los que figura principalmente la lengua.

⁷Desde luego otros pueblos que comparten la lengua española como lengua materna han sido sometidos a procesos de aculturación y erradicación de la cultura propia. Para efectos de este trabajo se tendrá en cuenta la parcela del español de América.

Desde luego este proceso de hispanización no se realizó únicamente en el territorio americano. De acuerdo con José del Valle (2011b: 467) unas estrategias semejantes, aunque abismalmente distantes en cuanto a violencia, fueron empleadas en suelo peninsular:

Además del imperialismo, la puesta en marcha de diversos procesos de construcción nacional a ambos lados del Atlántico determinó también de manera significativa el desarrollo del idioma. Dentro de la propia Península Ibérica, a medida que durante el siglo dieciocho y tras la guerra de sucesión (1701–1713) se afirmaba el modelo centralizado de Estado borbónico, se imponía progresivamente la castellanización del Reino y se consolidaba a la vez la condición hegemónica del español. El cuerpo de leyes conocido como decretos de Nueva Planta unificó y centralizó las instituciones, y los sucesivos decretos y reales órdenes fueron imponiendo el castellano en dominios donde hasta la fecha se habían usado otras lenguas peninsulares. Un objetivo inicial de aquellas políticas fue la Real Audiencia de Barcelona – donde desde 1716 se hizo obligatorio el uso del castellano – y, décadas más tarde, el sistema educativo: a partir de 1763 se les exigió a los maestros de primaria de todo el Reino – incluso, por supuesto, en las regiones no hispanohablantes – que conocieran y usaran la ortografía académica. La gramática correría la misma suerte a partir de 1780 (véase Moreno Fernández 2005:168–173, Martínez de Sousa 2011, Senz 2011).

A luz de lo anterior, volvamos a la pregunta: ¿qué se puede definir como hispanismo bajo la concepción de que hay tantos hispanismos como naciones que presentan alguna de las siguientes condiciones o todas a la vez: el español como lengua nativa, como lengua mayoritaria, como lengua oficial o en cooficialidad? Es un cuestionamiento complejo con respecto a lo que, históricamente, se ha definido como hispanismo, esto es, un hispanismo unívoco⁸, donde no se deja lugar para la pluralidad ni la otredad, en especial, cuando su origen sigue permeado por sustratos supremacistas desde el punto de vista lingüístico, cultural, económico y político. En este sentido, el devenir histórico en la construcción de la identidad hispana ha traído consigo la construcción paralela de un hispanismo de dos caras, una, castellana, y la otra, la que comenzó a consolidarse en los procesos que culminaron en las independencias de las colonias y el posterior nacimiento

⁸Aquí me refiero al hispanismo como ese marco que reúne a todos los pueblos cuya lengua mayoritaria es el español. Prescindo, de momento, de las corrientes de hispanistas que se dedican a estudiar la lengua española y la cultura de los países donde se habla español.

de las repúblicas americanas. A pesar de que se optó por un concepto que al menos en el discurso parecía amplio, incluyente e igualitario, y que intentaba recoger en un mismo nombre una aparente identidad lingüística y cultural, esta dualidad no fue determinante en la tradición de los estudios y de las instituciones dedicadas al hispanismo como fenómeno lingüístico y cultural, porque se hacía hincapié en el análisis del hispanismo peninsular.

Recién las perspectivas de análisis sobre el hispanismo han tenido cambios, dado que se centraban en la literatura y ahora se enfocan en la cultura y en la lengua de los pueblos americanos. Esto conllevó abordar el hispanismo como una realidad diferencial y compleja que debería ser valorada no solo desde las formas estéticas de la literatura, que son muy valiosas, pero que no representan en exclusiva la realidad cultural de los pueblos, sino que también debería abordarse teniendo en cuenta otras manifestaciones contundentes de la lengua y sus realizaciones. Del Valle (2004) realiza un recorrido histórico por algunos hechos⁹ sobre los que se establecieron las relaciones culturales entre España y Latinoamérica y que sirven para comprender el desarrollo que ha tenido la lingüística hispánica. Según el autor los aspectos que más sobresalen son la implicación profunda de la ciencia del lenguaje en la elaboración de discursos culturales con

⁹ Del Valle se refiere a la polémica surgida entre Juan Valera y Rufino Cuervo con motivo del futuro de la lengua española tras el proceso de independencia de las entonces colonias en ultramar y la consolidación paulatina de las nuevas repúblicas. Este hecho tuvo lugar tras la publicación del poema titulado *Nastacio* del argentino Francisco Soto y Calvo y cuyo prólogo estuvo a cargo de Cuervo (1899), quien, de acuerdo con lo señalado por del Valle, elogió el escrito y se fijó en el glosario de términos regionales que formaba parte de la publicación y que para Cuervo era el síntoma de lo que sería el futuro de la fragmentación del español, condición inevitable para las lenguas. Según Cuervo esta condición obedecía a tres factores: en primer lugar, a las diferencias ocasionadas por el clima, el estilo de vida y la raza; en segundo lugar, al colapso de España como centro unificador y fuente de inspiración intelectual y, en tercer lugar, a la falta de contacto entre los países hispanoamericanos. Sin embargo, señala del Valle, estas palabras de Cuervo no fueron bien recibidas por Valera quien por entonces colaboraba con el periódico *La Nación* de Buenos Aires. Valera respondió al prólogo de Cuervo con una nota titulada “Sobre la duración del habla castellana” (1900) donde mostraba su rechazo a la diferenciación lingüística de los países de habla hispana, no en cuanto a la presencia de provincialismos señalando que, según Valera, no representaban amenaza alguna para la unidad de la lengua. Indicaba Valera (1900: 1038) «que si sesenta millones la hablan, deberán callarse los que afirman el decaimiento de la raza; y que debiendo los españoles, de España y América, tener confianza en sus hombres de letras, deben estos a su vez esforzarse por merecer tal confianza».

orientación política y la tradición filológica de comienzos del siglo XX.

Del Valle y Gabriel-Stheeman (2004) analizan distintas situaciones surgidas tras la independencia de las naciones americanas como es el caso de las discusiones entre reconocidos intelectuales del periodo decimonónico en torno al concepto de lengua española, y la influencia que estas discusiones tuvieron sobre el concepto de identidad nacional y el de cultura hispánica. Sobresalen las realizadas entre Rufino Cuervo y Juan Valera, así como la mantenida entre Domingo Faustino Sarmiento y Miguel de Unamuno. Además, el volumen presenta la visión histórica de conceptos como *nacionalismo*, *hispanismo* y *cultura monoglósica* en el marco del proceso postcolonial de cara a las implicaciones lingüísticas e ideológicas de la estandarización lingüística.

1.1.4 *Mirada cultural*

El recorrido cultural por el mundo hispano permite adentrarse en un espacio amplio, profundo y disímil. Al parecer estos adjetivos que bien pueden ser asumidos como criterios de caracterización, son el punto de partida para abordar el español de América y la construcción cultural de sus pueblos. Si se toma la literatura como la vía más sencilla a través de la cual es posible conocer las construcciones culturales americanas, desde la realización de la lengua hasta los referentes del mundo empleados en las obras, se puede analizar el surgimiento de distintos movimientos fruto del reconocimiento de lo propio como constructo cultural diferencial y diferenciador, que permitió el *empoderamiento* de su forma de sentir, de pensar y de ver el mundo. La obra de García Márquez es una muestra de esas construcciones culturales propias que puso de manifiesto, en algún sentido, la otredad.

Ahora bien, el nuevo hispanismo busca dar una mirada más allá de la producción literaria. Busca advertir sobre la construcción cultural de los pueblos y sus formas de expresión, en otras palabras, la reivindicación de lo

autóctono, el empoderamiento de los pueblos en torno a la lengua propia¹⁰, cualquiera que esta sea, a sus formas de hacer, de representar. Con ello, la idea de que los cánones europeos son los únicos válidos se ha ido desmontando poco a poco, y la concepción europeísta de *hispanismo* vista como la lengua española peninsular (el castellano) con su sustrato cultural, se ha abierto a una concepción más amplia, donde se tiene en cuenta el valor cultural plural y diferencial del español como una lengua que es oficial en veintidós países, en los que comparte cooficialidad con lenguas originarias.

1.1.5 *Mirada política*

En el marco político se sitúa un hecho muy relevante. Se trata del proceso que conllevó la independencia de las colonias americanas de la Corona española. Como se sabe no solo se trató de la separación jurídico-administrativa de las colonias y del nacimiento de las repúblicas; se trató también del inicio de un proceso de autorreconocimiento de los pueblos que, si bien debían a los españoles el mestizaje lingüístico, racial y cultural, también tenían sus propios valores culturales, incluso su propia variedad lingüística. Eso propició un temor en la Corona que veía cómo lo logrado hasta el momento, la expansión, la estabilidad y la unidad de la lengua se ponían en grave riesgo dada la naturaleza y la ferocidad de las guerras de independencia. En este mismo sentido, cabe recordar que la fundación de las academias americanas desempeñó y ha desempeñado un rol muy importante desde el punto de vista político en el mantenimiento de lo que se denomina la unidad de lengua.

¹⁰ Para América Latina el fenómeno de lenguas en contacto es una constante que, para efectos de este estudio, se considera muy relevante dado que la concepción de *hispanismo* tenida en cuenta se funda en el encuentro de lenguas y culturas originarias, indígenas y africanas, distintas a las formas occidentales traídas por los conquistadores españoles. Aquí se da el encuentro entre concepciones culturales del mundo (ver Jost Herbig, 1996). En este sentido hay que advertir que no solo se da un encuentro de lenguas, sea da un encuentro de culturas con la complejidad que ello supone.

Con todo, la lengua española en América ha permanecido y goza de una gran riqueza léxica, gramatical, fonética. Su sustrato cultural no se puede encajar en una sola taxonomía, habría que elaborar varias. De allí lo difícil que resulta entender la razón que motiva la pretensión de incluir en un solo bloque al español de América, como si en todo el continente se hablara una misma lengua y si como todos los hablantes tuvieran los mismos referentes culturales. Desde luego, la impronta que deja la aplicación de políticas lingüísticas uniformadoras es, quizá, la razón por la que solo hasta hace pocos años se reconociera que cada país tiene su norma lingüística. A esto hay que añadir que, en América, hasta nuestros días, hay latente un proceso de autorreconocimiento de la identidad propia que es la clave del sello del hispanismo americano, una pluralidad sentida no solo por los estudiosos de la lengua y la cultura, sino también por las personas del común.

1.1.6 *Hispanismo decolonial*

Estas cuatro perspectivas de estudio del hispanismo conducen a la formulación de un concepto más amplio que extienda sus fronteras hacia los estudios filológicos. Juan Ortega en el *Prólogo* de *Nuevos hispanismos interdisciplinarios y trasatlánticos* (2010) afirma que «un nuevo hispanismo plural se proyecta más horizontal y dialógico, forjando una práctica teórica compartida, menos crítica y más democrática.» En el mismo apartado Ortega (2010) sostiene que «muy probablemente, ese proceso renovador prosiguió con la recuperación de las literaturas regionales, de tradiciones orales y los textos aborígenes, que favoreció las convergencias de la historia cultural y la historia material, de la cultura popular y la comunicación.» Se pone de manifiesto el rol que ha jugado el retorno a los orígenes de los pueblos americanos atendiendo a sus principios culturales, políticos, sociales y lingüísticos. Los estudios culturales latinoamericanos han desencadenado una suerte de fuerza que ha recabado cada vez más el valor que tuvieron esos principios, los de los pueblos originarios y su aporte en la construcción de

un mestizaje lingüístico y cultural. También han contribuido de manera significativa a las aproximaciones al hispanismo con una mirada integral que involucra los constructos culturales de las lenguas propias, su literatura, su arte, sus técnicas y su tecnología¹¹, sus saberes ancestrales. Todo ello como soporte y aporte a la configuración de los pueblos de América, resultado de un proceso cultural diverso, en otras palabras, de un proceso de mestizaje.

Lo anterior ha sido el producto de las consideraciones de estudiosos del tema hacia la trascendencia que una visión de mundo diferencial tiene sobre la concepción de lengua y de cultura hispana. Sin duda, vencer el pensamiento de superioridad hacia lo americano es la base sobre la que ha sido posible edificar una nueva mirada en torno a lo que es el hispanismo y frente a las perspectivas de su estudio. En este punto, no es clara la pertinencia de incluir la expresión *encuentro de culturas*, dada la violencia con la que se trató de implantar los esquemas culturales españoles en la América indígena. Lo que podría ser pertinente, es referirse al hecho de que la sociedad actual es el resultado de ese proceso y, por esa razón, no es posible de generalizar a todos los hispanohablantes. De allí la importancia que tiene abordar el hispanismo como un objeto de estudio amplio y no desde una mirada monocentrista. Al respecto Julio Ortega (2010: 11) añade:

Por ello, los nuevos hispanismos sólo pueden ser plurales. Se sitúan en una contextualización tan cambiante como decisiva, la de una textualidad que consideran en su hechura de modelos de información y de intercambio. Y, en consecuencia, demandan articulaciones tan críticas como políticas. No es casual, por lo mismo, que resulte consustancial a los estudios trasatlánticos¹² la ausencia de un canon o un programa: sus objetos no son tipificables como transparentes ni como homogéneos, ya que, debido a su entrecruzamiento informativo, son procesales y se despliegan abiertos.

¹¹ A propósito de la tecnología de los pueblos originarios de América, cabe destacar el volumen que contiene los aportes del 49° Congreso Internacional de Americanistas Tecnología Tradicional Andina Actual. Este volumen titulado *Manos sabias para criar la vida. Tecnología andina* (1997) comporta cuatro temáticas: La tecnología Andina: un arte en dos dimensiones; La tecnología andina: el arte de la conversación; La tecnología andina: reciprocando con los dioses de la chacra; La tecnología andina: un espacio amenazado.

¹² El autor lo escribe como trasatlántico.

Un nuevo discurso frente a la variedad propia se ha gestado en América. Es el discurso sobre el valor y la riqueza que posee. De allí, que la lingüística hispánica haya hecho un viraje hacia la exploración de esa riqueza, otorgando la importancia que merece y procurando espacios para su estudio. Dar cabida a nuevas áreas como es el caso del contacto con las lenguas originarias, la realización de diccionarios integrales de las variedades del español¹³, la descripción de los rasgos dialectales en cuanto a pronunciación, morfología y sintaxis, desde una mirada descriptiva, respetuosa con la diferencia, son puntos trascendentales para la construcción del hispanismo decolonial. Esta perspectiva, sin duda, comporta una nueva forma de abordar la realidad propia abandonando toda intención de compararla con parámetros externos. A propósito de estas iniciativas decoloniales basta con considerar el hecho de que se necesitan más diccionarios de corte integral, que den cuenta de la realidad de la lengua que se habla en América. Hasta el momento, la producción lexicográfica se ha encaminado a la realización de diccionarios diferenciales que muestran de manera limitada las formas de hablar de un pueblo. En ese sentido Lara (2010: 18) se refiere a la posición que hasta ese entonces mantenía la Academia frente a la realización de diccionarios integrales en América:

La tradición lexicográfica hispánica ha estado dominada por la Academia Española. Todo vocablo que ella no introduzca –“que no acepte”- en sus diccionarios, “no existe” para los hispanohablantes; todo significado que difiera de los que define, es sospechoso de barbarismo. A lo largo de los siglos el predominio ideológico y prescriptivo de la Academia logró que cualquier otro diccionario integral del español no fuera sino una refundición del académico, con algunos retoques.

Desde luego, son pocas aún las iniciativas encaminadas a la realización de diccionarios integrales de las variedades del español. Esta es quizá una de las grandes deudas que tiene la lexicografía de América, donde

¹³ Iniciativas como esta, la de realizar proyectos lexicográficos orientados a un diccionario integral de una variedad del español, ya se han realizado. Basta con poner ejemplos como el Diccionario del español de México (2010) y el Diccionario integral del español de Argentina (2008).

se ha hecho especial énfasis en los diccionarios diferenciales. Esta situación ha tenido consecuencias. Una de ellas tiene que ver con la edición de publicaciones académicas como ha sido el caso del Diccionario de la lengua española (2014) donde la inclusión de términos provenientes de las variedades americanas, en principio, se limitaba a términos de carácter diferencial. En ese sentido, la iniciativa tendiente a la conformación de un diccionario panhispánico sigue siendo una utopía donde solo se da como prestigiosa la norma lingüística de base sobre la que se elabora la obra. La inclusión de términos de otras variedades se da como algo extraordinario e incluso con un matiz anecdótico, lo que aún deja más dudas sobre la realidad de la relación horizontal entre academias vertida en el diccionario.

Así las cosas, la visión decolonial del hispanismo debe avanzar aún más desde dos miradas: una endógena y otra exógena. La mirada endógena relacionada con las formas de valoración de lo propio, de lo autóctono, de lo idiosincrásico. Valoración que va desde la forma de pensar, de hablar, de sentir, hasta las manifestaciones y referentes de la cultura que diferencian un pueblo de otro y que los hacen únicos. Por su parte, la mirada exógena es la que permite abordar estas complejas construcciones desde la perspectiva externa, es decir, desde el reconocimiento de las manifestaciones y referentes culturales por parte de agentes externos. De este modo, hablar de hispanismo no podría restringirse a una posición monotemática y supremacista. La apertura de su matiz semántico supone la apertura al reconocimiento de América. De allí la existencia de variedades de la lengua que contienen nombres de realidades propias del entorno y de realidades subjetivas que se enmarcan en la construcción cultural colectiva de la lengua integral y diferencial.

1.1.7 *Panhispanismo*

José del Valle en su ensayo titulado *Panhispanismo e hispanofonía: breve historia de dos ideologías siamesas* (2011a) propone algunas consideraciones de carácter histórico sobre la configuración del panhispanismo. En él reflexiona sobre el poder hegemónico que tuvo y que aún tiene la lengua española en el mundo hispano, deteniéndose, especialmente, en lo que concierne a las lenguas originarias de América y su situación tras el desembarco de los conquistadores españoles. La situación de estas lenguas estaba en franca desventaja frente a la lengua española que fue imponiéndose con el poder de las armas. A esto hay que añadir la desaparición de culturas completas que tenían sistemas simbólicos únicos y prácticas culturales de tradición ancestral. Sostiene del Valle que esta situación comenzó a cambiar cuando en el siglo XIX, con las guerras de independencia de las naciones americanas, se temió por la fragmentación del español como lengua que unificaba el imperio en tierras colonizadas. Ante esta situación que, para algunos sectores, resultaba inminente, surgieron distintas voces -como es el caso de las nacientes élites criollas- que decidieron tomar las banderas de la defensa de la lengua como el legado civilizador dejado tras el proceso de conquista y posterior colonización. Esto llevó a la fundación de las academias americanas dadas las amenazas a las que se exponía la integridad de la lengua y con ello del poder. Respecto a la creación de las academias, la web de la Academia Mexicana de la Lengua¹⁴ señala:

El 24 de noviembre de 1870, la Real Academia Española determinó constituir academias americanas correspondientes cuyos fines coincidían con los que, desde su creación, habían tenido las academias fundadas en México.

La RAE tuvo un rol determinante en la creación de las academias americanas. Sin su apoyo, la idea de conformar corporaciones homólogas no hubiera tenido la repercusión que realmente tuvo. Esto, porque la

¹⁴ Disponible en <<http://www.academia.org.mx/Historia>> Consultado: [15/08/2017]

intención era crear organismos que pudieran responder al objetivo de la creación de la RAE: mantener la unidad de la lengua. Este objetivo tuvo inicialmente como lema fundacional *fija, limpia y da esplendor*. Juan Carlos Moreno Cabrera (2011:464) muestra la interpretación del lema según Zamora Vicente (1999):

[Dice] que el lema alude a que «en el metal se representan las voces, y, en el fuego, el trabajo de la Academia, que, reduciéndolas al crisol de su examen, las limpia, purifica y da esplendor, quedando solo la operación de fijar, que únicamente se consigue apartando de las llamas el crisol y las voces del examen [Zamora Vicente, 1999:27].

Al margen de las apreciaciones sobre el lema y el emblema que conforman una unidad de significado, la RAE se ha erigido como la máxima autoridad en materia idiomática. Es preciso señalar que la web de la Academia sostiene que la fundación de las academias americanas se dio como un proceso autónomo. Según la web¹⁵ de la misma RAE esto se dio a raíz de un proceso de colaboración entre España y los países de América y deja claro que la creación de las academias correspondientes se da como una iniciativa particular de cada país.

De acuerdo con el prólogo de la *Ortografía* (2010) el objetivo de creación de la RAE responde a un objetivo:

«Velar porque los cambios que experimente la lengua española en su constante adaptación a las necesidades de sus hablantes no quiebren la esencial unidad que mantiene en todo el ámbito hispánico». Quiere esto decir que nuestro lema fundacional, «limpia, fija y da esplendor», ha de leerse ahora, más cabalmente, como «unifica, limpia y fija», y que esta tarea la compartimos, en mutua colaboración, con las veintiuna Academias de la Lengua Española restantes, las de todos los países donde se habla español como lengua propia. (RAE, 2010: XV)

Cabe recordar la Academia Colombiana de la Lengua fue la primera que se fundó. A lo largo de su historia, han formado parte de la institución ilustres miembros de la política y de la cultura nacional. Desde 1960 es asesora oficial del Gobierno de Colombia en materias idiomáticas y ha

¹⁵ Disponible en <<http://www.rae.es/la-institucion/historia/origenes>> Consultado: [05/12/2017]

conseguido que se aprueben varias leyes a favor de la lengua española. En su web¹⁶ se incluye información sobre su fundación:

La Academia Colombiana, la más antigua de las academias americanas, fue fundada en 1871 por un grupo de filólogos y escritores de gran prestigio, entre los que sobresalían Rufino José Cuervo, padre de la filología hispanoamericana y Miguel Antonio Caro.

La trascendencia de la labor realizada por los filólogos Rufino José Cuervo y Miguel Antonio Caro se recoge y reconoce hasta la actualidad. Sus estudios marcaron la senda para la consolidación de los estudios de la lengua española en el territorio colombiano. Esto, a su vez, trajo consigo una posición afincada en las tradiciones traídas de España con lo que se le sustrajo valor a la aproximación a las lenguas originarias y a los estudios etnográficos y etnolingüísticos. Sus contribuciones se destacaron en áreas como la lexicografía y la gramática; además, es notable su aporte en lo que respecta al uso de la lengua en Bogotá (Colombia), así como su preocupación por la unidad de la lengua española en América. A propósito de las características de los estudios de Cuervo y de su importancia en la configuración de los estudios del español y sus preocupaciones filológicas, María Joaquina del Pino Díaz (1980: 139) sostiene que:

Para Cuervo, el problema de la unidad del español en América revestía una importancia especial; y con este enfoque veía, que toda desviación en la lengua no sólo es merma de la corrección y desprestigio, pérdida de la expresión precisa, sino que además afloja los vínculos de cohesión que atan las partes del mismo sistema lingüístico, relajando y arriesgando la unidad de los pueblos que hablan esa misma lengua. La solución que ofrece es fomentar los estudios que tiendan a conservar la pureza del idioma.

Del Pino Díaz señala la posición defendida por Cuervo frente a lo que hoy se llama panhispanismo, donde su mayor inquietud reside, como ya se mencionó, en la unidad de la lengua como un principio rector en su estructura y como garantía de poder. No hay que olvidar que, para la época

¹⁶ Disponible en <<https://www.academiacolombianadelalengua.co/historia/>>
Consultado: [12/08/2017]

de mayor esplendor de los trabajos de Cuervo, era la RAE quien determinaba la norma lingüística, de modo que los países americanos dirigían su mirada a la Academia cuando se trataba de usar un registro en el marco de la prescripción.

Según Silvia Senz (2011: 201) otro aspecto destacable fue el descubrimiento realizado por Cuervo frente a algunas realizaciones regionales americanas que para la época eran concebidas como vicios. La autora hace eco de las llamadas «degeneraciones americanas»:

Finalmente, Cuervo hizo un descubrimiento capital: que muchos de los provincialismos considerados «degeneraciones americanas» coincidían con formas españolas calificadas entonces de «vulgarismos», una evidencia que lo llevó a sostener que no se trataba de fenómenos del habla americana sino de manifestaciones consistentes con la dinámica evolutiva del castellano, cuyas leyes habían producido resultados análogos en todo su territorio de expansión. Si esas formas no persistían en la literatura española era debido a la acción académica.

Senz (2011: 202) continúa señalando que esta postura concluyente de Cuervo fue determinante para dignificar el estatus de la lengua popular y de las variedades americanas:

1. se abrió el camino para una intelección histórica y razonada de estos fenómenos.
2. los llamados *regionalismos* o *provincialismos* dejaron de ser formas repudiadas para convertirse en valiosos testimonios de la evolución idiomática y, por ello, en objetos dignos de estudio.
3. se evidenció «la existencia a uno y otro lado del Océano de una robusta lengua vulgar, fruto del instinto popular» (Moure, 2008: en línea), como una de las fuerzas que determinan la vitalidad y continuidad idiomática, es decir, la línea de evolución histórica de una lengua donde pueden apreciarse ciertos rasgos compartidos por algunas de sus variantes o incluso por todas ellas.
4. se puso también de manifiesto no sólo la imposibilidad de fijar las lenguas sino también el efecto perturbador en las tendencias evolutivas del castellano ejercido por las normas subjetivas y arbitrarias de los académicos (v. pp. 129-130 de este mismo capítulo).
5. se deslindaron, finalmente, circunstancias geográficas e históricas que favorecían evoluciones del español en líneas divergentes:
 - el aislamiento geográfico, que dificultaba el intercambio;
 - el encono entre las élites americanas y españolas, que se manifestaba en un rechazo de sus respectivas producciones culturales, de sus modos de expresión característicos y del

- modelo de corrección idiomática que llegaba de la metrópoli;
- los distintos fenómenos de contacto interlingüe debidos a movimientos migratorios;
- el desarrollo de modelos sociales y políticos propios;
- la preferencia en cada país por patrones de conducta lingüística distintos;
- modas literarias permeables a la diversificada lengua popular.

La Academia Mexicana de la Lengua manifiesta en su sitio web¹⁷ que la finalidad de su creación es mantener la pureza de la lengua y servir desde principios prescriptivos.

Antes de alcanzar su vida independiente, México manifestó con el cultivo del español mexicano, entre otras expresiones, la voluntad de lograr su emancipación cultural; por ello, a lo largo del siglo XIX, surgieron varios intentos de crear una academia propia que entre sus objetivos tuviera conservar y restituir la pureza del español, reimprimir y hacer circular las obras de autores clásicos, redactar diccionarios y gramáticas de las lenguas habladas en territorio nacional, conformar atlas del uso del idioma, seleccionar obras útiles para el estudio de la poesía y la elocuencia, auxiliar en el uso y estilo de la lengua a quienes lo requirieran, establecer premios y corregir el uso anárquico de la ortografía.

Por su parte, el *Decreto y acta de constitución* (1913) de la Academia Argentina de las Letras¹⁸ en los apartados *a* y *b* del *Artículo 3°* manifiesta la relevancia que tiene la conservación de la lengua y su pureza.

Artículo 3.º) Son funciones de la Academia Argentina de Letras:

- a) Dar unidad y expresión al estudio de la lengua y de las producciones nacionales, para conservar y acrecentar el tesoro del idioma y las formas vivientes de nuestra cultura;
- d) Velar por la corrección y pureza del idioma, interviniendo por sí o asesorando a todas las reparticiones nacionales, provinciales o particulares que lo soliciten.

La ASALE¹⁹ (2017) señala que la nueva función de las academias de la lengua se apoya en el reconocimiento de la diversidad de la lengua, pero siempre con la mirada en el mantenimiento de su unidad básica, refiriéndose a ello, con el nombre de *orientación panhispánica*. Esta posición de la

¹⁷ Disponible en <<http://www.academia.org.mx/inicio/historia>> Consultado: [15/08/2017]

¹⁸ Disponible en <<http://www.aal.edu.ar/?q=node/131>> Consultado: [16/08/2017]

¹⁹ Disponible en <<http://asale.org/>> Consultado: [15/08/2017]

Asociación dista mucho de lo que otrora tenía como lema la RAE *-fija, limpia y da esplendor-* y que complementaba el emblema del fuego y el crisol. Es evidente el cambio en la concepción de lengua más ajustada a la realidad social, cultural y política de los pueblos:

En nuestros días, las Academias, en una orientación más adecuada y también más realista, se han fijado como tarea común la de garantizar el mantenimiento de la unidad básica del idioma, que es, en definitiva, lo que permite hablar de la comunidad hispanohablante, haciendo compatible la unidad del idioma con el reconocimiento de sus variedades internas y de su evolución. Esta orientación panhispánica, promovida por la Real Academia Española, que las Academias han aplicado sistemáticamente y se plasma en la co-autoría de todas las obras publicadas desde la edición de la Ortografía en 1999, procede de la voluntad política de actuar en una determinada dirección, pero requiere también los medios humanos, económicos y técnicos que permitan conocer la realidad actual del español con todo detalle, para luego poder recomendar, con conocimiento de causa, las líneas de actuación más adecuadas.

La posición de ASALE frente a la labor que debe cumplir el conjunto de las corporaciones se orienta hacia la prescripción de las variedades de la lengua, además de indicar la aplicación de la política lingüística panhispánica. Por su parte, Juan Carlos Moreno Cabrera (2011: 287-288) señala que las academias de la lengua deben / deberían de cumplir con una serie de funciones y tareas orientadas a la eliminación de supremacías lingüísticas y culturales. El autor postula las siguientes:

- Describir los diversos sistemas lingüísticos que se dan en el ámbito hispánico mediante monografías gramaticales y repertorios lexicográficos.
- Ofrecer descripciones completas de los diversos niveles de uso: desde la lengua coloquial hasta la lengua culta.
- Contribuir a paliar en lo posible el clamoroso desconocimiento lingüístico de la lengua oral espontánea en España y de los países americanos de habla española. Es un hecho sobradamente conocido y señalado que las propiedades lingüísticas de la lengua coloquial espontánea, la lengua que sirve de fundamentos a todas las variedades elaboradas, son prácticamente desconocidas incluso entre los lingüistas, gramáticos y filólogos, demasiado centrados en la norma escrita culta.
- Proporcionar descripciones detalladas de las diversas variedades lingüísticas vigentes en los distintos países de habla hispana, que incluyan el léxico, la morfología, la sintaxis y la semántica.
- Ofrecer propuestas unificadoras en aquellos terrenos del vocabulario que son artificiales, como los de las diversas especialidades técnicas.
- Elaborar y publicar vocabularios o lexicones técnicos de referencia de

los diversos campos actuales de las ciencias y de las artes.

- Elaborar atlas lingüísticos detallados de todo el ámbito hispánico, prestando especial atención a los numerosos fenómenos ocasionados por contacto con otras lenguas que conviven con el español a lo largo y ancho del mundo.
- En última instancia, contribuir al conocimiento exhaustivo de las variedades del español, a partir del cual se podrán evaluar y realizar iniciativas referidas a la preservación, potenciación y dignificación de dichas variedades, que contribuyen de forma esencial a enriquecer el patrimonio lingüístico hispánico y de la humanidad.

La posición de ASALE y de Moreno Cabrera presentan puntos de coincidencia. Desde luego, ese valor de dignidad que deben tener las variedades del español americano aún está en proceso de construcción. De las tareas, que forman parte de la función de las academias, la mayor parte de las enunciadas no tiene un componente de aplicación. Quizá si se tomaran como puntos de partida los que el autor señala, sería posible hablar con propiedad de panhispanismo. El autor plantea un aspecto de relevancia para este estudio: diferenciar entre la unificación de la lengua general y la unificación de las lenguas de especialidad. No es posible aplicar los mismos mecanismos de unificación, ni se tiene el mismo propósito a la hora de comunicar.

A propósito de los planteamientos de del Valle (2011a) frente a la posición defensora de la lengua española que tenía una connotación de alta cultura y prospectiva civilizadora por parte de los estados colonizados, hay que mencionar que la constitución de las academias americanas tuvo el apoyo de España para fortalecer la hegemonía de la lengua española sobre las lenguas americanas. Todavía está presente en la memoria de muchos hispanohablantes americanos que las gramáticas y los diccionarios tenían como norma idiomática la peninsular, en buena medida porque la producción académica de este tipo de obras se realizaba en España y, en otros casos, porque las editoriales no tenían en cuenta las variedades americanas como normas de prestigio aun cuando tuvieran sedes en América. Solo hasta hace unos años, algunas editoriales vieron la necesidad de incorporar las variedades americanas en las ediciones de sus diccionarios. Un ejemplo de ello ha sido Ediciones SM, que ha decidido adaptar sus

diccionarios de español según la variedad del usuario que vaya a consultarlo. En ese sentido, la mencionada editorial presenta dentro de su catálogo de obras lexicográficas el *Diccionario didáctico escolar primaria* - DIDEC (2008) y el *Diccionario didáctico escolar de secundaria* (2009), ambos adaptados a la variedad del español de Colombia.

Hasta el momento se han revisado distintos puntos de vista relacionados con el fenómeno de la variación de la lengua española y la intención de que sea un solo bloque lingüístico con cierto grado de variación. Esta variación debe estar bajo algún control por parte de quienes se encargan de la regulación de los usos, o sea de las academias, de los centros de estudio y de las publicaciones periódicas institucionales y de casas editoriales. De lo anterior se derivan tres ejes que resumen las posiciones teóricas más relevantes sobre el panhispanismo como política lingüística según la RAE y ASALE, según algunos estudiosos y, finalmente, desde la reivindicación decolonial de los pueblos americanos.

1.1.7.1 Panhispanismo según la RAE y ASALE

La RAE en su sitio web²⁰ ofrece una definición de la política lingüística panhispanica refiriéndose a ella como una colaboración entre esta corporación y las academias de la lengua española en América y en otros países como en Filipinas y Guinea Ecuatorial:

La política lingüística panhispanica se refleja en la colaboración, difusión y actualización conjunta de las nuevas publicaciones, en las que ya aparecen la RAE y la ASALE como coautoras de las obras. En palabras de Víctor García de la Concha, director honorario de la RAE y uno de los principales impulsores de esta política a lo largo de los doce años de su mandato, «todo ello es obra de las academias asociadas en su trabajo al servicio de la unidad del español sin menoscabo de su rica y fecunda variedad».

La colaboración entre las corporaciones se ha dado principalmente en el marco de la publicación conjunta de obras académicas como es el caso

²⁰ Disponible en <<http://www.rae.es/la-institucion/politica-linguistica-panhispanica/historia>> Consultado [15/08/2017]

de diccionarios, gramáticas y ortografías, a través de las cuales se llega a distintos usuarios. En un principio, con la publicación del *Diccionario Panhispánico de Dudas – DPD*, la RAE y la ASALE mostraban su intención unificadora a través del contenido de esta obra lexicográfica que daba sus indicaciones frente a lo que estaba dentro de la norma culta peninsular. De acuerdo con la web de la Academia²¹, a través del *DPD*:

Las veintidós academias ofrecen en esta obra respuestas consensuadas que, respetando las variantes de uso, reafirman y preservan la unidad del español en todo el ámbito hispánico. Su propósito no es solo aclarar la norma establecida que regula el uso correcto del español de hoy, sino orientar también sobre lo no fijado mediante la formulación de propuestas guiadas por el ideal de unidad lingüística.

La razón de publicar conjuntamente esta obra no es otra que mostrar la unidad mediante la corrección de la lengua. Corregir en una lengua con una base demográfica y geográfica tan amplia como la española conlleva situar en el contexto cultural lo que es objeto de corrección. En otras palabras, no es lo mismo corregir una realización de la lengua española en Colombia, que hacerlo en España. Hay usos propios de las variedades que resultan extraños a unos y a otros usuarios. En este sentido, el *DPD* no reparó en el hecho de que la corrección en el mundo hispano se percibe como una imposición y no, precisamente, como una orientación. Un hecho muy controvertido fue la inclusión de la «bolaspa» indicada mediante el símbolo ⊗, cuya función es definida por la RAE y la ASALE:

El símbolo ⊗ se antepone a las citas y ejemplos que ilustran usos incorrectos o desaconsejados. Es, pues, una marca de “incorrección”, entendida esta como inadecuación a la norma culta. (RAE y ASALE: *DPD*, 2005, XXVIII y XXIX.)

Lo anterior indica que la intención es marcar lo que no se adecúa a la norma culta, pero no se menciona a la norma culta de dónde. Se puede inferir que refiere a la norma culta ibérica, lo que deja de lado las normas

²¹ Disponible en <<http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-panhispanico-de-dudas>> Consultado: [15/08/2017]

cultas de los países (concepción pluricéntrica) que forman parte de la ASALE. Si se le da el calificativo de incorrección a una realización de la lengua que se ha institucionalizado como una forma de prestigio en una variedad determinada, es evidente la descalificación que hay frente a los usos lingüísticos que cotidianamente se hacen en distintos medios (de comunicación, académicos, en la oralidad, por escrito). Desconocer los matices étnicos, culturales, sociales y políticos propios conlleva desconocer que las realidades de estos pueblos se han edificado de maneras diversas que se reflejan en los usos de la lengua. Dicho esto, conviene revisar, la cronología de la producción de obras académicas llamadas, según las corporaciones, panhispánicas.

Senz, Minguell y Alberte (2011) sostienen que una de las dificultades que presenta la documentación del *DPD* tiene que ver con las fuentes consultadas. Al respecto, citan a Franz Lebsanft (2007) señalando que «el *DPD* falsea la realidad lingüística aduciendo ejemplos aislados frente a unos usos desaconsejados, pero no con documentación abundante». En otros casos se procura crear una normativa sobre las realizaciones que apenas se documentan en los corpus como el CREA o el CORDE, lo que supone una imposición del uso sustrayendo su valor policéntrico. Los autores sostienen que estos fallos responden a la falta de datos del español de América en los corpus utilizados por la Academia. Al tiempo incluyen el lema *récord* (figura 5) en una entrada del *DPD* que ilustra algunas de las inconsistencias que el compendio presenta al intentar proponer una norma idiomática general. En el comentario se cuestiona la autoridad que tiene la recomendación de la forma lingüística cuando se apoya en una documentación escasa y restringida desde el punto de vista diatópico.

Consulta	récord
DPD	1. Voz tomada del inglés <i>record</i> , 'marca o mejor resultado homologado en la práctica de un deporte'. Se utiliza frecuentemente en sentido figurado, fuera del ámbito deportivo. Su plural es <i>récords</i> [...]. En español, tanto el singular como el plural deben escribirse con tilde [...]. En algunos países, especialmente en Chile, comienza a circular la forma <i>récór</i> (pl. <i>récóres</i>), mejor adaptada al español y, por tanto, más recomendable que <i>récord</i> . Por su extensión, se considera aceptable el uso del anglicismo adaptado, aunque se recomienda emplear con preferencia los equivalentes españoles <i>marca</i> , <i>plusmarca</i> o <i>mejor registro</i> .
CREA (casos)	récord: 3317; récor: 3

Comentario	
	Dado que <i>récord</i> es forma recogida en el DRAE desde 1992 como palabra propia de la lengua española y sobre la que, por tanto, la RAE ya se pronunció trece años atrás, no hay razón aparente para su análisis en el DPD. Pero ahí está. Este artículo recomienda usar, por una parte, una forma adaptada, <i>récór</i> , y, por otra, voces patrimoniales equivalentes. ¿Por qué? No lo sabemos. Si consideramos la presencia de <i>récord</i> y <i>récór</i> en el CREA, comprobamos que la superioridad de la primera forma es aplastante, mientras que afirmar que «en algunos países, especialmente en Chile, comienza a circular» la segunda forma es, como poco, osado. Los casos de <i>récór</i> ofrecidos por el CREA pertenecen a la prensa, dos de ellos de Chile y uno de El Salvador. ¿Tres casos merecen ser convertidos en forma «más recomendable» cuando ya hay una instalada en la lengua real y, es más, refrendada por la RAE desde 1992 como propia del español culto?

Figura 5. Ejemplo citado por Senz, Minguell y Alberte (2011: 396, 397) y extraído del DPD.

La falta de documentos de las variedades del español de América en los corpus realizados por la RAE produjo un gran descontento en investigadores que recurrían a estas fuentes para realizar estudios de los usos del español. Esa ausencia y el título que se les daba a las publicaciones llamadas *panhispánicas* han sido el motivo para que algunos estudiosos no vean con buenos ojos el panhispanismo como política lingüística. El ejemplo incluido resulta irrefutable a la luz de lo que supone el consenso en torno a la norma que deriva de un uso lingüístico, porque no es coherente que se generen normas supranacionales sobre usos restringidos y de corte diatópico. Este es quizá el aspecto que, al menos de momento, se echa en falta en lo que respecta a la anhelada unidad panhispánica.

Conocer la realidad de la lengua es una necesidad inaplazable y las academias tienen el deber de reevaluar las obligaciones y las funciones que tienen frente a las metas de la educación lingüística dirigida a la población a la hora de acercarse a los hablantes de la lengua. Al respecto, Juan Carlos Moreno Cabrera (2011: 286) especifica las funciones que las corporaciones deberían cumplir:

- Contribuir a la valoración de las formas lingüísticas vulgares distintas del habla culta escrita, poniendo de manifiesto que ésta se basa en aquellas y que en ellas encuentra su sustento permanente.
- Para conseguir lo anterior es perentorio que se renuncie a calificar unas formas como correctas y otras como incorrectas. Conforme con todo lo explicado en las páginas anteriores es nefasto, deplorable e imperdonable que se siga utilizando en pleno siglo XXI el calificativo *incorrecto* en el DPD 05, cuando se explica el significado del símbolo ⊗, que «precede a las formas consideradas incorrectas o desaconsejadas, y a los ejemplos que ilustran usos no aceptados en la norma culta» [RAE y ASALE, 2005: XXXV.]
- Luchar por la defensa, promoción y valoración de las variedades lingüísticas pequeñas o minoritarias y de las lenguas que conviven con la lengua que constituye la principal ocupación de las academias, es decir, con el español, tanto en España como en América.
- Promover y valorar el conocimiento pasivo y activo de otras lenguas en contacto con el castellano tanto de la Península como las indígenas de América.
- Promover la valoración del bilingüismo en todo su ámbito de actuación y no solo en aquellos territorios en los que convive una lengua local con la lengua principal de las academias, es decir, con el español.
- Servir de crítica y denuncia permanentes e intransigentes a todos los intentos de mercantilizar la lengua y la cultura, de convertir estos elementos en monedas de cambio económico al servicio del imperialismo capitalista destructor de nuestro entorno vital, de nuestros recursos y de la esperanza de un futuro mejor para nuestros descendientes y causante de gravísimos desequilibrios económicos y políticos, responsables del sufrimiento y malestar de una parte muy importante de la población mundial.
- En consecuencia con lo anterior, luchar contra la minorización, marginalización y aniquilación de las variedades lingüística y de las lenguas, tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional americano.
- Contribuir a la formación de una opinión pública que denuncie permanentemente todas las actividades estatales o privadas que producen las situaciones a que se hace referencia en el punto anterior.
- Combatir los prejuicios lingüísticos que abundan en la población y en la opinión pública en vez de alentarlos y potenciarlos, mediante acciones educativas dirigidas a este fin.
- Como consecuencia de lo anterior, desautorizar a los muchos «expertos» de la lengua que circulan por ahí que, la mayoría de las veces sin conocimientos profundos de lo que están criticando, se dedican a protestar y a rasgarse las vestiduras por lo mal que habla la gente y por los supuestos atentados que hacen contra el español quienes son considerados incultos o indoctos.

Sobre las funciones de las Academias que señala Moreno Cabrera conviene matizar algunos aspectos. Es clara la necesidad de mantener una uniformidad de la lengua para las comunicaciones internacionales de cara al mundo global y globalizado sin sustraer valor al reconocimiento de las variantes diatópicas de la lengua, sin embargo, se advierte que estas siguen

teniendo un carácter de minoritarias cuando se lleva al escenario internacional. Aquí cabe plantear dos consideraciones: una, la del valor diatópico de la lengua como fuente de diversidad y riqueza y, otra, la de la diatopía como rasgo minoritario de las lenguas que sirven para la comunicación internacional en lo que respecta, especialmente, a las comunicaciones institucionales y el lenguaje especializados de las disciplinas científicas y técnicas.

1.1.7.2 Las obras académicas desde la mirada panhispánica

La producción de obras con la colaboración de las academias ha tenido dos grandes momentos: uno es el de la realización de obras de carácter general como son la gramática, la ortografía, libros de estilo y el diccionario usual; otro, es el relacionado con la producción de obras de carácter especializado. En cuanto a la producción de las obras de carácter general se destacan:

Diccionarios

- Diccionario de la lengua española (2014)
- Diccionario esencial de la lengua española (2006)
- Diccionario panhispánico de dudas (2005)
- Diccionario del estudiante (2005, 2011, 2016)
- Diccionario práctico del estudiante (2007, 2012)
- Diccionario de americanismos (2010)

Gramática

- Nueva gramática. Morfología y sintaxis (2009)
- Nueva gramática. Fonética y fonología (2011)
- DVD Las voces del español (2011)
- Manual de la Nueva gramática (2010)
- Nueva gramática básica (2011)

Ortografía

- Ortografía (2010)
- Ortografía básica (2012)
- Ortografía escolar (2013)
- El buen uso del español (2013)

Diccionarios especializados

- Diccionario panhispánico del español jurídico (2017)

Desde el año 2016, la RAE ha incursionado en el mundo de los diccionarios de especialidad. En principio dio a conocer el *Diccionario del español jurídico*. De acuerdo con la web de la corporación²², «este volumen se caracteriza por seguir la misma metodología y criterios lexicográficos con los que se elaboran los diccionarios de la lengua.» No obstante, lo mencionado sobre los criterios tenidos en cuenta para la elaboración de este diccionario, se indica en el apartado titulado *Plan y guía de la obra* que su destinatario se constituye de «legisladores, los tribunales, las administraciones públicas y los juristas en general, lo que ha de favorecer su mayor claridad y precisión. Con ello queda claro que el diccionario no tiene como destinatario un usuario general, sino uno especialista» (<http://dej.rae.es/#/sec04> Consultado: 15/12/2017).

Renglón seguido, señala la web²³:

El siguiente paso de este proyecto común fue la tarea de elaborar un diccionario panhispánico del español jurídico. El DPEJ ha sido preparado por un equipo de más de cuatrocientos juristas y filólogos, de América y España, siguiendo el plan trazado por Muñoz Machado, quien ha dirigido la obra. La base de partida fue precisamente el DEJ, pero se corrigió, mejoró y, además, se amplió con las particularidades léxicas más importantes de los países hispanoamericanos.

Otro de los proyectos, en el marco de la política lingüística panhispánica de las Academias, es el *Diccionario panhispánico de términos*

²² Disponible en <<http://dej.rae.es/#/sec04>> Consultado: [15/12/2017]

²³ Disponible en <<http://dej.rae.es/#/sec04>> Consultado: [15/12/2017]

médicos que, de acuerdo con la información contenida en el Observatorio de la lengua española y las culturas hispánicas en los Estados Unidos (2017), señala que se espera obtener a partir del volumen panhispánico, un compendio al que llamarán “diccionario popular de términos médicos”. En el marco de este proyecto lexicográfico quedan claros los destinatarios de los diccionarios resultantes. Esta distinción, en principio, permite orientar de manera más conveniente las informaciones que se incluirán en las obras, de modo que los aspectos formales de los diccionarios, microestructura, macroestructura, iconoestructura, si es el caso, tendrán unos rasgos específicos de acuerdo con el nivel de conocimiento que tenga el usuario potencial de la obra, bien se trate de un médico o de un paciente, o de un cuidador.

1.1.7.3 Panhispanismo según algunos estudiosos

Ya se han abordado algunas miradas del panhispanismo según la RAE y ASALE. A continuación, se presentan algunas posiciones teóricas de autores que han estudiado el tema. En principio, según del Valle (2011a: 476) la política lingüística panhispánica se define como:

La nueva política académica es por lo tanto panhispánica, primero, porque dice anclar su trabajo en la ASALE y no producir texto normativo alguno sin el consenso entre todas las academias; segundo, porque asume un modelo de normatividad policéntrico; y, tercero, porque instrumentaliza la unidad del español (más conceptual que formal en tanto que se abraza no la norma uniforme sino la diversidad interna) como basamento de la comunidad panhispánica.

Del Valle señala un aspecto relevante. Se trata del hecho de que la RAE propone el panhispanismo desde el trabajo mancomunado con la ASALE. Esto puede ser positivo si cada miembro del conjunto de corporaciones aportara la información pertinente para la discusión en el seno de la academia rectora. Esto significaría que cada país miembro contase con una obra lexicográfica integral de la variedad particular, obras relacionadas con el tratamiento de la sintaxis y la morfología, así como de la fonética.

Es preciso advertir que la Academia ya se ha preocupado por ello con la realización de la gramática donde los volúmenes de sintaxis y morfología hacen una aproximación a la realización de la lengua en el mundo americano, además de la inclusión del volumen sobre la fonética. Sin embargo, sí se echa en falta que las iniciativas provengan de los centros académicos, universidades y centros de investigación, así como de las mismas corporaciones. Como ya se indicó en este mismo capítulo, solo contadas iniciativas se han dado en el mundo hispanoamericano que hayan documentado las variedades desde la mirada policéntrica.

Por su parte, Francisco Javier Pérez (2017: 67) secretario de la ASALE establece cinco modelos de comprensión del concepto de panhispanismo:

- Filosófico. Se basa en el pensamiento de Bello y en la prolongada tradición bellista²⁴. Un recorrido que explora las raíces del concepto en las trayectorias científicas e intelectuales de todo el mundo hispánico para rastrear y certificar su efectividad y para proponer su aplicabilidad en las prácticas descriptivas de la lengua (especialmente en los diccionarios).
- Ideológico. Refrenda la condición panacional del fenómeno e impide que unas variedades de la lengua se impongan por encima de las otras. Todas las hablas del español adquieren el mismo rango como objeto de estudio y el tratamiento que reciben guarda relación con este principio de pluralidad.
- Teórico. Determina la ejecutoria del 'policentrismo' (no una norma lingüística, sino tantas como variedades de la lengua se puedan determinar), extrañando cualquier forma de hegemonía lingüística de carácter dialectal propia del hispanismo español o americano de otros tiempos.
- Científico. Determina las formas de aplicación reflejadas en la práctica lexicográfica, sus métodos y sus códigos metalingüísticos. Aquí, además de los elementos de marcación, como el necesario señalamiento diatópico en el recorrido de las voces, se impone la aplicación de mecanismos que atañen a la manera en que se construyen las definiciones; se evita definir con la lengua regional o nacional de cualquier área dialectal del español y, en su lugar, se impone la hechura de una descripción semántica que, a falta de un mejor término, pudiéramos llamar 'neutra', para facilitar la comprensión de lo definido y evitar todo equívoco interpretativo de la unidad léxica.
- Administrativo. Pauta las ejecutorias sobre los proyectos de investigación lingüística refrendados por todas las academias. En este punto, es bueno referir que cada uno de los proyectos panhispánicos debe transitar una ruta de elaboración y de aprobación que se ordena a partir de criterios filosóficos, ideológicos, teóricos y científicos, que hagan posible, como etapa final, la aprobación administrativa de las obras sobre la base de una pluralidad de

²⁴ De acuerdo con lo que propone Francisco Javier Pérez (2017) fue Andrés Bello quien se refirió al panhispanismo cuando tituló su obra como *Gramática de la lengua castellana, destinada al uso de los americanos*.

criterios manifestados en la autoridad de cada una de las academias de la lengua. Está claro que, aquí, la referencia recae sobre los procedimientos puestos en marcha desde la Asociación de Academias de la Lengua Española y por cada una de las corporaciones que la integran.

1.1.7.4 Panhispanismo pluricéntrico

Hasta el momento se ha avanzado sobre algunas posturas teóricas de cara a lo que se puede concebir como panhispanismo. En este sentido, unas han sido más conservadoras frente a los preceptos académicos, es decir, tendientes a uniformar más que a unir. Sin duda, la unidad de la que habla el nuevo lema de la RAE pretende dar cuenta de que se reconoce el carácter diferencial de las variedades de la lengua española, no obstante, en la práctica las obras académicas han tenido un despertar lento hacia ese reconocimiento. El diccionario académico de 2014 y sus respectivas versiones en línea con actualizaciones y enmiendas²⁵ ya han comenzado a incorporar palabras de las normas cultas americanas, lo cual es una muestra de la concepción del diccionario académico como uno abierto, inclusivo y de orientación panhispánica.

1.2 *Lengua pluricéntrica*

El pluricentrismo lingüístico²⁶ ha suscitado diversas propuestas de análisis. Unas se refieren a las características que una lengua pluricéntrica debería tener y otras toman en consideración la existencia de una norma pluricéntrica en las lenguas con amplio dominio demográfico y geográfico. Al respecto, Méndez García (2012) indica que la influencia que ha tenido la lingüística variacional ha sido determinante para referirse al valor pluricéntrico de la lengua en lo que respecta a varios planos como son su

²⁵ El 20 de diciembre de 2017 la RAE anunciaba en su web que la versión en línea del diccionario académico incluía 3345 modificaciones.

²⁶ Senz, Minguell y Alberte (2011) proponen una taxonomía de los modelos de estandarización y de norma académica destacando los siguientes: modelo unitarista, modelo pluricéntrico, modelo monocéntrico, modelo composicional (o compositivo), modelo neutro, modelo polimórfico y modelo segregador.

documentación y la concepción de norma a la hora de establecer modelos de lengua. Con ello, la concepción tradicional de describir la lengua sobre la base de un eje irradiador del que dependían unas realizaciones periféricas (concepción monocéntrica) quedaba superado para dar paso a una visión pluricéntrica donde las codificaciones regionales también adquirirían el estatus de ejes. Este cambio de visión acarreó una nueva representación de lo que implicaba el uso adecuado de la lengua, que ya no es uno solo, sino varios usos en distintos ámbitos geográficos y demográficos, lo que indica la conveniencia de generar prescripción con base en la descripción pluricéntrica de la lengua. Al respecto, Lara (2005: 184) sostiene:

[el español pluricéntrico es] como un dinámico conjunto de españoles nacionales, regionales históricos (por ejemplo, el andaluz occidental, el antillano, el centroamericano, el rioplatense, el yucateco), y regionales modernos, creados por las comunidades nacionales de comunicación (por ejemplo, el andaluz sevillano actual, el español catalán, el andino, el del centro de México; incluso el que hablan indios mexicanos bilingües, influido por sus lenguas maternas), que alteran su antigua constitución. Pero además de «pluricéntrico», el español actual es «multipolar», pues algunas de esas variedades nacionales o regionales son, también, focos de irradiación de características lingüísticas y de normas de corrección, difundidas por su prestigio sociopolítico y sus medios de comunicación.

Actualmente, se intenta que las obras donde se prescribe el uso lo hagan desde las formas como la gente realmente usa la lengua acuñando principios de regulación mediante la utilización de símbolos y signos que orienten al usuario sobre las formas lingüísticas aconsejadas como prestigiosas. En este orden de ideas, resulta complejo en suma el proyecto de una lengua común, justamente por lo que señala Moreno Cabrera (2008):

¿Qué es entonces lo que hablan esos cuatrocientos cuarenta millones de personas? Se podría pensar que el español a que nos referimos es el común denominador de todos esos españoles, los elementos gramaticales y fónicos en que coinciden. Sin embargo [...] ese común denominador no constituye una lengua que pueda ser hablada por nadie, sino una abstracción con muchos huecos sin completar: todos aquellos referentes a las variantes léxicas, fónicas, morfológicas, sintácticas y semánticas en que difieren las diversas variedades del español. (Moreno Cabrera, 2008: 151, citado por Senz 2011: 272)

1.3 *Hispanofonía*

El concepto de *hispanofonía* ha sido objeto de análisis de algunos autores que ven allí el punto de partida de la *política lingüística panhispanica*. Uno de los estudiosos es José del Valle (2011a) quien manifiesta que el término, en principio, se refiere al conjunto de países donde se habla como lengua nativa. Sin embargo, el mismo autor considera que tal definición no aborda el vínculo afectivo que en teoría cobija a un colectivo que comparte una misma lengua. Señala del Valle (2011a: 568) que la hispanofonía comporta una serie de valores culturales y de prácticas comunicativas compartidas por un colectivo:

La hispanofonía, por tanto, no es solo una comunidad sino también una ideología lingüística: se basa en una visión del español que, por un lado, emerge de instituciones (la RAE y el Cervantes entre otras) cuya actividad se coordina con proyectos de orden económico (la obtención de un estatus privilegiado en el mercado panhispanico) y político (la integración de los países hispanohablantes como entidad con peso político internacional) y, por otro, naturaliza y legitima estos proyectos al representar el idioma como base de una comunidad unitaria y armónica.

Por su parte Zimmermann (2010) expresa que *hispanofonía* es una construcción política y cultural cuyo trasfondo ideológico es la creación de una comunidad ideal donde todos comparten la misma lengua y que es un equivalente de *hispanismo*, aunque sin matices como los ya expuestos. Asimismo, el autor señala que es un calco del concepto de *francophonie*.

Frente a la *hispanofonía*, Moreno Cabrera (2011) sostiene que es una forma de materialización de lo que él llama el *mito de la lengua perfecta* cuya función es la de fijar una norma lingüística que evite la incorrección y que tenga validez general. Se aboga por la eliminación de cualquier muestra de ambigüedad o de plurivalencia semántica, de cara a acercar las propiedades referenciales y funcionales de la perfección lingüística. El autor presenta un esquema (figura 6) donde aborda las propiedades fundamentales de la *lengua perfecta*.

Características de la lengua perfecta	
<p>1. Propiedades estructurales</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Regularidad b. Determinismo c. Compleción 	<p>3. Propiedades funcionales</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Inmutabilidad b. Estabilidad c. Universalidad
<p>2. Propiedades referenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Transparencia b. Consistencia c. Composicionalidad 	

Figura 6. Propiedades fundamentales de la lengua perfecta. (Moreno Cabrera 2011).

1.4 *Diversidad lingüística de América*

Según el documento titulado *El español una lengua viva. Informe 2017* del Instituto Cervantes «más de 477 millones de personas tienen el español como lengua materna. A su vez, el grupo de usuarios potenciales de español en el mundo (cifra que aglutina al grupo de dominio nativo, el grupo de competencia limitada y el grupo de aprendices de lengua extranjera) supera los 572 millones». Esta cifra es un indicativo de dos hechos. Por un lado, la diversidad de usuarios nativos de la lengua española. Por otro, las dificultades que entraña la pretensión de unificar la lengua en un territorio tan vasto y diverso. El *Informe* (2017: 6,7) incluye un cuadro que muestra de manera detallada la distribución de hablantes por país donde el español es lengua oficial. El esquema sigue tres criterios: población de hablantes nativos de español, grupo con dominio nativo y grupo de competencia limitada:

Cuadro 1. Población de los países hispanohablantes

<i>País</i>	<i>Población¹</i>	<i>Porcentaje de hablantes nativos²</i>	<i>Grupo de Dominio Nativo (GDN)³</i>	<i>Grupo de Competencia Limitada (GCL)⁴</i>
México	123.518.270 ⁵	96,80	119.565.685	3.952.585 ⁶
Colombia	49.248.173 ⁷	99,20	48.854.188	393.985
España	46.524.943 ⁸	92,09 ⁹	42.846.978 ¹⁰	3.677.965 ¹¹
Argentina	44.044.690 ¹²	98,10	43.207.960	836.851
Perú	31.826.018 ¹³	86,60	27.561.332	4.264.686
Venezuela	31.431.164 ¹⁴	97,30	30.582.523	848.641
Chile	18.138.749 ¹⁵	95,90	17.395.060	743.689
Ecuador	16.776.977 ¹⁶	95,70	16.055.567	721.410

Figura 7a. Población de los países hispanohablantes

Guatemala	16.536.036 ¹⁷	78,30	12.947.716	3.588.320
Cuba	11.422.978 ¹⁸	99,70	11.388.709	34.269
Bolivia	11.145.770 ¹⁹	83,00	9.250.989	1.894.781
República Dominicana	10.169.172 ²⁰	97,60	9.925.112	244.060
Honduras	8.886.351 ²¹	98,70	8.751.088	115.263
Paraguay	6.953.646 ²²	67,90	4.721.526	2.232.120
El Salvador	6.349.939	99,70	6.330.889	19.050
Nicaragua	6.218.321	97,10	6.037.990	180.331
Costa Rica	4.947.490 ²³	99,30	4.912.858	34.632
Panamá	4.098.135 ²⁴	91,90	3.766.186	331.949
Puerto Rico	3.411.307 ²⁵	99,00	3.377.194	34.113
Uruguay	3.455.744	98,40	3.400.452	55.292
Guinea Ecuatorial	845.060 ²⁶	74,00	3.400.452	219.716
Total	455.929.054	—	431.505.346	24.423.708

Figura 7. Población de los países hispanohablantes.

El *Informe* (2017: 7-8) también incluye un segundo cuadro que muestra la distribución de la lengua española en países donde no es oficial. Destaca la cantidad de hablantes con dominio nativo que presenta Estados Unidos:

Cuadro 2. Hispanohablantes en países donde el español no es lengua oficial¹

<i>País</i>	<i>Grupo de Dominio Nativo</i>	<i>Grupo de Competencia Limitada</i>
Andorra	31.419 ²	28.344 ³
Antillas Neerlandesas (Bonaire, Curazao, San Eustaquio, Saba, San Martín)	10.699 ⁴	120.777 ⁵
Argelia	175.000 ⁶	48.000
Aruba	13.710 ⁷	69.354 ⁸
Australia	117.498 ⁹	374.571 ¹⁰
Belice	165.339 ¹¹	22.000
Brasil	460.018 ¹²	96.000 ¹²
Canadá	410.670 ¹⁴	293.000
China	5.000	—
Estados Unidos	42.926.496 ¹⁵	15.082.282 ¹⁶
Filipinas	3.325 ¹⁷	461.689 ¹⁸

Figura 8a. Hispanohablantes en países donde el español no es lengua oficial.

<i>País</i>	<i>Grupo de Dominio Nativo</i>	<i>Grupo de Competencia Limitada</i>
India	1.000	—
Islas Virgenes (Estados Unidos)	16.788 ²⁰	—
Israel	130.000 ²¹	45.000 ²²
Jamaica	8.000	—
Japón	108.000	—
Marruecos	6.586 ²³	1.529.665 ²⁴
Noruega	13.000	24.000
Nueva Zelanda	22.000	—
Rusia	3.000	—
Sáhara Occidental	—	22.000
Suiza	124.000	—
Trinidad y Tobago	4.000	66.401 ²⁵
Turquía	1.000	8.000 ²⁶
Unión Europea (excepto España)	1.400.000	30.975.000 ²⁷
Total	46.154.424	49.325.454

Figura 8. Hispanohablantes en países donde el español no es lengua oficial.

Estas cifras son significativas cuando se pone la lupa sobre la cantidad de hablantes con dominio nativo de México, 119.565.685; Colombia, 48.854.188, y Argentina, 43.207.960, para un total de 211.627.833, frente a 42.846.978 en el número de hablantes con dominio nativo en España. La

relevancia de estos datos radica en el hecho de que las políticas lingüísticas –de origen peninsular- han tenido mayor peso históricamente, lo que ha supuesto a lo largo del tiempo la imposición de unas prescripciones lingüísticas e idiomáticas que pueden ir bien para el hablante español, pero no necesariamente para un hablante mexicano, argentino o colombiano.

Los datos arrojados por el *Informe* en cuanto a la diversidad de usuarios nativos de la lengua española confirman que su diversidad y vitalidad. La variada construcción cultural de las naciones donde el español es lengua oficial, o donde goza de cooficialidad con otras lenguas, resulta fundamental. Como se sabe, el español de América es producto de la amalgama de sustratos de las lenguas presentes originarias y también de las lenguas africanas encarnadas en los esclavos traídos por los conquistadores. Cabe decir que no en todos los rincones de América se dieron los mismos procesos lingüísticos y culturales que configuraron el español como lo conocemos hoy. En algunos lugares el influjo de las lenguas indígenas fue muy fuerte; en otros, el de las lenguas africanas; en otros casos, ambos estuvieron presentes. Esta presencia lingüística tuvo, desde luego, un sólido fundamento cultural que permitió que aspectos de la cosmogonía de los pueblos originarios se mantuviera. Usos y costumbres se veían representados en las formas de denominar, de hacer, de vivir, todas ellas, insumos culturales y lingüísticos suficientes para hacer de la lengua española en suelo americano una realidad diferencial sobre la que no es pertinente hacer generalizaciones o unificaciones. Reconocer estos inicios y los procesos posteriores a la conquista y colonización es la garantía de apreciar el fenómeno de una lengua plural, compleja y diversa que representa a millones de personas que usan gran variedad léxica, de pronunciación y de tratamiento para manifestar su identidad a través de ella.

El reconocimiento de esta pluralidad constituye la base sobre la que se construye un hispanismo heterogéneo, incluyente, reivindicativo. Esta postura marca un serio contraste con la expuesta en el *Atlas de la lengua española en el mundo* (2007: 34) en un cuadro titulado *El español como lengua*

internacional (figura 9). En él se exponen seis puntos, dos de los cuales son discutibles de cara a lo anterior. El punto 1 afirma que «el español es un idioma homogéneo» y el punto 6 advierte que «el territorio hispánico ofrece un índice de comunicatividad muy alto y un índice de diversidad bajo o mínimo». La rotundidad de las afirmaciones de los numerales en cuestión va en contravía con lo que promulga buena parte de las instituciones a la luz del eslogan de lo que se conoce como política lingüística panhispánica: unidad en la diversidad.

La lengua española es diversa. Si bien goza de un léxico y de una gramática patrimonial, que es común en términos generales, las diferencias presentes entre una y otra variedad no son menores. No resulta posible tal rotundidad dada la convergencia de distintos sustratos culturales, étnicos y lingüísticos que la han configurado. Muestra de ello son las diferencias y, por ende, la riqueza de su construcción cultural. Basta con repasar los aires musicales americanos donde la mezcla de elementos afro e indígenas han generado ritmos y sonidos que han sido cimiento de sus referentes folclóricos con denominaciones propias.

EL ESPAÑOL COMO LENGUA INTERNACIONAL
1. El español es un idioma homogéneo.
2. El español es una lengua de cultura de primer orden.
3. El español es una lengua internacional; tiene un carácter oficial y vehicular en 21 países del mundo.
4. El español es una lengua geográficamente compacta: la mayor parte de los países hispanohablantes ocupa territorios contiguos.
5. El español es una lengua en expansión.
6. El territorio hispánico ofrece un índice de comunicatividad muy alto y un índice de diversidad bajo o mínimo.

Figura 9. Características del español como lengua internacional.

Así las cosas, pensar en la unificación de usos del español a partir de una norma lingüística foránea a la realidad cultural, social e histórica de los hablantes se asume como una imposición y no como un reconocimiento de su realidad lingüística. A propósito de esto, las consideraciones frente a lo que se admite como bueno o malo se da en clave de lo que representa prestigio o no para los usuarios de la lengua, quienes forman parte de un colectivo social enmarcado en una serie de sistemas de valores y referentes culturales que determinan qué viene bien o qué viene mal a la hora de comunicarse, lo que dicho en palabras de Luis Fernando Lara (2004: 50) corresponde a «las diferentes realidades normativas de los grupos sociales». Lo anterior deja ver que las normas lingüísticas no son instrumentos que se puedan generalizar sin más, especialmente cuando se trata de lenguas amplias y con un nivel de diversidad tal como es el caso del español. Empeñarse en un propósito semejante es, de alguna manera, condenar las iniciativas al fracaso o al rechazo por parte de unos y otros, esto es, de quienes las imponen y de quienes deben recibirlas y, en teoría, aplicarlas.

Ante la complejidad lingüística de América han surgido diversas propuestas de su división geolectal basadas en aspectos fonéticos, léxico-semánticos, morfosintácticos, lingüístico-históricos y de contacto de lenguas. Las más destacadas han sido realizadas por notables representantes de la lingüística americana²⁷:

- Juan Ignacio de Armas y Céspedes (1882)
- Max Leopold Wagner (1920)
- Pedro Henríquez Ureña (1921)
- Lincoln Canfield (1962)
- José Pedro Rona (1964)
- Melvyn Resnick (1975)
- Philippe Cahuzac (1980)
- Jorge Zamora (1988)

²⁷ En el paréntesis se indica el año de publicación del estudio.

Una propuesta más reciente es la de Miguel Ángel Quesada Pacheco (2014: 292) basada en la dialectología perceptual que consiste en el análisis de las actitudes lingüísticas de los hablantes frente a la variedad propia y frente a la variedad de otros hablantes. En su estudio realiza una serie de comparaciones cartográficas basadas en cuestionarios sociolingüísticos teniendo en cuenta la percepción de similitud, al que llama eje de reciprocidad y de diferencia, eje de no reciprocidad, que perciben los hablantes de una variedad hacia otra. El autor explica así los dos ejes:

(...) estamos frente a un nuevo fenómeno, el cual he dado en llamar los parámetros de la reciprocidad y de la no reciprocidad. El eje de la reciprocidad consiste en que el hablante de un país A ve similitudes con los hablantes de un país B y viceversa; los del país B sienten lo mismo respecto del país A. Lo anterior se puede observar, por ejemplo, con países como Guatemala, Honduras y El Salvador, los cuales sienten que hablan similarmente unos con otros, o con las islas antillanas (Cuba, República Dominicana y Puerto Rico). El segundo parámetro, de la no reciprocidad, radica en que A percibe similitudes con B pero no B con A. Esto se da, por ejemplo, en Guatemala, cuyos entrevistados mencionaron a Costa Rica como de habla similar, pero los entrevistados de Costa Rica no percibieron que hablaran similarmente a los guatemaltecos; o bien, con los costarricenses, los cuales perciben similitudes con los salvadoreños, pero no viceversa.

Sin duda, la propuesta de Quesada Pacheco es novedosa al tomar como punto de partida las percepciones de los hablantes. Según el autor «desde la perspectiva diatópica, el cuestionario se dividió básicamente en dos ámbitos: preguntas que recogen opiniones concernientes al habla del país donde se aplicó la encuesta, y preguntas con opiniones sobre los demás países hispanohablantes». El autor diferencia las propuestas de división geolectal de otros lingüistas y la que él propone, elaborada a partir de las percepciones de los hablantes. De este ejercicio, pudo obtener una segmentación del español utilizando un cuadro (figura 10) donde muestra las similitudes perceptuales del español, así como una cartografía (mapa 1) basada en lo que el autor llama el eje de reciprocidad, que explica así:

Por último, si nos valemos del eje de la reciprocidad (figura 10), se observan ciertos conglomerados geo-perceptuales que podrían, en principio, subdividir al continente americano en cinco regiones:

1. México y parte norte de América Central (Guatemala, El Salvador,

Honduras y Nicaragua).

2. Parte sur de América Central (Costa Rica y Panamá), más parte norte de América del Sur (regiones interiores de Colombia y Venezuela).
3. El Caribe insular, más Panamá, y las costas de Colombia y Venezuela.
4. La Región Andina.
5. El Cono Sur. (Quesada Pacheco 2014: 293)

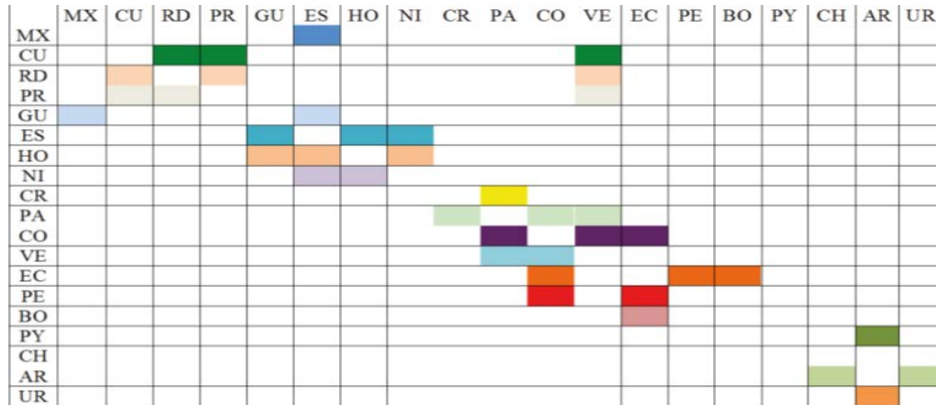


Figura 10. Similitudes perceptuales por países (eje de la reciprocidad).

Mapa 20. División dialectal perceptual de América
(eje de la reciprocidad)



Fuente: <http://escoliva.zaldivar.blogspot.mx/2012/05/mapa-mundo-americana-lengua-pública-8-mac.html>
Adaptación: Miguel Ángel Quesada Pacheco (2014)

Mapa 1. Eje de reciprocidad según la división dialectal perceptual de América.

Otra propuesta sobre la distribución geolectal del español de América la realiza el *Atlas de la lengua española* (2007) donde se representan cinco grandes áreas: méxico-centroamericana, caribeña, andina, chilena y rioplatense (mapa 2).



Mapa 2. Propuesta de división dialectal del español de América según el *Atlas de la lengua española*.

En cualquiera de estas dos últimas propuestas de división dialectal del español de América es evidente el intento por puntualizar características de convergencia y de divergencia de acuerdo con la opinión de expertos y/o según la percepción de los hablantes. Desde luego, ambas propuestas se basan en los principios mencionados previamente: fonéticos, léxico-semánticos, morfosintácticos, lingüístico-históricos y de contacto de lenguas. No se entró en detalle en la diversidad de realizaciones de la lengua, ni de sus aspectos culturales, sociales, ni étnicos, pero es claro que el español americano merece el estatus de una *macrolengua*, aunque sería poco apropiado referirse a este como si fuese uno solo para todos los países. Las diferencias entre una y otra zona han sido resultado de la presencia de otras lenguas, de los pueblos originarios y lenguas criollas de base africana, y la construcción cultural que de estos contactos se ha derivado, lo que amplía exponencialmente la diversidad lingüística. Así las cosas, es posible hacerse una idea de las dificultades a la hora de querer unificar la lengua española en un ámbito geográfico tan amplio. Algunas publicaciones documentan la amplitud y diversidad de las áreas geolectales del español americano, entre ellas destacan los atlas lingüísticos y etnográficos, así como distintos volúmenes sobre dialectología hispanoamericana²⁸. En principio, es importante conocer, desde el punto de vista político, el estatus de oficialidad y cooficialidad del español con otras lenguas en el ámbito iberoamericano (ver figura 11).

²⁸ Trabajos realizados por dialectólogos como José Joaquín Montes, John Lipski, María Beatriz Fontanella, Ángel Rosenblat, José Luis Rivarola, Lincoln Canfield, Juan Manuel Lope Blanch, Guillermo Guitarte, José Moreno de Alba, Manuel Alvar, Humberto López Morales. Además de los autores mencionados, cabe señalar los estudios realizados en la Gramática de lengua española (2009, 2011) en sus volúmenes sobre sintaxis, morfología y fonética de la RAE y ASALE.

LENGUAS OFICIALES DE IBEROAMÉRICA SEGÚN SUS CONSTITUCIONES			
Argentina (1994):	No se menciona lengua oficial	Honduras (1982):	Español
Bolivia (1994):	Castellano	México (1917):	No se menciona lengua oficial
Brasil (1988):	Lengua portuguesa y lengua de signos brasileña	Nicaragua (1987):	Español (lenguas de las Comunidades de la Costa Atlántica, uso oficial)
Chile (2001):	No se menciona lengua oficial	Panamá (1972):	Español
Colombia (1991):	Castellano; lenguas y dialectos de los grupos étnicos en sus territorios	Paraguay (1992):	Castellano y guaraní
Costa Rica (1949):	Español	Perú (1993):	Castellano (quechua, aimara y demás lenguas aborígenes, también donde predominen)
Cuba (1976):	Español	Portugal	Portugués
Ecuador (1998):	Castellano (quichua, shuar y otros idiomas ancestrales de uso oficial para los pueblos indígenas).	Puerto Rico (1952):	Español e inglés
El Salvador (1983):	Castellano	Rep. Dominicana (1994):	No se menciona lengua oficial
España (1978):	Castellano. Las demás lenguas españolas en las respectivas Comunidades Autónomas según sus Estatutos (catalán, gallego, vasco, valenciano). Protección a las 'distintas modalidades lingüísticas'.	Uruguay (1967):	No se menciona lengua oficial
Guatemala (1985):	Español	Venezuela (1999):	Castellano (idiomas indígenas, de uso oficial)

Figura 11. Cooficialidad de lenguas. Tomado de *Atlas de la lengua española* (2007:33).

De acuerdo con el *Atlas* (2007) solo en unos cuantos países iberoamericanos se menciona la cooficialidad de otras lenguas (Brasil, Colombia, Ecuador, España, Nicaragua, Perú, Puerto Rico y Venezuela). Es llamativo el caso de Bolivia que solo menciona el castellano como lengua oficial a pesar de la presencia de lenguas originarias en su territorio. Según la web boliviana *Portal territorio indígena y gobernanza* (2018) hay cerca de 35 lenguas indígenas que conviven con el español. México, según el *Atlas* (2007:40) presenta un alto número de lenguas indígenas (ver figura 12). Sin embargo, su constitución no se refiere a la cooficialidad del español con las lenguas de los pueblos originarios. El *Atlas* (2007), por su parte, incluye una tabla que muestra de manera resumida la riqueza lingüística de México. Además, el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas de México - INALI (2008) publicó el *Catálogo de lenguas* que contiene informaciones relacionadas con las familias lingüísticas existentes, así como la cantidad de lenguas y sus variantes:

- las 11 familias lingüísticas indoamericanas que tienen presencia en México
- las 68 lenguas correspondientes a dichas familias

- las 364 variantes lingüísticas pertenecientes a este conjunto de agrupaciones

PRINCIPALES LENGUAS DE MÉXICO			
LENGUAS	POBLACIÓN INDÍGENA TOTAL	HABLAN LENGUA INDÍGENA	UBICACIÓN GEOGRÁFICA
Náhuatl	2.445.969	67,5%	Distrito Federal, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí y Veracruz
Maya	1.475.575	60,5%	Campeche, Quintana Roo y Yucatán
Lenguas Zapotecas (Ben'zaa o binnizá o bene xon)	777.253	65,1%	Oaxaca y Veracruz
Lenguas Mixtecas (Ñuu Savi)	726.601	70,3%	Guerrero, Oaxaca y Puebla
Otomí (Ñahñú o hñā hñü)	646.875	50,6%	México, Hidalgo, Jalisco, Querétaro y Veracruz
Totonaca (Tachihuiin)	411.266	66,1%	Puebla y Veracruz
Tzotzil (Batzil K'op)	406.962	86,9%	Chiapas
Tzeltal (K'op o winik atel)	384.074	87,6%	Chiapas y Tabasco
Mazahua (Jñatjio)	326.660	46,5%	México y Michoacán
Mazateco (Ha shuta enima)	305.836	80,5%	Oaxaca y Veracruz
Huasteco (Teenek)	226.447	76,5%	San Luis Potosí y Veracruz
Chol (Winik)	220.978	85,8%	Campeche, Chiapas y Tabasco
Purépecha (P'urhêpechas)	202.884	67,2%	Michoacán
Lenguas Chinantecas (Tsa jujmi)	201.201	75,9%	Oaxaca y Veracruz
Mixe (Ayook o ayuuk)	168.935	80,1%	Oaxaca
Tlapaneco (Me'phaa)	140.254	85,2%	Guerrero
Tarahumara (Rarámuri)	121.835	72,0%	Chihuahua
Mayo (Yoreme)	91.261	38,1%	Sinaloa y Sonora,
Zoque (O' de püt)	86.589	69,4%	Chiapas, Oaxaca y Veracruz
Chontal de Tabasco (Yokot'an)	79.438	55,2%	Tabasco
Popoloca (Núntahá'yi o tuncapxe)	62.306	71,0%	Veracruz
Chatino (Cha'cña)	60.003	79,6%	Oaxaca
Amuzgo (Tzañcue o tzjon noan)	57.666	84,7%	Guerrero y Oaxaca
Tojolabal (Tojolwinik otik)	54.505	81,7%	Chiapas
Huichol (Wirrárika)	43.929	83,9%	Jalisco y Nayarit
Tepehuano (O'dam)	37.548	80,8%	Durango
Triqui (Driki)	29.018	84,4%	Oaxaca
Popoloca	26.249	72,1%	Puebla
Cora (Naayeri)	24.390	80,0%	Nayarit
Mame (Qyool)	23.812	36,7%	Chiapas
Yaqui (Yoreme)	23.411	64,3%	Sonora
Cuicateco (Nduudu yu)	22.984	65,6%	Oaxaca
No especificada	202.597	48,6%	
Total	10.220.862	67,4%	

Fuentes: CDI-PNUD (2002) y CONACULTA, INI (1998).

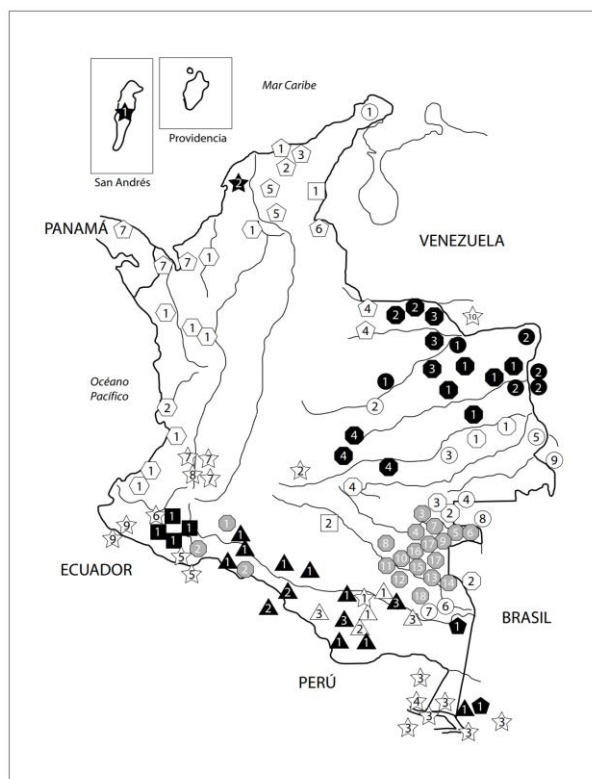
Figura 12. Lenguas indígenas de México.

El Portal de Lenguas del Instituto Caro y Cuervo (2018)²⁹ se refiere a las lenguas originarias de Colombia como uno de sus patrimonios más valiosos desde el punto de vista cultural y lingüístico:

²⁹ Disponible en <<http://lenguasdecolombia.caroycuervo.gov.co/#>> Consultado: [24/01/2018]

En Colombia contamos en la actualidad con más de 65 lenguas indígenas vivas; casi un millón de compatriotas nativos de este territorio hoy se comunican por medio de ellas, especialmente en zonas limítrofes del país y en asentamientos localizados en diversas regiones ecológicas. Estas lenguas ancestrales, que han logrado sobrevivir a las diversas políticas lingüísticas coloniales y republicanas, son tan dignas de estudio como cualquier lengua y, al contrario de lo que con ignorancia se piensa, tienen sistemas tan completos y admirables como los de toda lengua que sirve como medio de comunicación a un grupo humano. Y es que para la lingüística no hay rangos entre los idiomas: una lengua indígena tiene la misma importancia que el inglés o el francés, el japonés o el griego clásico, así se hable por un puñado de individuos en cualquier lugar apartado de nuestro país.

El Centro Colombiano de Lenguas Aborígenes - CCELA (2005) elaboró un mapa de clasificación de las lenguas indígenas titulado *Diversidad Lingüística de Colombia* (mapa 3) que permitió documentar 12 familias lingüísticas con 65 lenguas indígenas y dos lenguas llamadas criollas habladas por población afro. Cabe destacar que este estudio no incluía la lengua rom o lengua gitana usada en diferentes regiones del país.



Mapa 3. Diversidad lingüística de Colombia. CCELA (2005).

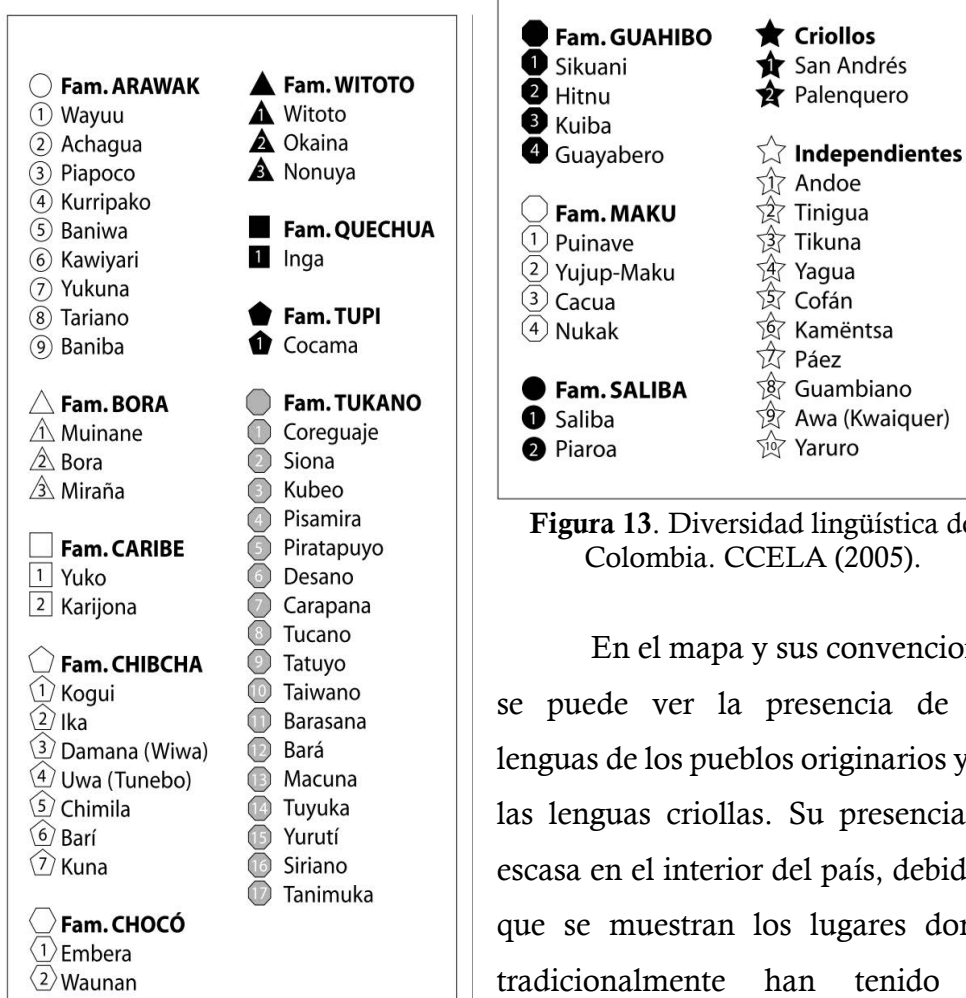


Figura 13. Diversidad lingüística de Colombia. CCELA (2005).

En el mapa y sus convenciones se puede ver la presencia de las lenguas de los pueblos originarios y de las lenguas criollas. Su presencia es escasa en el interior del país, debido a que se muestran los lugares donde tradicionalmente han tenido su

asentamiento histórico. No obstante, la situación geográfica de las lenguas ha cambiado como consecuencia de diversos factores entre ellos el desplazamiento forzado causado por el conflicto armado y la explotación de recursos naturales por parte de multinacionales.

En el caso de Argentina, el Instituto de Asuntos Indígenas³⁰ ha llevado a cabo una serie de acciones tendientes al reconocimiento de los pueblos originarios y sus lenguas, así como a sus derechos a un sistema educativo propio y a la tierra en el marco de las prácticas del «buen vivir»³¹.

³⁰ Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/derechoshumanos-inai>> Consultado: [10/03/2018]

³¹ El «buen vivir» como principio de la existencia de los pueblos originarios, se ampliará en el numeral 1.4.1.



Mapa 4. Pueblos originarios Suramérica - Sur.

Además de la información registrada en la web gubernamental, otros investigadores han realizado estudios sobre las lenguas indígenas y su clasificación como la que plantea Marisa Censabella (1999) y que retoman Leonor Acuña y Ana Carolina Hecht (2007).

REGION	ETNIA	FAMILIA LINGÜÍSTICA	LENGUA
Salta, Jujuy y Buenos Aires	collas	Quechua	quechua
Santiago del Estero	criollos		quichua (dialecto del este)
Salta, Jujuy y Buenos Aires	migrantes bolivianos		quechua
Chaco, Formosa, Salta, Santa Fe y Buenos Aires	tobas	Guaycurú	toba
Formosa	pilagás		pilagá
Chaco y Santa Fe	mocovíes		mocoví
Salta	chiriguano	Tupí-guaraní	chiriguano (o guaraní boliviano)
Tartagal	chanés		variedad de chiriguano
Tartagal	tapieté		variedad de chiriguano
Corrientes, Formosa, Chaco, norte de Entre Ríos y Misiones	criollos		guaranícorrentino
Buenos Aires	migrantes paraguayos		guaraníparaguayo
Misiones	mbyá		mbyá
Chaco, Formosa y Salta	wichís		Mataco-mataguayo
Salta	nivaclés	nivaclé	
Salta	chorotes	chorote	
Desde el río Santa Cruz al Estrecho de Magallanes y Buenos Aires	tehuelches meridionales australes	Chon	áonek' o áyen
Neuquén, Río Negro, La Pampa, Chubut y Buenos Aires	mapuches	Mapuche	mapuche

Fuente: Censabella (1999), en Acuña y Hecht (2007).

Figura 14. Lenguas indígenas y clasificación, Suramérica.

Al margen de la situación de cooficialidad de la lengua española frente a otras lenguas en un mismo territorio, la realidad de los países en los que aún perviven las lenguas indígenas y las lenguas de base africana, como el palenquero y el creole, han obligado a crear una legislación que tenga en cuenta los principios de plurinacionalidad, plurilingüismo y pluriculturalidad con el objetivo de salvaguardar sus derechos culturales, lingüísticos, territoriales y políticos³².

1.4.1 Los pueblos originarios: su lengua y su visión de mundo

En el primer apartado de este estudio se hicieron algunas consideraciones sobre el hispanismo destacando la mirada lingüística, cultural, social, histórica, política y decolonial. Estas aproximaciones pueden servir para sustentar la innegable y rica aportación de los pueblos originarios a la construcción de la identidad en América. Aquí cabe destacar el proceso que llevan a cabo los pueblos indígenas en la construcción de un sistema de conocimiento intercultural real y respetuoso, que permita reconocer el mestizaje cultural y lingüístico del que forman parte. Al respecto Daniel Aguirre Licht (2004: 37), director del Centro Colombiano de Lenguas Aborígenes - CCLA señala: «debemos equilibrar nuestros tres grandes legados, amerindio, africano y europeo, para empezar a mirarnos completos».

Para abordar la visión del mundo de los pueblos originarios basta con acercarse a lo que se concibe como conocimientos locales e indígenas. Según la Unesco (2018) hacen referencia al saber, a las habilidades y filosofías que

³² En 1989 la OIT aprobó el Convenio 169 que tiene como fin la protección de los pueblos indígenas y tribales. El convenio se basa en el derecho a la igualdad y en el respeto por su construcción cultural e institucional. Al mismo tiempo el Convenio se refiere al derecho a la autonomía que tienen los pueblos sobre los planes de desarrollo económico, social y cultural. Esto a su vez demanda la protección y mantenimiento de sus lenguas, identidades, sistemas de creencias y ceremonias.

han sido desarrolladas por sociedades de larga historia de interacción con su medio ambiente; forman parte integral de un sistema cultural que combina la lengua, los sistemas de clasificación, las prácticas de utilización de recursos, las interacciones sociales, los rituales y la espiritualidad. Estos sistemas únicos de conocimiento son elementos importantes de la diversidad cultural mundial y son la base de un desarrollo sostenible adaptado al modo de vida local. Según el Fondo Indígena (2008: 24), las principales características del conocimiento indígena se pueden sintetizar así:

Características del conocimiento indígena
• Es diverso.
• Se transmite de forma oral.
• Es ajustado a contextos, historia e identidad del pueblo en particular.
• Es dinámico, ya que se adecua a las particularidades específicas que prioriza el pueblo.
• Es continuo, o sea que se enriquece a partir de las experiencias y con el tiempo se reproduce a través de generaciones.
• Se origina a través de tradiciones, formas empíricas pero también a través de revelaciones, sueños.
• Está asociado con elementos de la naturaleza.
• En principio es universal.
• Es sistemático.
• Es sencillo y es comprendido a través del sentido común.
• Es considerado patrimonio común de la humanidad.

Figura 15. Las principales características del conocimiento indígena.

Según el Fondo para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas de América Latina y El Caribe - Fondo Indígena (2008) la espiritualidad, los conocimientos y el pensamiento son las bases sobre las que se cimientan las formas y proyectos de vida los pueblos indígenas del *Abya Yala*³³, además de

³³ Para Walsh (2008:139) 'Abya Yala' es el «término acuñado por los pueblos kuna de Panamá para referir a los pueblos indígenas de las Américas que traduce como «tierra en plena madurez». Como argumenta Armando Muyulema (2001), esta forma de nombrar tiene un doble significado: un posicionamiento político y un lugar de enunciación. Es decir,

constituirse en el marco para hacer efectivos sus derechos a la tierra, el territorio y los recursos naturales. De aquí derivan sus estructuras políticas, económicas y sociales, así como sus tradiciones espirituales y su concepción de vida.

Las características de los conocimientos ancestrales de los pueblos originarios permiten dar cuenta de su influencia en la vida de la comunidad y del sujeto. No se puede desconocer que los pueblos originarios de América, desde el desembarco español en 1492, han enfrentado diversos procesos que han buscado su aculturación. No obstante, su resistencia cultural ha permitido que sus sistemas de creencias, referentes culturales y construcciones de mundo hayan pervivido y hoy sea posible conocerlas y compartirlas. Aquí el concepto de interculturalidad³⁴ cobra un valor notable, traducido en las distintas aproximaciones realizadas a las formas de pensamiento indígena y afro, así como a los esquemas de pensamiento que se impusieron tras el proceso de conquista y colonización. Estos tres

una forma de enfrentar el peso colonial presente en América Latina, cuyo nombre marca nada más que un proyecto cultural de occidentalización articulado ideológicamente en el mestizaje. En este sentido el acto político de renombrar representa un paso hacia la descolonización, aunque deja fuera de su conceptualización los pueblos de descendencia africana».

³⁴ Para Walsh (2008) la interculturalidad se puede ver desde tres perspectivas distintas: una relacional que refiere al intercambio realizado entre culturas (personas, prácticas, saberes, tradiciones) donde cabe referirse a distintos productos de ese intercambio como son el mestizaje, los procesos de sincretismo religioso especialmente, y, lo que llama la autora, las transculturaciones referidas a los procesos de mestizaje de las diásporas africanas en el caribe latinoamericano. La segunda interculturalidad es la es la funcional que se funda en el reconocimiento que desde los escenarios externos a las comunidades se hace de la diversidad cultural en aras de su inclusión en el andamiaje de la sociedad establecida. Señala la autora que la tendencia política de los años noventa hacia el reconocimiento del carácter pluricultural, pluriétnico y plurilingüístico se inscribe en los principios de este tipo de interculturalidad. Una tercera interculturalidad es a la que llama crítica que, en contraste con la funcional, parte del reconocimiento que los mismos pueblos hacen de sus diferencias con otros pueblos. Señala Walsh que esta interculturalidad es un proceso y a la vez un proyecto que propenda hacia la reconceptualización y refundación de estructuras sociales, epistémicas -de saberes y conocimientos- desde una mirada horizontal. Lo anterior, da cuenta de que el mundo no se puede ver exclusivamente a través de los ojos de Occidente, sino que conlleva el reconocimiento de otras lógicas.

elementos -indígena, afro es hispano- han sido determinantes en la configuración de la identidad americana.

Para reconocer esta pluralidad hubo que esperar a que los Estados la asumieran desde la perspectiva jurídico-administrativa. Esto significó que algunos países se convocase una reforma constitucional para hacer ver que la posición eurocentrista y de pensamiento colonial, en realidad respondía al menosprecio de los orígenes de las naciones americanas y que el reconocimiento de la diversidad cultural era la piedra angular sobre la que se podría construir un verdadero proyecto de nación donde todos sus habitantes sin distingo alguno tuviera acceso a derechos y servicios básicos.

Esta resistencia se ve materializada en la concepción de un pensamiento intercultural donde los pueblos se han ido empoderando y han hecho frente a muchos de los retos como es el caso del rescate de su sistema educativo, de salud, del valor del territorio, de sus prácticas espirituales y comunitarias, en conjunto el rescate de las prácticas del *buen vivir*³⁵. Los sistemas de organización de los pueblos indígenas obedecen a una cosmogonía que sustenta su sistema de saberes. Su configuración mental del mundo dista de las formas occidentales y esta condición los diferencia del grueso de los grupos humanos afincados en naciones modernas. En este orden de ideas, su visión de mundo se materializa en las formas de gobierno propias. Así como en los esquemas y relaciones de convivencia al interior de la comunidad, es decir, en los roles que tienen los distintos actores allí involucrados: mayores, sabios, padres de familia, profesores, niños. También, en el bienestar de las personas, lo que, a su vez, se traduce en unas formas particulares de abordar la enfermedad y de las formas de curarla, en la salvaguarda de la naturaleza, fauna y flora; en las formas de cultivar la

³⁵ Según Catherine Walsh (2008) el 'buen vivir' o *sumak kawsay* es un principio social, económico y epistémico y «está asumido con relación a varios ejes claves: el agua y la alimentación, la cultura y ciencia, la educación, la hábitat y vivienda, la salud, el trabajo, los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades, los derechos de la naturaleza, la economía, la participación y control social, la integración latinoamericana y el ordenamiento territorial, entre otros».

tierra y en su concepción del territorio³⁶. Este último, trascendental, en tanto allí se gesta su vida física, espiritual, comunitaria. En este sentido, el territorio adquiere un matiz determinante en la reivindicación de su patrimonio colectivo.

Carlos Contreras Servín (2009) señala que la cartografía prehispánica constituye la prueba gráfica de la forma como los pueblos mesoamericanos plasmaron la imagen de su territorio. La mayoría de estos documentos desaparecieron o fueron destruidos durante el proceso de conquista y colonización del siglo XVI. Sin embargo, los testimonios de los primeros cronistas y los códices que se conservan en la actualidad permiten tener una idea aproximada sobre las características más relevantes de estos mapas.

³⁶ Diversos estudios en torno a la importancia del territorio en la visión de mundo de los pueblos indígenas se han realizado. Uno de ellos se titula *La cartografía indígena como testimonio de la identidad territorial de las culturas prehispánicas* del autor Carlos Contreras Servín, investigador de la UNAM. Otro es *Conocimiento Indígena y Políticas Educativas en América Latina. Análisis exploratorio de cómo las cosmovisiones y conceptos culturales indígenas de conocimiento inciden, y pueden incidir, en la política educativa en la región* (2017). De acuerdo con el Prólogo «la publicación hace un llamado al reconocimiento y la integración de los sistemas alternativos de conocimiento con el fin de aprender sobre, por ejemplo, la relación de la sociedad humana con el entorno natural, o sobre otras formas de democracia y vida social y comunitaria».

1.5 RECAPITULACIÓN

El español es una lengua pluricéntrica que comporta un sustrato cultural diverso y sumamente amplio. Referirse al español americano como un solo bloque lingüístico se antoja poco adecuado justamente porque las variedades de los países se constituyen en ejes irradiadores de normas lingüísticas independientes unas de otras que los convierten en diasistemas diferenciados. Su heterogeneidad, producto de la diversidad presente en sus grupos humanos, ha permeado todas las esferas de la sociedad: la social, la cultural, la política, la idiomática. Así, referirse al panhispanismo comporta asumir una postura abierta que comprenda las realizaciones diversas de la lengua, las cuales también guardan relación con las formas específicas de las lenguas de especialidad.

Capítulo 2. Lenguaje Claro: hacia la democratización de la lengua de especialidad

Capítulo 2. Lenguaje Claro: hacia la democratización de la lengua de especialidad	101
2.0 Introducción	105
2.1 <i>Plain language: ¿lenguaje ciudadano, lenguaje llano o lenguaje claro?</i>	107
2.1.1 El Lenguaje Claro y los lenguajes de especialidad	114
2.1.2 Racionalización y simplificación de trámites	117
2.1.3 <i>Plain English Movement</i> y otros movimientos	118
2.1.3.1 Plain English Campaign	119
2.1.3.2 Plain Language Association International (PLAIN)	121
2.1.3.3 Plain English Foundation	121
2.1.3.4 plainlanguage.gov. An official website of the United States government	122
2.2 <i>Implementación del Lenguaje Claro en el mundo hispanohablante</i>	125
2.2.1 Argentina	125
2.2.2 Colombia	135
2.2.3 España	147
2.2.4 México	162
2.2.5 Estados Unidos: un caso aparte	164
2.3 Recapitulación	171

2.0 INTRODUCCIÓN

El Lenguaje Claro se ha constituido en uno de los principales fundamentos de los procesos de modernización de los Estados en aras del mejoramiento de su relación con la ciudadanía y, en general, con los usuarios del sistema estatal. Esa transformación ha tenido como eje central la comunicación, específicamente, dos rasgos: la claridad y la sencillez de su contenido. Esto, a su vez, supuso tener en cuenta al receptor de la comunicación institucional como un agente activo y no, simplemente, como un ente pasivo y, en teoría, informado. El presente capítulo pretende, además de mostrar las iniciativas más representativas en la implementación del Lenguaje Claro tanto de las organizaciones civiles como de las instituciones del Estado, destacar la necesidad de tener en cuenta al usuario como un ente activo en el circuito comunicativo. Esto supone que los recursos que las entidades integran tanto a los documentos como a las webs institucionales se ajusten a las necesidades conceptuales de los usuarios, de allí que estén redactados en Lenguaje Claro y que, por ende, democratizen su contenido y lo que de allí deriva, los trámites. Dentro de estos recursos, sobresalen los glosarios y diccionarios de términos relacionados con el léxico de documentos y trámites.

2.1 *Plain language: ¿lenguaje ciudadano, lenguaje llano o lenguaje claro?*

El lenguaje claro entendido como la comunicación transparente y horizontal entre instituciones (Administración Pública y compañías) y ciudadanía se propone como el mecanismo principal para eliminar o, al menos, disminuir las barreras de acceso que tiene el ciudadano a la información institucional. Esta iniciativa que en principio surgió como un movimiento que alentó a la ciudadanía inconforme con la ambigüedad de la comunicación estatal y empresarial, paulatinamente adquirió el estatus de un derecho de las personas. Al respecto el Instituto Lectura Fácil en la *Guía de lenguaje claro* (2017: 16) señala:

También será importante que la ciudadanía pida aclaración sobre todo aquello que no esté suficientemente claro o deje lugar a diferentes interpretaciones. Es misión de cada persona ofrecer y exigir claridad, transparencia y credibilidad por la utilización de un lenguaje claro y sencillo en todos los ámbitos de la sociedad. La ciudadanía lo demandará y está en su derecho.

Conviene puntualizar algunas cuestiones frente a las construcciones *lenguaje ciudadano*, *lenguaje llano* y *lenguaje claro* y con ello determinar si aluden a la misma iniciativa o si son distintas. Al parecer esta alternancia obedece al hecho de que es una denominación de origen anglosajón que se sufrió adaptaciones en su traducción, aunque su significado no sufrió mayores cambios como lo manifiesta Francisco Marcos-Marín (2016: 13):

Ese plain, como se ha dicho, procede de planum, de donde el español obtiene dos soluciones, el préstamo latino directo, plano, y la evolución regular del grupo pl-inicial latino, llano, lo mismo que ocurre, por ejemplo, en plenum, pleno y lleno. En el año 1942, en su Historia de la lengua española, el maestro Rafael Lapesa utilizó tres veces habla llana para referirse a la “regida por el juicio prudente”. En 1589, Juan de Pineda, en sus Diálogos familiares de la agricultura cristiana, había usado lenguaje llano, que también usó entre 1604 y 1621 Bartolomé Jiménez Patón, en su Elocuencia española en arte. Esa expresión se recoge en autores del siglo XIX como José María de Pereda o Pérez Galdós, en España, o Fernández y Medina y Carlos Federico Mora en América, a los que se puede unir Marco Fidel Suárez en 1911, siempre referida a la forma sencilla e inteligible de hablar el español. También Lapesa usa esa frase, como otros muchos

autores. Expresión llana también está atestiguada en el siglo XIX. No hay ejemplos de habla plana o lenguaje plano, como era de esperar. Lenguaje llano, en ese sentido preciso de comprensible o inteligible, es frecuente en la prensa de España y América en el siglo XX.

Si bien Marcos-Marín expresa que en virtud de la etimología la traducción se dio como *llano* o *plano*, las otras opciones *lenguaje ciudadano* y *lenguaje claro* tienen una connotación semejante que pone en relieve el énfasis que se le quiere otorgar, *ciudadano* o *claro*, pero que en ambos casos converge la intención de hacer que el contenido de un documento escrito o de un intercambio oral, bien sea por teléfono o en una oficina institucional, sea comprensible para el usuario. Como se podrá ver en los apartados relacionados con la implementación de esta iniciativa en algunos países de habla hispana, algunos de ellos han adoptado *ciudadano* y/o *claro* para referirse a la misma política.

El lenguaje claro surgió en Estados Unidos en los años setenta como un movimiento que llevó como nombre inicial *Plain English Movement* (Cassany y García del Toro 1999) y tuvo como principal objetivo mejorar la redacción de documentos institucionales provenientes de compañías privadas y también estatales dirigidos a los usuarios. Cassany y García del Toro (1999: 107) plantean una breve sinopsis del surgimiento del *Plain English Movement*:

Objetivos. Con la finalidad general de promover un estilo llano para los textos públicos, se intenta:

- Elaborar normativa legal sobre comunicación escrita (leyes y recomendaciones).
- Investigar sobre redacción (qué problemas de comprensión presentan los textos, cómo se pueden resolver...).
- Difundir las ideas del movimiento con publicaciones y jornadas informativas.

Ámbito de acción. Administraciones públicas y organizaciones de servicio a la comunidad.

Tipos de textos. Leyes, normas, seguros, impresos, contratos, sentencias, condiciones, garantías, instrucciones, etc.

Historia

1960-70. Las asociaciones de consumidores de Estados Unidos piden que la documentación básica se escriba en un lenguaje llano para defender a sus afiliados.

1975. El City Bank de Nueva York reescribe sus formularios de préstamo para adaptarlos a este nuevo estilo llano y fue un éxito.

1978. El gobierno Carter ordena que todas las regulaciones más importantes se redacten en un inglés llano y comprensible para todos aquellos que deban cumplirlas.

Fundamentos éticos. La democracia se basa en la facilidad de comunicación entre las instituciones y la ciudadanía. La administración pública y el sector privado tienen el deber de expresarse de manera llana, mientras que los administrados tienen el derecho de poder comprender todo lo que necesiten para desarrollarse en la sociedad.

Los fundamentos del llamado *Plain English Movement* de los años setenta siguen vigentes. Constituyen el fundamento del Lenguaje Claro que es hoy una política de Estado en varios países alrededor del mundo preocupados por establecer una relación más directa y transparente con la ciudadanía. Como se puede leer en la sinopsis del surgimiento de Lenguaje Claro, fueron las personas del común, los ciudadanos, quienes a través de las asociaciones de consumidores tuvieron la iniciativa de reclamar su derecho a la comunicación clara, esto como una exigencia de transparencia en la relación que se mantiene con las instituciones. De acuerdo con Gabriel Kaplún (2005: 53) «Nuestras sociedades están en su totalidad organizadas a través de una comunicación no democrática, donde la transmisión vertical prima sobre el diálogo horizontal». Esto pone de manifiesto lo que para este estudio se asume como *democratización*, esto es, la facilidad de comunicación entre instituciones, públicas y privadas, y ciudadanía.

En 2017 se celebró en San Millán de la Cogolla, España el *XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo. Lenguaje claro, un reto de la sociedad del siglo XXI* el cual reunió a diversos actores y expertos en comunicación, del campo de la Administración Pública y de entidades privadas. Los debates del Seminario se basaron en tres grandes cuestionamientos:

- ¿Hablan administraciones y empresas el mismo idioma que los ciudadanos?
- ¿Cómo es el Lenguaje Claro y cómo llegamos a él?
- Lenguaje Claro en los medios de comunicación

Alrededor de estos tres ejes se debatieron los principales retos que supone poner en práctica el Lenguaje Claro en España. De allí surgieron una serie de conclusiones que apuntan hacia:

- la comunicación clara como un derecho de la ciudadanía
- la redacción de las leyes en Lenguaje Claro
- el hecho de que la comunicación clara es multicanal
- la conformación de equipos de profesionales que brinden asesoría en torno a la aplicación del Lenguaje Claro
- la claridad en el lenguaje por parte de la prensa

Estos preceptos ya habían sido abordados en los inicios del movimiento del Lenguaje Claro en los Estados Unidos en los años setenta y han sido el punto de partida en la implementación que se ha hecho en algunos países de América Latina. Del *Seminario* derivó un material titulado *Guía de comunicación clara* (2017) que plantea un modelo cuyo punto de partida no es el Lenguaje Claro, sino la comunicación clara con estableciendo una serie de precisiones entre las cuales destaca la incorporación del *neurolenguaje* como un aporte hacia el mejoramiento del diseño de los documentos desde la mirada cognitiva y lingüística centrada en el usuario. Además, la *Guía* incluye dos esquemas que resumen la propuesta. El primero (figura 16), uno más general, muestra las relaciones que genera la comunicación clara con otros ámbitos y, a su vez, cómo la comunicación clara depende de esas relaciones y, al mismo tiempo, es un producto de la combinación de esos ámbitos. En ese sentido, esas interrelaciones generan unas interesantes intersecciones donde la comunicación clara es el eje. Justamente, en esas intersecciones es donde se ubican los usuarios que han de acceder a la información proveniente de los lenguajes sectoriales.

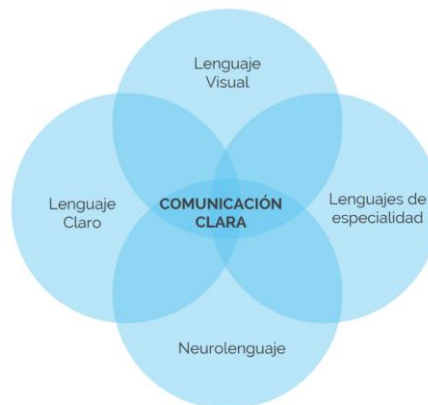


Figura 16. Relación de la comunicación clara con el Lenguaje Claro, los lenguajes de especialidad y el neurolenguaje.

El segundo esquema (figura 17), mucho más explicativo, da cuenta de los factores que intervienen en cada uno de los ámbitos expuestos en el esquema simplificado. Destaca la diferenciación que hace entre Lenguaje Claro, ciudadano y simple. También es relevante la inclusión del lenguaje visual con la distinción entre la escritura tradicional, en papel, y el mediado por recursos digitales. Otro de los temas que se toma en consideración es de los lenguajes de especialidad haciendo mención de los más relevantes frente a la relación que establecen con usuarios no expertos.

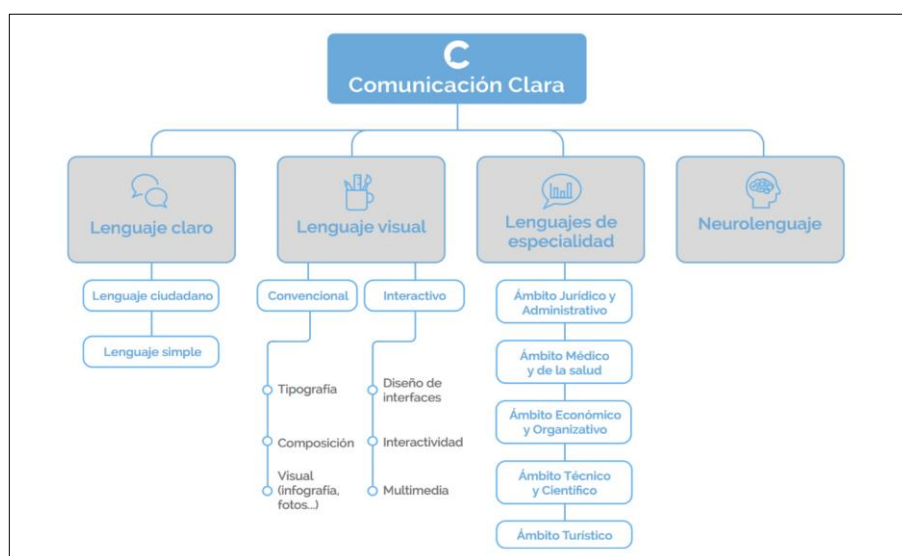


Figura 17. Tipos de lenguajes implicados en la Comunicación Clara.

La *Guía* (2017: 5) hace una serie de precisiones terminológicas que es necesario introducir. En principio, brinda la definición de Comunicación Clara:

La Comunicación Clara es transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para el ciudadano o los consumidores. La Comunicación Clara se adapta a los **diferentes canales** actuales (papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos) y a sus especificidades.

Otra precisión tiene que ver con las definiciones de Lenguaje Claro, lenguaje ciudadano y lenguaje simple. En principio, sostiene la *Guía* (2017: 12) que:

El lenguaje fácil (o de lectura fácil) es el aquel que ha sido redactado con un lenguaje sencillo y claro de forma que la información que comunica pueda ser entendida por personas con discapacidad cognitiva o discapacidad intelectual. La utilización de un lenguaje sencillo y claro no debería implicar necesariamente la utilización de lenguaje infantil o demasiado coloquial, basta con que no sea confuso y el mensaje esté bien estructurado. Este lenguaje también está dirigido a personas con baja formación cultural o problemas de tipo social.

Por su parte, la *Guía* (2017: 12) define el lenguaje ciudadano como:

Aquel centrado en que la Administración y las empresas formulen mensajes claros y sencillos en todas sus formas de comunicación (oral, escrita, electrónica, etc.) para ser así entendidos de forma eficiente por la sociedad. Las administraciones públicas, los órganos judiciales y muchos funcionarios han intentado poner en marcha programas de este tipo que suelen aplicarse en muchos casos a las sentencias o comunicación escrita entre gobiernos y ciudadanos.

Como se puede ver lo novedoso en esta definición frente a la de Lenguaje Claro, tomada para este estudio, es la diferenciación entre lenguaje ciudadano y lenguaje fácil. Según estas definiciones el Lenguaje Claro es el producto de la convergencia de *lenguaje fácil* y *lenguaje ciudadano*. Con esto surgen algunas reflexiones al respecto. En principio, hay que decir que para poder comprender los textos emitidos por el conjunto de las instituciones de la Administración Pública se precisa alfabetización sobre su

funcionamiento. Según Pedraza Pedraza (2016: 476) el reconocimiento de las limitaciones conceptuales que tiene la población en general frente al funcionamiento y al quehacer de la Administración, independientemente de su grado de formación académica o su nivel cultural, es una realidad innegable:

La administración pública es un ámbito en el que la ciudadanía del común está involucrada de manera permanente. De modo que, ante la realización de cualquier trámite, el ciudadano está enfrentado a un organismo o institución del Estado, lo que le supone tener conocimiento acerca de qué exige el establecimiento y a qué tiene derecho. Sin embargo, buena parte de las veces, encarar la Administración Pública como un esquema estatal no resulta sencillo. Con frecuencia los conocimientos que se tienen sobre su funcionamiento escapan al entendimiento de un ciudadano del común, quien queda en medio de una avalancha léxica, en muchos casos desconocida, donde entender lo que allí subyace, comporta contratar a un experto en el área que logre aclarar la opacidad, muy frecuente, en los términos de este campo y en su construcción discursiva.

El lenguaje visual es otro de los elementos tenidos en cuenta en el gráfico sobre comunicación clara. La manera cómo la *Guía* presenta este tipo de lenguaje da cuenta de la transición que han venido realizando las instituciones y las empresas desde el uso de canales físicos, documentos en papel, imágenes, infografías, hacia los canales electrónicos³⁷. En ese sentido, se ha generado una revolución tanto en el formato en que se presenta la información, como en la forma en que se da la relación de las personas con la Administración o con las empresas. Lo anterior, significa que el salto cualitativo del papel a los canales electrónicos conlleva la alfabetización de los usuarios, dado que no todos están en capacidad de acceder a la información debido a las exigencias que tiene la virtualidad, especialmente para las personas mayores.

A pesar de que la *Guía* aborda en detalle la comunicación clara y la distingue del Lenguaje Claro, describiendo sus elementos lingüísticos y comunicativos estas aproximaciones privilegian la comunicación escrita y

³⁷ En el capítulo III de este estudio se hará una aproximación al gobierno electrónico, sus características, sus exigencias y sus retos para los usuarios.

no le otorgan mayor relevancia a la comunicación oral, quizá por el significativo número de documentos escritos dirigidos a la ciudadanía.

Así, el objetivo de la implementación de la política del lenguaje claro se puede reducir a la intención de facilitar la comunicación entre los organismos del Estado y los usuarios de la administración. Cabe hacer notar que el canal de comunicación de las oficinas de atención al usuario es principalmente oral. Como se sabe, existen grandes diferencias entre la comunicación oral y la escrita. Estas diferencias facilitan o dificultan la comprensión, en la medida en que el texto escrito permite la relectura, es atemporal y facilita la consulta de otras fuentes, si fuere el caso. Por su parte, el texto oral se supedita a unas condiciones espaciotemporales que, en principio, no permiten la repetición sucesiva e ilimitada. Esta condición es la que se da en las oficinas de atención al usuario, donde el ciudadano acude para que el funcionario público atienda sus dudas y lo asesore en la reivindicación de derechos frente a la administración, como es el caso del acceso a los servicios de salud y de educación. (Pedraza Pedraza, 2017: 4)

2.1.1 El Lenguaje Claro y los lenguajes de especialidad

Otro aspecto relevante del gráfico propuesto en la *Guía* es el relacionado con los lenguajes de especialidad (figura 18). Esto debido a que, hasta el momento, solo se le daba relevancia a la lengua empleada en la Administración pública, específicamente, la utilizada en sus documentos, así como en los emitidos por compañías privadas que prestan servicios a la ciudadanía.

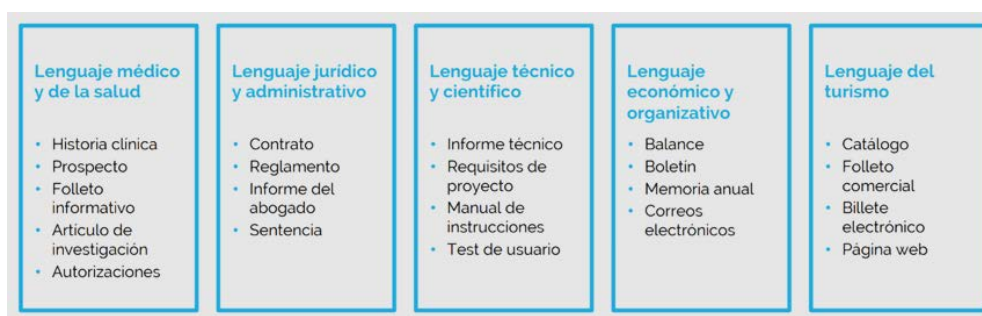


Figura 18. Clasificación de los lenguajes de especialidad según la Guía de Comunicación Clara.

Los lenguajes de especialidad que menciona la *Guía* son los que presentan mayores rasgos de divulgación. Por lo tanto, deben prestar

especial atención a la forma cómo presentan la información y, con ello, cómo establecen su relación con los usuarios no expertos que han de usar estas terminologías. Desde luego, no se puede desconocer el hecho de que este tipo de lenguajes poseen unos rasgos específicos relacionados con sus características comunicativas y su propia construcción discursiva. Este reconocimiento ha permitido que el Lenguaje Claro adquiere una mayor relevancia, con lo cual algunas propuestas centradas en el usuario han surgido desde el quehacer de los profesionales de distintas áreas.

Entre ellas destaca la del médico Dr. Daniel Roberto Luna³⁸, jefe del Departamento de Informática en Salud del Hospital Italiano de Buenos Aires, quien ha abordado los problemas de comunicación surgidos entre profesionales de la salud y pacientes y cuidadores. De acuerdo con Luna «El sistema está pensado para el médico, donde el paciente es la persona a la que menos se le tiene en cuenta». Lo anterior supone dar un cambio de paradigma en el modelo de comunicación que tradicionalmente se daba en el ámbito sanitario. Según Luna se debe hacer un aprovechamiento de las tecnologías de la comunicación con la inclusión de un esquema de salud digital con lo cual el cambio de paradigma debe ir hacia un modelo centrado en el paciente y no el médico, mejorando con ello la documentación clínica y, por ende, la salud de los pacientes. Estas preocupaciones se vieron materializadas en un portal de la salud con información compartida entre médicos y pacientes, lo que sugiere la comprensión de esa información por parte de usuarios, pacientes y cuidadores. Aquí se advierte un factor determinante para la realización de iniciativas como esta: la alfabetización.

La alfabetización en el ámbito sanitario es uno de los retos del siglo XXI, e implica el dominio de conocimientos y competencias para acceder,

³⁸ En el marco de la Jornada *HEALTHCOM'17 Comunicación, lenguaje y salud* celebrada en la Universitat Pompeu Fabra en marzo de 2017, el Dr. Daniel Roberto Luna presentó la conferencia inaugural titulada *Estrategias de tratamiento de la información para empoderar a especialistas y pacientes*. Las apreciaciones que en este estudio se incluyen surgen de las notas tomadas a lo largo de la jornada.

entender, evaluar y aplicar la información que reciben los pacientes con la finalidad de tener una opinión motivada y estar en capacidad de tomar decisiones respecto al estado de salud y frente al tratamiento de la enfermedad. La comprensión de la información, informes médicos, altas hospitalarias, prospectos, tratamientos, consentimientos de pruebas, comunicaciones orales, forma parte esencial del proceso de empoderamiento de los usuarios, lo que significa el uso de un lenguaje claro. Los médicos deben escribir claramente las prescripciones sin siglas ni acrónimos o demás acortamientos de palabras o términos; deben ser claras y precisas; deben tener en cuenta las definiciones que se han establecido en los tesauros para unificar los criterios del manejo de la comunicación entre médico y paciente.

Otro aspecto a tratado es el relacionado con la gestión de la terminología médica en los hospitales. Al respecto el doctor Roberto Luna sostiene que es necesario un sistema de información robusto y flexible que se adapte a las necesidades de los pacientes, de los profesionales de la salud y a las necesidades del sistema de salud. Un portal que contenga un sistema de información que absorba gran cantidad de datos para convertirlos en información útil y precisa de cara a mantener un histórico de la evolución de un paciente o para la transferencia de datos sobre su condición a otras especialidades médicas sería la solución. A propósito del manejo de la terminología médica, se ha optado por la introducción de glosarios electrónicos utilizando definiciones proporcionadas por los pacientes, de modo que la comunicación se facilite y el contenido de los diagnósticos y prescripciones sea más sencillo y comprensible para los usuarios.

Otro aspecto relacionado con los sistemas de información tiene que ver con las facilidades para organizar los datos con lo cual es posible crear estadísticas, generar criterios de selección de los términos, además de permitir la identificación de estructuras sintácticas para buscar frecuencias que se puedan usar en otros documentos. Esta y otras iniciativas se inscriben en la democratización de las lenguas de especialidad. Se trata de propuestas en el plano lexicográfico, en la producción de textos especializados, así como

en la traducción de textos opacos a textos claros, que buscan aclarar la opacidad muy frecuente en la terminología especializada. Queda manifiesto que uno de los retos de las lenguas de especialidad, principalmente las que tienen una relación directa con las personas no expertas, es abrirse a los usuarios del común y lograr que el léxico y el discurso que allí se construye pueda ser comprensible para ese público.

El intento de esta relación horizontal ha traído consigo estrategias muy interesantes, como la alfabetización mencionada recientemente o la traducción de textos de lenguaje técnico a lenguaje claro. La inclusión de glosarios al interior de los documentos públicos, o la presencia de estos vocabularios en los sitios web de las instituciones del Estado, es otra de las opciones utilizadas. Otra estrategia es la simplificación de los documentos, lo que busca incluir la información necesaria y pertinente, con lo cual se puede introducir elementos como infografías o esquemas que clarifiquen su contenido, todo ello en aras de la brevedad y, desde luego, de la comprensión del documento.

2.1.2 Racionalización y simplificación de trámites

El acceso a un servicio puede resultar engorroso si no existe una verdadera racionalización de los trámites; tal es el caso de servicios como la educación, la salud, o los servicios públicos de agua, electricidad, etc. Al ciudadano le interesa no perder tiempo en superar los obstáculos relacionados con la realización de un trámite, ni verse forzado a un ejercicio de comprensión lectora de alto nivel para entender el contenido de los documentos. Indiscutiblemente, la comunicación clara es un factor determinante para referirse a la racionalización de trámites. Además, a la Administración le será más fácil exigirle al ciudadano el cumplimiento de los requerimientos propios del aparato jurídico-administrativo y, por su parte, el ciudadano podrá cumplir con estos requerimientos si entiende lo que le están solicitando.

En este punto, vale la pena abordar dos aspectos: la simplificación de los trámites, y la eliminación de los que sean demasiado complejos y difíciles de comprender. Ambos transitan por el camino de la racionalización de las diligencias que deben llevar a cabo los ciudadanos, teniendo en cuenta además el gasto que representa para las entidades del Estado. Muchos trámites son imprescindibles y no se pueden eliminar, pero sí simplificar. Esto exige mayor claridad sobre las características propias del trámite. Por ejemplo, si el usuario debe acudir a una oficina o si es un trámite que puede realizar en línea. La simplificación también entraña claridad del lenguaje que se usa para la divulgación y para la posterior realización del trámite. El Lenguaje Claro juega un rol importante aquí, porque si el usuario comprende el contenido de las comunicaciones, actuará correctamente.

Dentro de las estrategias de simplificación, se destaca la puesta en marcha de aplicaciones para dispositivos, como teléfonos celulares y tabletas. Con ello se busca que más personas acudan a las oficinas virtuales y se descongestionen las oficinas físicas. La virtualidad requiere de la creación de programas de alfabetización informática. Esta es la garantía de que el sistema estatal funcione y de que los actos de corrupción disminuyan. De este modo, las estrategias de modernización estatal deben incluir las tecnologías de la información para la claridad en los procesos y en los procedimientos de los trámites.

2.1.3 *Plain English Movement* y otros movimientos

Hasta aquí se han abordado someramente varios aspectos que se inscriben en las distintas relaciones que establece el usuario/ciudadano con las instituciones. Destacan las que establece con el sector público y con el sector privado donde el marco de su funcionamiento, en cualquiera de los dos casos, es el que da el estado de derecho. También se ha mencionado lo que refiere a la redacción de documentos escritos. Sin embargo, las cosas han cambiado notablemente desde el surgimiento de Lenguaje Claro a hoy.

Como se mencionó previamente, el surgimiento del *Plain English Movement*³⁹ precisaba la claridad de la lengua inglesa utilizada tanto en documentos comerciales y en el entorno judicial y en los documentos de allí derivados, debido a que la opacidad en las comunicaciones orales y escritas era muy alta por la presencia de elementos de otras lenguas como el latín o el francés, así como de términos del Derecho. Esto sumado a que una cantidad significativa de procesados presentaban baja escolaridad y deficiencias en su lengua materna -bajos niveles de comprensión de lectura y un escaso caudal léxico- obligó a que se diera un giro en el contenido de la comunicación que permitiera a las personas acceder a sus derechos mediante el uso de un inglés claro y entendible.

La abundante bibliografía en inglés sobre aspectos históricos y de experiencias positivas en torno al *Plain English Movement* es indicativa de su incidencia positiva. La mayor productividad académica se ha realizado en lo que tiene que ver con el lenguaje jurídico. Entre los principales trabajos sobresalen los realizados por Rudolf Flesch (1979), Carl Felsenfeld (1981), Tom Goldstein y Jethro K. Lieberman (1991), Joseph Kimble (1992). Además, se destacan otras propuestas en línea en distintos lugares del mundo.

2.1.3.1 Plain English Campaign⁴⁰

Es una iniciativa que surge en 1979 en Reino Unido para eliminar las formas oscuras y complejas del lenguaje utilizado en la comunicación gubernamental. Esta iniciativa promociona el sello *Crystal Mark* (figura x)

³⁹ Un interesante recorrido histórico sobre los momentos más importantes del surgimiento y consolidación del Plain English Movement lo realiza Carl Felsenfeld (1981) en un artículo titulado *The Plain English. Movement: Panel Discussion*. Este artículo se puede consultar en:

http://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1475&context=faculty_scholarship

⁴⁰ Según Campos Pardillos (2007) el surgimiento de *Plain English Campaign* se dio en medio de un hecho que revolucionó al parlamento londinense, dado que su fundadora Chrissie Maher destrozó unos documentos oficiales para mostrar su enfado por la excesiva opacidad de su contenido.

reconocido internacionalmente que certifica a las organizaciones que se comunican de manera clara. Según la información brindada por la web de Plain English Campaign el sello *Crystal Mark* está en más de 22,000 documentos de Reino Unido, EE.UU, Australia, Dinamarca, Nueva Zelanda y Sudáfrica. Para saber un poco más se puede consultar el sitio web <<http://www.plainenglish.co.uk/>>



Figura 19. La web de Plain English Campaign.

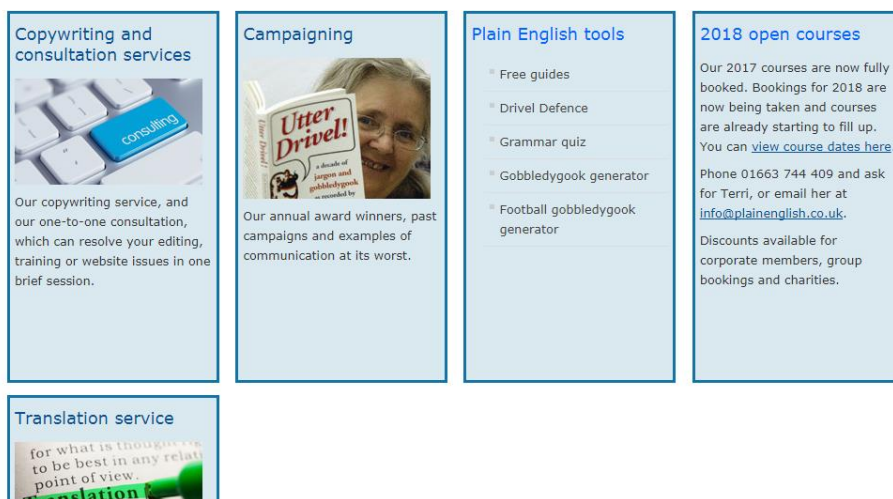


Figura 20. Principales campos de acción de Plain English Campaign.



Figura 21. Sello Crystal Mark.

2.1.3.2 Plain Language Association International (PLAIN)

Es una organización canadiense sin ánimo de lucro orientada a la comunicación clara profesional que agrupa miembros de veinte países y trabajan con más de diez lenguas, que puede ser consultada en <http://plainlanguagenetwork.org/>



Figura 22. Plain Language Association International.

2.1.3.3 Plain English Foundation

Es una organización australiana que ofrece servicios a profesionales que desean mejorar su competencia en el uso del lenguaje claro, que puede ser consultada en <https://www.plainenglishfoundation.com/>

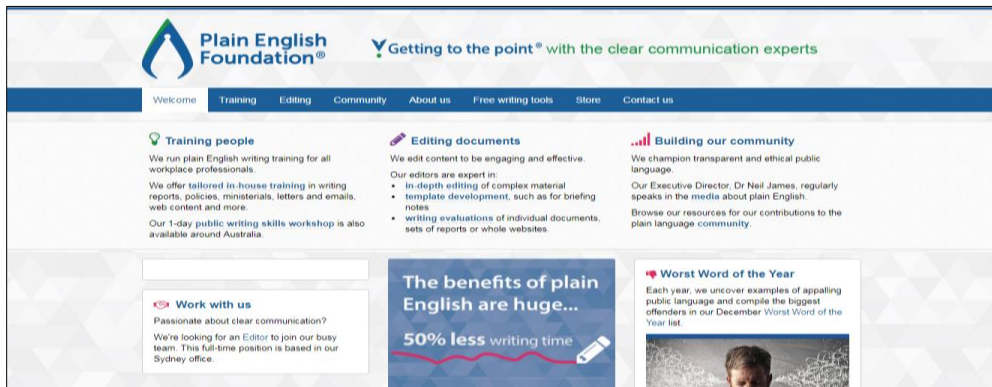


Figura 23. Plain English Foundation.

2.1.3.4 plainlanguage.gov. An official website of the United States government

Como se indica, es la web que muestra el lenguaje claro como política del gobierno de Estados Unidos. Es preciso anotar que, si bien su denominación no especifica el inglés claro, tras la revisión de la web indica claramente que su énfasis es en lengua inglesa. Su contenido puede ser consultado en <<https://www.plainlanguage.gov/>>



Figura 24. plainlanguage.gov.

Lo que nació como una iniciativa ciudadana que reivindicara su derecho a la claridad en las comunicaciones emanadas de las compañías privadas y del gobierno, hoy por hoy se ha consolidado en robustas

organizaciones que velan, con o sin ánimo de lucro, por el uso del inglés claro. La preocupación se centraba en la redacción de los textos en inglés, con lo cual, se esperaba la disminución de elementos opacos, léxico y sintaxis, que dificultaran la comprensión. En cuanto al léxico no solo se tenía en cuenta el proveniente de las lenguas de especialidad, sino que se hacía extensivo a términos provenientes de otras lenguas naturales.

Lo anterior constituye como un derecho que tienen las personas a comprender el contenido de los documentos provenientes de las oficinas e instituciones de la Administración Pública. Ahora bien, llevar estas iniciativas a la práctica comporta la implementación de una serie de estadios que van desde la configuración de una política de Estado hasta su puesta en práctica en la vida cotidiana de los ciudadanos, donde el rol de los funcionarios es fundamental para su éxito. La Administración Pública de hoy busca una comunicación más sencilla y clara con sus usuarios. Esto lleva a la configuración de un discurso sencillo y accesible, que permita a los ciudadanos comprender, en alguna medida, lo que el aparato jurídico-administrativo entienda. No obstante, el uso de formas discursivas sencillas y el intento de una comunicación horizontal entre los entes gubernamentales de la gestión pública y la ciudadanía no siempre han sido exitosos. La mayoría de las veces se queda solo en el intento y en reglamentación legislativa que, en teoría, son indicativos de los cambios que se están dando en este ámbito frente a los problemas de comunicación existentes entre las instituciones y la sociedad, pero que en la cotidianidad de los usuarios no modifican las formas de comunicación institucional. De acuerdo con el *Manual de lenguaje ciudadano* (2004: 9) publicado por la Secretaría de la Función Pública de México, el lenguaje claro es necesario porque:

- Un ciudadano necesita entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios
- Un servidor público necesita documentos que reduzcan errores y aclaraciones
- Una comunicación directa y clara:
 - Acerca a ciudadanos y gobernantes
 - Mejora la confianza del ciudadano en sus instituciones
 - Simplifica y agiliza la operación de las instituciones
 - Reduce la corrupción y
 - Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.

La *Guía de comunicación clara* presenta un esquema (figura 25) sobre las principales ventajas que trae la puesta en práctica del Lenguaje Claro, las cuales ya habían sido tenidas en cuenta previamente por el Manual de lenguaje ciudadano de México en 2004. No obstante, destaca la novedad que introduce con la democratización del acceso a la información, que no es otra cosa que el derecho que tienen las personas a entender lo que las entidades públicas y privadas les comunican, lo que a su vez comporta el deber de hacerlo con claridad.



Figura 25. Ventajas de la utilización del Lenguaje Claro.

2.2 Implementación del Lenguaje Claro en el mundo hispanohablante

No se puede desconocer la necesidad de comprensión del contenido de la comunicación que proviene principalmente de ámbitos como el médico-sanitario, farmacéutico, judicial, administrativo y el económico. Estos campos destacan dada la trascendental relación que establecen con las personas en la vida cotidiana. De allí, la importancia que la comunicación desde estos ámbitos hacia los ciudadanos sea clara y permita un intercambio comunicativo horizontal. Este inicio del movimiento del lenguaje claro tuvo un enorme eco en otras latitudes alrededor del mundo que también implementaron iniciativas que promovieran la comunicación clara de cara al ciudadano. En este apartado se hace un breve recorrido por la forma como se ha implementado el lenguaje claro en los cuatro países del mundo hispanohablante que hacen parte de estudio.

2.2.1 Argentina

Dentro de las iniciativas de aplicación del lenguaje claro que se han llevado adelante en Argentina destacan las orientadas hacia la formación de funcionarios de la Administración Pública, especialmente en el ámbito jurídico, así como las destinadas a los usuarios del sistema. Una de las grandes apuestas que ha realizado el gobierno argentino se ha dado desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos mediante la realización de cursos de capacitación a los funcionarios de la Administración Pública, que se centran en el uso de lenguaje claro para mejorar la comunicación entre la Administración y el ciudadano. Según la web oficial del gobierno⁴¹ estos cursos llevados a cabo por la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ).

⁴¹ Disponible en <<https://www.argentina.gob.ar/noticias/lenguaje-claro-en-la-justicia>> [Consultado: 03/01/2018]

La propuesta que hace el gobierno argentino de cara a la implementación del lenguaje claro es, quizá, de las más completas de los países que forman parte de este estudio. Dentro de las características del portal y de sus microsítios destaca su correcta visualización en distintos dispositivos (diseño *responsive*), así como la disposición de la información de manera intuitiva para un usuario promedio. Ofrece, también, herramientas de búsqueda de servicios o trámites mediante un buscador que está presente en todos los microsítios:



Figura 26. Propuesta Justicia en lenguaje claro en Argentina



Figura 27. Programa Justo vos, Argentina.

En cuanto a las iniciativas orientadas a los usuarios el gobierno argentino en 2016 lanzó el programa titulado *Justo vos*⁴² que tiene como

⁴² Disponible en <<http://www.justovos.gob.ar/>> Consultado: [03/01/2018]

propósito promocionar acciones de justicia. Resulta muy relevante el uso de unas formas lingüísticas cercanas al usuario tras la utilización de la forma de tratamiento *vos* y sus respectivas desinencias verbales. El programa forma parte del portal institucional del Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos y plantea como propósito:

JUSTO VOS tiene como misión cumplir con uno de los objetivos de gobierno: afianzar la justicia, tal como reza el preámbulo de nuestra Constitución Nacional. Para ello desarrollamos distintas acciones de justicia preventiva y cotidiana llevándolas al territorio de las provincias y los municipios de manera de promover un proceso de cambio cultural y de formación en valores.

En virtud de este objetivo el programa señala algunos puntos de partida sobre los que construye sus bases:

(...) todos los habitantes del país somos actores de la construcción de la sociedad justa y pacífica que pretendemos; la justicia y la paz sólo se alcanzan por medio del ejercicio constante y permanente de actos justos y pacíficos, sin importar el ámbito en el que cada uno se desenvuelva. Un cambio cultural en materia de justicia requiere adquirir una especial predisposición al diálogo y el consenso, dejando de lado una cultura de confrontación permanente; el Estado debe dar el ejemplo, y el Poder Ejecutivo debe trabajar en las dimensiones no judiciales de la justicia poniendo a disposición de la ciudadanía acciones y servicios de una justicia preventiva, cotidiana, que colabore con la construcción de esa sociedad justa y pacífica que reclama la Constitución Nacional. Finalmente, es necesaria una especial formación en valores democráticos y republicanos y ciudadanía. [Consultado 3/01/2018]

Con este preámbulo el Portal plantea cinco grandes ejes desde donde la iniciativa gubernamental dispone la información para los usuarios:

- Mediación comunitaria
- Educación en valores
- Justicia en lenguaje claro
- Derechos Humanos
- Protección de datos personales

Para efectos del presente estudio se ha hecho hincapié en el eje *Justicia en lenguaje claro*, el cual cuenta con un portal web⁴³ que incluye una serie de subportales que contienen información en torno a cuatro títulos: Derecho fácil, Justicia cerca, Wiki Ius y Voces por la justicia.

*Derecho fácil*⁴⁴. Según la web este portal «ofrece una versión en lenguaje claro de las leyes, decretos y resoluciones que atraviesan la vida cotidiana de las personas. En la redacción se evitan las palabras técnicas para adaptar el lenguaje legal a la forma de hablar de todos los días».

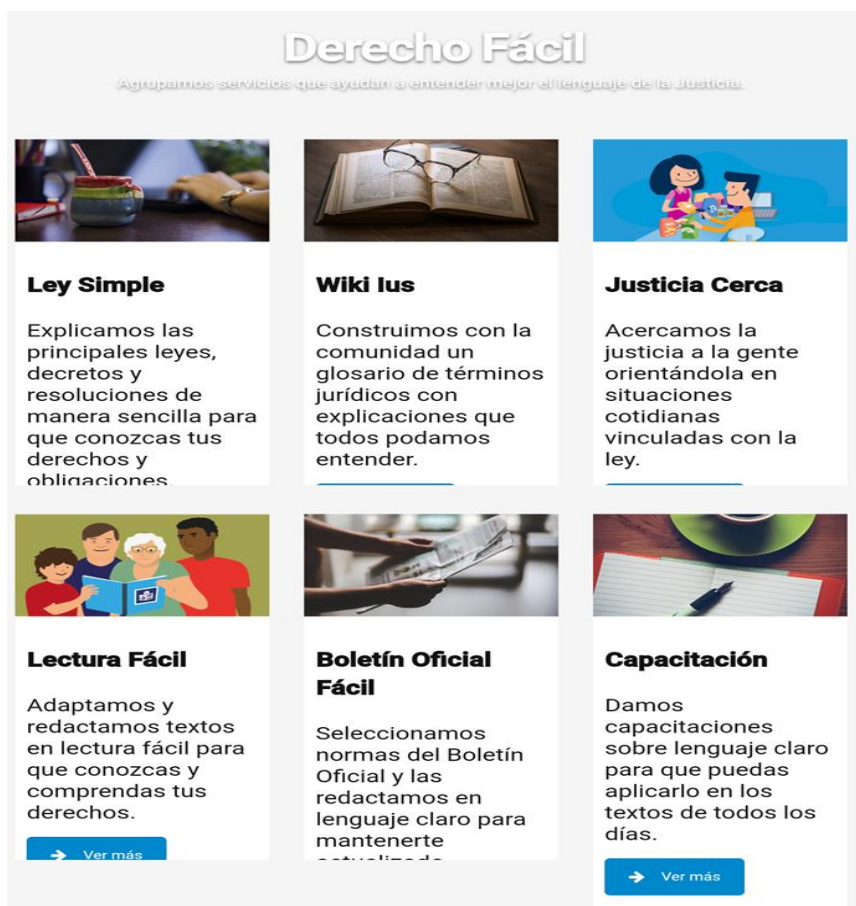


Figura 28. Portal *Derecho fácil*, Argentina.

⁴³ Disponible en <<https://www.argentina.gob.ar/justovos/lenguajeclaro>> [Consultado: 03/01/2018]

⁴⁴ Disponible en <<http://www.derechofacil.gob.ar/>> [Consultado: 03/01/2018]

Derecho fácil ofrece información robusta sobre trámites y sobre derechos de interés para la ciudadanía, destacando la facilidad para navegar por su interfaz, así como el uso del lenguaje sencillo y comprensible para los usuarios. La siguiente impresión de pantalla muestra un menú con una serie de títulos acompañados de un número indicativo de la cantidad de hipervínculos allí insertos.

LEY SIMPLE WIKI IUS JUSTICIA CERCA BOLETÍN OFICIAL FÁCIL DESTACADOS

LECTURA FÁCIL

Buscar...

Ley Simple

Leyes, decretos y resoluciones redactadas de manera sencilla para que conozcas tus derechos y

Categorías generales

Consumo y economía (27)	Discapacidad (20)			
Educación, ciencia y cultura (14)	Familia y vivienda (19)	Justicia y derechos humanos (46)		
Medio ambiente (13)	Menores (17)	Salud (42)	Seguridad social (26)	Trabajo (11)
Tránsito y transporte (8)	Turismo y deportes (6)			

Accesibilidad en páginas de Internet

Todas las páginas de Internet del Estado Nacional y de las empresas y asociaciones relacionadas con el Estado Nacional deben ser accesibles para personas con discapacidad.



Discapacidad

Acceso a la información pública

El acceso a la información pública te permite conocer y utilizar la información que producen o tienen los tres poderes del Estado.



Figura 29. Programa *Justicia Cerca*, Argentina.

Justicia cerca. Según el sitio web «Con Justicia Cerca ayudamos a orientar al ciudadano en la solución de situaciones cotidianas vinculadas con el derecho. Su objetivo es la difusión de contenidos jurídicos en un formato llano y accesible para los ciudadanos, aplicando las leyes a situaciones concretas que se presentan en el día a día».

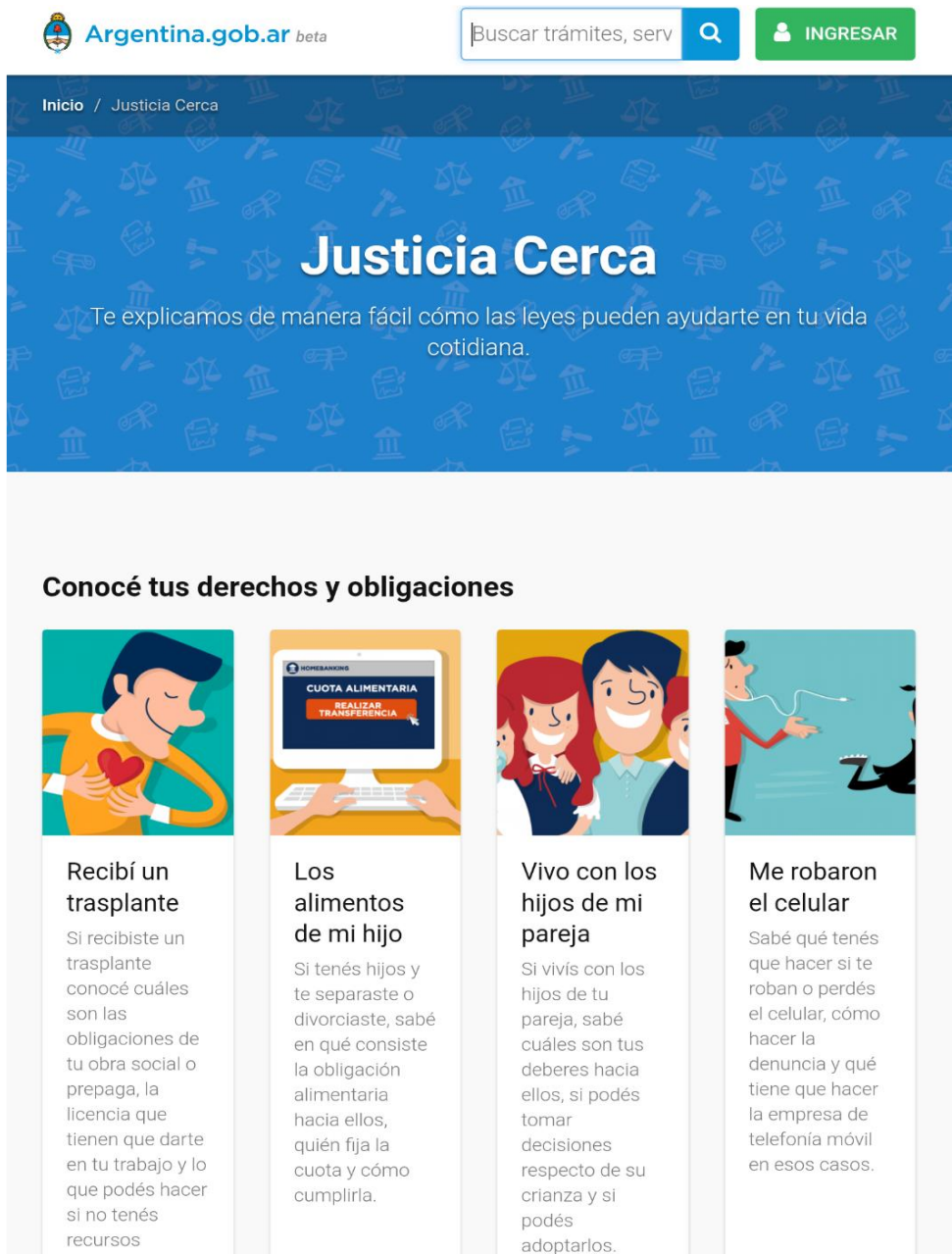
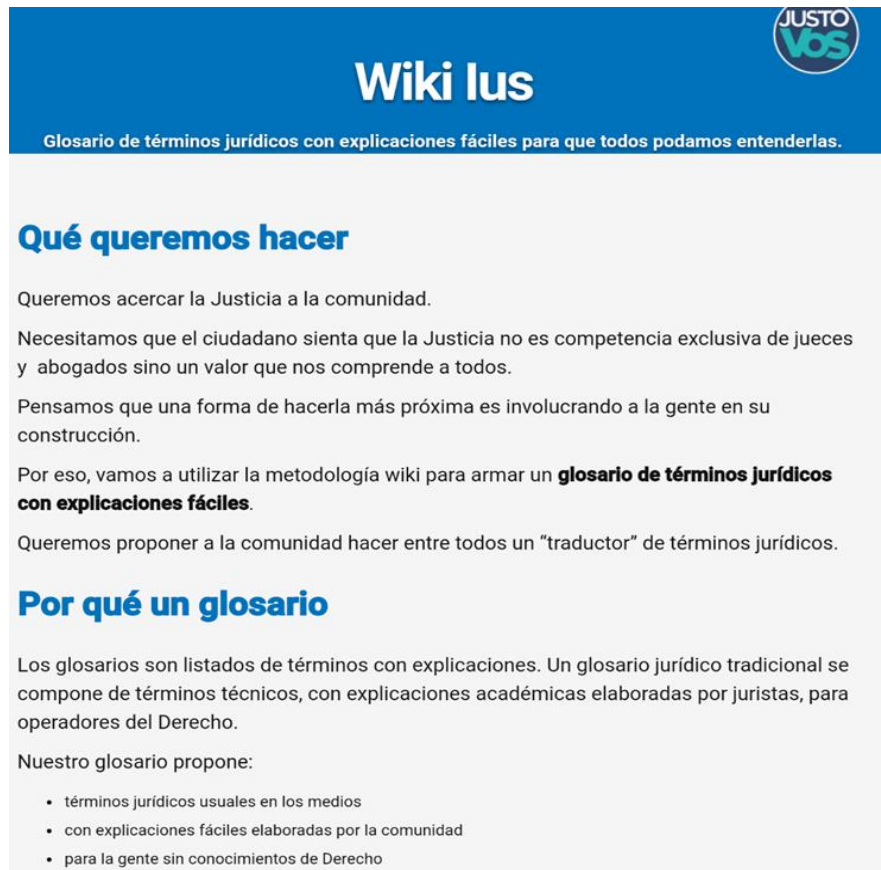


Figura 30. Portal *Justicia Cerca*, Argentina.

Wiki Ius. De acuerdo con la web «es un glosario participativo de términos jurídicos con explicaciones en lenguaje claro. Su objetivo es facilitar la información jurídica de una manera más cercana y accesible. Su desarrollo está abierto a la comunidad, con el objetivo de que todos aporten definiciones en lenguaje claro».



The image shows a screenshot of the 'Wiki Ius' website. At the top, there is a blue header with the text 'Wiki Ius' in white, and a logo on the right that says 'JUSTO Vos'. Below the header, a tagline reads: 'Glosario de términos jurídicos con explicaciones fáciles para que todos podamos entenderlas.' The main content area has a light blue background and contains the following text:

Qué queremos hacer

Queremos acercar la Justicia a la comunidad.

Necesitamos que el ciudadano sienta que la Justicia no es competencia exclusiva de jueces y abogados sino un valor que nos comprende a todos.

Pensamos que una forma de hacerla más próxima es involucrando a la gente en su construcción.

Por eso, vamos a utilizar la metodología wiki para armar un **glosario de términos jurídicos con explicaciones fáciles**.

Queremos proponer a la comunidad hacer entre todos un "traductor" de términos jurídicos.

Por qué un glosario

Los glosarios son listados de términos con explicaciones. Un glosario jurídico tradicional se compone de términos técnicos, con explicaciones académicas elaboradas por juristas, para operadores del Derecho.

Nuestro glosario propone:

- términos jurídicos usuales en los medios
- con explicaciones fáciles elaboradas por la comunidad
- para la gente sin conocimientos de Derecho

Figura 31. *Wiki Ius*, Argentina.

Esta herramienta es quizá la más novedosa y es una muestra de los alcances que tiene la política del lenguaje claro. La herramienta está construida sobre una plataforma *Mediawiki* de código abierto por tanto es colaborativo y permite editar los contenidos a manera de sugerencia: proponer términos, editarlos y discutirlos, todo ello tras la apertura de una cuenta como usuario. Desde luego, esta plataforma presenta un buscador en su parte superior que solo arroja resultados de términos que estén en su base de datos.

Wiki Ius presenta un menú que contiene una lista de enlaces internos que van desde las instrucciones sobre cómo participar hasta la forma como se debe citar la página web. Dentro este menú se incluye el listado de términos de su base de datos, la cual remite a las páginas web de cada término. Cabe anotar que algunas definiciones presentan remisiones internas de términos complejos, opacos, utilizados en la definición. Otro aspecto llamativo, tal vez debido al hecho de que es un proyecto en desarrollo, es que no todos los términos que aparecen allí presentan una definición. En otros casos, las definiciones allí incluidas no son claras para un usuario que no posee conocimientos en el ámbito jurídico. Otro recurso que se incluye es la posibilidad de que el usuario participe de la construcción de definiciones jurídicas en Lenguaje Claro⁴⁵. A continuación, se incluyen varias capturas de pantalla que muestran algunas búsquedas de términos. En principio, se tuvo en cuenta la lista de términos y con ello se ubicó un término que fuera desconocido: abigeato (figura 32). La definición arrojada es clara y comprensible, lo cual muestra la aplicación del lenguaje claro. Se realizó una segunda búsqueda con el término *citación* (figura 33); en su definición se incluye *notificación* (figura 34) subrayado en azul para indicar que hay una remisión. Finalmente, se buscó por el término *recurso extraordinario* y presenta una definición compleja; al parecer, por este motivo, el portal arroja una pregunta orientada hacia la implementación del Lenguaje Claro (figura 35).



Figura 32. Definición de Abigeato en Wiki Ius.

⁴⁵ Glosario Wiki Ius: aprendí a editar términos jurídicos en lenguaje claro. Disponible en <<https://www.argentina.gob.ar/noticias/glosario-wiki-ius-aprende-editar-terminos-juridicos-en-lenguaje-claro>> Consultado: [03/01/2018]



Figura 33. Definición de Citación en Wiki Ius.



Figura 34. Definición de Notificación en Wiki Ius.



Figura 35. Definición de «Recurso extraordinario» en Wiki Ius.

Voces por la justicia. Según la web institucional este portal «transmite el valor de la Justicia mediante producciones audiovisuales o gráficas. A través de su plataforma de contenidos online promovemos la participación de la comunidad en la construcción de una sociedad más justa y unida».



Figura 36. Portal Voces por la justicia.

Dentro del portal *voces por la justicia* destaca la incorporación de la constitución argentina de acuerdo con los principios de la lectura fácil. Esta herramienta permite bajar el contenido.

Derecho fácil > Lectura fácil > Justicia y derechos humanos > Constitución argentina en lectura fácil

Constitución argentina en lectura fácil

Editorial: Ediciones SAJ.
Fecha de edición: noviembre de 2017.



La Constitución argentina es la ley más importante de nuestro país.
La Constitución argentina habla de los derechos de los ciudadanos.
La Constitución argentina habla del reparto del poder político.
La Constitución argentina nos organiza políticamente.

El texto adaptado tiene un carácter divulgativo, orientativo e informativo, y no reemplaza la versión original de la ley.

Descargar archivo digital Descargar libro electrónico Descargar texto sin formato

Descargar Programa para ver archivo digital Descargar Programa para ver libro electrónico

Envianos tu opinión

Figura 37. La Constitución argentina en lectura fácil.

2.2.2 Colombia

El Lenguaje Claro se enmarca, al menos en el caso de Colombia, dentro de las políticas de Estado que buscan la superación de barreras de acceso del ciudadano cuando acude a las instituciones de la administración pública. La comunicación transparente y horizontal se propone como el mecanismo principal para eliminar o, al menos, disminuir estas barreras. Sin embargo, comunicarse de manera horizontal entre la administración y el ciudadano presenta una serie de condiciones tanto de un lado como del otro, donde reconocer los requerimientos de ambos es la base de su eficiencia. El reconocimiento de las necesidades del usuario por parte de la administración es fundamental para propiciar una percepción de confianza en el ciudadano. Esa confianza se cimienta en el hecho de que el Estado responde a sus derechos y que, ante las exigencias estatales, el pago de impuestos, por ejemplo, el ciudadano actuará en conformidad, dado el compromiso que, de alguna manera, se crea entre los dos. A esto subyace la claridad del



Figura 38. Portada Guía de lenguaje claro para servidores públicos.

contenido de la comunicación oral y escrita, donde la política de lenguaje claro juega un rol definitivo.

En Colombia, el Departamento Nacional de Planeación, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Presidencia de la República han diseñado la *Guía de lenguaje claro para servidores públicos* (DPN, 2015). El objetivo

de esta *Guía* es que la comunicación de los funcionarios frente a la ciudadanía se ajuste a los principios de claridad. Hay que decir que es una iniciativa dirigida a los funcionarios públicos, cuya premisa es lograr un intercambio comunicativo eficiente con la ciudadanía en los distintos canales de las instituciones. Sin embargo, la *Guía* (2015: 11) hace énfasis en que la implementación del lenguaje claro aplica, principalmente, al contenido de la comunicación escrita señalando sus ventajas:

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias
- Reduce costos y cargas para el ciudadano
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- Reduce el uso de intermediarios
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones

El Departamento Nacional de Planeación (2015: 9) de Colombia propone como premisa de eficiencia estatal que:

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta la confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener serias implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano.



Figura 39. Cuatro momentos dentro del proceso de redacción de un documento destinado a la ciudadanía.

La Guía de lenguaje claro ha hecho énfasis en la comunicación escrita. Al respecto indica cuatro momentos (figura 39) importantes dentro del proceso de redacción de un documento destinado a la ciudadanía. La validación es una de las etapas más relevantes en la construcción de textos

institucionales, dado que es allí donde se valora si el texto acuña los principios de caracterización del usuario y los principios del Lenguaje Claro. En aras de validar los textos se ha creado una rúbrica de evaluación (figura 40) que contempla cuatro ítems: propósito, contenido, organización y estilo.

Verificación	Sí	No	No aplica
Propósito			
¿El propósito del documento es claro y preciso?			
¿El documento cumple con su propósito?			
Contenido			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
¿La información del documento es relevante para el tema tratado?			
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
Organización			
¿La organización del documento es la más adecuada?			
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
Estilo			
¿El lenguaje es claro y sencillo?			
¿El tono ¹¹ es el indicado para el lector y el propósito del documento?			

Figura 40. Rúbrica de validación de documentos en Lenguaje Claro.

La *Guía de Lenguaje Claro* tuvo en cuenta la caracterización realizada por el DPD a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio Ciudadano (2013), que realizó unos encuentros con grupos focales en distintas partes del país en torno a la forma como percibían las comunicaciones provenientes de los organismos que forman parte del conjunto de la Administración. De los datos obtenidos fue posible distinguir las principales impresiones que los ciudadanos tienen frente a la comunicación con la Administración, al margen del canal utilizado, el escrito, el oral o el electrónico. Sobresalen las siguientes:

-Información incompleta y poco precisa. Los ciudadanos señalaron que requieren información menos técnica, y sí más detalles y descripciones específicas que les permitan comprender los mecanismos, trámites y servicios disponibles para la gestión de sus solicitudes.

-También se evidenció que, en algunos casos, la información se ofrece diferente en todos los canales dispuestos por una misma entidad pública.

-Uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos. Los servidores públicos recurren a un vocabulario técnico y al uso de siglas y términos que para los ciudadanos son difíciles de comprender; lo anterior implica que deban recurrir a terceros para interpretar la información proporcionada sobre la gestión del trámite o el servicio.

-Relevancia de la información. En ocasiones las entidades de la Administración Pública se extienden en ofrecer información jurídica o conceptual que puede confundir a los ciudadanos, quienes perciben que no les resulta útil para la gestión de sus requerimientos ante la Administración.

-La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios. Los ciudadanos esperan disponer de información más precisa sobre tiempos de espera y respuesta, número de ventanillas u oficinas que deben visitar para realizar un trámite o acceder a un servicio, horarios de mayor afluencia de personas, puntos de atención con mayor capacidad, etc. (*Guía de lenguaje claro*, 2015: 13)

La *Guía* resalta el valor excepcional que tiene la caracterización de los usuarios del sistema de la Administración Pública, especialmente, cuando se trata de naciones pluriculturales y plurilingües como es el caso colombiano. Al respecto la *Guía* retoma lo que ya había identificado el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en 2012:

El perfil del ciudadano afecta el contenido y la forma de transmisión de un mensaje. Si se ofrece un servicio dirigido a comunidades étnicas, se deben tener en cuenta factores como la cultura y el lenguaje para lograr un proceso de comunicación efectivo. De la misma forma, si se entrega una

información institucional a personas con discapacidad cognitiva, se debe considerar proveerles información explícita y breve acompañada de apoyos gráficos o visuales demostrativos. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012: 13).

Para el logro de la eficiencia estatal, el gobierno colombiano se ha valido del desarrollo de algunos programas. Uno de ellos es el que desarrolla en el marco de la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014 y decreto 1081 de 2015) la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones desarrolló una herramienta denominada *Guía de caracterización de ciudadanos*, con el fin de conocer los perfiles de las personas que utilizan los servicios de la Administración Pública, de modo que se pudiera crear una propuesta de servicios ajustadas a las necesidades particulares de los usuarios. De acuerdo con la *Guía de caracterización* (2015: 13) la utilidad de la caracterización de los ciudadanos es vital para el diseño e implementación de las políticas públicas:

Todas las políticas públicas necesitan para su implementación, de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. La búsqueda por el respeto a las diferencias y por atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es transversal a la función pública.

Distingue tres tipos de destinatario de los servicios: ciudadano, usuario e interesado. La herramienta define ciudadano como:

Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto). (Guía 2015: 20).

Dentro de los usuarios ubica a todo aquel que realice un trámite en los organismos de la administración pública. Por su parte, en lo que refiere a los grupos de interés incluye un amplio abanico de destinatarios:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales como: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de

acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.

- Organizaciones no gubernamentales
 - Personas interesadas en los temas institucionales
 - Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública.
 - Organismos de control, especialmente, Procuraduría general de la Nación, Contraloría general de la República y Contralorías territoriales, Personerías
 - Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
 - Extranjeros: personas, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia.
- (Guía, 2015: 23).

La *Guía* ofrece una infografía (figura 41) que muestra la utilidad que trae la caracterización de la población. Destaca la relación entre los servicios que ofrece la administración, el lenguaje adaptado a las necesidades de los tres tipos de audiencia y la información que requieren estos destinatarios.



Figura 41. Infografía sobre utilidad de la caracterización de usuarios.

Además de la puesta en marcha de la *Guía de caracterización*, el gobierno colombiano ha llevado a cabo otras iniciativas. El Programa

Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación⁴⁶, en el marco del documento del Consejo Nacional de Planeación Económica y Social 3785 de 2013 titulado «Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano» (CONPES 2013), diseñó tres herramientas para poner en marcha la política de Lenguaje Claro:

1. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia: en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.
2. 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro: que describe los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano.
3. Laboratorios de simplicidad: metodología diseñada por el Programa para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano, con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje más claro, sencillo y útil. Para la realización de este ejercicio el Programa realiza una invitación pública a nivel nacional para que las entidades postulen sus documentos y hagan parte de las mesas de trabajo que se programen para las actividades diseñadas.

En 2016 el Departamento Nacional de Planeación celebró el II Seminario Nacional de Servicio al Ciudadano, donde recibieron reconocimiento las mejores experiencias y prácticas de servicio al ciudadano. El evento sirvió de marco para distinguir a las entidades con los *Premios 2016: Mejores iniciativas para servir mejor al ciudadano*. Entre las categorías premiadas estaban:

- Prácticas innovadoras para servir mejor al ciudadano
- Implementación de la metodología de mejoramiento del Sistema de Servicio al Ciudadano
- Traducción a lenguaje claro de documentos de alto impacto para el ciudadano.

Las 28 entidades premiadas, en colaboración con más de 20 entidades del Estado, intervinieron 50 documentos por medio de la estrategia denominada laboratorios de simplicidad que, como ya se mencionó, forma

⁴⁶ Disponible en: <www.dnp.gov.co> Consultado [12/12/2017]

parte de la política de Lenguaje Claro de la Presidencia de la República, liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. Su objetivo es fomentar la simplificación en el lenguaje para que las entidades interactúen de manera más fácil, concreta y útil con el ciudadano, de modo que cualquier colombiano, independientemente de su condición social, económica o educativa, pueda comprender lo que desean comunicar las entidades estatales. (Periódico El Espectador, 2015).

Los laboratorios de simplicidad permitieron la simplificación de documentos, como la Guía para el Reconocimiento y Medición de grupos de investigación e investigadores de Colciencias que espera beneficiar a más de 70,000 investigadores residentes en Colombia. Por su parte, el Ministerio de Vivienda intervino la respuesta escrita que da en promedio a 5000 personas en situación de vulnerabilidad que solicitan subsidios para vivienda. Estos datos son reveladores, si se trata de medir el impacto que genera la aplicación de la política de Lenguaje Claro.

Además de las estrategias mencionadas, el Departamento Nacional de Planeación propuso la plataforma educativa llamada *Curso virtual de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Esta iniciativa busca que los funcionarios mejoren sus competencias de comunicación con los ciudadanos tanto en los documentos escritos como en el uso de la voz y del cuerpo. Lo anterior deja entrever que ya existe un nivel de conciencia sobre los distintos elementos que comportan la comunicación y sus implicaciones en la interacción.

Como se ha mencionado, la aplicación de la política de Lenguaje Claro se establece entre los ciudadanos y los entes estatales. No obstante, la comunicación se propicia, también, con la empresa privada que presta servicios a la población. Tal es el caso de los operadores y distribuidores de servicios públicos: suministro de agua, electricidad, gas, telefonía e internet. Estas empresas están, en su mayoría, reguladas por políticas estatales para el desarrollo de su actividad y deben utilizar mecanismos de comunicación

que faciliten la interacción con los usuarios mediante el uso de lenguaje claro.

La comprensión de un documento administrativo demanda unas competencias en varios planos. En primer lugar, se trata de que el usuario esté en capacidad de leer y comprender un texto general en su lengua materna. La comprensión lectora se da en varios niveles supeditados a la complejidad del contenido y a la destreza que posea el individuo. Esta complejidad está dada mayormente por la oscuridad del léxico que se utiliza en los textos que pueden clasificarse en dos grupos. Por un lado, están las cartas y comunicaciones escritas que las instituciones dirigen a los ciudadanos, donde la invocación de la legislación hace que su contenido suponga un nivel de dificultad más alto para su adecuada comprensión. Por otro lado, está la dificultad que supone el hecho de diligenciar formatos y formularios, dado que la mayoría de las veces, esto exige poseer conocimientos disciplinarios. Ante esto, algunas veces, las instituciones ofrecen asesorías en sus oficinas para poder diligenciar los documentos o para comprender su contenido. En ese sentido, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió un nuevo modelo de contrato para servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción. Este modelo elimina la letra pequeña, con el objeto de que los usuarios comprendan fácilmente el contenido del contrato y, con ello, las implicaciones que tiene el servicio que están adquiriendo con el operador. El texto de la resolución de la CRC (2012: 2) sostiene que:

Se adelantaron ejercicios de psicología del consumidor, cuyos resultados concluyeron que se presenta una mejora importante en el formato desde el punto de vista de los usuarios, reconociendo la facilidad del lenguaje y por ende en la lectura del contrato. Por otra parte, se reconoce por parte de las personas que participaron en los ejercicios, que los formatos evaluados manejan un lenguaje claro y cercano, y un tamaño de letra que permite una fácil lectura. Se pudo apreciar que el manejo de títulos introductorios facilitó la contextualización del tema a tratar, ayudando así a la comprensión y selección de la lectura.

Un ejemplo de simplificación lo constituye el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil dispuesto por la CRC (2017) y de uso

obligatorio por las compañías operadoras. Antes el documento constaba de siete páginas, letra pequeña y de contenido denso; ahora no supera las dos páginas y se caracteriza por la simplificación de la información mediante el uso de colores y diagramas (figuras 42, 43 y 44).

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles

Partes: Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Telefónica), con domicilio principal en Bogotá, D.C. y la persona natural o jurídica identificada como **Usuario que suscribió el servicio**, domiciliado según indicó en la solicitud de servicio o medio empleado para la celebración del contrato o su modificación.

Primera. Servicios contratados, precio y forma de pago.- Telefónica prestará al **Usuario que suscribió el servicio**, en las condiciones establecidas en las concesiones a ella otorgadas o en los respectivos títulos habilitantes, los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios especiales, complementarios y suplementarios señalados en el anverso de este documento, y los que posteriormente acuerden, (en adelante, el contrato). El **Usuario que suscribió el servicio**, como contraprestación pagará en forma vencida o anticipada según lo disponga Telefónica, las tarifas vigentes de los servicios prestados, de los conceptos facturados por anticipado como el cargo fijo y de los demás servicios que sean cobrados, trasladados o facturados a Telefónica por los proveedores de estos servicios, tales como llamadas de larga distancia internacional, valores adicionales por roaming internacional antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados. El periodo de facturación será de máximo un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado en la primera factura; Telefónica podrá modificar tal vencimiento sin previo aviso. El pago se podrá hacer por los medios que las normas vigentes y la tecnología permitan y sean adoptados por Telefónica. En caso de mora en el pago, el **Usuario que suscribió el servicio** reconocerá y pagará a Telefónica intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluto a la tasa máxima permitida por la ley y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. La prestación de los servicios comprende la conexión, según el caso, del equipo terminal y/o de la tarjeta SIM o USIM (dependiendo del servicio contratado según aplique, en adelante SIM), del **Usuario que suscribió el servicio** al sistema de Telefónica. Igualmente, a través del presente contrato, Telefónica podrá ofrecer servicios empaquetados, en cuyo caso se obliga a: (i) facturar todos los servicios asociados a los servicios empaquetados contratados y (ii) ser el vocero para efectos de la recepción y traslado de las PQR, cuando a ello haya lugar. Por su parte, el **Usuario que suscribió el servicio** entiende que el empaquetamiento implica unas condiciones y descuentos que se modifican si solicita la modificación del paquete adquirido; y que si por alguna razón no es posible prestar la totalidad de los servicios empaquetados, deberá escoger si continúa con los servicios que se puedan prestar a las tarifas que señale Telefónica, o resolver el contrato. **Imputación del pago:** Los valores recibidos de parte del usuario serán imputados en el siguiente orden: i) al pago de los servicios de telecomunicaciones; ii) al pago del equipo incluido en la factura; iii) a otros conceptos. Los mayores pagos serán imputados a cuotas del equipo facturado.

Segunda. Planes tarifarios.- Los planes tarifarios ofrecidos por Telefónica son integrales, es decir, forman parte de ellos las tarifas, los servicios suplementarios, especiales y complementarios y todas aquellas características registradas en la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para cada uno de ellos. La vigencia del Plan tarifario será de tres (3) meses a menos que se pacte otra duración por las Partes para el contrato o alguno de los servicios, sin perjuicio de la facultad de modificación de las tarifas de conformidad con lo previsto en este contrato. Las tarifas para iniciar la prestación del servicio, son las señaladas en la solicitud de servicio o medio empleado para la celebración del contrato.

Tercera. Mecanismos de atención al usuario.- Son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (página web www.movistar.co y red social), la línea gratuita de atención al usuario, y el código 85432 (para servicios móviles).

Cuarta. Derechos de las Partes.- El **Usuario que suscribió el servicio** tiene derecho: (i) A la prestación de un servicio en forma continua y eficiente con sujeción a los niveles de calidad fijados por la normatividad aplicable. (ii) A tener acceso por los medios previstos por la normatividad vigente a la información de sus consumos, (iii) A que se le facture oportunamente. (iv) A conocer el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, las modificaciones al mismo, y a que se le entregue una copia cuando así lo solicite. La entrega podrá hacerse por cualquier medio que la ciencia y la tecnología hagan disponible y conforme a la normatividad aplicable sobre la materia. (v). A solicitar la suspensión temporal del servicio en las condiciones definidas en este contrato y la regulación vigente. (vi) Al restablecimiento del servicio, en caso de falla o suspensión del mismo

Figura 42. Ejemplo de simplificación en contrato de prestación de servicios de telefonía.

N°00001

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

**CONTRATO ÚNICO DE
SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
 Telefonía fija Internet fijo Televisión
 Servicios adicionales _____
 Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
 El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
 Nombre / Razón Social _____
 Identificación _____
 Correo electrónico _____
 Teléfono de contacto _____
 Dirección Servicio _____ Estrato _____
 Departamento _____ Municipio _____
 Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) suministrar información verdadera;
- 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:
www.operador.com/indicadores de calidad.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ____ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

Figura 43. Ejemplo de simplificación en contrato de prestación de servicios de telefonía.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1** Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 2** Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3** Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/__
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

Figura 44. Ejemplo de simplificación en contrato de prestación de servicios de telefonía.

Otra iniciativa para poner al alcance del ciudadano las políticas públicas llevadas a cabo en el estado colombiano es la relacionada con la participación ciudadana en la construcción de la política nacional de ciencia. Se trata de la creación del libro verde de la ciencia que ya en otros lugares del mundo se ha puesto en marcha. El libro verde va en la vía de lo que llama el científico colombiano César Ocampo (2017), director de Colciencias, la democratización de la ciencia. Según Ocampo la política nacional de ciencia es un ejercicio democrático que se debe realizar con la participación de los entes académicos y científicos, pero también con la ciudadanía que elige a sus representantes y paga los impuestos con los que se financiará la política pública, la cual debe estar al servicio de los ciudadanos y sirva para solucionar sus problemas más apremiantes. Este es, sin duda, otro ejercicio de caracterización que busca el acercamiento al ciudadano tanto de la política pública en materia de ciencia y tecnología, como la identificación por parte de la Administración de las problemáticas de la ciudadanía y a las que la ciencia debe responder de manera concreta.

2.2.3 España

Las iniciativas de lenguaje claro en España no son una política de estado ni de gobierno. Sin embargo, algunas entidades las aplican y han procurado que la redacción de la correspondencia dirigida al ciudadano se dé en términos claros y con una sintaxis sencilla. A pesar del uso de lenguaje claro en las comunicaciones escritas, existe una especial preocupación de parte de las autoridades estatales y académicas en torno a la necesidad de incluir la política de Lenguaje Claro como marco comunicativo. A continuación, se hará un recorrido por las iniciativas más significativas de la aplicación del Lenguaje Claro de acuerdo con los manuales que han propuesto la Unión Europea y algunos gobiernos autonómicos, así como los eventos más representativos celebrados en el marco de la expectativa de gobiernos y empresas para lograr una comunicación clara con ciudadanos y usuarios.



Figura 45. Cómo escribir con claridad. Comisión Europea (2011).

En el orden supranacional, la Comisión Europea en el marco del Reglamento n.º 1/1958 del Consejo (2011) ajusta la redacción de distintos documentos (legislación, un informe técnico, actas de reuniones, un comunicado de prensa o un discurso) atendiendo a la claridad de la lengua. Con ello, manifiestan que un documento claro siempre será más eficaz y más fácilmente

comprendido. Señala, además, la importancia de partir de principios comunes para la elaboración de los documentos y por esta razón diseñan una breve guía cuyas indicaciones sirven para escribir en cualquiera de las lenguas de trabajo de la Comisión.

El *Manual básico de documentación administrativa xurídica* (2010) de la Xunta de Galicia es una de las apuestas autonómicas por la implementación del

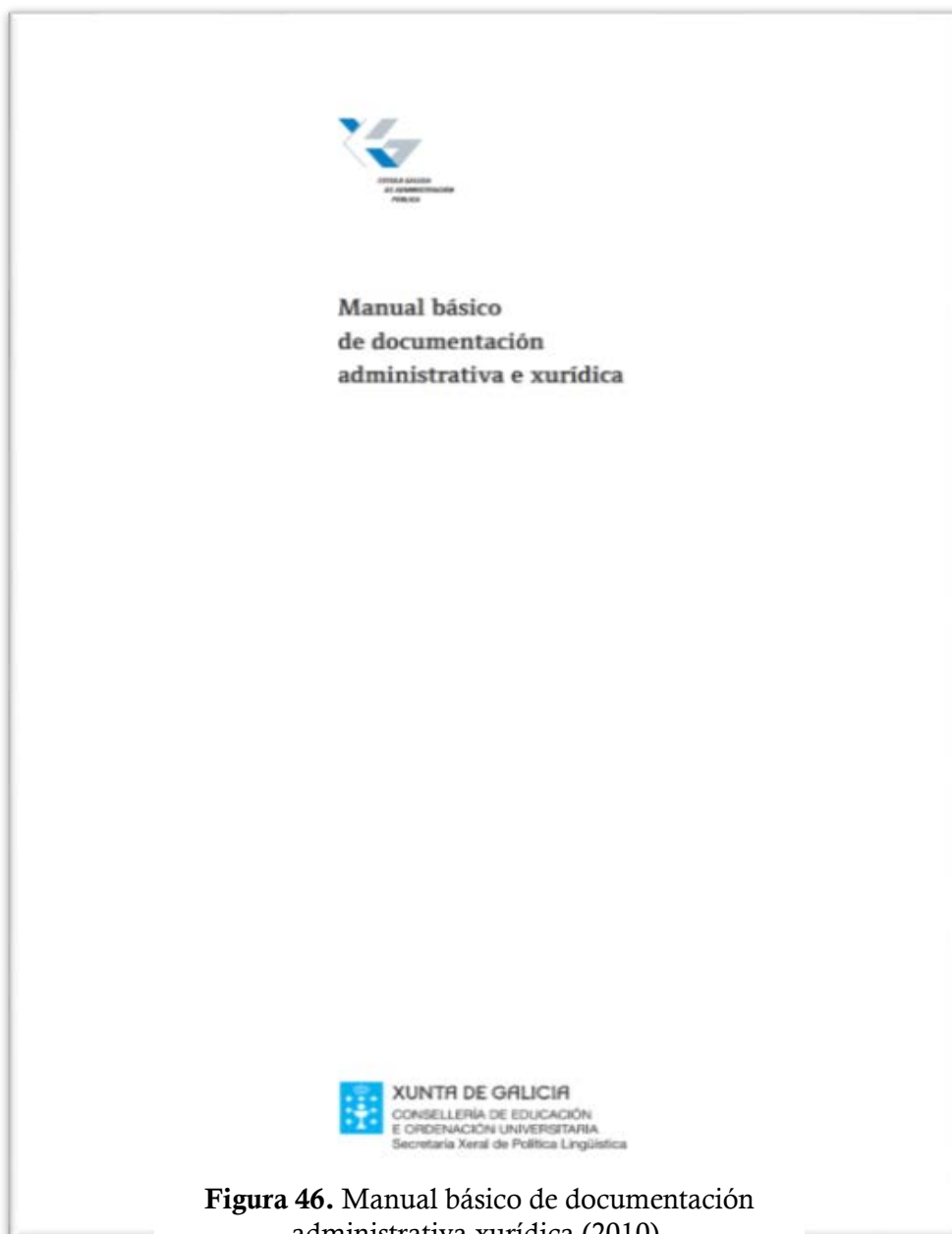


Figura 46. Manual básico de documentación administrativa xurídica (2010).

lenguaje claro. Es un volumen escrito en lengua gallega, que trae en su parte inicial una guía rápida de redacción de documentos (figura 46). El Manual clasifica los documentos institucionales en dos grandes grupos: documentos administrativos y documentos jurídicos. Esta clasificación le ha permitido

aplicar el Lenguaje Claro de acuerdo con las lenguas de especialidad implicadas en cada caso.

Guía rápida para a redacción administrativa e xurídica	
Erros frecuentes	Pautas de mellora
Linguaxe distante e discriminatória	1 Democratización da linguaxe Personalizar os documentos Reducir o uso de fórmulas de tratamento e adecualo a cada contexto Evitar a linguaxe sexista
Contidos desordenados	2 Organización da información Desenvolver o contido de forma coherente e progresiva Eliminar os datos superfluos Ordenar visualmente o texto e empregar as unidades textuais
Expresión confusa	3 Claridade e precisión expositiva Utilizar o estilo directo Evitar ambigüidades léxicas e sintácticas Reducir a presenza de tecnicismos, abreviaturas e arcaísmos aos casos necesarios
Redacción complicada	4 Estruturação sintáctica Evitar a subordinación e o parágrafo longo Ordenar lóxicamente os elementos da oración Procurar a cohesión sintáctica Empregar correctamente os signos de puntuación
Descoido e dependencia do modelo castelán	5 Corrección gramatical e léxica Manter todos os elementos necesarios para comprender o texto Usar de forma proporcionada o xerundio e a pasiva reflexa Limitar os estranxeirismos
Uso arbitrario dos recursos tipográficos	6 Racionalización dos recursos tipográficos Uso coherente e moderado da escrita en maiúsculas Utilizar a grosa e a cursiva de xeito xerarquizado e uniforme Manter modelos regulares para identificar facilmente o documento

Figura 47. Guía rápida de redacción de documentos (2010:13).

El manual gallego es uno de los primeros en España en advertir sobre la democratización de la lengua (figura 47 y 48). Esta es quizá una de las

mayores novedades que ofrece, especialmente en cuanto a la adaptación del lenguaje jurídico-administrativo a las necesidades y características de los usuarios de las instituciones.

1 Democratización da linguaxe

A Administración moderna necesita actualizar os seus servizos e procedementos e, ao mesmo tempo, reflectir neles os valores de igualdade social e acceso á información. Para isto, cómpre revisar moitas das prácticas que, por confusión, se asocian ao estilo administrativo e xurídico.

recursos

- A persoa emisora, como responsable do documento, identifícase co nome, o cargo e a sinatura. Para que o estilo sexa persoal e directo, redáctase en 1.^a persoa de singular, se é un texto individual, ou en 3.^a de singular, se é dun colectivo.
- A fórmula vostede garante o tratamento correcto de calquera persoa mencionada no documento sen incorrer en discriminacións nin favoritismos.
- Os tratamentos que se corresponden con esta manifestación de respecto son don e dona. Calquera outro resulta máis adecuado en documentos de tipo protocolario. Tamén é posible non utilizar ningún tratamento.
- Para centrar o contido do texto no propio procedemento en curso, desaparecen as fórmulas de tratamento.
- A comunicación adáptase á persoa interlocutora en función do seu sexo, sempre que se coñeza. Cando se fan referencias a un grupo indeterminado ou descoñecido de persoas, os nomes colectivos, os dobretes etc., enriquecen e danlle variedade ao texto.
- Para acadar a claridade e a precisión desexadas, os tecnicismos, os cultismos e os recursos expresivos complexos só se empregan cando son imprescindibles. Aínda así, entre varias opcións, escóllense as formas máis comúns para o público.

Figura 48. Esbozo sobre la necesidad de democratización del lenguaje.

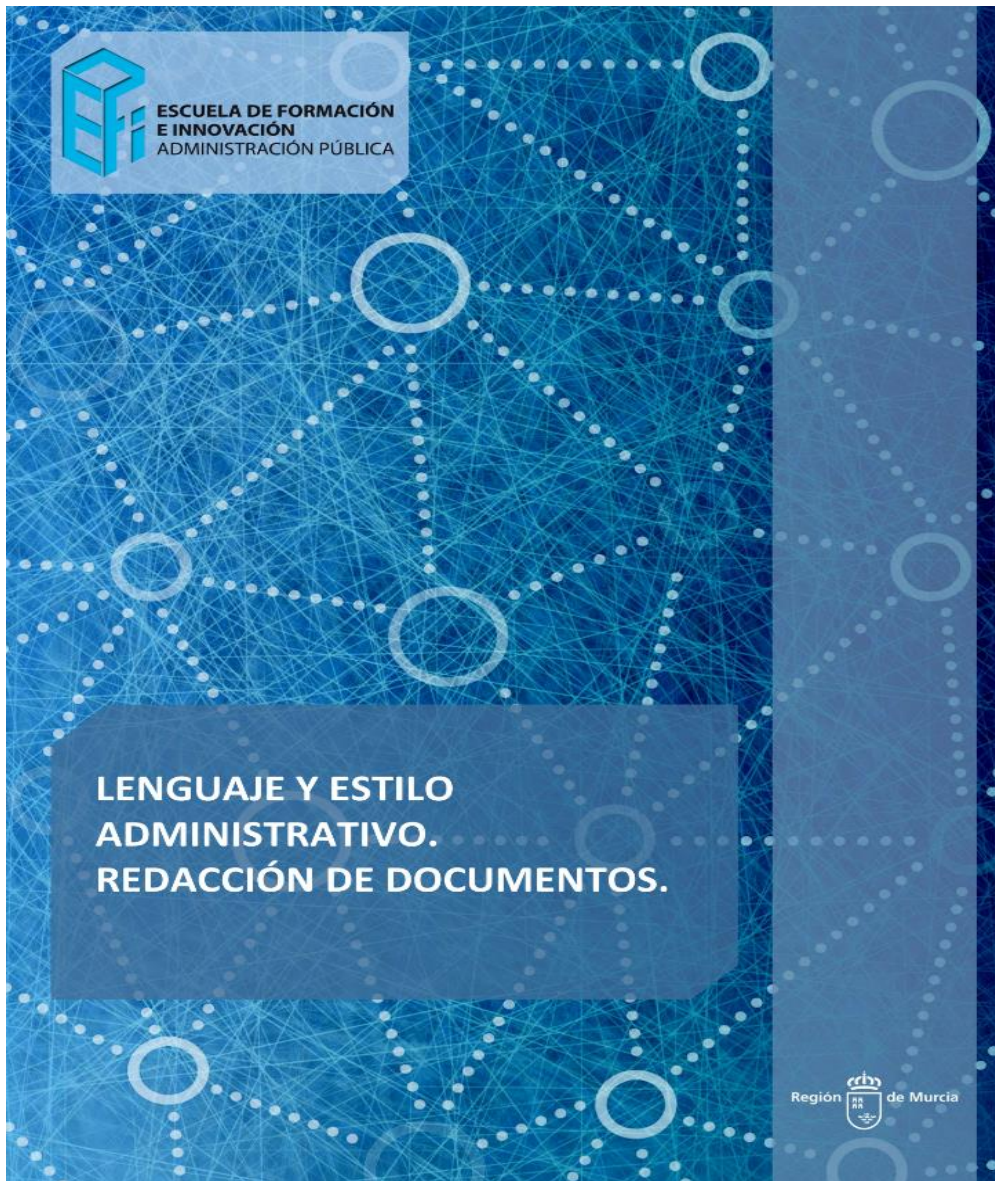


Figura 49. Portada Manual de estilo y redacción de documentos administrativos de la Región de Murcia (2014).

Dentro de estas iniciativas particulares, surgidas de la preocupación de las administraciones autonómicas o de los ayuntamientos, destacan la del *Manual de estilo y redacción de documentos administrativos de la Región de Murcia* (2014) de Fernando Sánchez Alonso. Este volumen ofrece variada información teórica y práctica frente a la comunicación escrita de carácter administrativo. Al igual que otros recursos de este tipo, se apela a la

importancia que tiene la lectura del texto administrativo. Pensar en el lector es cuidar desde el inicio la aplicación de los principios del Lenguaje Claro poniéndose en los zapatos de un destinatario con unas características particulares y unas necesidades específicas.

El Instituto Madrileño de Administración Pública (IMAP, 2009) encargó a los autores, Fernando Vilches y Ramón Sarmiento la elaboración de la *Guía práctica sobre errores frecuentes del lenguaje administrativo n.º 1*. Según los autores esta guía lleva numeración dado que no es ni será la única aduciendo que las necesidades de comunicación en la Administración son variadas y cambiantes. En el marco de la *Guía*, Vilches y Sarmiento (2009) indican que las necesidades surgidas en la comunicación administrativa, así como las características léxicas y sintácticas del texto administrativo obligan a proponer, de momento, al menos tres directrices para el mejoramiento de la redacción de esta tipología textual:



Figura 50. Guía práctica sobre errores frecuentes del lenguaje administrativo n.º 1. (IMAP, 2009).

- **Manual de estilo de lenguaje administrativo:** se trata de una publicación exhaustiva, en la que se recogen las características generales y particulares de este lenguaje de especialidad; se hace un recorrido por la norma gramatical culta y su aplicación; se analiza el lenguaje empleado por la Administración (pública o privada) a la que se dirige y se ofrece una amplia bibliografía, la consultada para el trabajo y otra más amplia sobre la lengua administrativa en general.
- **Guía de redacción de lenguaje administrativo:** se refiere a una publicación más pegada al terreno de quien tiene que escribir a los administrados o de quien ha de establecer con ellos un contacto por vía oral, bien telefónico, bien personal. En esta, se dan normas concretas sobre cómo redactar o dirigirse al público y superar los escollos que pudieran surgir 'in situ' y solucionarlos de modo satisfactorio tanto para el empleado (público o privado) como para la persona interesada en recibir la información o la instrucción pertinente de forma inteligible.
- **Guía práctica de errores:** en ella se desciende al terreno concreto de la praxis y, desde el análisis de errores cometidos en textos publicados por una Administración determinada, en este caso casi siempre Pública, se redacta una guía muy pedagógica que trata de mostrar los errores más frecuentes que se cometen en la redacción de los documentos administrativos, explicarlos y proponer la redacción correcta desde el punto de vista de la norma culta gramatical. (Vilches y Sarmiento, 2009: 5)

Otra propuesta es el *Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid* (2007), un volumen que, de acuerdo con sus autores, está orientado a la comunicación escrita. Advierte que su contenido se basa en la caracterización de los documentos con los que se realizaban las gestiones en el Ayuntamiento:



- Frecuente uso de determinadas formas gramaticales
- Léxico especial
- Repetición de algunas estructuras sintácticas
- Acumulación de formas y construcciones poco habituales en la lengua común
- Empleo de circunloquios
- Exceso de locuciones prepositivas
- Abundante empleo de clichés, fórmulas y muletillas (Manual, 2007: 23)

Figura 51. Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid (2007).

La Generalitat de Catalunya propone una estrategia de implicación ciudadana a través de una herramienta web (figura 52) que busca «implicar a los ciudadanos en las tareas de gobierno con un lenguaje comprensible». Añade que «es una herramienta de comunicación bidireccional en que se invita a los ciudadanos a implicarse en las políticas públicas». Esto muestra el giro que poco a poco van tomando las administraciones públicas frente al rol activo del ciudadano en el circuito de la comunicación de carácter oficial. A su vez, la Generalitat⁴⁷ plantea tres canales de participación ciudadana así:

- **Procesos participativos.** Participación puntual y concreta que coincide con la decisión de una política pública (aprobación o revisión de un plan, de una política pública, de una actuación, definición de una estrategia, etc.).
- **Consejos de participación.** Espacios de encuentro entre administración y ciudadanía para articular debates regulares en torno a políticas sectoriales.
- **Participación en normativa.** Trámites participativos en el proceso de elaboración de las normas: regular alguna materia, colaborar en la redacción (...)



Figura 52. herramienta web de la Generalitat de Catalunya.

⁴⁷Disponible en
<https://web.gencat.cat/es/actualitat/detall/20181106_participaweb>
Consultado: [16/02/2017]

En mayo de 2017, se celebró en San Millán de la Cogolla, España, el *XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo: Lenguaje Claro, reto de la sociedad del siglo XXI*. Este seminario contó con la presencia de S. M. la reina Letizia y del director de la RAE Darío Villanueva, además de investigadores, periodistas y autores interesados en la necesidad del uso del Lenguaje Claro como política de Estado. Uno de los productos del seminario ha sido la *Guía de comunicación clara* (2017) que se encuentra disponible en línea y para descargar, y de la guía que se han abordado algunos de sus contenidos en este capítulo: diferencias entre lenguaje claro, lenguaje ciudadano y lenguaje fácil; la razón por la que los autores optan por la comunicación clara otorgando un valor instrumental al lenguaje claro; la trascendencia que se le otorga a la democratización de la lengua especializada, vista como un derecho que tienen los ciudadanos a entender lo que el Estado y las empresas les comunican. Además de estos aspectos, la *Guía* resalta el valor que tiene hoy la comunicación clara en los medios digitales. Aquí se introduce el concepto de “usabilidad”, referido a la optimización de la información contenida en un documento o en una interfaz. Aquí juega un rol relevante el diseño de interfaces, dado que esto determina que el contenido sea fácilmente comprensible o no.



Figura 53. Guía de comunicación clara (2017).

Vale la pena anotar que uno de sus mayores aportes es el marco conceptual que proporciona de cara a las propuestas previas que se habían dado desde los orígenes del movimiento del Lenguaje Claro, hasta su puesta en marcha como política pública. Lo anterior pone de manifiesto que aún falta aunar esfuerzos para que las iniciativas particulares tengan buen recaudo en las instituciones estatales y en la empresa privada. Desde luego, el hecho de que al evento en el cual se dio a conocer esta herramienta se haya dado en un marco institucional con la presencia de autoridades tanto académicas como del poder real son, sin duda, un indicio de la preocupación de los entes estatales por recobrar la confianza de la ciudadanía.

Otra experiencia es la que ha llevado a cabo el Ayuntamiento de Madrid en diciembre de 2017 con la celebración de la *I Jornada de Comunicación Clara* que tenía como objetivo «ofrecer las herramientas necesarias para reducir los errores interpretativos y democratizar el acceso a la información». Dentro de los resultados de esta *I Jornada* destaca el reconocimiento de la comunicación clara como un derecho de la ciudadanía. En ese sentido, el Ayuntamiento orienta la aplicación de las estrategias de la comunicación clara principalmente en los documentos, lo que precisa su traducción a lenguaje claro. Este concepto de la traducción cobra un nuevo matiz.



Figura 54. I Jornada de Comunicación Clara, Ayuntamiento de Madrid.

Se trata de una lengua de especialidad, por lo general poco o nada comprensible para un usuario no experto, traducida a una versión menos compleja y, por ende, más clara.

Por su parte, la Comunidad de Madrid ha manifestado su interés en facilitar la realización de los trámites más demandados por la ciudadanía mediante el proceso de traducción de lenguaje opaco a lenguaje claro de cerca de 500.000 documentos identificados con el sello (figura 55) del Instituto Lectura Fácil.



Figura 55. Sello de certificación de documento traducido de lenguaje opaco a lenguaje claro

El Instituto Lectura Fácil mantiene suscritos numerosos acuerdos de colaboración y alianzas estratégicas con diferentes Instituciones públicas y privadas, entre ellas, varios Ministerios y Comunidades Autónomas, la Guardia Civil, el INAP (Instituto Nacional de Administración Pública), la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), la red EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español), el Defensor del Pueblo andaluz, etc. Esto hace suponer que estas instituciones deben mantener una comunicación fluida con los ciudadanos.

El siguiente esquema (figura 56) tomado del *Manual de Lenguaje Claro* (2017) del Instituto Lectura Fácil, resume de manera sencilla y comprensible las relaciones existentes entre la división político-administrativa española y da cuenta del vínculo entre el ciudadano o usuario, asumido como lector y

eje central, y el conjunto de actores tanto de la Administración como de las empresas. Es la administración local y las empresas con quienes el ciudadano establece una relación directa; por tal razón, son estos dos estamentos los que deben procurar un esfuerzo mayor en la calidad y en la claridad de los documentos que dirigen hacia los ciudadanos. Ahora bien, lo anterior no exime a la administración central como a la autonómica de sus obligaciones en el sentido de elaborar documentos claros y reivindicativos de los derechos de los ciudadanos. Quizá el mayor reto del conjunto de las administraciones radica en que se genere una verdadera sinergia de iniciativas desde la administración central hasta la local.

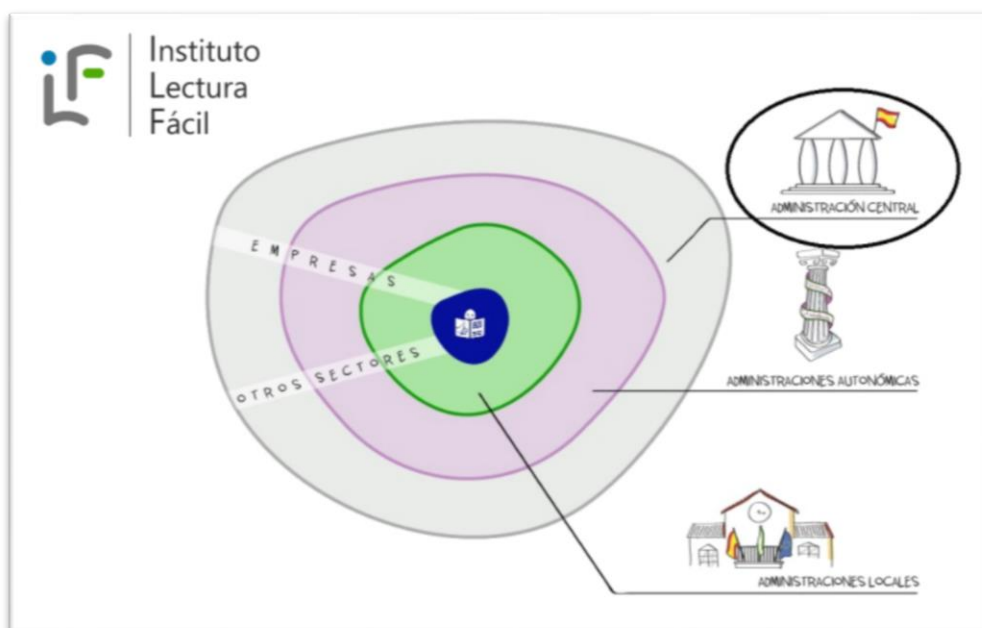


Figura 56. Relación administración-empresas-ciudadano (2017: 12).

El Instituto Lectura Fácil diseñó la guía titulada *Lenguaje Claro, comprender y hacernos entender* (2017). De acuerdo con la información de la web del Instituto, esta publicación ha tenido apoyo de la red Clarity de Reino Unido. La guía, como otras de su estilo, introduce aspectos teóricos sobre el Lenguaje Claro, así como precisiones en torno a su participación en diversas colaboraciones con instituciones del orden nacional y autonómico:

Ministerios y Comunidades Autónomas, la Guardia Civil, el INAP (Instituto Nacional de Administración Pública), la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), la red EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español), el Defensor del Pueblo andaluz, entre otros.

En la *Guía de Lenguaje Claro* (2017: 10), el Instituto señala la importancia de la lectura fácil indicando que sus principios se fundan en facilitar el acceso a la lectura, eliminar barreras para la comprensión de las personas en situación o riesgo de exclusión social, aquí se incluyen personas mayores, personas con discapacidad intelectual, personas con baja cualificación o poco conocimiento del idioma, entre otras. El Instituto Lectura Fácil realiza valiosos aportes desde el punto de vista teórico frente a lo que conlleva la lectura de documentos de carácter oficial. Algunos de los planteamientos más relevantes en ese sentido señalan las principales características de la lectura fácil acuñando una clasificación por niveles de dificultad y de la inclusión de ayudas visuales:



Figura 57. Guía Lenguaje Claro, comprender y hacernos entender (2017)

- Nivel I: El más sencillo, cuenta con abundancia de ilustraciones y escaso texto de complejidad sintáctica y variación lingüística baja.
- Nivel II: Incluiría vocabulario y expresiones de la vida cotidiana, acciones fáciles de seguir e ilustraciones.
- Nivel III: Sería el más complejo, introduciendo textos más largos, algunas palabras poco usuales y a veces con sentido figurado, saltos espaciotemporales y muy pocas ilustraciones.

lenguaje administrativo
Contra el lenguaje oscuro, contra el lenguaje recargado y espeso. Por un lenguaje claro.

CUADERNO DE BITÁCORA CÓMO SE ESCRIBE ESTILO ADMINISTRATIVO

USO RESPETUOSO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO PERLAS DEL BOE

Contra el lenguaje oscuro, el lenguaje claro

En una sociedad democrática la Administración sirve al ciudadano. La Administración está obligada a la transparencia, lo que implica un lenguaje accesible (fácilmente comprensible) y una burocracia mínima, que se sirva de las nuevas tecnologías, más económicas y eficaces, para los documentos administrativos y jurídicos.



En una sociedad democrática la Administración está obligada a la transparencia. (Ilustración: COSTA, con ClipArt ETC).

Una sociedad democrática obliga a la **modernización del lenguaje administrativo**, en el que todavía encontramos palabras y construcciones sintácticas difícilmente comprensibles para la ciudadanía. Y es que prácticamente hasta la **década de los ochenta** del siglo XX se arrastraban fórmulas que venían del XIX, cuando imperaba un **estilo rimbombante y complicado**, con textos llenos de **oraciones subordinadas y complejas**. De ahí, el lema de este blog:

Contra el lenguaje oscuro, el lenguaje claro; contra el lenguaje recargado y espeso, el lenguaje llano.

SOBRE MÍ



La claridad es la primera cualidad del estilo
Javier Badía

ACERCA DE...

- ...ESTE BLOG
- ...el lenguaje administrativo
- ...la modernización del lenguaje administrativo
- ...la modernización del lenguaje jurídico
- ...el lenguaje llano
- ...el lenguaje claro
- ...el lenguaje no sexista
- ...bibliografía

SEARCH: **BUSCAR**

GORJEOS

Tweets por @Badia_Jav

Javier Badía retwiteó

Figura 58. Blog lenguaje administrativo de Javier Badía (2010).

Otra de las propuestas que sobresalen en el panorama del movimiento del Lenguaje Claro es el blog *lenguaje administrativo* de Javier Badía. Es una

web que muestra distintos matices del Lenguaje Claro, que van desde el acercamiento a las novedades bibliográficas, hasta el análisis de documentos oficiales caracterizados por su opacidad léxica y semántica.

2.2.4 México



Figura 59. Manual de Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal (2004).

Frente a la implementación de la política del lenguaje claro, en el panorama de América Latina, destaca México. Dentro de sus logros sobresale la elaboración de un manual de lenguaje administrativo titulado *Manual de Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la Administración Pública*

Federal (2004). Esta obra auspiciada por la Secretaría de la Función Pública Mexicana tiene como objetivo «...ayudar a los servidores públicos a adoptar un lenguaje ciudadano para mejorar la comunicación escrita en la Administración Pública Federal (APF)» (2004: 5). Como se puede leer, es una obra destinada a las personas que trabajan en las oficinas de la administración, de modo que se prioriza la comunicación escrita desde el emisor, es decir desde el conjunto de las instituciones.



El *Manual de Lenguaje Claro* (2007) es otra de las publicaciones de la Secretaría de la Función Pública. Este volumen presenta una serie de indicaciones y reflexiones sobre la escritura de documentos oficiales. Plantea la importancia que tiene el receptor de los documentos, de modo que la adecuación del contenido juega un rol significativo.

De igual manera, precisa a qué tipo de documentos se

Figura 60. Manual de Lenguaje Claro (2007).

le aplican los principios del

Lenguaje Claro. La publicación también repasa sobre el uso de los canales virtuales y sobre los trámites en línea y establece la relación con conceptos como accesibilidad, usabilidad y Lenguaje Claro, por cuanto los contenidos para sitios web gubernamentales, según el *Manual* (2007: 64), deben cumplir con unos principios fundamentales:

- Informar u orientar
- Resolver un trámite
- Invitar a participar
- Recibir una queja

Además, el *Manual* recomienda la utilización del estilo de escritura de pirámide invertida (2007: 68) o también llamada de información descendente, dado que, por lo general, los documentos administrativos buscan completar requerimientos de los usuarios. De este modo, el usuario

tiene la potestad de decidir desde que comienza a leer si quiere seguir leyendo o no, o si se desplaza a otro apartado del texto que colme sus expectativas de información. De este modo, el que escribe deberá determinar el nivel de relevancia de lo que propone en el documento, acuñando estrategias que llamen la atención del lector, como son las infografías o el uso de elementos visuales que le permitan hallar lo que busca en el texto.

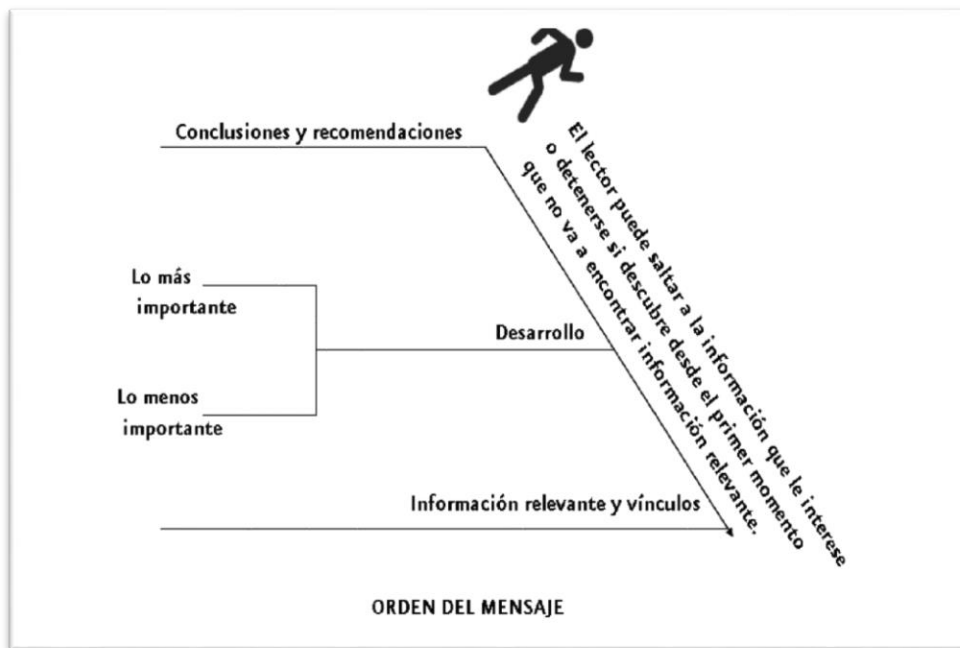


Figura 61. Modelo redacción de pirámide ascendente (2007: 68).

2.2.5 Estados Unidos: un caso aparte

El desarrollo de la política de Lenguaje Claro en Estados Unidos ha tenido, desde su surgimiento a hoy, una serie de cambios motivados, especialmente, por la inmigración y las políticas estatales frente al fenómeno migratorio. Estas políticas han estado ligadas a los cambios de gobierno, lo que supone la aplicación de distintas reglamentaciones según la orientación y la corriente política de quien esté en el poder. En este sentido, es necesario advertir algunas informaciones relevantes de cara al peso que tiene el origen de quienes llegan a suelo estadounidense y su estatus de

legalidad/ilegalidad en suelo estadounidense. Como es de dominio general, la gran migración de personas hacia Estados Unidos se da desde países de Centro y Suramérica. La población latina, en su mayoría, ha abandonado sus países de origen con la intención de mejorar su situación económica, a lo que se la haya llamado desde siempre el sueño americano; en otros casos han huido de la violencia y buscan unos mínimos de seguridad. Un número significativo de quienes se desplazan son personas con bajo nivel de escolaridad, algunas veces con bajos niveles de alfabetización en su lengua materna (español), otras veces con escasa suficiencia en lengua inglesa. Este perfil del inmigrante es el que normalmente vive en condiciones de ilegalidad y son objeto de persecución por las autoridades de inmigración lo que, posteriormente, desemboca en el proceso de deportación a sus países de origen. Se calcula que la población latina en Estado Unidos ronda alrededor de los 56.477.000 de habitantes. En Estados Unidos la concepción de ciudadano se refiere a tener un documento de la oficina de inmigración donde se indique que la persona puede permanecer en territorio estadounidense, con lo cual puede hacer efectivos sus derechos y así poder acceder a servicios como la salud. En ese sentido, muchos inmigrantes no se consideran como tales ciudadanos justamente por carecer de este tipo de documento y, por esa razón, asumen que no tienen derechos de ningún orden.

De acuerdo con Leticia Molinero, traductora, académica de la ANLE y presidenta de *Research Institute United States Spanish* (RIUSS), las comunicaciones gubernamentales dirigidas a los ciudadanos no siempre son recibidas y comprendidas adecuadamente. Plantea la académica que, desde su experiencia en la realización de traducciones de comunicaciones gubernamentales dirigidas a usuarios del sistema médico-sanitario, observaba las grandes limitaciones que presentaban los usuarios para comprender el contenido de las informaciones en inglés por la baja suficiencia en lengua inglesa y, en otros casos, porque los usuarios no se sienten implicados cuando en las comunicaciones se utiliza el término

ciudadano, dada la connotación que esta palabra presenta para la población ilegal, latina, principalmente. Según Molinero, más allá de que en Estados Unidos el Lenguaje Claro sea una política de Estado y haya permanecido desde su surgimiento en los años setenta a hoy, aún siguen existiendo barreras para el acceso de las personas con escasa alfabetización. Estas limitaciones están presentes pese a los esfuerzos en el mejoramiento de los contenidos de las comunicaciones, a la eliminación en gran medida del léxico opaco y de las construcciones sintácticas complejas. En el caso de la población latina la situación puede llegar a ser un poco más compleja, dado que un número significativo presenta baja alfabetización en español, su lengua materna, y bajas competencias en lengua inglesa, especialmente, en la comprensión lectora. Estas condiciones enrarecen un poco más el panorama, debido a que los textos divulgativos emanados de las oficinas gubernamentales están escritos en inglés justamente porque no están destinados a hispanohablantes.

La traducción aquí tiene rol crucial. Se trata, no solo de que los textos se traduzcan de acuerdo con la norma idiomática de la lengua meta, sino que la traducción se adapte a las necesidades de comprensión de los usuarios con competencias limitadas en comprensión lectora. Esto supone la adaptación de los textos a los principios del lenguaje claro. De otra parte, precisa María Cornelio (2017: 4) «no basta con que la traducción se adapte a los principios de Lenguaje Claro; se trata de que la traducción se adapte al marco social, cultural y político bajo el que vive el hispanounidense⁴⁸ promedio». La convergencia de distintas variedades del español es otro elemento para tener en cuenta. Por su parte, el Pew Research Center (2017), organización de investigación sobre las tendencias en Estados Unidos, publica una tabla (figura 62) donde presenta una cifra indicativa de la totalidad de la población hispana, así como el porcentaje de personas según su país de origen. De acuerdo con la información aportada por esta

⁴⁸ Según la ANLE, hispanounidense es un neologismo propuesto por esa corporación para referirse a los hispanos que viven en Estados Unidos.

organización, el encuentro de variedades de la lengua española que convergen en Estados Unidos es una muestra del crisol multicultural que ha venido construyendo una variedad propia que responde a las necesidades sociales, culturales y políticas de la población inmigrante.

Hispanic origin profiles, 2015
The 14 largest U.S. Hispanic groups by origin (based on self-described race or ethnicity)

Rankings Characteristics

U.S. Hispanic population – 56,477,000

POPULATION	1	Mexicans	35,758,000
FOREIGN BORN	2	Puerto Ricans	5,371,000
MEDIAN AGE	3	Salvadorans	2,174,000
HIGH SCHOOL	4	Cubans	2,116,000
COLLEGE	5	Dominicans	1,866,000
LANGUAGE	6	Guatemalans	1,384,000
CITIZENSHIP	7	Colombians	1,091,000
INCOME	8	Hondurans	853,000
POVERTY	9	Spaniards	799,000
INSURANCE	10	Ecuadorians	707,000
HOMEOWNERS	11	Peruvians	651,000
	12	Nicaraguans	422,000
	13	Venezuelans	321,000
	14	Argentineans	274,000

Rounded to the nearest thousand

Source: Pew Research Center tabulations of the 2015 American Community Survey (1% IPUMS).

Figura 62. Cifra indicativa de la población hispana en Estados Unidos (Fuente PRC)

De lo anterior se puede deducir que si bien cada persona que decide migrar al norte lleva consigo su construcción y visión de mundo y, desde luego, su propia variedad particular de la lengua es preciso señalar que en Estados Unidos se ha construido una variedad propia del español, a lo que responde la misión de la ANLE (2017):

- La ANLE tiene como misión el estudio, elaboración e implementación de las reglas normativas del español de los Estados Unidos de América.
- Preservar el uso de la lengua española estableciendo, difundiendo y promoviendo entre los hispanounidenses los criterios de propiedad y corrección mediante normas que justifiquen y clarifiquen ese uso.
- Cuidar que, en su constante adaptación a las necesidades particulares de los hablantes, el uso de la variante hispanounidense no afecte la unidad y comprensión del idioma en el ámbito hispánico.
- Ofrecer referencia autorizada a las instituciones públicas y privadas sobre el uso de la norma del español hispanounidense.
- Procurar que el español usado por todo hispanounidense sirva de base para el fortalecimiento de un bilingüismo auténtico que enriquezca la cultura de los EE. UU.
- Colaborar en los proyectos, planes y diseños para la enseñanza del español en los estados Unidos en todos los niveles de escolaridad, además de promover y fortalecer el patrimonio cultural hispánico.
- Colaborar en los proyectos de la Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Colaborar con la Real Academia Española y la Asociación de Academias de la Lengua Española.

Según los datos del *Mapa hispano de los Estados Unidos* (2016: 5) publicado por el Observatorio de la lengua española y las culturas hispánicas de la Universidad de Harvard, los datos demográficos son reveladores:

- De acuerdo con la Oficina del Censo de los Estados Unidos, en 2015 los hispanos representaban el 17,8% de la población, aproximadamente 56,6 millones.
- Se espera que la población hispana alcance un 23,4% de la población estadounidense en 2065.
- En los últimos años el número de hispanos nacidos en los Estados Unidos está creciendo más rápidamente que el número de inmigrantes hispanos.
- La edad promedio de los hispanos es menor que la de otros grupos raciales y étnicos en los Estados Unidos.
- Según la Oficina del Censo de los Estados Unidos en 2015, los cinco estados con la mayor población hispana eran: California (15,2 millones), Texas (10,7 millones), Florida (4,9 millones), Nueva York (3,7 millones) e Illinois (2,2 millones).

A pesar de estas cifras, la aplicación de la política de Lenguaje Claro está supeditada a la aplicación de lo que se ha denominado el *inglés claro* que busca la traducción de los documentos gubernamentales a una versión simplificada y ajustada a la variedad local. Con ello no se tiene en cuenta a la población hispana que, como ya se mencionó, en su gran mayoría no presenta la suficiencia necesaria para comprender textos de carácter institucional. Al respecto hay que decir que aun cuando las comunicaciones vengan en inglés claro, se presenta otro factor relevante como es la falta de conocimiento sobre el funcionamiento de la Administración, lo que puede constituirse en otra limitante para comprender el contenido de los documentos. En ese orden de ideas, la adaptación de las traducciones de los documentos escritos en inglés claro trae consigo un reto adicional, se trata de que la traducción esté adaptada al español hispanounidense claro, dirigido a un usuario que probablemente necesita más información de la que viene contenida en el texto. De aquí se derivan dos variables para tener en cuenta: una, tiene que ver con el texto de origen o texto original; la otra variable es el texto de salida o traducido. Aquí es donde la necesidad de adaptar el contenido tiene comienzo. Se trata de que el texto que es traducido se adapte a las características sociales, políticas y culturales del destinatario que lo leerá posteriormente. En conversación con la traductora Leticia Molinero, académica de la ANLE, planteaba que no bastaba con que la traducción fuera de calidad partiendo de los principios de sujeción de una norma lingüística; se trata de que lo que se traduce sea susceptible de ser comprendido por quien lo lee, en este caso, destinatarios con unos rasgos específicos de competencia lingüística, social, cultural y política. Luego, la tarea del traductor en términos de la implementación del Lenguaje Claro, o mejor, del español claro, estará sujeta a la variedad del español hispanounidense con todo y lo que de ello deriva: unas condiciones sociales y culturales específicas en un ordenamiento jurídico administrativo propio. A continuación, se incluye una tabla (figura 63) de la United States Census Bureau (2012: 3) que muestra con un poco más de exhaustividad el país de

origen de la población hispana y la cantidad de personas que están establecidas en suelo estadounidense.

Tabla 1.
Población de origen hispano o latino por tipo: 2000 y 2010
(Para información sobre la protección de la confidencialidad, errores ajenos al muestreo y definiciones, vea www.census.gov/prod/cen2010/doc/sf1.pdf)

Origen y tipo	2000		2010		Cambio, del 2000 al 2010 ¹	
	Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje
ORIGEN HISPANO O LATINO						
Total	281,421,906	100.0	308,745,538	100.0	27,323,632	9.7
De origen hispano o latino	35,305,818	12.5	50,477,594	16.3	15,171,776	43.0
No es de origen hispano ni latino	246,116,088	87.5	258,267,944	83.7	12,151,856	4.9
HISPANOS O LATINOS POR TIPO						
Total	35,305,818	100.0	50,477,594	100.0	15,171,776	43.0
Mexicano	20,640,711	58.5	31,796,256	63.0	11,155,547	54.1
Puertorriqueño	3,406,178	9.6	4,623,716	9.2	1,217,538	35.7
Cubano	1,241,685	3.5	1,785,547	3.5	543,862	43.8
Hispano o latino de otro tipo	10,017,244	28.4	12,270,073	24.3	2,252,829	22.5
Dominicano (República Dominicana)	764,945	2.2	1,414,703	2.8	649,758	84.9
Centroamericano (excluye mexicanos)	1,686,937	4.8	3,996,280	7.9	2,311,343	137.0
Costarricense	68,588	0.2	126,418	0.3	57,830	84.3
Guatemalteco	372,487	1.1	1,044,209	2.1	671,722	180.3
Hondureño	217,569	0.6	633,401	1.3	415,832	191.1
Nicaragüense	177,684	0.5	348,202	0.7	170,518	96.0
Panameño	91,723	0.3	165,456	0.3	73,733	80.4
Salvadoreño	655,165	1.9	1,648,968	3.3	993,803	151.7
Otro centroamericano ²	103,721	0.3	31,626	0.1	-72,095	-69.5
Sudamericano	1,353,562	3.8	2,769,434	5.5	1,415,872	104.6
Argentino	100,864	0.3	224,952	0.4	124,088	123.0
Boliviano	42,068	0.1	99,210	0.2	57,142	135.8
Chileno	68,849	0.2	126,810	0.3	57,961	84.2
Colombiano	470,684	1.3	908,734	1.8	438,050	93.1
Ecuatoriano	260,559	0.7	564,631	1.1	304,072	116.7
Paraguayo	8,769	-	20,023	-	11,254	128.3
Peruano	233,926	0.7	531,356	1.1	297,432	127.1
Uruguayo	18,804	0.1	56,884	0.1	38,080	202.5
Venezolano	91,507	0.3	215,023	0.4	123,516	135.0
Otro sudamericano ³	57,532	0.2	21,809	-	-35,723	-62.1
Español	100,135	0.3	635,253	1.3	535,118	534.4
Todos los otros hispanos o latinos ⁴	6,111,665	17.3	3,452,403	6.8	-2,659,262	-43.5

¹ Los porcentajes se redondean a 0.0.
² Los cambios observados en los recuentos de origen hispano entre el Censo 2000 y el Censo del 2010 se pueden atribuir a una serie de factores. Los cambios demográficos desde el año 2000, que incluyen nacimientos y muertes en una zona geográfica, o inmigración y emigración de una zona geográfica, producirán un impacto en los recuentos del Censo del 2010. Es posible que algunos cambios realizados desde el Censo 2000 en la redacción y formato de las preguntas para las personas de origen hispano hayan influido en los patrones de suministro de datos en el Censo del 2010. Además, los cambios realizados en los procedimientos de edición y codificación para las encuestas de origen hispano pudieron haber afectado los recuentos del 2010. Estos factores se deben considerar especialmente cuando se observan cambios para grupos específicos de hispanos.
³ Esta categoría incluye a personas que informaron ser de grupos indígenas centroamericanos, de la "Zona del Canal" y "centroamericanos."
⁴ Esta categoría incluye a personas que informaron ser de grupos indígenas sudamericanos y "sudamericanos."
⁵ Esta categoría incluye a personas que informaron ser de grupos indígenas sudamericanos y "sudamericanos."
Fuentes: Oficina del Censo de los Estados Unidos, *Compendio de Datos 1 del Censo 2000* y *Compendio de Datos 1 del Censo del 2010*.

aumento de personas que reportaron su etnicidad como hispano o latino.⁵

Más de la mitad del crecimiento en la población total de los Estados Unidos entre el 2000 y el 2010 se debió al aumento en la población hispana.

La población hispana aumentó de 15.2 millones entre el 2000 y el 2010, lo cual constituye más de la mitad del aumento de 27.3 millones en la población total de los Estados Unidos. Entre el 2000 y el 2010, la población hispana aumentó un 43 por ciento, cuatro veces el crecimiento de 10 por ciento de la población total.

Figura 63. Población de origen hispano-latino entre 2000 y 2010. Fuente: United States Census Bureau.

Por su parte, el Pew Research Center (2017) estima que más de diez millones de inmigrantes indocumentados viven en Estados Unidos y que no formaron parte de los datos del censo de 2010. Es una cifra significativa que elevaría considerablemente la totalidad de la población inmigrante que, en teoría, asciende a cincuenta y seis millones de personas.

2.3 RECAPITULACIÓN

El Lenguaje Claro como política estatal entraña la democratización de la lengua especializada, lo que implica la comprensión de las formas textuales y discursivas empleadas en los documentos públicos y en la realización de trámites ante la administración pública. Los procesos de modernización conllevan el esfuerzo de los Estados por lograr que la ciudadanía logre comprender el contenido de las actuaciones estatales. Esta meta solo puede concretarse con el mejoramiento de la presentación de las informaciones dirigidas a la ciudadanía, mediante la utilización de una sintaxis sencilla, la eliminación y/o la reducción de la opacidad léxica, la inclusión de glosarios y diccionarios que aclaren los términos complejos y de difícil traducción o simplificación. Sin duda, estas acciones generan en el ciudadano un mayor nivel de confianza en las instituciones, en la medida que el usuario tiene consciencia de lo que se le está informando y con ello tener mayor nivel de decisión y de acción sobre las exigencias estatales.

Capítulo 3. La administración pública: un campo de especialidad para usuarios no especialistas

Capítulo 3. La administración pública: un campo de especialidad para usuarios no especialistas	173
3.0 Introducción	177
3.1 <i>La gestión pública como objeto genérico de la administración pública</i>	179
3.1.1 <i>La administración pública como disciplina científica</i>	180
3.1.2 <i>La administración pública como estructura que realiza gestión</i>	181
3.1.3 <i>La administración pública como función del Estado</i>	183
3.2 <i>Gestión pública y administración pública</i>	187
3.2.1 <i>Gestión administrativa</i>	191
3.2.2 <i>Gestión económica y financiera</i>	193
3.2.3 <i>Gestión jurídica</i>	194
3.3 <i>Principales sectores de la gestión pública</i>	196
3.3.1 <i>El sector educación</i>	206
3.3.2 <i>El sector salud</i>	210
3.3.3 <i>El sector transporte</i>	212
3.3.4 <i>El sector hacienda</i>	217
3.4 <i>La administración pública en el mundo hispanohablante</i>	221
3.4.1 <i>Argentina: división administrativa</i>	221
3.4.1.1 <i>Administración pública de Argentina</i>	222
3.4.2 <i>Colombia: división administrativa</i>	222
3.4.2.1 <i>Administración pública de Colombia</i>	223
3.4.3 <i>España: división administrativa</i>	226
3.4.3.1 <i>Administración pública de España</i>	228
3.4.4 <i>México: división administrativa</i>	229
3.4.4.1 <i>Administración pública de México</i>	230
3.5 <i>Asociaciones y redes de la administración pública en el mundo hispano</i> ...	230
3.5.1 <i>SIARE</i>	230
3.5.2 <i>REDIAP</i>	231
3.5.3 <i>CLAD</i>	232
3.6 <i>Aproximación a la lengua de la administración pública</i>	232
3.6.1 <i>Los documentos públicos</i>	244
3.6.1.1 <i>Documentos administrativos</i>	246
3.6.1.2 <i>Documentos de los ciudadanos</i>	249

3.7	<i>Textos de los documentos públicos</i>	250
3.7.1	<i>Estilo del lenguaje administrativo</i>	258
3.7.2	<i>El léxico administrativo</i>	260
3.8	<i>Consideraciones sobre el modelo comunicativo estatal</i>	268
3.8.1	<i>Modalidad escrita</i>	271
3.8.2	<i>La interacción oral</i>	274
3.8.3	<i>El discurso administrativo</i>	276
3.8.4	<i>Usuario de la administración pública</i>	279
3.9	<i>Alfabetización</i>	280
3.9.1	<i>Nivel de escolaridad</i>	281
3.9.2	<i>Competencia léxica</i>	282
3.9.3	<i>Competencia terminológica en el campo de la administración</i>	283
3.10	<i>TIC y gobiernos electrónicos - GE</i>	284
3.10.1	<i>Modelo de comunicación electrónica</i>	286
3.10.2	<i>Los documentos administrativos electrónicos</i>	287
3.10.3	<i>Alfabetización digital</i>	288
3.10.3.1	<i>Competencia digital</i>	291
3.11	<i>El trámite</i>	291
3.11.1	<i>Racionalización y simplificación de trámites</i>	294
3.12	<i>Las lenguas originarias y el español como lengua de la administración</i> ..	297
3.13	<i>La traducción oficial y su influjo en la gestión pública: el caso de la lengua española en la Unión Europea</i>	300
3.14	<i>Español para fines específicos: el caso de la lengua de la administración</i>	302
3.15	<i>Recapitulación</i>	305

3.0 INTRODUCCIÓN

La administración pública es un ámbito especializado en el que la ciudadanía del común está involucrada de manera permanente. Esta relación, no siempre consciente por parte del ciudadano, demanda que, ante la realización de cualquier trámite, el usuario deba tener conocimiento acerca de qué exigen las instituciones y a qué tiene derecho. Durante los últimos 60 años las administraciones públicas en los estados democráticos han mantenido una constante transformación para alcanzar la mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de las entidades e instituciones que conforman este engranaje público. Esto a través de la aplicación de nuevos enfoques, como es la incursión de las TIC materializada en el gobierno electrónico, que conllevan necesarias reformas de modernización impulsadas por los distintos gobiernos y por la disposición de organismos supranacionales. Dichos cambios buscan ampliar los principios básicos de actuación propios de la administración pública: eficacia, transparencia, economía, participación ciudadana, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación. A la comprensión de estos principios, de la estructura de los Estados y de su funcionamiento administrativo, sobreviene la comprensión de las implicaciones terminológicas que de allí se derivan y que forman parte del dominio especializado de la administración pública.

3.1 *La gestión pública como objeto genérico de la administración pública*

La administración pública es un campo que ha recibido diversas definiciones a lo largo de su historia⁴⁹, tanto así que no siempre ha sido una expresión compuesta y además ha tenido significados distintos según el contexto histórico donde ha estado presente. Frente al comportamiento semántico del término *administración* Postigo de de Bedia (1999: 19,20) alude que:

El comportamiento semántico del término “administración” está implícito en todo contexto histórico-institucional y aparece siempre vinculado a los sistemas políticos imperantes. En sistemas autocráticos o totalitarios, la “administración” se identifica con los mecanismos de actuación que emplean los gobernantes para satisfacer sus privilegios y, a la vez, recibir y procurar satisfacer las demandas provenientes de los ciudadanos administrados.

Postigo de de Bedia (1999: 20) ahonda en sus consideraciones sobre la «administración» para mostrar el sustrato político que enmarca la aparición del adjetivo *pública*:

En estados de derecho, lo administrativo adquiere sentido de actividad subordinada a lo político, como práctica de las decisiones adoptadas por los legítimos representantes del pueblo. En democracias pluralistas, el término “administración” se encuentra siempre asociado al calificativo “pública”, dando lugar a la conformación de la lexía compuesta “Administración Pública”. Esta lexía, en un contexto institucional sistemático, permite contender significativamente el accionar de los tres órganos de gobierno de un estado democrático: Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial.

A pesar de las distintas dificultades que entraña definir a la administración pública, históricamente los tratadistas han concebido estas definiciones generalmente desde tres aspectos diferentes:

⁴⁹ Ana María Postigo de de Bedia (1999) sostiene que historiadores y escritores utilizaban el término “administratio” en diversos contextos valiéndose de la ideología social y política sobre la que el texto se apoyaba. Según la autora, los diccionarios latinos muestran este panorama al presentar como sinónimos de “administratio” palabras como “régimen, gobierno, cargo, oficio o ministerio”.

1. como disciplina científica;
2. como estructura que realiza gestión;
3. como función del Estado.

El primer aspecto, concibe a la administración pública como una disciplina científica autónoma que busca su consolidación. Por su parte, el segundo tiene un enfoque jurídico formalista que describe al aparato administrativo gubernamental de una manera rígida y estática. Por último, el tercer aspecto, con un matiz dinámico, la define como un proceso, es decir, una acción continua del aparato estatal que pretende satisfacer las demandas de la comunidad.

3.1.1 *La administración pública como disciplina científica*

El estudio de la administración pública como ciencia comporta serias discusiones entre los tratadistas sobre la dificultad para establecer el objeto de estudio y su método, así como la correlación entre ambas. El estudio de la administración pública como ciencia comporta serias discusiones entre los tratadistas dada la dificultad para establecer tanto su objeto de estudio como su método, así como la correlación entre estos dos planos. Al respecto Sánchez (2001: 206) alude a la dificultad que supone definir y estudiar un solo objeto de la administración pública, debido a que este «es complejo, cambiante, histórico, dinámico y está sujeto a un conjunto de circunstancias e influencias externas que han determinado su rumbo. Las orientaciones del objeto de estudio han tomado forma en el Estado, el gobierno y los poderes legislativo, ejecutivo y judicial». Según González (2005: 163) cuando se intenta definir a la administración pública como ciencia, se intenta definir también su objeto de estudio ubicando a la actividad organizadora del Estado como punto de partida, posteriormente al poder ejecutivo, de manera reciente al gobierno y, en los últimos tiempos a las políticas públicas, al *management*, entre otros. Para Guerrero (1981: 214) «la administración

pública es un objeto de estudio consistente en la mediación entre el Estado y la sociedad. Es, por este hecho, un fenómeno identificable y definible».

De igual forma, González (2005: 169) y otros autores contemporáneos han defendido que el Estado es el objeto de estudio, dado que tanto el Estado como la Administración Pública comparten los mismos fines: «el bienestar de los ciudadanos, pero también tiene que cumplir con las funciones de dominación y dirección». Guerrero (2000: 41) señala frente a la función social de la administración pública que

La Administración Pública tiene una función social en la sociedad, porque es una capacidad activa en pro de su desarrollo y preservación. Es la materia administrativa relacionada con la sociabilidad humana, en la vida colectiva de los hombres, lo que la administración debe asegurar pues su objeto es el bienestar social.

En la actualidad hay discusiones sobre la precisión del objeto de estudio de la administración pública y con ello influye sobre los alcances de su propia definición. Sin embargo, la mayoría de los tratadistas están de acuerdo en que la administración pública es el medio que tiene el Estado para entrar en contacto directo con la sociedad.

El Estado entonces, entra en contacto con la sociedad, la organiza, la dirige y ejerce su dominación por medio de la administración pública. El Estado busca ejercer su dominación, pero también busca el bienestar colectivo de la sociedad que le dio origen. Por ello, en el afán del cumplimiento de estas funciones, la administración pública asume como su responsabilidad la satisfacción de las necesidades sociales y la protección de propiedad y la integridad de los ciudadanos. (González 2005: 165)

3.1.2 *La administración pública como estructura que realiza gestión*

La administración pública también es entendida como una estructura institucional donde se relacionan las distintas organizaciones públicas que administran los servicios del Estado y, que gestionadas por el poder ejecutivo (gobierno), permiten a dichas instituciones llegar directamente a los ciudadanos para establecer un vínculo. Esta estructura institucional, a su

vez, posibilita a las administraciones públicas ser visibles ante sus respectivas comunidades y, al mismo tiempo, que las personas acudan a ellas, para obtener respuestas a sus diferentes problemas o necesidades y la realización de procedimientos y trámites.

Cualquier administración pública es una organización, así como las entidades que la conforman. Tal es el caso de las formalmente independientes (agencias, organismos autónomos o empresas públicas) y las que no lo son (departamentos centrales). Esto al margen de que el entorno de estas organizaciones esté configurado por otras unidades administrativas y de que sus objetivos y decisiones estén condicionados por los criterios de instancias superiores. Un ejemplo lo ilustra Ramió (2010: 1):

Por ejemplo, un ayuntamiento o alcaldía es una organización, pero cualquiera de sus unidades administrativas diferenciadas, formalmente independientes o no, pueden ser analizadas como si fueran organizaciones con entidad propia ya que poseen todos los elementos que caracterizan a una organización.

Es así como este engranaje institucional público representa visiblemente al Estado en cabeza de la gestión del gobierno. Y posiciona a la administración pública como una estructura organizacional capaz de gestionar las actividades que le son propias. Algunos rasgos de las actividades los señala Calvo Ramos (1980: 10,11):

1. La Administración está al servicio de una comunidad organizada políticamente a partir de una Constitución: la idea de Administración remite a la existencia de una comunidad soberana.
2. La Administración, como consecuencia de la existencia por encima de ella de centros superiores de poder, lógicamente adquiere una posición subordinada. Su gestión es 'subordinada'.
3. Como consecuencia lógica del principio de legalidad, la actividad de la Administración es una actividad jurídica, dado que está sometida a Derecho.
4. Es una actividad racional. Además de sujetarse al esquema dado por el Derecho debe perseguir la máxima eficacia con ayuda de técnicas que pueden ser perfectamente importadas del sector privado. Es una actividad organizada.
5. Esta actividad, desarrollada racionalmente con base en normas jurídicas, es simultáneamente una actividad privilegiada, en cuanto que la Administración cuenta con instrumentos distintos a los que pueden utilizar

los particulares; lo que explica las ventajas posicionales de que dispone la Administración para vencer eventuales resistencias de ciudadanos que intentan hacer prevalecer sus intereses particulares sobre colectivos que la Administración representa.

6. La Administración gestiona intereses públicos, los cuales dependen de la Constitución o de la sociedad, con lo cual su tutela es materia de decisión política.
7. De toda esta concatenación de elementos que hemos visto en apartados anteriores se deduce que, si la gestión de la Administración es subordinada, si debe estar sometida al principio de la legalidad, han de existir posibilidades de controlar el ejercicio de sus poderes.

3.1.3 *La administración pública como función del Estado*

En cuanto a la visión dinámica de la administración pública como una función del Estado, es vista más que un engranaje institucional rígido, sino que es «la actividad organizadora del Estado» (Guerrero 1997: 25), «es el gobierno en acción» (Woodrow 1967: 85), o el «Estado en acción» (Dimock 1967: 12). En este caso, converge la teoría y la práctica estatal para interesarse por los problemas de la sociedad con el fin de resolverlos. De manera que la administración pública tiene una estrecha relación con los problemas sociales, económicos, de salud, obras públicas y todos aquellos servicios que un Estado debe prestar a sus ciudadanos. En ese sentido, la administración pública busca cumplir con la responsabilidad del Estado de asumir en su justa medida la búsqueda del bienestar de su población. Al respecto señala Guerrero (1997: 41)

La Administración Pública es más que una técnica y dirección eficientes, se interesa primordialmente por los problemas de la sociedad, (...). La Administración Pública, desde el principio hasta el final, tiene relación con los problemas sociales y económicos concretos, tales como la salud, obras públicas, planeación regional y todos aquellos campos relacionados con la actividad gubernamental.

Para conocer con un poco más de exhaustividad los entramados que la administración pública desvela como función del Estado, es necesario abordar algunos conceptos que esclarecen su definición, sus alcances y su relación con las personas del común. Elementos como Estado, sus formas de organización territorial y las formas de gobierno, son clave para entender

los alcances, la organización, el tamaño y las funciones que tiene la administración pública dentro de los cuatro Estados⁵⁰ que forman parte de este estudio. En este sentido, Guerrero (1997: 23) señala que «La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Dicha administración, por principio, es una cualidad del Estado y solo se puede explicar a partir del Estado».

De esta manera, hablar del Estado en un marco democrático es reconocer una forma de organización política donde convergen tres elementos básicos constitutivos que lo configuran y lo estructuran: el territorio, la población y el poder. Ya lo ilustra Acosta Romero (1988: 60) mientras define Estado como «una organización política soberana, de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y de administración que persiguen determinados fines mediante actividades concretas».

El territorio lo componen todos aquellos espacios físicos que están demarcados en un país y que pueden ser terrestres, marítimos o aéreos. Dentro de este territorio está la población correspondiente al número de personas que habitan las áreas rurales y urbanas. Finalmente, el territorio y la población son gobernadas y cohesionadas a partir de los poderes públicos representados en un conjunto tripartito de autoridades que ejercen el poder político en el Estado. Los poderes, a su vez, están compuestos por el ejecutivo (gobierno), el legislativo (congreso, parlamento, o asamblea) y el judicial (cortes, juzgados y tribunales). Los poderes deben conservar el equilibrio y la seguridad, dentro y fuera del Estado y ejercen autoridad soberana internamente para mediar en la relación entre las personas, grupos y sociedades que lo conforman. También su actuación alcanza un marco externo donde implica una relación con los demás Estados o con la comunidad internacional.

⁵⁰ Argentina, Colombia, España y México.

A partir de los tres elementos básicos del Estado se establece una forma de organización territorial que permite una organización pactada que recoja los intereses y aspiraciones de su población y permita la adecuada distribución y administración de todos los recursos. Teóricamente se pueden distinguir dos concepciones opuestas de organización territorial de un Estado: una es de tipo centralista (Estado unitario) y la otra de tipo complejo (Estado federal). Estas concepciones opuestas entre sí ubican dos tendencias que pueden permitir que cada país establezca su propia forma de organización territorial, con posibilidades de otorgar más o menos autonomía a las regiones, provincias o municipios, así como establecer procesos de descentralización.

Los Estados que se establecen basados en una forma de organización territorial unitaria o centralista -como su nombre lo indica- se caracterizan por su tendencia a conservar un solo centro de poder político que ejerce su acción a lo largo de todo su territorio a través de sus autoridades locales delegadas. Esto significa que concentra un solo poder legislativo, un poder judicial, y un solo poder ejecutivo que realizan sus actuaciones desde una constitución política que rige en todo el territorio y a la cual se hallan sometidas todas las autoridades y habitantes del Estado. En estos Estados unitarios el poder central podría ir dando algunas competencias a las regiones, departamentos y demás gobiernos locales, para llevar a cabo procesos de descentralización administrativa.

Al mismo tiempo que cada país adopta desde su constitución nacional una forma de organización territorial o forma de Estado, también establece una forma de gobierno, que se convierte en el modelo de organización teniendo en cuenta la relación que existe entre los distintos poderes del Estado (ejecutivo, legislativo y judicial). De esta manera, este modelo define y estructura el poder político que ejerce la autoridad en el Estado, coordinando todas las instituciones que lo conforman. Con ello establece unos mecanismos de regulación, distribuyendo las competencias de los órganos que componen el gobierno.

Es dentro de la esencia del Estado donde se ubica la Administración Pública como parte integral de su función administrativa, como la actividad organizadora del Estado y la parte visible del gobierno. En el marco de la definición anterior, la figura 64 brinda una síntesis del concepto de Estado y su relación con la administración pública:

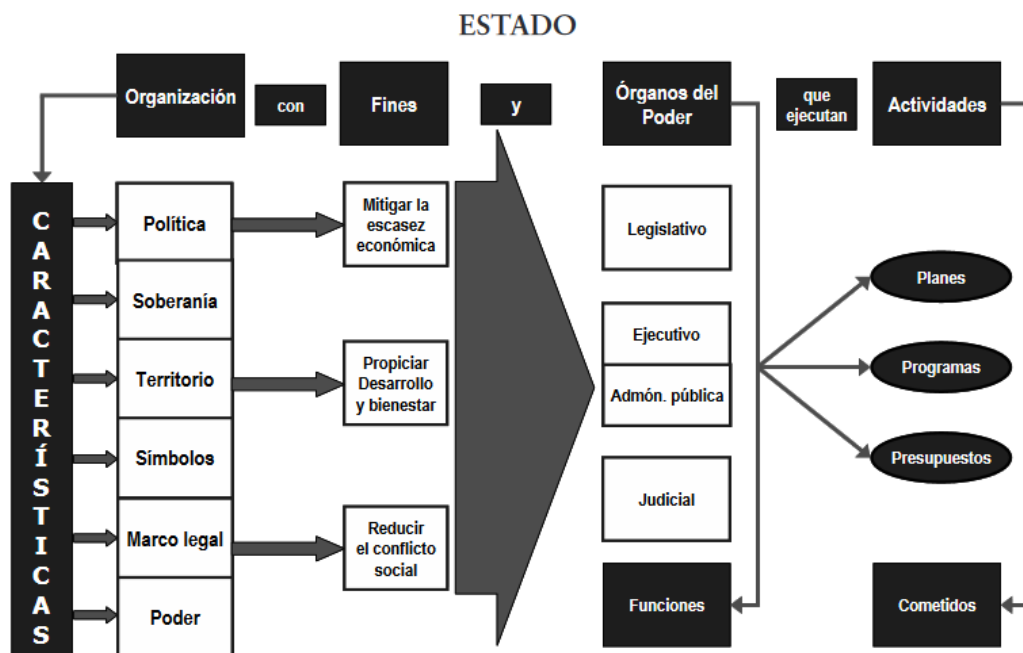


Figura 64. El Estado. Tomado de Gómez Díaz de León, Carlos (2015: 39)

La administración pública, como señala Guerrero (1997: 24), se puede definir como una actividad del Estado que busca satisfacer las demandas de la sociedad. Esta noción ha sido ampliamente consensuada por algunos teóricos

En Alemania, Carlos Marx se refirió sobre la administración pública como la actividad organizadora del Estado y Lorenz van Stein como la actividad del Estado; en tanto que, en los Estados Unidos, Woodrow Wilson se refería a ella como el gobierno en acción, mientras Luther Gulick como el trabajo del gobierno y Marshall Dimock lo definía como el Estado como constructor.

Al respecto, Guerrero (1997: 25) sostiene que «la administración pública constituye la actividad organizadora del Estado, que está encaminada a producir las condiciones que facilitan la perpetuación de la sociedad y crear las capacidades de desarrollo de los elementos que la constituyen». Mientras que Woodrow (1967: 85) afirma que «La administración es la parte más visible del gobierno; es el gobierno en acción, es el poder ejecutivo, el que actúa, el aspecto más visible del gobierno y es, desde luego, tan viejo como el gobierno mismo». Y añade que «La Administración Pública es el lado práctico o comercial del gobierno, ya que su finalidad es que los negocios públicos se realicen eficientemente y de acuerdo con los deseos del público como sea posible» (1967: 85). Finalmente, para Dimock Marshall (1967: 12)

La administración pública no es meramente una máquina inanimada que ejecuta irreflexiblemente el trabajo del gobierno. Si la administración pública tiene relación con los problemas del gobierno, es que está interesada en conseguir los fines y los objetivos del Estado. La administración pública es el Estado en acción, el Estado como constructor.

Según estas posturas teóricas, el Estado se sustenta en la conducción que ejerce el poder ejecutivo (gobierno), que mediante el conjunto de instituciones estatales actúa, dirige y acciona a la sociedad. Los entes de carácter estatal conforman la Administración. A su vez, están supeditados a un marco normativo dado por el poder ejecutivo tendiente al logro de sus fines. (Tello 2009).

3.2 *Gestión pública y administración pública*

La administración pública actualmente es llamada indistintamente como gestión pública. Esto debido a la incursión de nuevos enfoques que desde la década de los setenta del siglo XX empiezan a introducir los

conceptos de *management*⁵¹, o de *public management*⁵² como reemplazo de los rígidos preceptos de la administración pública burocrática que hasta ese momento dominaban. Con estos cambios, según Prats i Català (2005: 70)

Se añadió a la legitimación legal tradicionalmente exigida a las administraciones públicas no solo la exigencia de los valores de equidad social y participación planteados por la transición al Estado social y democrático de Derecho, sino también nuevas exigencias de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

De acuerdo con Cabrero Mendoza (1998: 22) este concepto novedoso de *public management* se regía bajo el supuesto de que

Los problemas más importantes de una dependencia gubernamental se relacionan con cómo manejar adecuadamente sus recursos para sobrevivir, cómo interrelacionarse de manera óptima con otras dependencias y con el usuario (cliente) del servicio que se provee y cómo redefinir constantemente la misión para hacer viable en el largo plazo la acción institucional.

En palabras de Galinelli y Migliore (2015: 19) los cambios propiciados en las organizaciones se extendieron a las entidades oficiales

«El cambio de paradigma de manejo de las organizaciones hacia organizaciones más dinámicas, flexibles y focalizadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes⁵³. Este cambio de paradigma también impacta en la organización pública, en donde a raíz de un nuevo modelo de Estado, se comienzan a adoptar los conceptos de la teoría de la administración de organizaciones privadas a la pública, como respuesta también a romper con el modelo burocrático predominante.

Estos cambios trajeron consigo la incorporación en el sector público de técnicas y herramientas del *management* aplicadas exitosamente en la gestión empresarial del sector privado. Sin embargo, se presentaron

⁵¹ Según Alterson (2010) el Management o gestión fue un movimiento que creó métodos y herramientas de gestión empresarial. Surge de las escuelas de relaciones humanas y del comportamiento organizacional centradas principalmente en las personas, en la motivación, en el liderazgo, Sociedad del Conocimiento, en las capacidades y en las competencias.

⁵² A su vez Cabrero Mendoza (1998) sostiene que el *Public management* o gestión pública refiere a la aplicación de técnicas, herramientas y métodos del *management* en el sector público para buscar mayor eficiencia y eficacia en los procesos, así como el ahorro de los recursos.

⁵³ Esta es la conceptualización inicial que se hacía del ciudadano a partir de la instauración del nuevo paradigma de gestión. (Galinelli y Migliore 2015: 19)

problemas en su aplicación debido a que no se tuvieron en cuenta las marcadas diferencias entre el sector público y el privado. Posteriormente, le siguió la corriente reformista de la Nueva Gestión Pública o *New Public Management* en los años ochenta y noventa, que buscaba superar los bloqueos que se presentaban, así como romper la barrera entre lo público y lo privado. Omar Guerrero (1998: 27) expone lo que considera es el menú de ofertas del nuevo *management* público:

En primer lugar, propone desviar los servicios de la administración pública del ciudadano y orientarlos hacia el consumidor. En segundo lugar, plantea aumentar la eficiencia de los servicios públicos desagregando a las burocracias gubernamentales en unidades configuradas alrededor de la noción de agencia especial financiada por el consumidor, desarrollando al mercado en su seno (Reschenthaler y Thompson 1996: 16-20). En tercer lugar, sugiere una administración de personal sin servicio civil donde impere el contrato, la evaluación de resultados y sueldos bajo incentivos. Finalmente, aconseja someter las operaciones gubernamentales a la competencia interna y externa con base en razones de mercado, más que en causales administrativas. En suma, el *neo-management* público enfatiza una nueva esencia empresarial para el gobierno, o más bien intra-empresarial, que reemplazará a su agotada naturaleza burocrática.

Actualmente, la administración pública se mantiene en constantes cambios y las nuevas corrientes, antes mencionadas, han aportado su modernización y ajuste a las demandas sociales. Ello ha permitido que se acepte los términos de administración pública y gestión pública como sinónimos, que se han complementado para hacer de ellas la evolución. Al respecto, señala Galinelli y Migliore (2015: 19) que

Se puede decir que resultaría dudoso hablar de Gestión Pública como una teoría superadora de la Administración Pública por la falta de sustento teórico planteado. Pero sí se puede tomar a la gestión pública como una línea de acción más completa que la administración, focalizándose, no sólo en el manejo de los recursos y la mirada hacia adentro de la organización, sino también en el reconocimiento y actuación con el entorno de la misma en pos del logro de los objetivos.

Frente a la administración pública o gestión pública, entendida como la actividad del Estado, se puede encontrar la clasificación propuesta por Guerrero (1997: 34) que consta de dos grandes tipos de actividades: las

funcionales y las institucionales. Las primeras «tienen como propósito dirigir la realización del trabajo que es el objeto vital de la administración pública; en tanto que las actividades institucionales son aquellas cuyo objeto es el mantenimiento y operación de la administración pública, por cuanto que constituye un organismo».

Dentro de las actividades funcionales para dirigir el trabajo del Estado, la gestión pública focaliza los distintos sectores de la sociedad (hacienda, salud, interior, justicia, entre otros) que deben ser atendidos para llevar a cabo la aplicación efectiva de todos los procesos e instrumentos propios que la Administración ha creado para tal fin. Con esto se procura una mejora constante en el aprovechamiento de los procesos administrativos e institucionales. Así se busca maximizar la calidad de los trámites y servicios a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

De igual forma, la administración pública, dentro de sus actividades institucionales, establece periódicamente procesos de mejoramiento en las distintas áreas de la gestión. Así, promueve la homologación de métodos, adopción de buenas prácticas, eliminación de normas que entorpecen el quehacer gubernamental y el empleo de herramientas que fomenten el incremento de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones. En ese sentido, Ramió (2010: 4) hace referencia a la mejora y control a los que deben estar abocadas las organizaciones públicas que conforman la administración pública dado que

(...) están inmersas en una constante transformación en su intento de adecuar sus realidades internas a las nuevas exigencias de sus entornos. (Para lograrlo las organizaciones públicas) diseñan sistemas de información y control que facilitan el diagnóstico continuo de los elementos organizativos y, en caso necesario, se impulsan lógicas de cambio y de mejora organizativa.

Finalmente, en cada una de las actividades de la Administración se distinguen tres tipos de gestión: administrativa, financiera y económica, y jurídica. Estas actividades revelan la relación estrecha que tiene la administración pública con otras disciplinas. Así la ciencia administrativa se

ve reflejada en la gestión administrativa. La gestión económica y financiera guarda relación con la economía y la gestión jurídica o legal con la ciencia jurídica. Cada uno de estos tipos de gestión se encuentran interrelacionados y son complementarios entre sí. De manera que están unidos en cada una de las actividades que debe desempeñar la gestión pública para lograr la eficiencia y la eficacia en los resultados de sus procesos internos y externos, de cara a proveer productos y servicios a los ciudadanos.

3.2.1 *Gestión administrativa*

Este tipo de gestión se empeña en la consecución de los objetivos y metas trazadas por las estructuras institucionales de Administración. Tiene definida su acción dentro del esquema de intervención del Estado bajo las etapas primordiales del proceso general administrativo: planeación, organización, dirección o ejecución y control. Cada administración pública establece dentro de su marco político-administrativo distintos sistemas que se encargan de realizar dichos procesos. Algunos sistemas en términos generales pueden ser: de recursos humanos, de abastecimiento, de control, de planeamiento estratégico, de modernización de la gestión pública, entre otros.

A partir del actual paradigma de la *Nueva Gestión Pública* los gobiernos siguen un modelo moderno de gestión y administración del aparato estatal. Con ello busca la efectividad en sus servicios, que, además, ubica a la gestión estratégica de Recursos Humanos (RRHH) como un elemento importante y decisivo para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los resultados y servicios en el sector público. Sobre este particular, Longo (2002: 21) resalta su importancia y define así la gestión estratégica de RRHH:

El diseño e implementación de políticas y prácticas de personal que consideren la optimización, el mantenimiento y el enriquecimiento del plantel, orientadas según un conjunto de prioridades básicas de la organización. Es decir, la configuración de estrategias de gestión de personal que deben ponerse al servicio de la institución y su razón de ser para poder lograr sus objetivos.

De igual forma, el autor describe la necesidad de un sistema integral de RRHH a partir de siete componentes básicos: planificación de recursos humanos, organización del trabajo, gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del desarrollo y la gestión de las relaciones humanas y sociales. De otra parte, en la aplicación de distintos enfoques en la gestión pública que provienen de las organizaciones del sector privado se destacan el enfoque de gestión por procesos y el enfoque de gestión por resultados, los cuales, llegan para intentar resolver los problemas de eficiencia y eficacia y, agregar valor público (Chica 2011: 64)⁵⁴. El enfoque de gestión por procesos orienta todas sus actividades a la satisfacción del cliente (en este caso al ciudadano) y concibe a la organización pública más dinámica con capacidad de crear valor. En ese sentido Mallar (2010: 2) advierte sobre este enfoque:

La organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados, donde la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia una concepción horizontal, desplazándose el centro de interés desde las estructuras hacia los procesos, como metodología para mejorar el rendimiento, concentrándose en el diseño disciplinado y cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización.

Este enfoque también hace énfasis en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). En palabras de Chica (2011: 65) «para agilizar y permitir la realización descentralizada e incluso deslocalizada de las actividades en el marco de procesos estandarizados, (...) dado que su uso se atribuye como garante de la disminución de tiempos y recorte de distancias en la prestación oportuna de servicios». Mientras tanto el enfoque de gestión por resultados hace especial énfasis en la medición de los resultados de la gestión en términos de logro de objetivos y metas,

⁵⁴ Para Moore toda mejora gerencial se expresa en términos de creación de valor que es reinterpretado por la ciudadanía. En este sentido, el valor público a diferencia del concepto del valor en la administración empresarial es más complejo y mucho más subjetivo. Al igual que Osborne y Gaebler, Moore plantea que las organizaciones públicas más que “hacer dinero”, buscan conseguir objetivos trazados políticamente de manera eficiente, pero ante todo eficaz (Moore 1995: 63-64).

«sirviendo como instrumentos de verificación y priorización de avances en cuanto al grado y porcentaje de resultados alcanzados en pro de beneficios, para las poblaciones objetivo» (Chica 2011: 66).

La Gestión por resultados busca orientar la acción de los actores hacia la creación de valor público (Moore, 1995) mediados por la puesta en uso de instrumentos de gestión y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, en forma colectiva, coordinada y complementaria, para cumplir los objetivos anteriormente señalados. (García y García 2010).

2.2.2 *Gestión económica y financiera*

La gestión económica y financiera comprende un conjunto de elementos administrativos de las entidades públicas de un país que hacen posible la captación, asignación y control de los recursos económicos para alcanzar los objetivos y las metas del sector público. Como lo afirma Pimienta y Pessoa (2015: 1) «la gestión financiera pública cumple un papel clave en el proceso de asignación y uso de los recursos públicos y en la gestión macroeconómica».

Para llevar a cabo este tipo de gestión realiza su actuación a partir de los principios, las normas, los organismos, los recursos, los sistemas y los procedimientos que intervienen en las operaciones de programación, gestión y control necesarios tanto para la captación como para el gasto de los recursos. Por lo anterior, en la gestión económica y financiera se pueden distinguir distintos componentes: la administración del presupuesto, la contabilidad, la administración de la deuda (crédito público), la administración del efectivo (tesorería), la administración tributaria, compra y contratación de bienes y servicios, entre otros.

De otra parte, la demanda permanente de eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos económicos y financieros obliga a la gestión pública a implementar herramientas de control y monitoreo que pueden variar entre países. Para ello se establecen distintos indicadores que puedan medir la gestión de cada uno de los procesos. Sobre este particular Pimienta

y Pessoa (2015: 3) resalta la necesidad del desarrollo de indicadores de tesorería:

El desarrollo de indicadores de tesorería es vital para medir y comunicar los resultados de manera sencilla y directa. Esto también influye en la estrecha coordinación de las funciones de gestión de caja y de deuda en los organismos públicos para lograr un importante impacto financiero, ahorro de recursos y transparencia.

Otros temas destacables en la gestión económica y financiera son la compra y contratación pública, así como la aplicación de buenas prácticas contables que se convierten en pilares para una sólida gestión de los recursos públicos. De igual forma, el uso de las TIC ha facilitado la gestión de grandes cantidades de información financiera para la creación de robustos sistemas de gestión. Destacan también los sistemas electrónicos que dan soporte a la compra y contratación de bienes y servicios.

3.2.3 *Gestión jurídica*

La doctrina administrativista ha coincidido siempre en considerar que el derecho administrativo es el conjunto de normas jurídicas reguladoras de la administración pública (Mir 2003: 61). Es así como las actividades administrativas de la gestión pública dependen en gran medida de la ley y se encuentran regidas y condicionadas por una regulación legal específica. Según expresa Hartmut (2012: 12) su vinculación a la ley muestra diferentes intensidades

Puede ser estricta, con la consecuencia de que la administración debe actuar de una determinada manera cuando concurra el supuesto de hecho legal (actividad administrativa reglada). Pero puede ser también más laxa, de forma que la administración disponga de un cierto margen de discrecionalidad aun concurriendo el supuesto de hecho legal (actividad administrativa discrecional).

Sin embargo, también hay actividades administrativas de la gestión pública que no se encuentran determinadas en la ley y, por tanto, le permite

actuar a la administración pública por propia iniciativa y según su propia concepción de lo que deba hacerse.

Cada vez que la gestión pública lleva a cabo un acto en ejercicio de su función administrativa se producen efectos jurídicos. Como alude Agustín Gordillo (1969: 40) el «acto administrativo es el dictado en ejercicio de la función administrativa, sin interesar qué órgano la ejerce». Además, en sentido más restringido, este acto se manifiesta como «la declaración unilateral de voluntad de un órgano del poder público en ejercicio de la función administrativa, con efectos jurídicos directos respecto de casos individuales específicos» (Fernández 2016: 132). De otra parte, frente a la relación de la Administración con el ciudadano existen criterios jurídicos basados en los rasgos distintivos propios de la actividad administrativa de intervención y la actividad administrativa de prestación. Estos criterios permiten establecer un marco de acción para llevar a cabo la gestión pública. Al respecto sostiene Hartmut (2012: 10)

La actividad administrativa de intervención es aquella que incide en la esfera jurídica del ciudadano, limitando su libertad o derecho de propiedad, imponiéndole, en definitiva, cargas y obligaciones. La actividad administrativa de prestación, en cambio, confiere al ciudadano prestaciones y otros beneficios. En el primer caso, la administración muestra su autoridad, empleando la coacción, si es necesario, para imponer sus mandatos, mientras que en el segundo se presenta amable y dispuesta a ayudar y favorecer al ciudadano.

Finalmente, se puede ver cómo la administración pública debe realizar su gestión bajo el principio de legalidad guardando relación con el derecho y el apego a la constitución y la ley. Calvo Ramos (1980: 10, 11) expone los rasgos propios de la actividad administrativa y su sujeción a la ley:

- Como consecuencia lógica del principio de legalidad, la actividad de la Administración es una actividad jurídica, dado que está sometida a Derecho.
- Es una actividad racional. Además de sujetarse al esquema dado por el Derecho debe perseguir la máxima eficacia con ayuda de técnicas que pueden ser perfectamente importadas del sector privado. Es una actividad organizada.

- Esta actividad, desarrollada racionalmente con base en normas jurídicas, es simultáneamente una actividad privilegiada, en cuanto que la Administración cuenta con instrumentos distintos a los que pueden utilizar los particulares; lo que explica las ventajas posicionales de que dispone la Administración para vencer eventuales resistencias de ciudadanos que intentan hacer prevalecer sus intereses particulares sobre colectivos que la Administración representa.
- La Administración gestiona intereses públicos, los cuales dependen de la Constitución o de la sociedad, con lo cual su tutela es materia de decisión política.
- De toda esta concatenación de elementos que hemos visto en apartados anteriores se deduce que, si la gestión de la Administración es subordinada, si debe estar sometida al principio de la legalidad, han de existir posibilidades de controlar el ejercicio de sus poderes.

3.3 Principales sectores de la gestión pública

La gestión pública de un país se realiza en cada uno de los tres ámbitos o niveles organizativos y de gobierno en los que se soporta cada Estado y cada nivel de gobierno (Cao 2007: 1). De esta forma, el nivel de gobierno con mayor envergadura y alcance es el nivel nacional o central, seguido de un nivel territorial intermedio, que puede ser, por ejemplo, los departamentos en Colombia, las provincias en Argentina, las comunidades autónomas en España o las entidades federativas/Estados en México. Finalmente, un nivel territorial de gobierno local o municipal. En el caso de la Unión Europea se trata de un organismo supranacional.

La Administración se enmarca en el sector público de cada país, el cual la define, delimita y le da alcances. De este modo, el sector público comprende «un conjunto de instrumentos y actuaciones de la administración pública, en sus diferentes niveles territoriales, en la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y la intervención directa como agente empresarial» (Navarro Luna 1999: 143). Igualmente, la gestión pública dentro del sector público engrana un «conjunto de instituciones u organismos que regulan, de una forma u otra, las decisiones colectivas de carácter político, económico, social y cultural de un país, a través de las empresas públicas que producen bienes y prestan servicios de interés público (infraestructuras, enseñanza, sanidad)» (Baena 2009: 15).

Por lo tanto, el sector público se mueve a partir de la Administración para permitir que la población cuente con los servicios necesarios para su supervivencia, bajo la gestión del gobierno, a la vez que regula decisiones de carácter político, económico, social y cultural en un país. La figura 65 ilustra este entramado de relaciones y dependencias:

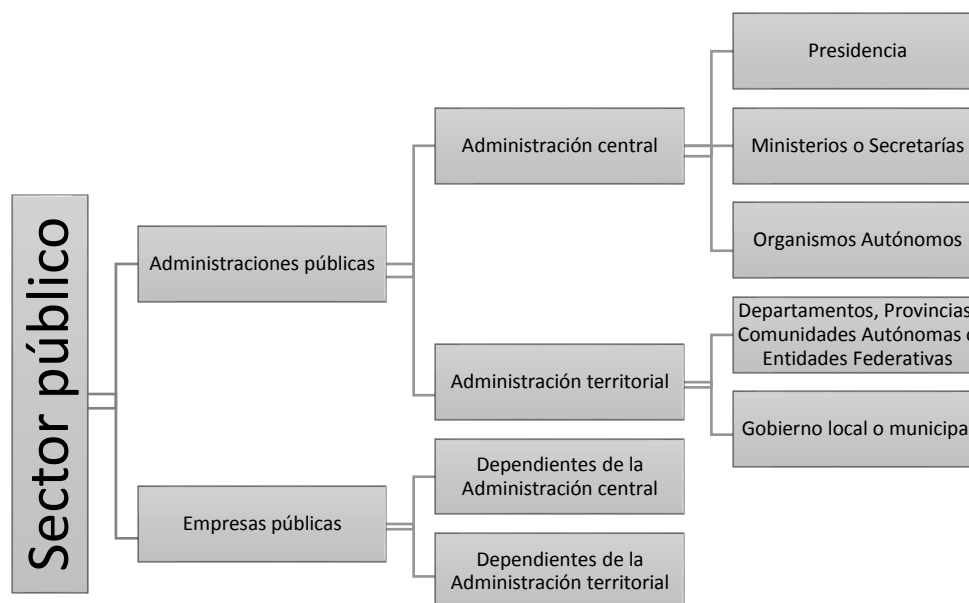


Figura 65. Relaciones y dependencias en sector público. Elaboración propia.

Es así como la gestión pública, desde un macrosector llamado «sector público» busca gestionar los recursos y los servicios del Estado. A la vez, establece una estructura organizacional de entidades permanentes que de acuerdo con los niveles de gobierno (nacional, territorial intermedio, territorial local/municipal), pueda atender y gestionar en cada uno de los distintos sectores o áreas donde existe la demanda de la sociedad. Un ejemplo de ello lo constituye la salud, un sector muy demandado por los ciudadanos que para lograr la prestación de todos los servicios, requiere de una sólida estructura con unas entidades de nivel nacional, nivel intermedio (departamentos, comunidades autónomas, etc.) y de nivel local, que responda eficientemente con el servicio. Algo semejante ocurre con los sectores de la educación, el transporte, la infraestructura, el medio ambiente,

entre otros. Cabe destacar que en estos servicios, al mismo tiempo en que son gestionados por cada uno de estos niveles de gobierno, también cada estructura administrativa debe tener la capacidad de adaptarse y articularse plenamente con estos niveles.

El presente estudio ha tenido en cuenta los sectores de la sociedad previstos en los ordenamientos jurídicos de Argentina, Colombia, España y México. Ello en atención a que la conformación de los organigramas de gobierno y la estructura institucional dada por la administración pública de cada país dilucida unos sectores o áreas sobre las que actúa directamente. Esto a su vez genera unas formas léxicas, textuales y documentales particulares gestadas en dichas estructuras institucionales.

En Argentina, la Constitución Nacional establece el marco que a partir del artículo 99, incisos 1 y 7, le confiere facultades al presidente de la nación para crear y modificar la estructura de la Administración Pública Nacional, y que se pone en marcha a partir de la aplicación de la Ley N° 22.520 y del Decreto N° 357/02, donde se establece una estructura del ámbito nacional que atiende a las distintas áreas de demanda social. La Presidencia de la nación argentina a través de InfoLEG⁵⁵ muestra actualmente los ministerios en los distintos sectores:

1. Interior, Obras Públicas y Vivienda (Decreto N° 212/2015)
2. Relaciones Exteriores y Culto (Decreto N° 411/2016)
3. Defensa (Decreto N° 42/2016)
4. Hacienda (Decreto N° 2/2017)
5. Producción (Decreto N° 1/2016)
6. Agroindustria (Decreto N° 32/2016)
7. Turismo (Decreto N° 218/2015)
8. Transporte (Decreto N° 8/2016)
9. Justicia y Derechos Humanos (Decreto N° 12/2016)

⁵⁵ Información Legislativa y Documental del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Presidencia de la Nación. InfoLeg es una base de datos legislativos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Ministerio que administra además el Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ). Disponible en <<http://www.infoleg.gob.ar>> Consultado: [30/11/2018]

10. Seguridad (Decreto N° 15/2016)
11. Trabajo, Empleo y Seguridad Social
12. Desarrollo Social (Decreto N° 357/2016)
13. Salud (Decreto N° 114/2016)
14. Educación (Decreto N° 513/2017)
15. Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva
16. Cultura (Decreto N° 35/2016)
17. Ambiente y Desarrollo Sustentable (Decreto N° 232/2015)
18. Modernización (Decreto N° 13/2016)
19. Energía y Minería (Decreto N° 231/2015)
20. Finanzas (Decreto N° 2/2017) (InfoLEG 2018)

En Argentina, dada su forma de Estado federal, le permite al ámbito del gobierno provincial y al gobierno municipal tener similares competencias a las de ámbito nacional para crear y modificar estructuras administrativas que atienden las distintas áreas de demanda social en su territorio.

En Colombia, la administración pública puede ser central o descentralizada, y según lo dispone la Ley 489 de 1998, «está integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades públicas que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos» (Función Pública 2017: 3). La administración pública central del ámbito nacional la conforman los ministerios, los departamentos administrativos y las superintendencias. La administración descentralizada la integran los organismos y entidades adscritas o vinculados a un ministerio o a un departamento administrativo que posea personería jurídica, y goce de autonomía administrativa con patrimonio propio.

A partir de la disposición de la estructura de la administración pública anteriormente descrita, el Estado colombiano atiende la demanda social a partir de la división por los llamados «sectores administrativos». Cada sector está integrado por el ministerio o departamento administrativo, la superintendencia y demás entidades que la ley o el gobierno nacional definan

como adscritas o vinculadas a este según correspondiere a cada área. Tales sectores son:

1. Sector Presidencia de la República
 2. Sector Interior
 3. Sector Relaciones Exteriores
 4. Sector Hacienda y Crédito público
 5. Sector Justicia y del Derecho
 6. Sector de la Defensa Nacional
 7. Sector Agricultura y Desarrollo Rural
 8. Sector Salud y Protección Social
 9. Sector del Trabajo
 10. Sector Minas y Energía
 11. Sector de Comercio, Industria y Turismo
 12. Sector Educación Nacional
 13. Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible
 14. Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
 15. Sector de las TICS
 16. Sector de Transporte
 17. Sector de Cultura
 18. Sector de Planeación
 19. Sector Inteligencia Estratégica
 20. Sector Función Pública
 21. Sector Estadística
 22. Sector Deporte
 23. Sector Ciencia y Tecnología
 24. Sector Inclusión Social y Reconciliación.
- (Función Pública 2017: 32)

Según Función Pública (2017: 4) en el ámbito de gobierno territorial en Colombia (departamentos y municipios), la administración pública central la conforman las gobernaciones, alcaldías, secretarías de despacho y departamentos administrativos. En cambio, la administración pública descentralizada la componen los organismos adscritos y vinculados, creados

o autorizados por las asambleas departamentales y los concejos municipales. Todos ellos tienen cierta autonomía para crear una estructura administrativa que se ajuste a la gestión de las áreas que tengan a cargo frente a los distintos sectores señalados anteriormente.

Mientras tanto en España, la organización y funcionamiento de la administración del Estado se soporta en la siguiente normativa: Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en el BOE⁵⁶ de 02-10-2015. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el BOE de 02-10-2015. Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en el BOE de 28-11-1997. Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de Integración de Servicios Periféricos y de estructura de las Delegaciones de Gobierno, en el BOE de 20-08-1997. Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de subdelegados del Gobierno y directores insulares de la Administración General del Estado, en el BOE de 03-05-1997. Y por último el Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, en el BOE de 04/11/2016. Este último decreto establece la reciente reestructuración de los departamentos ministeriales en los distintos sectores en los que debe actuar. Estos departamentos y sus sectores son los siguientes:

- 1.. Área de la Presidencia del Gobierno
2. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (AEC)
3. Ministerio de Justicia (JUS)
4. Ministerio de Defensa (DEF)
5. Ministerio de Hacienda y Función Pública (HFP)
6. Ministerio del Interior (INT)
7. Ministerio de Fomento (FOM)
8. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (ECD)
9. Ministerio de Empleo y Seguridad Social (ESS)
10. Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (ETU)

⁵⁶ Boletín Oficial del Estado. De acuerdo con el Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial Boletín Oficial del Estado, el BOE es el diario oficial del Estado español, el medio de publicación de las leyes, disposiciones y actos de inserción obligatoria.

11. Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (APM)
 12. Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales (PRA)
 13. Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (EIC)
 14. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (SSI).
- (Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales)

En México, la ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 29 de diciembre de 1976, con última reforma publicada en el DOF⁵⁷ 15-06-2018, se convierte en la ley marco que establece los linderos de la administración pública mexicana. Según esta ley, la Oficina de la presidencia de la República, las secretarías de Estado, la Consejería jurídica del ejecutivo federal y los órganos reguladores coordinados integran la administración pública centralizada. Mientras que los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros, de fianzas y los fideicomisos componen la administración pública paraestatal. Las siguientes son las secretarías que forman parte de la administración centralizada. Allí se incluye el área de Presidencia:

1. Presidencia de la republica
2. Secretaría de Gobernación
3. Secretaría de Relaciones Exteriores
4. Secretaría de la Defensa Nacional
5. Secretaría de Marina
6. Secretaría de Hacienda y Crédito Público
7. Secretaría de Desarrollo Social

⁵⁷ Diario Oficial de la Federación. Según la página web oficial del Diario Oficial de la Federación, es el órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, que tiene la función de publicar en el territorio nacional: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia. Disponible en <<http://www.dof.gob.mx/historia.php>> Consultado: [28/09/2018]

8. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
9. Secretaría de Energía
10. Secretaría de Economía
11. Secretaría de Educación Pública
12. Secretaría de Agricultura, Ganadería desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
13. Secretaría de Comunicaciones y Transportes
14. Secretaría de la Función Pública
15. Secretaría de Salud
16. Secretaría del Trabajo y Previsión Social
17. Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
18. Secretaría de Turismo
19. Secretaría de Cultura
20. Procuraduría General de la República.
(Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 29 de diciembre de 1976)

La siguiente tabla comparativa contrasta los distintos sectores que subyacen a las estructuras de las administraciones centrales de Argentina, Colombia, España y México. Muestra los sectores de mayor trascendencia para cada país y, al mismo tiempo, sirve como punto de referencia para el presente estudio:

Tabla 1
Comparativa entre los distintos sectores de 4 países.

Argentina	Colombia	España	México
Presidencia de la Nación	Presidencia de la República	Presidencia del Gobierno, Presidencia y para las Administraciones	Presidencia de la republica
Interior, Obras Públicas y Vivienda	Interior	Interior	Gobernación
Relaciones Exteriores y Culto	Relaciones Exteriores	Asuntos Exteriores y de Cooperación	Relaciones Exteriores

Hacienda Finanzas	Hacienda y Crédito público	Hacienda y Función Pública	Hacienda y Crédito Público
Justicia y Derechos Humanos	Justicia y del Derecho	Justicia	Procuraduría General de la República
Defensa, Seguridad	Defensa Nacional	Defensa	Defensa Nacional, Marina
Agroindustria	Agricultura y Desarrollo Rural	Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	Agricultura, Ganadería desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
Salud	Salud y Protección Social	Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Salud
Trabajo, Empleo y Seguridad Social	Trabajo	Empleo y Seguridad Social	Trabajo y Previsión Social
Energía y Minería	Minas y Energía	Energía, Turismo y Agenda Digital	Energía
Producción, Turismo	Comercio, Industria y Turismo	Economía, Industria y Competitividad	Economía, Turismo
Educación	Educación Nacional	Educación, Cultura y Deporte	Educación Pública
Ambiente y Desarrollo Sustentable	Ambiente y Desarrollo Sostenible	Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	Medio Ambiente y Recursos Naturales
Interior, Obras Públicas y Vivienda	Vivienda, Ciudad y Territorio	Fomento	Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
Modernización	TICS	Energía, Turismo y Agenda Digital	Comunicaciones y Transportes
Transporte	Transporte	Fomento, Interior	Comunicaciones y Transportes
Cultura	Cultura	Educación, Cultura y Deporte	Cultura
Modernización	Planeación	Hacienda y Función Pública	Hacienda y Crédito Público

Modernización	Inteligencia Estratégica	Economía, Industria y Competitividad	Economía
Modernización	Función Pública	Hacienda y Función Pública	Función Pública
Hacienda	Estadística	Economía, Industria y Competitividad	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
Deportes de la Nación, Presidencia de la Nación	Deporte	Educación, Cultura y Deporte	Educación Pública
Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva	Ciencia y Tecnología	Economía, Industria y Competitividad	Educación Pública, Conacyt
Desarrollo Social	Inclusión Social y Reconciliación	Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Desarrollo Social

Elaboración propia.

A partir de estas informaciones, es posible extraer una lista de sectores que la gestión pública de estos países ha tenido en cuenta para atender la demanda social. A su vez, deja en evidencia la priorización que cada país realiza sobre el impacto y la necesidad que tienen los ciudadanos en estos sectores. Pone de manifiesto el grado de demanda de servicios que la sociedad exige en cada una de estas áreas, así como en la necesidad de crear una relación institucional de cercanía con los ciudadanos y con los trámites que deben realizar constantemente ante la Administración. En virtud de lo anterior, los sectores o áreas más notables se podrían sintetizar de la siguiente manera:

1. Educación
2. Salud
3. Transporte
4. Hacienda: finanzas públicas, presupuesto, impuestos y renta, economía, contabilidad, tesorería, pagos y tasas, estadística.
5. Ciencia, tecnología e innovación: TIC, agenda digital
6. Gobierno: Administración central, Administraciones territoriales.

7. Relaciones exteriores: extranjería y consulados
8. Servicios públicos: agua, luz, aseo, alcantarillado.
9. Defensa: seguridad
10. Trabajo: empleo, pensión, seguridad social, previsión social
11. Infraestructura: obras públicas
12. Territorio: ciudad, vivienda
13. Medio ambiente: recursos naturales
14. Energía: minería
15. Productivo: comercio, industria, turismo, agroindustria
16. Desarrollo rural: agricultura, pesca, alimentación, ganadería.
17. Desarrollo social: inclusión social y reconciliación, servicios sociales e igualdad, programas sociales, asistencia y acción social.
18. Deporte
19. Cultura
20. Justicia y Derechos Humanos

Dada la complejidad que entraña la estructura de la administración pública en cada uno de los países mencionados, conviene para este estudio realizar una delimitación de sus ámbitos. En consecuencia, se han tenido en cuenta cuatro sectores: educación, salud, transporte y hacienda. Estos campos presentan como rasgo común la cercanía que el ciudadano tiene con ellos, dada la alta concentración de trámites que debe realizar, además de que sobre su función recae la concreción de derechos -a la educación, a la salud, a la movilidad por medio del transporte-, así como el cumplimiento de deberes como es el pago de impuestos.

3.3.1 *El sector educación*

Hace referencia a todos los entes que conforman el sistema educativo de cada país, incluidas todas las instituciones educativas públicas o privadas en sus diferentes niveles o grados (desde la primera infancia hasta la

educación superior). También incluye las entidades públicas que han sido creadas para controlar, supervisar y articular las actuaciones de quienes intervienen en el sistema. Toda la estructura del sistema educativo es organizada a partir de políticas de Estado y de gobierno que procuran hacer efectivo el derecho a la educación a todos los ciudadanos, a través de la prestación de servicios educativos de calidad en cada uno de los niveles que previamente han sido estandarizados. De este modo, es posible considerar un ejemplo en la *Ley general de educación de Colombia* en su artículo 2º, que establece:

El servicio educativo comprende el conjunto de normas jurídicas, los programas curriculares, la educación por niveles y grados, la educación no formal, la educación informal, los establecimientos educativos, las instituciones sociales (estatales o privadas) con funciones educativas, culturales y recreativas, los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros, articulados en procesos y estructuras para alcanzar los objetivos de la educación. (Ley 115 de febrero 8 de 1994)

La trascendencia que el terreno de la educación tiene de cara a la ciudadanía ha suscitado en los entes estatales la necesidad de crear estrategias y herramientas que mejoren su interlocución. Lo anterior, porque la realización de trámites para acceder a los servicios educativos con frecuencia se antoja difícil. En aras de proveer soluciones orientadas a facilitar al usuario su relación con los prestadores del sistema educativo, han surgido iniciativas como la *ventanilla única*⁵⁸. Una herramienta del Ministerio de educación de Colombia:

⁵⁸ Disponible en <<https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-185481.html>> [Consultado: 01/12/2018]

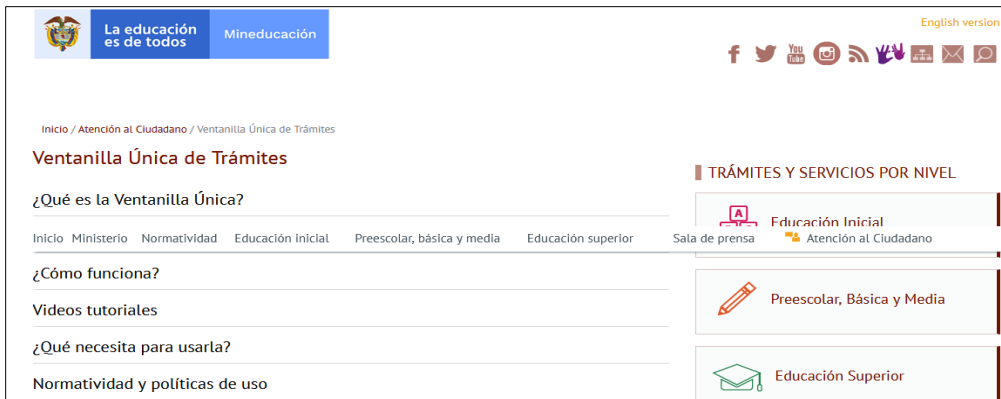


Figura 66. Ventanilla única de trámites, Colombia.

El gobierno de Argentina⁵⁹ ofrece una web donde el usuario puede consultar trámites sobre educación



Figura 67. Web de trámites en educación, Argentina.

⁵⁹ Disponible en <<https://www.argentina.gob.ar/educacion/tramites>> [Consultado: 01/12/2018]

Por su parte, el gobierno español presenta su sede electrónica⁶⁰



Figura 68. Sede electrónica, España.

Al igual que los otros tres países, México⁶¹ gozar de un sitio web para la realización de trámites



Figura 69. Web de trámites de la Secretaría de Educación Pública, México.

⁶⁰ Disponible en <<https://sede.educacion.gob.es/sede/login/inicio.jjsp>> [Consultado: 01/12/2018]

⁶¹ Disponible en <<https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/tramites-de-la-secretaria-de-educacion-publica>> [Consultado: 01/12/2018]

3.3.2 *El sector salud*

Este sector es uno de los más importantes de un país. Allí confluyen instituciones y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyos objetivos son promover y preservar la salud de toda la población. También se encuentran las instituciones sanitarias públicas o privadas (clínicas, hospitales, farmacéuticas, centros médicos, entre otras. De igual modo, las distintas entidades públicas que han sido creadas para controlar, supervisar y articular las actuaciones de quienes forman parte del sistema. Al respecto Tobar (2018: 2) destaca

El sistema de salud engloba la totalidad de acciones que la sociedad y el Estado desarrollan en salud. El sistema de salud puede ser definido como una respuesta social organizada para los problemas de salud. (...). El término sistema de salud hace alusión a un conjunto de actores y acciones más abarcativo que el sistema de atención médica. En sentido estricto el sistema de salud incluye todas las funciones que el Estado y la sociedad desempeñan en salud.

Las impresiones de pantalla que aquí se incluyen muestran las iniciativas de sitios web que se han implementado para la realización de trámites en el sector salud.

En Argentina⁶²



Figura 70. Web trámites y servicios en salud, Argentina.

⁶² Disponible en <<https://www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios>> [Consultado: 01/12/2018]

Colombia⁶³

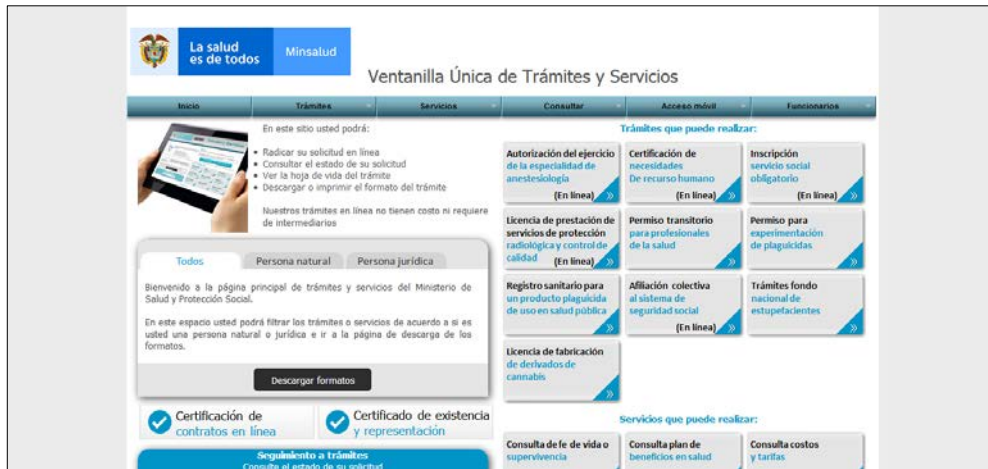


Figura 71. Web trámites y servicios en salud, Colombia.

En España cada comunidad autónoma gestiona de manera autónoma el sistema. Un ejemplo de ello es Cataluña en donde el *Institut català de la salut*⁶⁴ es el ente encargado de las gestiones y de la infraestructura sanitaria.



Figura 72. Web trámites y servicios en salud, Cataluña, España.

⁶³ Disponible en <<https://tramites.minsalud.gov.co/TramitesServicios/>> [Consultado: 01/12/2018]

⁶⁴ Disponible en <<http://ics.gencat.cat/es/tramites/>> [Consultado: 01/12/2018]

México⁶⁵

Figura 73. Web trámites y servicios en salud, México.

3.3.3 *El sector transporte*

Desde el punto de vista económico, el transporte es un sector estratégico de la infraestructura de un país. En términos generales se divide en transporte terrestre, aéreo y marítimo. En el transporte terrestre algunos medios son la infraestructura vial de autopistas y carreteras para peatones, bicicletas, automóviles, camiones, buses y otros vehículos sin rieles, así mismo el transporte sobre vías férreas para ferrocarril, trenes y similares. Mientras que en el transporte por vías navegables se encuentran el transporte marítimo y transporte fluvial, así como los puertos. Finalmente, en el transporte aéreo se destacan los aviones de pasajeros y de carga, aeronaves y los aeropuertos. De esta manera, los gobiernos e instituciones del sector público preparan planes estratégicos de la mano con los sectores privados y empresariales para optimizar la movilidad tanto en las ciudades como en las conexiones con las zonas rurales. Como se puede inferir a partir de estas informaciones el usuario tiene una relación permanente con el sector

⁶⁵ Disponible en <<https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/tramites-en-la-secretaria-de-salud-37875?idiom=es>> [Consultado: 01/12/2018]

transporte. Las siguientes impresiones de pantalla y los enlaces que allí se incluyen corresponden a las webs institucionales de Argentina, Colombia, España y México dispuestas para la realización de algunos trámites.

En Argentina⁶⁶

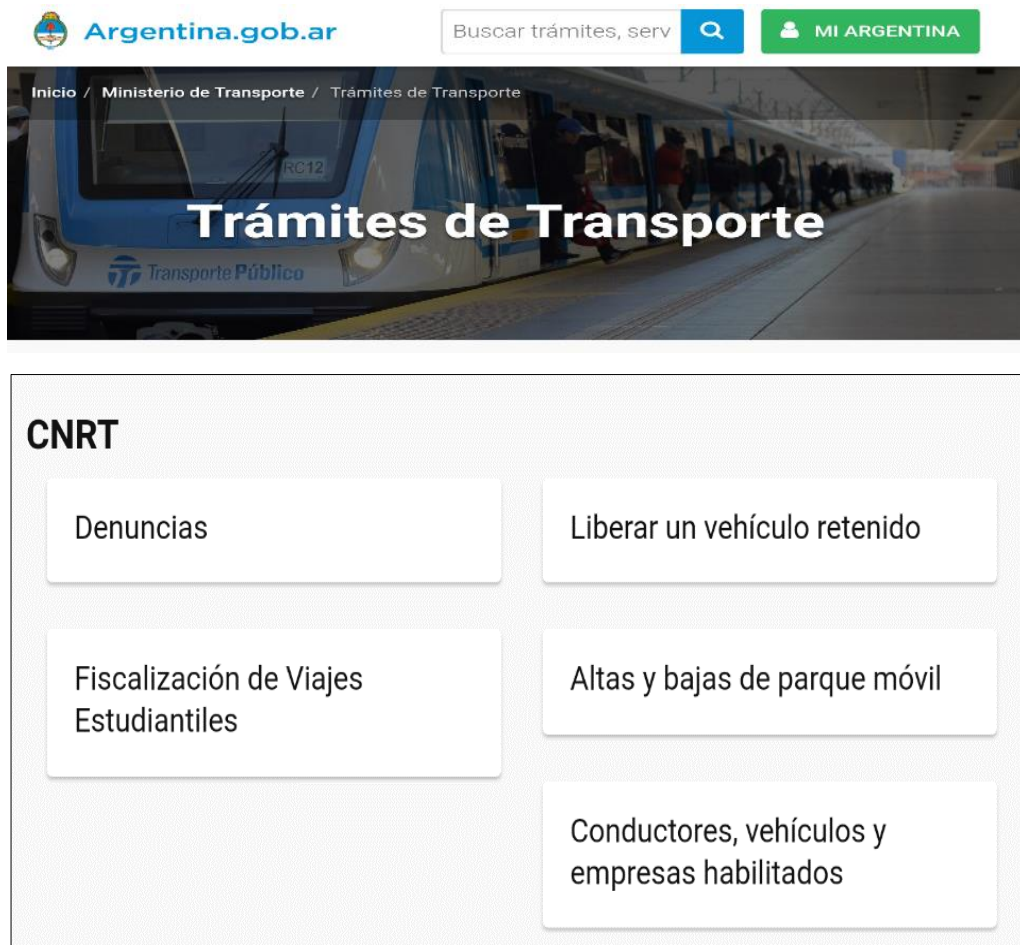


Figura 74. Web trámites y servicios en transporte, Argentina.

⁶⁶ Disponible en <<https://www.argentina.gob.ar/transporte/servicios>> [Consultado: 01/12/2018]

En Colombia⁶⁷

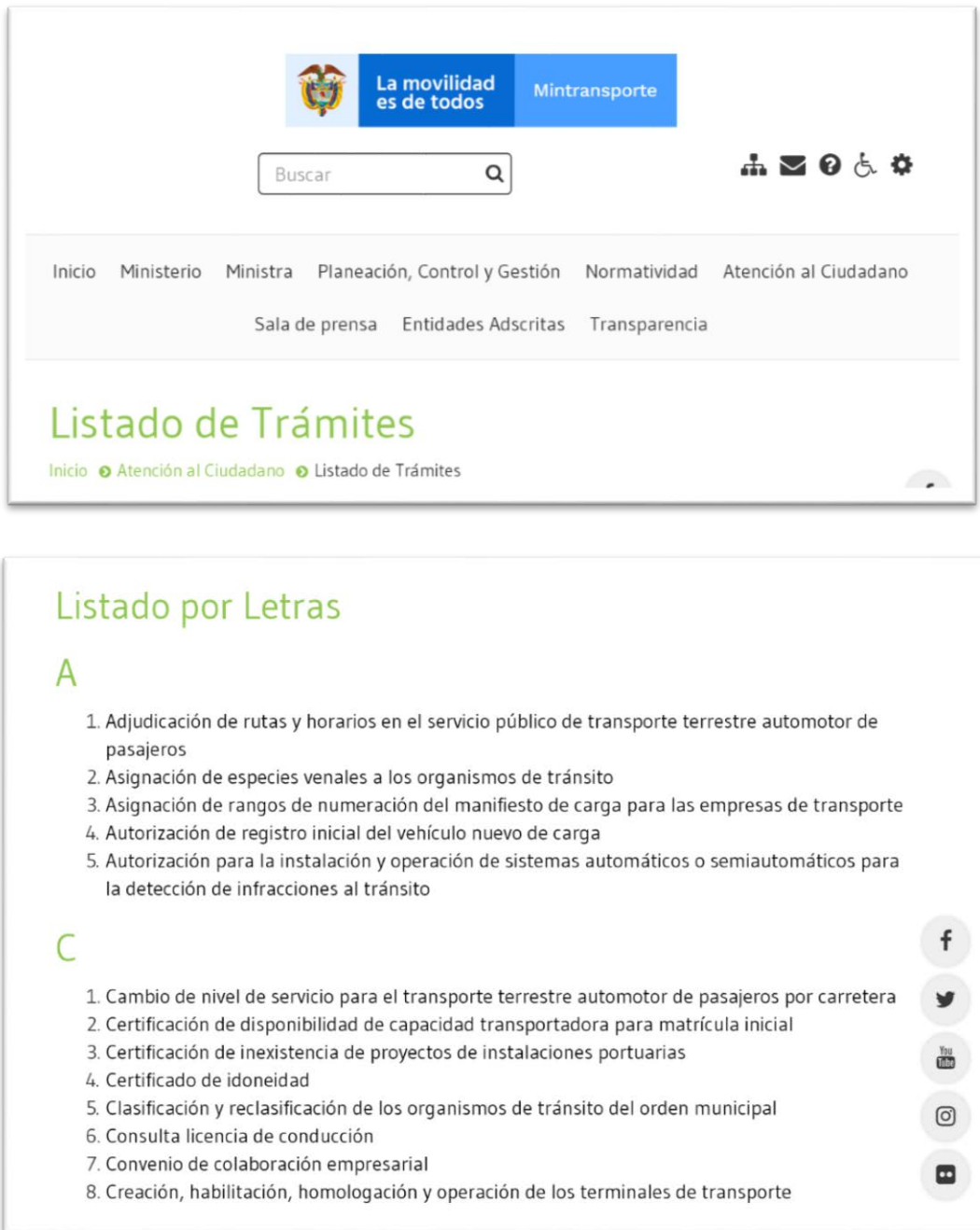


Figura 75. Web trámites y servicios en transporte, Colombia.

⁶⁷ Disponible en <<https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/4517/listado-de-tramites/>> [Consultado: 01/12/2018]

En España⁶⁸

The image shows a screenshot of the DGT (Dirección General de Tráfico) website. At the top, there are logos for the Spanish Government and DGT, along with contact information (011 Estado del tráfico, 060 Admon. Gral. Estado) and a link to 'Sede Electrónica'. A navigation bar includes 'LA DGT', 'SEGURIDAD VIAL', 'EL TRÁFICO', and 'PRENSA'. A main banner features a video player with a red and white windsock, titled 'VIDEO: Conducir con ráfagas de viento'. To the right, there is a tweet from 'Dir. Gral. Tráfico' mentioning snow removal machines and a winter road safety campaign. Below the banner, the page is organized into three columns of services: 'Educación y Seguridad Vial' (including environmental stickers, driving guides, and statistics), 'Trámites' (including appointment requests, violation tickets, and driving licenses), and 'Tráfico y movilidad' (including speed camera information, maps, and road closures). A bottom navigation bar contains icons for 'Mapa del tráfico', 'Revista tráfico y seguridad vial', 'Factura Electrónica y Perfil del Contratante', 'Portal estadístico', 'Permiso por puntos', and 'La DGT en tu Smartphone'.

Figura 76. Web trámites y servicios en transporte, España.

⁶⁸ Disponible en <<http://www.dgt.es/es/>> [Consultado: 01/12/2018]

En México⁶⁹

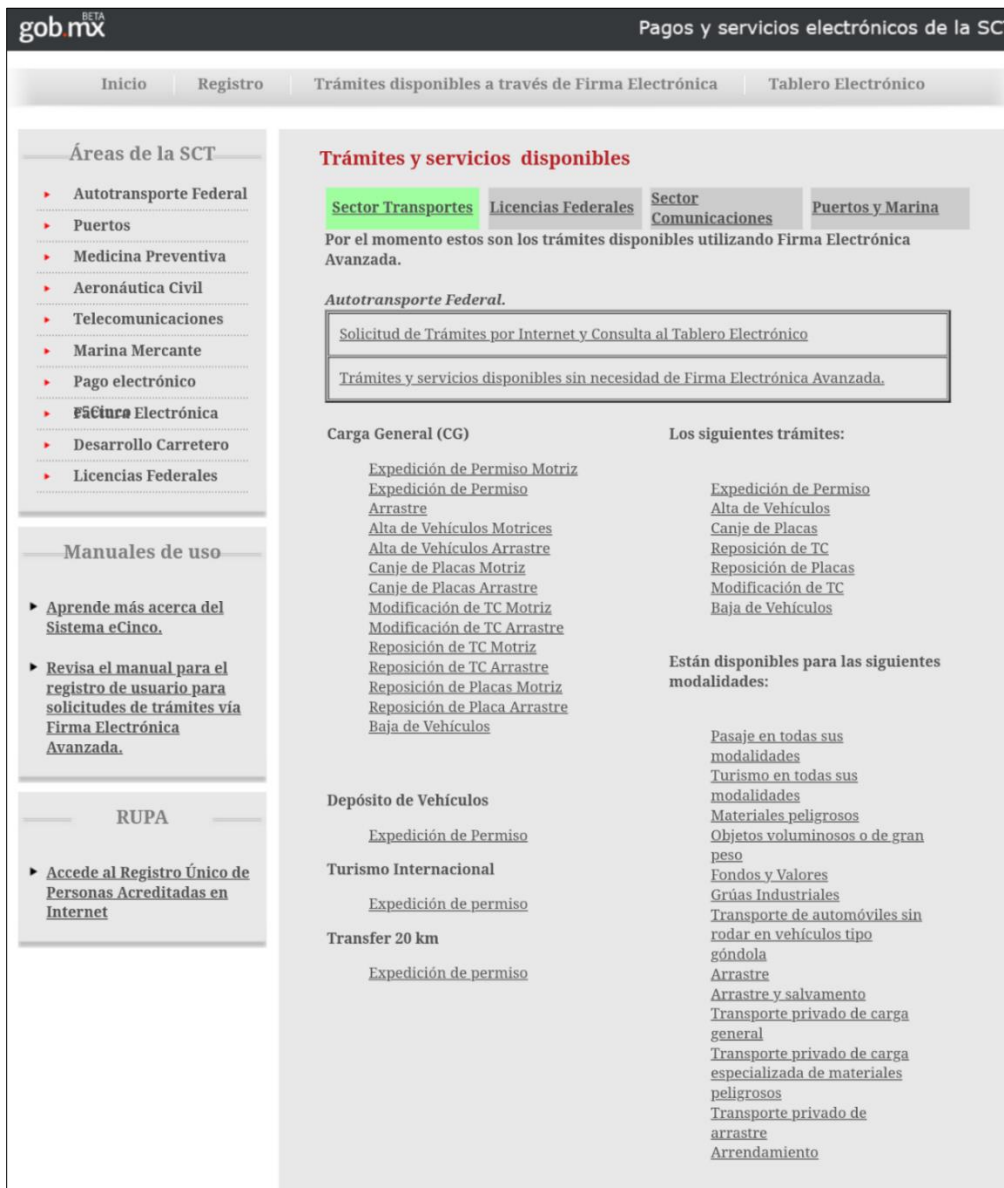


Figura 77. Web trámites y servicios en transporte, México.

⁶⁹ Disponible en <<http://www.sct.gob.mx/tramites/intPages/requisitos.html>> [Consultado: 01/12/2018]

3.3.4 *El sector hacienda*

Este sector está anclado al macro sector público del Estado que vincula a las administraciones públicas y especialmente al ejecutivo, sobre el que recae la definición, formulación y ejecución de la política económica del país que afecta, controla y regula todas las actividades económicas, financieras, cambiarias, tributarias, aduaneras, crediticias, bursátiles, en materia fiscal, presupuestales y demás actividades relacionadas que se realizan en un país. Esto en opinión de Musgrave y Quintana (1969: 36) «es algo que cualquier sector público debe desarrollar para lograr: la asignación eficiente de los recursos, la distribución de la renta, y el fomento de la estabilidad y el desarrollo económico». Un ejemplo que describe de manera general el sector hacienda en su nivel central lo encontramos en el decreto número 1068 del 26 de mayo de 2015 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia en su Artículo 1.1.1.1., que afirma

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público tiene como objetivo la definición, formulación y ejecución de la política económica del país, de los planes generales, programas y proyectos relacionados con esta, así como la preparación de las leyes, la preparación de los decretos y la regulación, en materia fiscal, tributaria, aduanera, de crédito público, presupuestal, de tesorería, cooperativa, financiera, cambiaria, monetaria y crediticia, sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Junta Directiva del Banco de la República, y las que ejerza, a través de organismos adscritos o vinculados, para el ejercicio de las actividades que correspondan a la intervención del Estado en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del ahorro público y el tesoro nacional, de conformidad con la Constitución Política y la ley. (2015: 3)

En cuanto a los niveles de gobierno intermedio (departamental, autonómicos, provincias o entidades federativas) y los gobiernos locales (municipios y ayuntamientos) algunas normas parecidas al ejemplo anteriormente mencionado contemplan las distintas relaciones que estos gobiernos deben tener con otras entidades, tanto del sector público como del sector privado, teniendo en cuenta las distintas áreas que componen este sector. De esta forma, los distintos niveles de gobierno buscan una adecuada

regulación, control y ante todo la ejecución de la política económica del país, llevando a cabo múltiples actividades económicas y financieras.

En Argentina⁷⁰

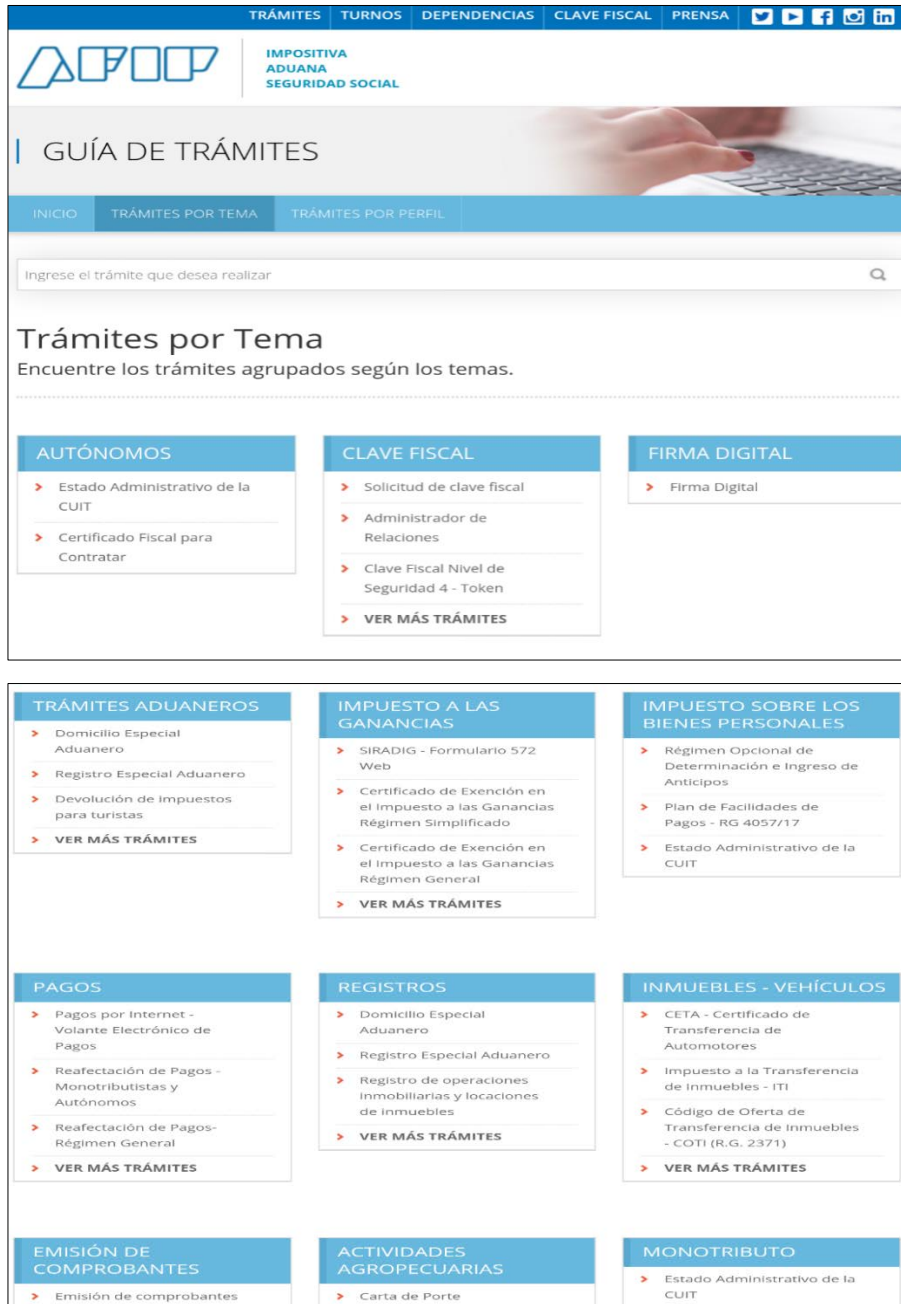


Figura 78. Web trámites y servicios en hacienda, Argentina.

⁷⁰ Disponible en <<https://serviciosweb.afip.gob.ar/genericos/guiaDeTramites/tema.aspx>> [Consultado: 01/12/2018]

En Colombia⁷¹



Figura 79. Web trámites y servicios en hacienda, DIAN, Colombia.

En España⁷²



Figura 80. Web trámites y servicios en hacienda, Agencia tributaria, España.

⁷¹ Disponible en

<https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/Tramites_Impuestos/Paginas/default.aspx> [Consultado: 01/12/2018]

⁷² Disponible en <<https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/Inicio/Inicio.shtml>> [Consultado: 01/12/2018]

En México⁷³

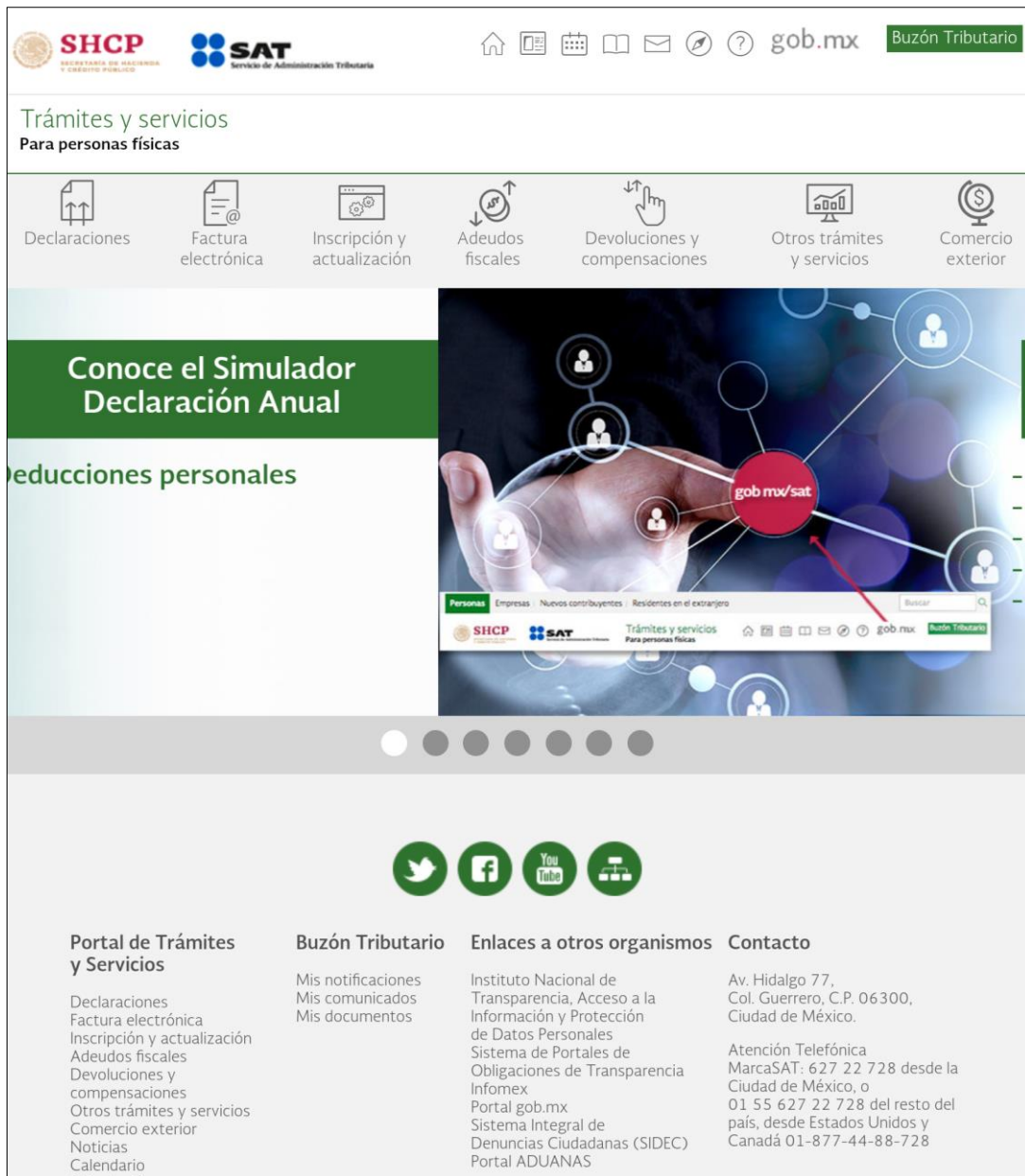


Figura 81. Web trámites y servicios en hacienda, SAT, México.

⁷³ Disponible en <<https://www.sat.gob.mx/home>> [Consultado: 01/12/2018]

3.4 *La administración pública en el mundo hispanohablante*

El mundo hispanohablante lo constituyen veinte países⁷⁴, donde se habla de manera oficial o cooficial la lengua española (18 en América, 1 en Europa y 1 en África). Todos ellos son repúblicas democráticas que poseen estructuras orgánicas propias definidas por su forma de Estado y de gobierno. Frente a la forma de gobierno, algunos de ellos son presidencialistas, otros parlamentarios y en otros casos centralistas unitarios. Las siguientes son algunas consideraciones sobre las principales características de la estructura política y jurídico-administrativa de cuatro países de habla hispana: Argentina, Colombia, España y México que, como se indicó antes, forman parte del objeto de análisis de este estudio.

3.4.1 *Argentina: división administrativa*

La República Argentina es un Estado Federal constituido por 23 provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que cumple la función de ser la capital del país. De acuerdo con esta estructura, cada provincia se constituye como un estado autónomo que ejerce todo el poder no delegado expresamente a la Nación. Las provincias tienen sus propias constituciones donde se consagran sus competencias legislativas. Allí también manifiestan de manera expresa su adhesión a la República, a sus leyes y a sus autoridades. Todo ello ajustado a la constitución nacional.

Cada provincia tiene a su vez subdivisiones territoriales que se denominan departamentos, salvo en la Provincia de Buenos Aires donde se llaman partidos. Según lo que decida cada provincia, cada departamento está a su vez subdividido en distritos y estos en localidades. Las localidades

⁷⁴ No se incluye Puerto Rico, que, aunque tiene el español como lengua oficial junto al inglés, es un territorio que depende de Estados Unidos de América. De otra parte, no se incluye Filipinas (antiguamente colonia española) donde se habla el español minoritariamente, con un porcentaje aproximado del 3% de la población total, y que tiene su propia academia de la lengua española, igual que Puerto Rico y los demás países de habla hispana.

se clasifican administrativamente en función del número de habitantes. Para la administración de los intereses de la población local, la Constitución Nacional reconoce a los municipios como entes autónomos creados por los gobiernos provinciales por las leyes que regulan el ejercicio de su autonomía. Los municipios se clasifican administrativamente en función del número de habitantes.

3.4.1.1 Administración pública de Argentina

La Administración Pública se constituye en un conjunto de organismos estatales que realizan las funciones administrativas del Estado argentino. En general abarca a los distintos entes y dependencias que integran el poder ejecutivo nacional, y los poderes ejecutivos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como las administraciones municipales.

Debido al sistema de organización federal adoptado por la Argentina, el Estado está formado por dos grandes estructuras estatales paralelas: el Estado federal (o nacional) y los Estados provinciales y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cada una de estas estructuras tiene su propia administración pública, conviviendo así la administración pública nacional, con cada una de las administraciones públicas provinciales y de la Ciudad de Buenos Aires. A ellas hay que agregar los gobiernos municipales, que poseen autonomía administrativa en virtud del Artículo 123 de la Constitución Nacional.

3.4.2 Colombia: *división administrativa*

Según la constitución política de Colombia (Título I. De los Principios Fundamentales, Artículo 1º) «Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y

pluralista». El presidente de la República es el jefe de Estado y al mismo tiempo el Jefe de Gobierno. Sin embargo, se establece definitivamente en la Constitución que la soberanía reside en el pueblo. En tanto, el sistema de gobierno se adapta a una democracia representativa, con separación de poderes y cuyos representantes son elegidos por votación para períodos de cuatro años de duración.

Colombia está organizada territorialmente por departamentos, municipios y distritos. Otras divisiones especiales son las provincias, las entidades territoriales indígenas y los territorios colectivos. Desde el punto de vista administrativo el territorio se divide en 32 departamentos (dirigidos por gobernadores); 1123 municipios (dirigidos por alcaldes); cinco entidades territoriales con una administración especial (Bogotá y las ciudades puerto de Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y Buenaventura); las entidades territoriales indígenas; y los territorios colectivos adjudicados a comunidades afrocolombianas en zonas del Pacífico.

3.4.2.1 Administración pública de Colombia

En Colombia el artículo 39 de la Ley 489 de 1998 diferencia entre la rama ejecutiva como una de las ramas del poder público y la administración pública. Esta última se concibe desde una perspectiva más amplia referida al conjunto de organismos y entidades que forman parte de la rama ejecutiva y también aquellos que ejercen funciones administrativas.

La Administración Pública se integra por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano. (Ley 489 de 1998)

La figura 82 muestra la integración de la administración pública en el ordenamiento nacional colombiano

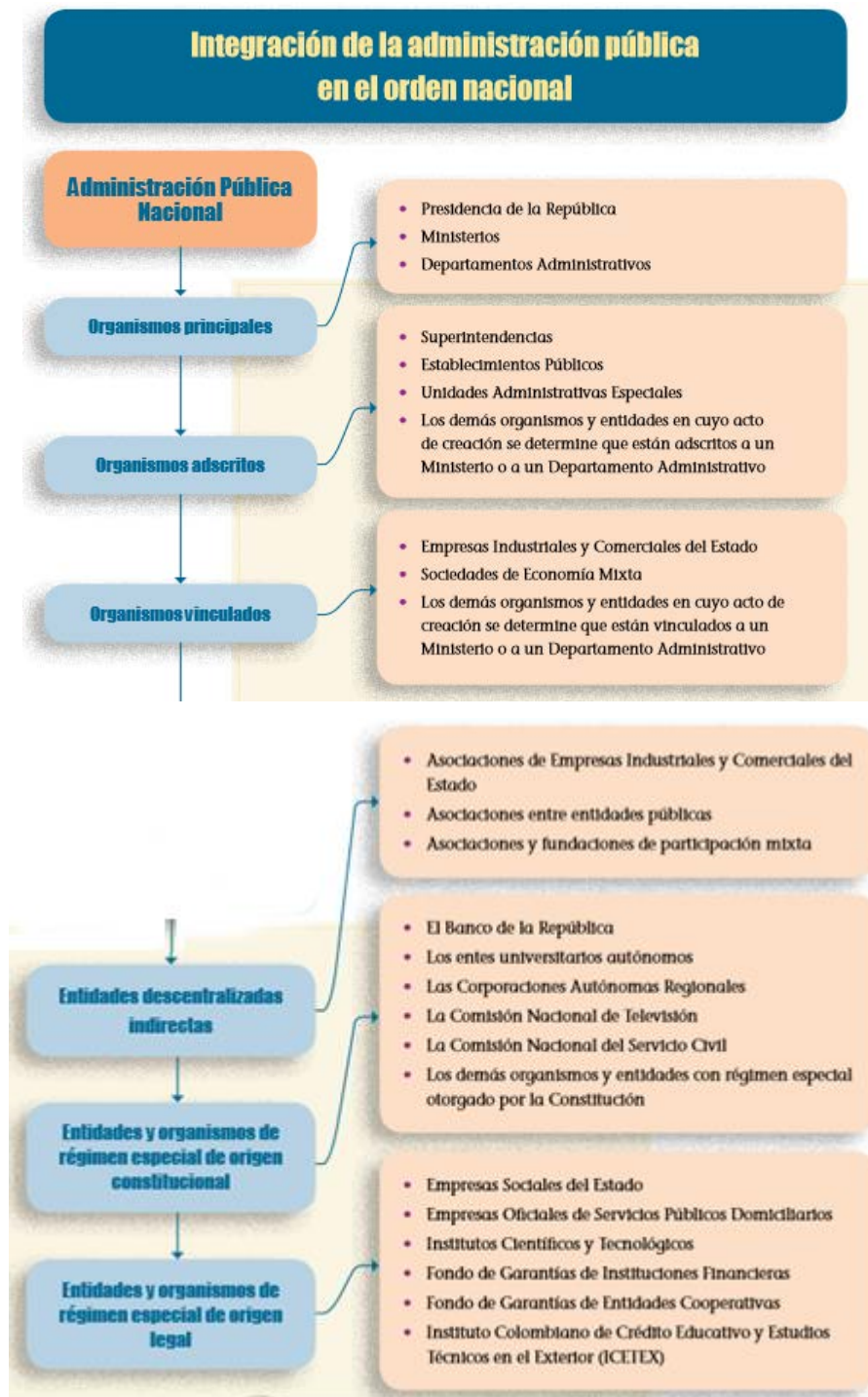


Figura 82. Administración pública nacional (Departamento Nacional de Planeación 2011: 92, 93)

La administración pública territorial corresponde al conjunto de las entidades que integran la rama ejecutiva del poder público. En tal sentido, es conveniente precisar que únicamente forman parte de la rama ejecutiva

del poder público a escala territorial, de acuerdo con el artículo 115 constitucional, las gobernaciones y las alcaldías (distritales y municipales), como principales representantes de las entidades territoriales existentes del país (figura 84).

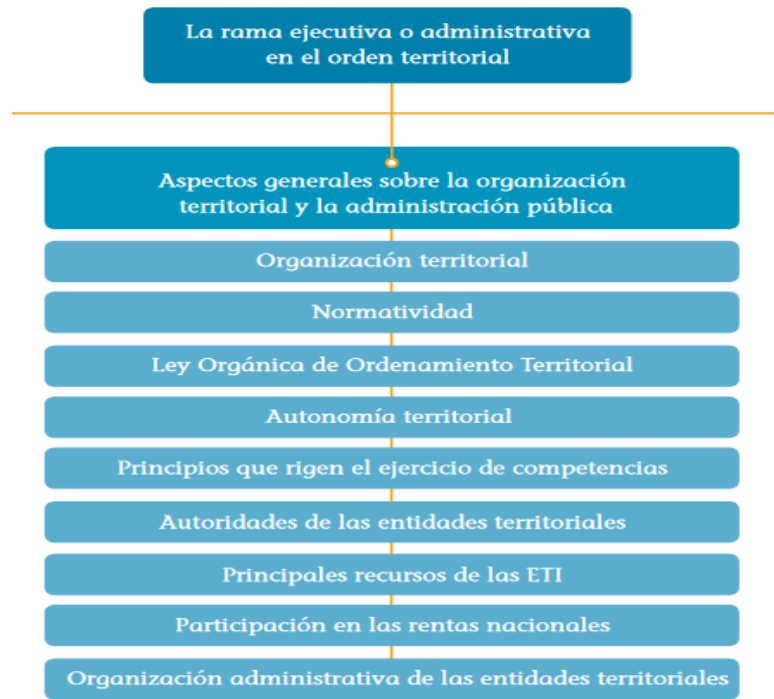


Figura 83. Aspectos generales sobre la organización territorial y la administración pública (Departamento Nacional de Planeación 2011: 128, 129).

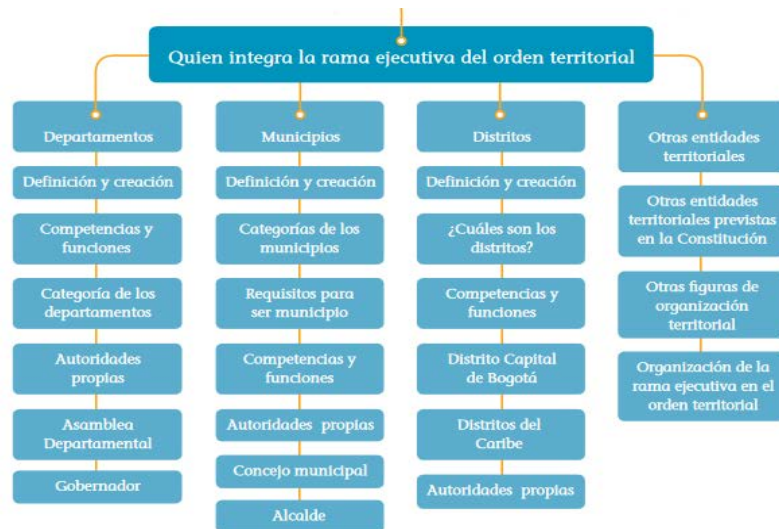


Figura 84. Rama ejecutiva o administrativa (Departamento Nacional de Planeación 2011: 128, 129)

González Bermúdez (2009: 70) destaca, desde un enfoque administrativo, que en Colombia a partir de la constitución de 1991, se han llevado a cabo cambios en la gestión pública en aspectos fundamentales como:

1. La adopción e implementación articulada de las funciones gerenciales de planeación y control.
2. La articulación presupuestal con planeación y control, a través de indicadores.
3. La clasificación y adopción del control interno y externo.
4. El establecer que la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno, que se ejercerá en los términos que señale la Ley. La implementación del control interno se subdivide en dos contextos: el control de gestión que es de tipo gerencial-administrativo y el de evaluación, independiente.
5. La independencia del ejercicio del control externo en la administración se subdividió en Control Fiscal y el Control Disciplinario.
6. El establecimiento del control ciudadano, o control social.
7. La organización de los aspectos financieros en las entidades públicas.
8. La organización de la contabilidad pública.
9. La necesidad de vincular la teoría administrativa en su implementación, adecuándola a las especificidades de la función pública.
10. La separación y delimitación de funciones y responsabilidades entre la administración y los órganos de control.
11. El establecimiento de que la función administrativa está al servicio de los intereses generales.
12. La definición de los Principios de la Función Pública (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad).
13. La especificación de que el nivel directivo es quien realiza la coordinación de las actuaciones para el cumplimiento de los fines del Estado.

De estos planteamientos destaca el numeral seis que señala el rol de la ciudadanía como ente de control del quehacer de la administración oficial.

3.4.3 España: división administrativa

Según la Constitución en el Título preliminar en su artículo 1º establece que «España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político». Además,

que «la soberanía nacional reside en el pueblo español, del que emanan los poderes del Estado. Y finalmente que la forma política del Estado español es la Monarquía parlamentaria».

Esto significa que la soberanía corresponde al pueblo español y que de él derivan los poderes del Estado: legislativo, ejecutivo, judicial. Al mismo tiempo que «se establece una monarquía parlamentaria y un sistema de gobierno basado en la representación parlamentaria» (Administracion.gob.es 2018). Por otra parte «los ciudadanos participan en los asuntos públicos a través de los representantes que se eligen en elecciones libres, universales, secretas y plurales» (Administracion.gob.es 2018).

El art. 56.1 de la Constitución española establece que el jefe de Estado español es el rey, quien arbitra y modera el funcionamiento regular de las instituciones. Además asume su más alta representación en las relaciones internacionales. Al tiempo que el jefe de gobierno es el presidente del gobierno.

Según el art. 97 de la Constitución, el poder ejecutivo es ejercido por el gobierno con funciones de política interior y exterior y la administración civil y militar, así como la potestad reglamentaria. A su vez, el poder legislativo es ejercido por las Cortes Generales, el órgano supremo de representación del pueblo español (art. 66). Finalmente, el poder judicial está formado por el conjunto de juzgados y tribunales, integrado por jueces y magistrados, que tienen la potestad de administrar justicia en nombre del rey (art. 123).

El sistema constitucional español establece la unidad del Estado en concordancia con la autonomía de las comunidades autónomas, a partir de «un sistema de reconocimiento de la autonomía territorial que jurídica y administrativamente se materializa en una profunda descentralización hasta el punto de que el funcionamiento efectivo del Estado se asemeja en muchos aspectos al propio de los estados federales» (Administracion.gob.es 2018).

Desde la perspectiva territorial el sistema administrativo de España se organiza con 17 comunidades autónomas, dos ciudades con estatuto de

autonomía (Ceuta y Melilla) y 8125 entidades locales. Las comunidades autónomas tienen gran relevancia en esta estructura y poseen autonomía política y financiera. «Esto supone la atribución de competencia para aprobar leyes en las materias en las que sus Estatutos así lo reconocen, así como realizar tareas ejecutivas que los mismos Estatutos les asignan» (Administracion.gob.es 2018).

3.4.3.1 Administración pública de España

La administración pública se presenta en el ordenamiento jurídico español como un auténtico órgano del Estado. Así la Constitución española en el artículo 103.1 establece el carácter servicial de la Administración. Además dispone cuales han de ser sus principios de actuación: eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación. Esta organización servicial de la comunidad que es la Administración Pública aparece con personalidad jurídica propia (Art. 20.2 L6/96, Art. 137 CE y L7/85), y está sometida al derecho administrativo. Fernández Sánchez (2011: 3) destaca que en «lugar de hablar de la administración pública en singular hemos de hablar de administraciones públicas, de una pluralidad de entidades administrativas dotadas cada una de ellas de personalidad jurídica». Esta pluralidad de entes administrativos que conforman la administración pública española se ordena como sigue:

La Administración General del Estado, la de las Comunidades Autónomas, la Administración Local y la Administración Institucional (del Estado –RENFE, Instituto Nacional de la Seguridad Social, etc.–, de las CCAA –Instituto Andaluz de la Mujer, Servicio Andaluz de Salud–, o de cada uno de los Entes Locales –Empresa Municipal de Transportes, Patronatos de Viviendas, etc.–, y finalmente, la Administración Corporativa –Cámaras Oficiales, Colegios Profesionales, etc.–). (Fernández Sánchez 2011: 3)

3.4.4 México: *división administrativa*

De acuerdo con la Constitución política de México de 1917 en el Título II, Capítulo I, de la soberanía nacional y de la forma de gobierno, en su artículo 40, los Estados Unidos Mexicanos son una «República representativa, democrática, laica y federal, compuesta de Estados libres y soberanos». El gobierno está soportado bajo un sistema presidencial en el que el presidente de México es el jefe de Estado que administra un Estado federal.

El gobierno federal mexicano tiene tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial. El poder ejecutivo es dirigido por el presidente, aconsejado por el gabinete de ministros, a los cuales se les llama oficialmente secretarios de Estado. El poder legislativo recae en el Congreso de la Unión, un cuerpo legislativo bicameral compuesto por la Cámara de Senadores y la Cámara de Diputados. El poder judicial se encarga de la Judicatura, conformada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, el Consejo de la Judicatura Federal.

Los Estados de la Federación adoptan, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre. Cada municipio es administrado por un ayuntamiento de elección popular directa y no hay ninguna autoridad intermedia entre éste y el gobierno de Estado.

Son 31 Estados los que conforman la Federación junto a la ciudad de México que es el Distrito Federal, sede de los Poderes de la Unión y capital de los Estados Unidos Mexicanos. Las autoridades locales del Distrito Federal son: la Asamblea Legislativa, el Jefe de Gobierno del Distrito Federal y el Tribunal Superior de Justicia. Este último y el Consejo de la Judicatura, con los demás órganos que establezca el Estatuto de Gobierno, ejercen la función judicial del Fuero Común en el Distrito Federal.

3.4.4.1 Administración pública de México

Según la ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 29 de diciembre de 1976, la Oficina de la presidencia de la República, las secretarías de Estado, la Consejería jurídica del ejecutivo federal y los órganos reguladores coordinados integran la administración pública centralizada. Por su parte, los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros, de fianzas y los fideicomisos componen la administración pública paraestatal.

A pesar de que la administración pública se suscribe principalmente en el poder ejecutivo, en México parece no haber discusión frente al hecho de que la administración pública federal no se ubica toda en el poder ejecutivo. Al respecto Fernández (2015: 158) sostiene que «algunas de sus porciones se ubican en otros ámbitos, como en los del Poder Legislativo y el Poder Judicial, así como en los de los organismos constitucionales autónomos, y en los de las universidades públicas a las que la Ley les confiere autonomía».

3.5 *Asociaciones y redes de la administración pública en el mundo hispano*

3.5.1 *SIARE*

El Sistema Integrado y Analítico de Información sobre Reforma del Estado, Gestión y Políticas Públicas (SIARE) está integrado por bases de datos que han sido desarrolladas utilizando las estructuras CDS/Isis elaboradas por la UNESCO. La utilización o reproducción de los contenidos del SIARE, citando la fuente, queda circunscrita a las actividades de

investigación y docencia. (CLAD 2017). Los temas abordados por el SIARE son:

- La evaluación como herramienta para una gestión pública orientada a resultados
- Gobierno electrónico y Sociedad de la Información
- La participación ciudadana y el control social en la administración pública
- La transparencia en la gestión pública en el marco del gobierno abierto
- Desarrollos en la función pública
- Calidad y Excelencia en la Gestión Pública
- Fortalecimiento del Alto Gobierno
- La Intersectorialidad y la coordinación pro-integralidad en las políticas públicas
- Servicios públicos integrados. (CLAD 2017)

3.5.2 *REDIAP*

La Red Latinoamericana de Documentación e Información en Administración Pública (REDIAP) es un sistema de información creado por el CLAD para facilitar el intercambio, entre los países de América Latina, el Caribe y la Península Ibérica, de documentos y datos vinculados con su gestión pública.

Según información obtenida a través de su web, la Red, tiene como propósito que los centros nacionales adscritos a ella puedan ejercer el control de su producción bibliográfica, utilizando normas y procedimientos comunes al resto de la región, de manera que puedan divulgar fácilmente sus experiencias y estudios y obtener a la vez aquéllas que requieran de otros países. (CLAD 2018).

Además, el CEDAI⁷⁵ del CLAD suministra a los centros nacionales que se integran a la Red, tanto el entrenamiento como la asistencia técnica requerida. También les provee de una serie de manuales, guías y programas

⁷⁵ Centro de Documentación y Análisis de Información (CEDAI) del CLAD

de computación para facilitar su trabajo. Finalmente, los centros nacionales, con base en las distintas normas, procesan sus materiales y los remiten periódicamente al CLAD donde son ingresados a una base de datos, la cual es reenviada a los centros con toda la información acopiada en el período en cuestión. (CLAD 2018).

3.5.3 CLAD

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, es un organismo público internacional, de carácter intergubernamental, creado en 1972. Según información de su web tiene como misión promover el análisis y el intercambio de experiencias y conocimientos en torno a la reforma del Estado y la modernización de la administración pública. Lo anterior mediante la organización de reuniones internacionales especializadas, la publicación de obras, la prestación de servicios de documentación e información, la realización de estudios e investigaciones y la ejecución de actividades de cooperación técnica entre sus países miembros y proveniente de otras regiones. (CLAD 2016)

3.6 *Aproximación a la lengua de la administración pública*

Diversos autores han referido la dificultad de unificar la denominación de la lengua utilizada en los disciplinas científicas y técnicas. No existe consenso a si se le debe llamar lenguaje especializado, lengua de especialidad, lengua/lenguaje profesional o lengua/lenguaje para fines específicos, lenguaje sectorial. Las dificultades han estado presentes en distintos niveles que van desde definir lo que se concibe como «especialidad», pasando por el grado o nivel de comunicación que puede alcanzar un ámbito del conocimiento, e incluso por si realmente lo que se comunica forma parte de la lengua natural o si es un producto artificial creado para la comunicación dentro de un ámbito restringido, o si los

productos lingüísticos de las áreas especializadas, de las disciplinas académicas, de los oficios y las profesiones son lenguajes de especialidad.

Frente a lo que se concibe como «especialidad», Cabré (1992) sostiene que se deben tener en cuenta dos perspectivas. Por un lado, según la temática de la que trate el ámbito. Por otro, según las condiciones en las que se da el intercambio de información. En esta segunda condición la autora destaca la implicación del fenómeno de la «banalización» señalando que, en la vida cotidiana, con frecuencia, se tratan temas especializados entre personas no especialistas, aspecto que guarda relación con el grado de comunicabilidad que presenta el ámbito especializado y por tanto muestra el matiz pragmático de la lengua especializada.

De otra parte, Cabré (1999) manifiesta que se ha abusado del uso del término *lenguaje* al emplearlo en la denominación *lenguajes especializados*, esto porque los productos lingüísticos surgidos de los contextos de comunicación especializada se han elaborado con los mismos insumos gramaticales de la lengua común utilizados en la comunicación en general, con lo cual la diferencia no está en la lengua sino en el texto producido en un ámbito del conocimiento. No obstante lo anterior, la autora manifiesta que

(...) les comunicacions que es produeixen es refereixen a parcel·les específiques del coneixement. Des d'aquest punt de vista, totes les àrees especialitzades, disciplines acadèmiques tradicionals, oficis i professions, són àmbits de coneixement especialitzat. I l'expressió i transmissió d'aquest coneixement podria requerir l'ús d'unitats i regles específiques. És en aquest sentit que es parla de llenguatges d'especialitat. (1999: 152, 153)

Cabré y Gómez de Enterría (2006: 19) establecen una serie de características con lo que buscan ofrecer una *definición consensuada*⁷⁶ de las lenguas de especialidad:

- a) se trata de conjuntos “especializados”, ya sea por la temática, la experiencia, el ámbito de uso o los usuarios.

⁷⁶ Las autoras utilizan *definición consensuada* para referirse a un punto común presente en las definiciones de distintos autores que ellas han tomado para su análisis de la definición de lengua especializada (Hoffman 1987, Rey 1976, Quemada 1978, Rondeau 1983, Varantola 1986, Sager, Dunworth y McDonald 1980, Beaugrande 1987).

- b) se presentan como un conjunto con características interrelacionadas, no como fenómenos aislados.
- c) mantienen la función informativo-comunicativa como predominante, por encima de otras funciones complementarias.

Y a pesar de las diferencias de posición, todos los autores coinciden en que cuando se habla de lenguas de especialidad se trata de producciones lingüísticas sobre temas relacionados con el saber descriptivo o procedimental, sobre parcelas específicas del conocimiento. Desde este punto de vista todas las áreas científicas, técnicas o profesionales serían ámbitos de comunicación especializada.

Lerat (1997: 18) manifiesta que «una lengua especializada no se reduce a una terminología» con lo cual define la lengua especializada como «el uso de una lengua natural para exponer técnicamente los conocimientos especializados». El autor propone, además, tres rasgos de las lenguas especializadas con un matiz pragmático:

1. La lengua especializada es ante todo una lengua en situación de empleo profesional, es decir, una «lengua en especialidad» (...). Con una función más amplia: la transmisión de conocimientos.
2. La tecnicidad de la formulación varía según las necesidades de comunicación que, en algunos casos, exigen el uso de lenguas restringidas como la empleada por los pilotos.
3. Los conocimientos especializados disponen de denominación lingüística gracias a los términos, que son generalmente palabras y grupos de palabras (nominales, adjetivos, verbales, etc.) sometidos a definiciones convencionales.

Por su parte, Hoffmann (1998: 68) acuña *lenguaje de especialidad* y lo define a partir de dos aspectos

1. que un llenguatge d'especialitat es pot definir como la totalitat dels recursos lingüístics que s'utilitzen en un àmbit comunicatiu delimitable pel que fa a l'especialitat, i també com una unitat i una pluralitat alhora;
2. que cada llenguatge d'especialitat ha de ser delimitat enfront dels altres llenguatges i subllenguatges d'especialitat i que està format per més d'un estrat.

El autor amplía esta definición precisando algunos conceptos como la llamada *división horizontal* de los lenguajes especializados que permite la comparación entre ellos con lo cual es posible identificar sus recursos lingüísticos coincidentes. Otro concepto es la llamada *estratificación vertical* (Figura 85) basada en los elementos del acto de la comunicación lo que posibilita clasificar a priori los lenguajes especializados en atención a lo que denomina Hoffmann su práctica social, esto, al mismo tiempo, aduce al hecho de que los estratos no son puros y que muestran mezclas de unos con otros.

	<i>Nivell d'abstracció</i>	<i>Forma lingüística</i>	<i>Àmbit</i>	<i>Participants en la comunicació</i>
A	més elevat	símbols artificials per a elements i relacions	ciències fonamentals teòriques	científic ⇔ científic
B	molt elevat	símbols artificials per a elements; llenguatge general per a les relacions (sintaxi)	ciències experimentals	científic (tècnic) ⇔ científic (tècnic)
C	elevat	llenguatge natural amb terminologia especialitzada i sintaxi molt controlada	ciències aplicades i tècnica	científic (tècnic) ⇔ directores científicotècnics de la producció material
D	baix	llenguatge natural amb terminologia especialitzada i sintaxi relativament lliure	producció material	directores científicotècnics de la producció material ⇔ mestres ⇔ treballadors especialitzats
E	molt baix	llenguatge natural amb alguns termes especialitzats i sintaxi lliure	consum	representants del comerç ⇔ consumidors ⇔ consumidors

Figura 85. Aspectos comunicativos de la estratificación vertical (Hoffmann 1998: 64)

Otra visión brinda Schifko (2001) quien propone una serie de «problemas» que acarrea definir una lengua de especialidad. El autor alude al problema del grado de abstracción para referirse a las dificultades que conlleva atribuir rasgos comunes a todas las lenguas de un campo específico. Con ello refiere que estas lenguas presentan abundantes rasgos de diferenciación y no tantos de identificación. Al mismo tiempo, señala que «cada disciplina científica, cada campo de actuación profesional se compone

de distintas partes y subdisciplinas.» (2001: 21)⁷⁷. Esta apreciación cobra valor en tanto plantea la interdisciplinariedad de los campos especializados y con ello de los lenguajes allí utilizados, lo que supone la existencia de puntos de convergencia entre lenguas o como las llama el autor «intersecciones entre las lenguas de especialidad» (2001: 22).

Calvi (2014) señala que a las *lenguas de especialidad* también se les puede denominar *lenguajes para o con fines específicos*. Con ello la autora distingue las lenguas de especialidad de las lenguas profesionales, las primeras orientadas a la ciencia y a la técnica (biología, química, informática, etc.), y en el caso de las segundas, enfocadas a los ámbitos profesionales (comercio, política, turismo, etc.)

Por su parte, Garriga (2018: 203) ofrece una visión integradora referida a que es una misma realidad con distintas denominaciones

Las denominaciones de lengua/lenguaje/ léxico, acompañadas de los adjetivos científico, técnico, especial, especializado, sectorial, o de expresiones como de la ciencia, de la técnica, de especialidad, para fines específicos, etc., dan lugar a una serie de posibilidades variadas de referirse a una misma realidad lingüística desde puntos de vista diversos.

De las denominaciones presentadas hasta el momento, sobresale esta última de *lenguaje sectorial* sobre la que Garriga desarrolla su artículo. El autor, en principio, muestra dos puntos de vista sobre lo que abarcaría una definición de lenguaje sectorial. Por un lado retoma a Rodríguez Díez (1977-78: 516) y refiere que “Entendemos por lenguajes sectoriales de la ciencia y de la técnica los lenguajes científico-técnicos en tanto que son

⁷⁷ El autor (1998) propone un ejemplo valiéndose del ámbito de la economía y el lenguaje económico para mostrar la composición de estas dos áreas y la dificultad que supone referirse a un solo lenguaje medianamente homogéneo o a unos lenguajes sectoriales que forman parte de otro más amplio. En este sentido, plantea una serie de interrogantes de cara a diferenciar los enfoques funcionales de los sectoriales teniendo en cuenta el hecho de que una disciplina puede estar compuesta de otras subdisciplinas en donde el factor común es que presentan una temática diferente. Al respecto Schiffko alude a la dificultad que encierra la existencia de distintas especialidades por cuanto «los sistemas de clasificación de las disciplinas científicas y de las categorías profesionales aportan informaciones muy aproximativas, de manera que no conocemos ni el número ni la índole de las correspondientes (la variación horizontal o clasificación sectorial de las LE)».

adaptados/adoptados a /por la lengua común”. En cuanto al segundo punto de vista retoma a Serrano-Dolader (2014) y destaca que

(...) a la expresión lenguajes sectoriales es el que lo identifica con los también llamados lenguajes técnico-profesionales, como lo utiliza recientemente Serrano-Dolader (2014: 107). Se trata de incluir aquí las expresiones lingüísticas propias de un campo de actividad, profesión, etc. A partir de aquí se pueden entender como lenguajes sectoriales el del turismo (Calvi 2004), el de la moda (Montoya 2001), el del fútbol (Nomdedeu 2009), etc. (Garriga 2017: 204)

Otra visión de cara a la definición de la lengua utilizada en los ámbitos del conocimiento la brindan Carles Duarte (1990: 93):

La designació de llenguatges d'especialitat és equivalent al francès *language de spécialité*, a l'anglès *language for special purposes* (LSP), a l'alemany *Fachsprache* o a l'italià *lingua settoriale*. És freqüent que el mateix concepte sigui designat també amb el terme *tecnolecte*.

Otro punto de vista es el que aportan Vilches y Sarmiento (2016: 15) quienes suscriben la denominación *lenguas especiales* para aludir a

«subsistemas de la lengua estándar referidas al léxico o vocabulario (en menor grado a la morfología y a la sintaxis). Es decir, determinados medios sociales y culturales o temáticos (grupos marginados, dominios científicos, oficios y profesiones, etc.) generan naturalmente variedades lingüísticas propias que, dado su valor o importancia sociológica, pasan a ser etiquetados como lengua especial.»

Estos mismos autores, Vilches y Sarmiento (2016: 23), plantean tres tipos de lenguas especiales:

- a. Los argots o jergas: lenguas de grupos sociales con finalidad críptica. La lengua identifica a estos miembros, aislándolos y defendiéndolos del resto de la sociedad (vendedores ambulantes, oficios, etc.).
- b. Los lenguajes sectoriales: lenguajes de actividades y profesiones, en los cuales no existe finalidad críptica (*administrativo, jurídico*, lenguaje de la política, del deporte, etc.).
- c. Los lenguajes científicos-técnicos: lenguaje de la descripción científica (Medicina, Biología, Química, etc.).

En palabras de Valero Gisbert (2002: 270) «la labor que desarrolla la Administración Pública permite que se hable de un tipo de lenguaje que posee unas características que le son propias y que lo diferencian del lenguaje común. Se trata, pues, de una modalidad de lengua para fines y contenidos específicos».

Como se ha mencionado existen distintas denominaciones, definiciones y alcances de los lenguajes empleados en los campos del conocimiento, lo cual permite aludir a lo que reconocidos autores han señalado frente al nivel de especialización que presentan tanto las nomenclaturas como las estructuras discursivas empleadas en las disciplinas, así como la relación comunicativa que establecen con un usuario meta, bien sea el experto o un lego. En el caso que atañe a este estudio, establecer las parcelas pragmáticas entre uno y otro, experto y lego, ha sido una de las cuestiones en que se ha tenido en cuenta para establecer si el lenguaje en la administración pública es especializado, técnico o sectorial o si tiene características de todos ellos. Otro aspecto, objeto de análisis, tiene que ver con precisar si el lenguaje de la administración pública es uno solo o si es la confluencia de lenguajes utilizados en varias disciplinas.

En los numerales 3.1 y 3.2 se han abordado los ámbitos de la gestión pública, así como los sectores de la administración, con lo que se quiere mostrar la complejidad que conlleva la ubicación de su léxico y su discurso bajo el paraguas de un único lenguaje especializado. Diversos estudios sobre lengua de la administración pública se han gestado atendiendo, en especial, a los niveles de la lengua natural: léxico, morfológico, sintáctico y semántico; desde la tipología documental y su normalización; desde la redacción de documentos administrativos acuñando principios de estilo; desde la pragmática describiendo la comunicación⁷⁸ entre las instituciones oficiales y el ciudadano; desde la lexicografía con algunos compendios destinados a funcionarios y expertos en el área.

⁷⁸ Aquí destaca el *Lenguaje Claro* como política estatal que se ha abordado en 2.1 y en 2.2 del capítulo segundo de este estudio.

Conviene, en principio, abordar las definiciones del lenguaje de la administración pública o lenguaje administrativo (LA)⁷⁹, algunas de las cuales guardan estrecha relación con las definiciones de lenguajes especializados, sectoriales y sublenguajes mencionados previamente. Una de estas definiciones es ofrecida por Ramón Sarmiento (2005: 21):

El lenguaje de la Administración es, en parte, lenguaje técnico jurídico; en una alta proporción, lenguaje específico; y sólo en una baja proporción, lengua común. Traducidos a términos cuantitativos, de los 535 términos registrados en el Manual de Estilo, el 70% posee un significado ajeno al de la lengua común: pertenecen a esta clase términos como consignar, conformidad, conducto, elevar un escrito, epigrafiado, decaer en su derecho, dejar sin efecto, providencia... El 30% restante conoce un uso semejante al común.

Según Postigo de de Bedia (1999) «el lenguaje que utiliza la Administración Pública en la producción oral o en sus documentos escritos es el español estándar o común, en el que se incrustan formas del lenguaje especial de la ciencia y la técnica administrativas». Otra definición aportada por la autora señala que «el lenguaje administrativo debe concebirse como un subsistema funcional determinado por el campo temático y pragmático de la actividad específica, es decir, como un lenguaje especializado incrustado en el español general.»

A propósito de la complejidad que entraña el lenguaje administrativo Carles Duarte et al (2002: 11) lo definen como un tecnolecto y señalan que

(...) el llenguatge administratiu com una varietat lingüística funcional amb un àmbit d'ús (l'Administració) i amb una norma lingüística estructural (una fraseologia específica, un vocabulari propi amb una gradació matisada i precisa de significats i termes, etc.). En la mesura en què el llenguatge administratiu respon a uns usos concrets de la llengua en què és un codi precís de comunicació dins d'una matèria determinada, podem parlar del tecnolecte de l' Administració.

⁷⁹ Si bien las definiciones de lenguaje administrativo han estado sujetas a las normativas gubernamentales amparadas en las necesidades y exigencias que las circunstancias históricas, sociales, económicas y políticas han determinado, las definiciones que se han generado hasta el momento no dejan clara su naturaleza técnica, sectorial o especializada.

La lengua de la administración pública aglutina diversos sectores con lo cual no es administrativa al cien por ciento. Ello supone referirse a un lenguaje que puede ser sectorial, en donde varias lenguas de otras ramas convergen para formar una sola, pero donde a su vez es posible distinguir la materia que buscan describir y donde se origina su nomenclatura. Es una lengua especializada cuando se trata entre especialistas de los sectores que forman parte de la administración, pero deja de serlo cuando se traslada a los usuarios del común, pues se busca que el ciudadano pueda acceder a los servicios estatales, pueda realizar trámites y cumplir con los requerimientos que realiza el Estado. Ello no conlleva necesariamente la banalización de la lengua administrativa ni la vulgarización de su nomenclatura; lo que realmente implica es su acercamiento al ciudadano que necesita comprender las exigencias del conjunto de las instituciones oficiales. Esto, a su vez, demanda la utilización de una construcción discursiva clara y accesible, además de la obligación de hacer pedagogía sobre los términos, documentos y trámites administrativos que es responsabilidad de los Estados.

Ramón Sarmiento (2005: 14) basándose en la definición que ofrecía la 22.^a edición del diccionario académico sobre administración pública, sostiene que

[...] la Administración pública es organismo de gestión y ejecución, que se expresa a través de unos textos que varían sustancialmente en función de los sectores de actividad diferenciados y existentes en ella y que, en tanto subsistemas que forman parte de un lenguaje administrativo común, dan lugar a varios tipos de documentos, o géneros de documentos, según el registro y estilo utilizados.

El autor pone de manifiesto varias cuestiones que cobran valor para este estudio. Una, la que refiere a los sectores de la actividad o gestión administrativa; otra, la relacionada con los documentos administrativos, su tipología y el texto presente en ellos y, por último, la que tiene que ver con el lenguaje administrativo que, según Sarmiento, está conformado por una serie de subsistemas (sublenguajes) que presentan un registro y un estilo característicos. En un sentido semejante, Fernando Vilches Vivancos (2009)

precisa sobre la unificación del lenguaje de la administración pública lo que ya el Instituto Nacional de Administración Pública – INAP proponía en su Manual (1990):

[que] existen tantos lenguajes administrativos como sectores diferenciados hay en la Administración Pública. Por tanto, podemos hablar de un lenguaje administrativo fiscal, otro laboral, militar, diplomático, etc., cada uno de los cuales cuenta con un léxico específico, característico de la actividad concreta llevada a cabo en el sector, a manera de “subsistemas” que operan sobre un sistema común a todos ellos, que es el lenguaje administrativo general (INAP 1990: 28).

Duarte et al (2002: 11) proponen una serie de rasgos propios del lenguaje administrativo a partir de los cuales buscan formular su definición. Cabe anotar que estas características forman parte de los elementos del modelo de comunicación general y que los autores proponen como modelo entre administraciones y ciudadanía:

- a) *Els comunicants*: un ciutadà i un funcionari o dos funcionaris; sovint, doncs, persones que no es coneixen o que tenen una relació laboral (en el cas dels funcionaris, es tracta de comunicants especialitzats en la matèria; en el cas dels ciutadans, no necessàriament).
- b) *El nivell de formalitat* (o tenor interpersonal): to formal com a norma, amb unes certes variacions d'intensitat (mes o menys solemne o impersonal segons el cas).
- c) *La matèria objecte de comunicació* (anomenada també camp): l'activitat administrativa com a gestió d'uns interessos col·lectius en aplicació d'un marc legal i amb un caràcter tècnic.
- d) *El canal de comunicació* (o mode): sovint escrit (per la seva esmentada eficàcia oficial, generalment dependent de la documentació escrita), però també oral (sovint per complir una funció informativa).
- e) *La situació. El context físic i temporal*: habitualment les dependències de l'Administració i el seu horari laboral.
- f) *L'actitud i la intenció dels comunicants* (o tenor funcional): en general impersonals; el ciutadà defensa els seus interessos particulars i el funcionari ha de complir la legislació vigent i ha de vetllar per la defensa de los interessos col·lectius.

De los elementos del modelo comunicativo de Duarte et al. destacan varios aspectos. Uno tiene que ver con el numeral *d) el canal de comunicación o modo* que incluye las dos formas tradicionales de comunicación de la administración pública, la oral y la escrita. Esto lleva a afirmar que para la

época no se contemplaba aún la irrupción de la comunicación digital. Otro aspecto relevante es el que aborda el numeral *e la situación* que toma en consideración el esquema tradicional donde sucede el intercambio comunicativo entre las instituciones y los usuarios, destacando el horario de atención y las instalaciones de las oficinas. Es claro que aún no se contempla la experiencia de la realización de trámites telemáticos y de atención digital.

Sarmiento (2005: 25) presenta una conclusión sobre lo que es la lengua de la administración pública acuñando las características de la comunicación⁸⁰:

(...) podemos concluir que la Lengua de la Administración es una realidad de percepción pasiva, ajena al circuito verbal de la comunicación que se da en la lengua común y, además, es un código elaborado, prefijado, que el ciudadano en cuanto hablante ha de aprender, lo cual le acarrea una pérdida mayor del control verbal.

Al tenor de lo que plantea Duarte et al (2002), Castellón Alcalá (2006: 189) ofrece las principales características del lenguaje utilizado en la administración pública refiriéndose a cuestiones como su naturaleza, la prescripción implícita del contenido textual y su carácter instruccional

Frente a los discursos científico-técnicos, los cuales se elaboran para explicar la realidad, para dar cuenta de fenómenos observables, los textos administrativos se construyen con otra orientación. Así, lo que la aparta del lenguaje especializado es que mientras el discurso científico-técnico observa, describe, los textos administrativos en cambio no son descriptivos sino prescriptivos. Los órganos administrativos formulan sus mensajes con carácter normativo, regulador; a través de ellos se pretende intervenir en la realidad y conformarla de acuerdo con unos principios políticos, económicos, sociales, etc. Por esa orientación para la acción, se les incluye entre los mensajes que contienen “instrucciones”.

Estos rasgos ponen de manifiesto una vez más las dificultades que presenta el intercambio comunicativo entre las personas y la Administración

⁸⁰ Sarmiento (2005) propone cuatro rasgos del lenguaje administrativo desde la perspectiva del ciudadano, los cuales muestran su carácter pasivo en la interacción con la administración: la pérdida del control verbal por parte del receptor; el ciudadano está como copartícipe, no como productor; circuito verbal de información más que circuito de comunicación y la ausencia de reciprocidad.

y que Sarmiento (2005) había propuesto en virtud del rol pasivo del ciudadano o administrado.

Advertir sobre las deficiencias comunicativas de la lengua de la administración pública no es nuevo. Martínez Bargueño (1996: 31) elaboraba una radiografía sobre las dificultades de las que adolecía este lenguaje proponiendo como punto de partida y como ejemplo la llamada modernización estatal de Italia. En la introducción de su artículo el autor señala que:

Todos los estados occidentales se han dado cuenta hace ya algunos años que si realmente desean poner la Administración al servicio de los ciudadanos, no basta con simplificar los procedimientos administrativos sino que, para que de verdad haya transparencia y accesibilidad, es indispensable también simplificar el lenguaje utilizado por la Administración. Así lo recomienda la OCDE en su conocido libro *«La Administración al servicio del público»* (1987) y así lo han entendido aquellos países que están llevando a cabo procesos de modernización de sus respectivas administraciones públicas.

Sobresale la ausencia de trabajos relacionados con la variación dialectal de la lengua de especialidad de la administración pública en el mundo hispano. Los trabajos consultados para este estudio se enfocan en el español peninsular y, en otros casos, en las lenguas cooficiales. Este vacío pone de manifiesto la necesidad de abordar la diversidad de la lengua que, bien se antoja homogénea por tratarse de un dominio de especialidad, pero que, en tanto la conformación de los estados y las necesidades de los ciudadanos y organizaciones, es heterogénea⁸¹. Vale la pena rescatar los puntos de vista planteados por Schifko (2001: 22) frente al «problema de las variedades lingüísticas». El autor sostiene que

⁸¹ Como se abordó en 3.1, 3.2 y con especial atención en 3.3 la conformación política de los estados es distinta, o al menos para los países que forman parte de este estudio. Esa variación tiene su origen en la diversas dinámicas sociales, culturales y étnicas, las cuales se ven reflejadas en la aparición de términos administrativos que dan cuenta de dichas dinámicas. Un ejemplo de ello y que puede arrojar luz, es el reconocimiento del estatus pluricultural, plurilingüe y pluriétnico de países como Colombia y México dado en su constitución política o en reglamentaciones legislativas. Sin duda, la convención terminológica de la nomenclatura de la administración pública en lengua española comporta variación geográfica, por ende, no será la misma en todos los países en donde es lengua oficial y también de uso de la administración estatal.

Una lengua natural, como el español o castellano, por ejemplo, no representa un sistema homogéneo y unitario, sino un diasistema, un conjunto total de muchas variedades (dialectos), que se pueden clasificar de acuerdo con una serie de parámetros de variación: el tiempo (cronolectos), el espacio (topolectos o regiolectos), los distintos grupos de hablantes (sociolectos), el nivel estilístico (estratolectos), la especialidad (tecnolectos o funciolectos). (...) dentro de las distintas LE encontramos variaciones sociolectales (la llamada variación o estratificación vertical): según su grado y tipo de especialización, los científicos teóricos de una disciplina hablan y escriben de otra manera que los profesionales prácticos o los obreros en los talleres, ¡sin hablar de los profanos que entran en contacto con los expertos! (2001: 22,23)

3.6.1 *Los documentos públicos*

La actividad administrativa comporta un carácter documental⁸². Las diversas funciones y labores de la administración pública se materializan en los tipos de documentos que se derivan de su acción, bien sea de cara a la ciudadanía o en la función interna institucional (*Manual de documentos administrativos* 2003). Se puede afirmar que los documentos públicos se constituyen en una de las principales manifestaciones comunicativas de los organismos oficiales, dado que la comunicación entre las instituciones y la comunidad se da, principalmente, por medio de documentos, hasta algunos años en soporte material, pero tras la incursión de la tecnología, vienen siendo reemplazados por los soportes informáticos, electrónicos, telemáticos y digitales lo que ha acarreado cambios sustanciales en las formas de relación y comunicación entre la administración y la ciudadanía.

Los documentos públicos se constituyen en una de las principales manifestaciones comunicativas de los organismos oficiales, ello dado que la comunicación entre las instituciones y la comunidad se da, principalmente, por medio de textos escritos. Establecer una clasificación de los documentos

⁸² Las políticas de modernización de la administración pública han traído consigo la transformación de procesos y procedimientos administrativos. Estas tendencias de cambio han permeado también el principal elemento de comunicación que durante años ha mantenido los entes administrativos con la ciudadanía: los documentos públicos. Su contenido ha sido objeto de estudio desde distintas vertientes como es el de los lenguajes documentales allí utilizados. (ver los trabajos de Múnera Gómez 2016; Cortés, Cardona y Wong 2014).

utilizados por las distintas instituciones oficiales conlleva establecer una clasificación de los sectores involucrados en la administración estatal. Dentro de los criterios utilizados para la clasificación de los documentos administrativos destaca la propuesta por el *Manual de documentos administrativos* (2003)⁸³ donde se brindan algunas precisiones sobre la actividad administrativa y sobre los documentos que de allí derivan. Frente a la actividad administrativa, cabe señalar que alude a su carácter documental, lo que constituye la evidencia de dicha actividad. En ese sentido, refiere a que los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la administración pública, la forma externa de dichos actos. (Manual 2003: 17).

El *Manual* aborda, además, las funciones que tienen los documentos públicos y establece dos tipos, de constancia y de comunicación, con lo cual se establece una clasificación de los documentos según su función. En este sentido, los documentos de constancia «aseguran la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.» (2003: 17). Frente a los documentos con función comunicativa, el *Manual* (2003) señala que constituyen el medio de comunicación de los actos administrativos internos, entre los estamentos de la unidad administrativa, y de carácter externo, entre la Administración y la ciudadanía, así como la que establecen las instituciones oficiales con otras organizaciones. El *Manual* precisa dos tipos de documentos⁸⁴: los

⁸³ La búsqueda de bibliografía sobre los documentos administrativos en los países que forman parte de este estudio mostró la dificultad para establecer si en los cuatro países se manejan los mismos tipos documentales. En vista de esta limitante, se tomó como marco de referencia el *Manual de documentos administrativos* de España y se establece contraste permanente con la clasificación que brinda Castellón Alcalá (2000) en el marco de la función enunciativa de los documentos.

⁸⁴ Si bien el *Manual* los denomina «documentos», autores como Castellón Alcalá (2000), Calvo Ramos (1980) los llama «textos», Vilches y Sarmiento (2016) los llama modelos o modalidades de comunicación administrativa, mientras que Mena Campos (2009) los denomina documentos oficiales o géneros de documentos.

administrativos y los dirigidos a los ciudadanos (Figura 86). Esta clasificación se basa en el emisor del documento.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	
DOCUMENTOS DE DECISIÓN	RESOLUCIONES
	ACUERDOS
DOCUMENTOS DE TRANSMISIÓN	NOTIFICACIONES
	PUBLICACIONES
	COMUNICACIONES
DOCUMENTOS DE CONSTANCIA	ACTAS
	CERTIFICADOS
	CERTIFICADO PRODUCIDO POR SILENCIO ADMINISTRATIVO
DOCUMENTOS DE JUICIO	INFORMES
	SOLICITUDES
	DENUNCIAS
	ALEGACIONES
	RECURSOS

Figura 86. Clasificación de documentos administrativos (Tomada del Manual 2003: 21)

3.6.1.1 Documentos administrativos

Este tipo de documentos son los utilizados por las instituciones de la administración. De acuerdo con la clasificación dada en la figura 86, aquí se ubican cuatro grandes grupos de documentos: de decisión, de transmisión, de constancia y de juicio. Todos ellos se caracterizan esencialmente por lo siguiente:

- producen efectos frente a terceros o en la propia organización. Estos efectos no son siempre jurídicos, con lo que pueden ser comunicativos o informativos.
- son emitidos por un órgano administrativo. Los documentos administrativos son emitidos por un órgano que forma parte de la Administración Pública.

- su emisión es válida. La validez de un documento se da si cumple con los requerimientos de forma y de contenido que exige la normativa que demanda la actividad administrativa. (Manual 2003: 18-19)

Según el *Manual* (2003: 33), «los documentos administrativos de decisión son aquellos que contienen una declaración de voluntad de un órgano administrativos sobre materias de su competencia.». A este tipo de documentos, Castellón (2000: 19) los llama *textos normativos* o *de decisión*, que buscan «crear o aplicar normas, marcar prescripciones a los ciudadanos». Forman parte de este grupo el *acuerdo* y la *resolución*. A su vez, en función de su alcance y contenido, se distinguen varios tipos de acuerdo: los instrumentales y los sustantivos (Manual 2003). El Manual (2003: 36) define la resolución como un «documento que recoge las decisiones de un órgano competente que pone fin a un procedimiento, resolviendo todas las cuestiones planteadas en éste». Las resoluciones pueden ser positivas o negativas.

En cuanto a los *documentos administrativos de transmisión*, señala el *Manual* (2003: 67), «comunican la existencia de actos o hechos a otras personas, órganos o entidades». Con esto, es evidente su carácter divulgativo. En palabras de Castellón (2000: 27), «(...) se conciben como mensajes informativos, explicativos, para que sus destinatarios estén al corriente de alguna situación administrativa, que de alguna manera, les afecta.».

Al mismo tiempo, el *Manual* (2003) ofrece una clasificación tripartita según el rol que presentan emisor y receptor del documento, según el contenido y, por último, según el diseño formal. De acuerdo con el rol que presentan los interlocutores, los documentos de transmisión pueden ser:

INTERNOS	Emisor y receptor son órganos o unidades pertenecientes a una misma organización administrativa.
EXTERNOS	El receptor es un ciudadano, una entidad privada o un órgano o unidad perteneciente a una Administración Pública diferente de aquella en la que está integrado el emisor.

Figura 87. Relaciones entre emisor y receptor (Tomada del Manual 2003: 67)

Según el contenido, es posible distinguir tres tipos de documentos:

NOTIFICACIÓN	De actos administrativos definitivos o de trámite (resoluciones o acuerdos)
PUBLICACIÓN	
COMUNICACIÓN	De hechos o circunstancias de un procedimiento o de la Administración

Figura 88. Relaciones entre emisor y receptor (Tomada del Manual 2003: 68)

Finalmente, de acuerdo con su diseño formal, se proponen tres tipos de documentos:

OFICIO	Dirigidos a órganos o unidades administrativas y a ciudadanos
NOTA INTERIOR	Dirigidos a órganos o unidades administrativas
CARTA	Para comunicaciones personales y protocolarias

Figura 89. Relaciones entre emisor y receptor (Tomada del Manual 2003: 68)

En cuanto a los *documentos administrativos de constancia*, el *Manual* (2003: 109) indica que «son aquellos que contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos.» Castellón (2000: 23) los define como «textos no normativos» con lo que refiere a textos que conllevan efectos institucionales aun cuando su función sea reflejar una realidad. Aquí se ubican las actas, los certificados y las certificaciones producto de silencio administrativo (*Manual* 2003).

En relación con los *documentos administrativos de juicio*, también llamados *informes*, buscan entregar información sobre un procedimiento administrativo para que el órgano competente tome una decisión (*Manual* 2003). Según Castellón Alcalá (2000) este tipo de documentos no tienen como finalidad la comunicación con los ciudadanos, aunque pueden acceder

a ellos y su contenido puede tener efectos sobre los administrados. La autora sostiene que además del *informe*, la *propuesta de resolución* es la más común.

3.6.1.2 Documentos de los ciudadanos

Estos documentos se pueden definir como instrumentos que le permiten al ciudadano relacionarse con la actividad de las administraciones públicas. El uso de estos documentos le otorga al ciudadano un estatus activo, con sus limitaciones, frente al estamento oficial. Como se anotó en 3.5, Sarmiento (2005) abordaba el estatus pasivo del ciudadano o administrado y anotaba el carácter informativo, mas no comunicativo, de la interacción administración-ciudadano. La solicitud, la denuncia, las alegaciones y el recurso con sus tipos -de alzada, potestativo de reposición, extraordinario de revisión, contencioso-administrativo- constituyen los documentos de los ciudadanos (Manual 2003).

Esta clasificación de los documentos ha tenido transformaciones a la luz de la irrupción de las TIC en el funcionamiento interno y externo de la administración. Como se abordará en 3.1.5, la modernización de los Estados ha demandado la implementación de nuevas formas de realizar trámites, lo que a la vez ha generado otras formas de intercambio entre las instituciones y las personas. Las novedades sobrevenidas han afectado los documentos de modo que su digitalización, su simplificación y, en ocasiones, su eliminación, ha formado parte de las primeras acciones respecto al cambio en los esquemas de relación. Pero no solo la digitalización ha estado presente. La implicación de otros escenarios como la *ventanilla única electrónica*⁸⁵ forma parte de esta revolución donde la alfabetización de los usuarios cobra relevancia.

⁸⁵ Naser y Concha (2011: 21) sostienen que «el concepto fundamental de esta ventanilla es que el usuario tome contacto con el Estado a través de Internet con un único punto entrada que lo identifica de manera personalizada, independientemente de la oficina pública que atienda su requerimiento. De esta forma el beneficiario de un servicio es atendido a través de una mesa de atención al público virtual superando las mesas de atención al público presenciales que ocasionan inconvenientes en el traslado, pérdidas de tiempo y gastos innecesarios.»

Pese a que la preocupación de instituciones y estudiosos ha recaído sobre diversas parcelas, como los tipos de documentos administrativos, en el análisis textual de su contenido, en el análisis del lenguaje allí empleado - análisis del léxico, la formación de palabras, la morfología- se echa en falta la aproximación a los trámites que los ciudadanos realizan, dado que es allí donde realmente se materializa una interacción de entre ciudadanía y administración. Como se abordó en 3.1 y 3.2 de este mismo capítulo, los ordenamientos de cada país generan unas formas documentales particulares entre las cuales puede haber coincidencia, pero que se ajustan a las necesidades de cada sociedad. Esto genera, al mismo tiempo, una serie de trámites que las personas deben realizar en unas oficinas específicas o a través de las oficinas electrónicas dispuestas para estos fines, pero de las que poco se conoce o, al menos, poco se ha documentado⁸⁶.

3.7 *Textos de los documentos públicos*

Para abordar este apartado sobre los textos de los documentos públicos, se requiere de unas precisiones conceptuales en torno a lo que se concibe como texto. Una de ellas es la que propone Ciapuscio y Kuguel (2002: 38) quienes sostienen que «con el término texto designamos productos verbales orales y escritos, en toda su complejidad, esto es, incluyendo, además de la dimensión estrictamente lingüística, las dimensiones funcional-comunicativas.». En líneas generales, el texto incluye toda la producción lingüística de un usuario de una lengua, ahora bien, eso supone una gradación del nivel de especialización de los textos que produce un hablante y que estará sujeta a unas condiciones contextuales determinadas como lo manifiesta Domènech (1999: 18):

Per tant, la consideració dels receptors del discurs especialitzat ens permet distingir, dins de la comunicació especialitzada, entre textos altament

⁸⁶ Respecto a la realización de trámites, en el numeral 3.1.1 o 3.16 se abordarán las iniciativas gubernamentales para eliminar trámites innecesarios y para facilitar los trámites engorrosos.

especialitzats, destinats a especialistes; textos mitjanament especialitzats, adreçats a experts o a aprenents avançats, i textos divulgatius, adreçats a aprenents inicials i al gran públic. En cap del tres casos, però, el text deixa de tenir un caràcter especialitzat, perquè el text conserva el caràcter especialitzat si la conceptualització que transmet s'ha fet des de la perspectiva de l'especialitat i de l'especialista, i no des de l'òptica del parlant comú. Evidentment, els diferents nivells d'especialització condicionen el tipus de llenguatge present en el text, tant pel que fa als aspectes textuais como als gramaticals i, sobretot, als lèxics.

Esta distinción entre los diferentes tipos de textos, dada por el nivel de especialización y conceptualización que presentan, se antoja difícil para el caso de los textos emanados de los organismos e instituciones de la administración pública, específicamente en los campos que se han tenido en cuenta para este estudio. Las razones que se pueden aducir para tal dificultad radican en dos aspectos: uno tiene que ver con cómo establecer el carácter divulgativo de un texto; otro está relacionado con el nivel de especialización del léxico presente en el documento. Desde luego estos dos planos, el del carácter divulgativo y el de la calidad especializada del léxico, configuran el receptor del texto. Esto sin perder de vista los retos que supone la calidad del texto administrativo, cuya característica principal es la prescripción, dirigido a un receptor amplio y casi que indeterminado, con lo cual:

Los órganos administrativos formulan sus mensajes con carácter normativo, regulador; a través de ellos se pretende intervenir en la realidad y conformarla de acuerdo con unos principios políticos, económicos, sociales, etc. Por esa orientación para la acción, se les incluye entre los mensajes que contienen “instrucciones”: reglamentos, órdenes. Su carácter normativo es, pues, lo que fundamentalmente define a estos mensajes. (Castellón 2008: 500)

Con todo y que el texto administrativo guarda un carácter fundamentalmente instruccional, los textos expositivos y argumentativos⁸⁷

⁸⁷ El texto argumentativo oficial ya ha se reconocido como uno de los que puede dentro de las estrategias llama la atención la oferta de cursos sobre «argumentación para la ciudadanía» que buscan entregar al ciudadano herramientas que le permitan mejorar su competencia argumentativa cuando deba se comunique con los entes estatales o la empresa privada que presta servicios, lo que le exige

están presentes en la comunicación oficial y sus objetivos los resume Montolío y Tascón (2017: 19):



Figura 90. Tipos de textos según sus objetivos

Otra clasificación del texto especializado la brinda Domènech (1999) quien formula tres tipos así: cognitivo, pragmático y lingüístico. La autora describe el texto de carácter cognitivo

Atès que els dominis cognitius són representacions mentals de com s'organitza el món, que poden incloure un ventall molt ampli d'informacions, és evident que el domini cognitiu idealitzat dels individus està determinat per factors de naturalesa molt diversa (socials, culturals, individuals, etc.), entre els quals destaquen els relatius als coneixements adquirits i a la dedicació professional de cada individu. En aquest sentit, sembla lògic postular que tots els especialistes d'un àmbit determinat del coneixement comparteixen un model cognitiu idealitzat, que no és compartit pel parlant general, ni tampoc necessàriament per especialistes d'altres àmbits del saber. (Domènech 1999: 13)

Respecto al texto de carácter pragmático Domènech (1999: 14) señala:

Això ens duu a considerar que, des del punt de vista pragmàtic o relatiu als elements que intervenen en la situació comunicativa, la condició d'especialització d'un text no depèn exclusivament del tema que s'hi tracta, sinó fonamentalment de les característiques de l'emissor.

Y en cuanto al carácter lingüístico sostiene:

Efectivament, és evident que les unitat portadores de coneixement especialitzat per excel·lència són les unitat terminològiques i que una de les característiques més destacables dels textos especialitzats és la presència d'aquestes unitats, específiques d'un àmbit determinat del saber. En definitiva, en aquest apartat hem vist com l'única caracterització vàlida del text especialitzat és aquella que pot donar compte de la seva multidimensionalitat, la qual cosa inclou considerar tres tipus de característiques: cognitives, lingüístiques i pragmàtiques. D'acord amb això, podem definir operativament el text especialitzat com aquella producció lingüística que serveix per expressar i transmetre coneixement especialitzat, que té una sèrie de característiques lingüístiques -entre les quals destaquen les relatives al lèxic especialitzat- que li atorguen unes especificitats dins del conjunt de textos produïts en una llengua, i que presenta un conjunt de característiques pragmàtiques determinades pels elements específiques del seu procés comunicatiu (fonamentalment els interlocutors, però també el tema i la situació comunicativa).

Buena parte de las iniciativas de mejoramiento de la calidad de los textos se ha enfocado en la adecuación de su contenido de cara a que un usuario común, en su mayoría no especialista, esté capacitado para comprender lo que se le comunica. En este sentido, las estrategias han estado encaminadas hacia la reducción de errores en la redacción de los textos, lo que ha supuesto el desarrollo de mecanismos ofimáticos que detecten usos lingüísticos inadecuados en distintos órdenes como es léxico, ortotipográfico, fraseológico y, como señala Castellón (2008), los *aspectos gráfico-composicionales* propios del texto con lo que se refiere a la manera que están distribuidos los bloques textuales dentro del documento y que según la autora ya se han normalizado.

El *Manual* (2003) señala que al contenido característico de los documentos públicos se le denomina «declaración» y, en buena medida, determina la clasificación documental. Según la clasificación de documentos públicos ofrecida por el *Manual* (2003) el contenido de los documentos se da según las áreas o sectores en los que interviene la administración pública. En este sentido, Castellón (2000) sostiene que en el caso de los *textos normativos* o *de decisión* mencionados en 3.5.1.1 de este estudio

«(...) se construyen con el carácter de actos de habla directos. El emisor administrativo hace ver su fuerza institucional para formular órdenes (mandatos, prohibiciones, sanciones, permisos) a los destinatarios. Es una interacción coercitiva, y las posibilidades en la interacción del receptor se limitan, si no acepta la orden, a demostrar las deficiencias que la norma contenga.» (2000: 19)

En el caso de los textos de transmisión, Castellón (2000: 27, 28) destaca que

«En cuanto a su valor como actos de habla, pertenecen al tipo de los asertivos «informativos», cuyo grado de fuerza no es muy marcado, con verbos tales como «*anunciar*», «*comunicar*», «*informar*». Desde el punto de vista de cómo se desarrolla la interacción comunicativa, se percibe como característica de los textos de transmisión una mayor libertad estructural, un interés más evidente por atender a la comunicación con el receptor, para que se logre la adecuada comprensión.»

Los textos de carácter administrativo son, sin duda, a los que la mayoría de los ciudadanos tienen acceso. Esta circunstancia es un indicativo de la necesidad de que su contenido sea claro para el usuario, no siempre familiarizado con el léxico allí utilizado. Sin embargo, este tipo de texto se caracteriza por todo lo contrario. La ingente cantidad de información técnica allí contenida y el limitado conocimiento que el receptor tiene de ella, muestran la poca comprensión que tienen los usuarios sobre la administración pública de su país. La comprensión de los textos administrativos y el entendimiento de los trámites de la gestión pública se han convertido en los principales problemas que los gobiernos tienen actualmente.

Las dificultades se presentan principalmente cuando el ciudadano encara trámites como el registro civil, la inscripción en la seguridad social, el acceso a los servicios de salud, el pago del impuesto de renta o de vehículos, el pago de multas de tránsito, la obtención de la licencia de conducción o el acceso a la educación. Si bien, son trámites normales para los ciudadanos, no es tarea fácil comprender el contenido de los documentos y de su sustrato normativo. Fenómenos como el eufemismo, la tendencia jergalizante, la complejidad sintáctica y la sobrecarga de palabras, aludidos

por Castellón (2006) y enunciados por Watson y Lynch (1988), son percibidos por los usuarios como barreras para comprender el texto administrativo. En buena medida los manuales de estilo dedicados al lenguaje administrativo⁸⁸ han tratado de contribuir a mejorar la forma de presentación de la *declaración* de los documentos públicos. Uno de los ejemplos prototípicos de texto administrativo con fallas en su redacción en España es el *BOE* – Boletín Oficial del Estado. Algunos estudiosos como Javier Badía⁸⁹ o Castellón (2009) han analizado algunos ejemplares de este documento y han constatado los fenómenos señalados antes. El siguiente es un fragmento de una convocatoria de becas publicada en el *BOE*:

Artículo 45. Modelo de solicitud y documentación a presentar

Una vez cumplimentada la solicitud, deberá ser firmada por el interesado con cualquiera de los sistemas de firma electrónica establecidos en el apartado 2 del artículo 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y enviada por el procedimiento telemático establecido, quedando así presentada a todos los efectos. No serán tenidas en cuenta aquellas solicitudes cumplimentadas por vía telemática que no completen el proceso de presentación establecido, obteniendo el resguardo de solicitud que deberá ser conservado por el solicitante para acreditar, en caso de que resulte necesario, la presentación de su solicitud en el plazo y forma establecidos.

Figura 91. Fragmento del *BOE* con lenguaje oscuro (Badía, 2010)

⁸⁸ En el capítulo II de este estudio se incluyeron algunos de los manuales más representativos de los cuatro países que forman parte la muestra.

⁸⁹ En su blog titulado «lenguajeadministrativo.com» y que ha sido incluido en el Capítulo II de este es trabajo, en el apartado titulado *España* se abordan variados aspectos relacionados con las deficiencias del lenguaje de la administración pública, así como las dificultades que ello trae para los ciudadanos y usuarios en general de los servicios que prestan las instituciones y organismos estatales.

Badía identifica las fallas del texto y destaca las siguientes:

Son **ciento nueve palabras** con un solo punto y seguido por en medio. Un **texto difícil** de comprender, plagado de los **vicios del lenguaje administrativo** más **rancio**. Yo lo he visto así:

- **Despersonalización de los actores** (emisor y receptor): *Una vez cumplimentada la solicitud. ¿Quién cumplimenta la solicitud? ¿Quién dice que hay que cumplimentarla?*
- **Ambigüedad** (expresiones impersonales y nominalizaciones): *deberá ser firmada; no serán tenidas en cuenta; deberá ser conservado.*
- **Incorrecciones gramaticales** (aparte de las oraciones alargadas y subordinadas): **gerundios de posterioridad** en *quedando así presentada y obteniendo el resguardo*, que, además, acentúan la **ambigüedad** del texto. Y está lo de *documentación a presentar*, un **galicismo** que para la RAE “*posee escaso prestigio en el español actual*”.
- **Palabras alargadas**: *cumplimentar* (en su segunda acepción en el DRAE, *rellenar*).
- **Redundancias y cacofonías**: *solicitudes cumplimentadas [...] que no completan; resguardo de solicitud [...] conservado por el solicitante [...] presentación de su solicitud.*

Figura 92. Hallazgos de Badía en fragmento del BOE con lenguaje oscuro (Badía, 2010)

Badía muestra, además, un elemento que incluye el texto de la convocatoria y que dificulta aún más su comprensión, sin contar las dificultades que supone su aplicación:

$$C_j = C_{\min} + \left[(C_{\text{total}} - S * C_{\min}) * \frac{(N_j / N_{\max}) * \left(1 - \left(\frac{R_j}{R_{\max}} \right) \right)}{\sum_{i=1}^S (N_i / N_{\max}) * \left(1 - \left(\frac{R_i}{R_{\max}} \right) \right)} \right]$$

Fórmula de la cuantía variable que se distribuirá entre los solicitantes en función de su renta familiar y su rendimiento académico.

Figura 93. Esquema de fórmula que sugiere el BOE

La inclusión de este tipo de informaciones en un texto de carácter divulgativo supone unos conocimientos específicos para lograr su comprensión. En este caso, no solo del ámbito de la administración pública,

sino también del cálculo. Así, la falta de claridad de un texto no solo radica en lo complicado de la sintaxis allí empleada o de la opacidad del léxico presente sino de los recursos que el redactor utiliza para *ampliar* la información. En palabras de Castellón (1998: 8) «el lenguaje administrativo tiene que moderar la especificidad de sus rasgos técnicos para que sea aceptable y adecuado a la mayoría de los ciudadanos, que no son técnicos», de lo contrario estos excesos traerán como resultado su incompreensión. El concepto pragmático de la adecuación aquí cobra valor. En definitiva, la claridad de un texto dependerá su organización de los elementos que lo constituyen

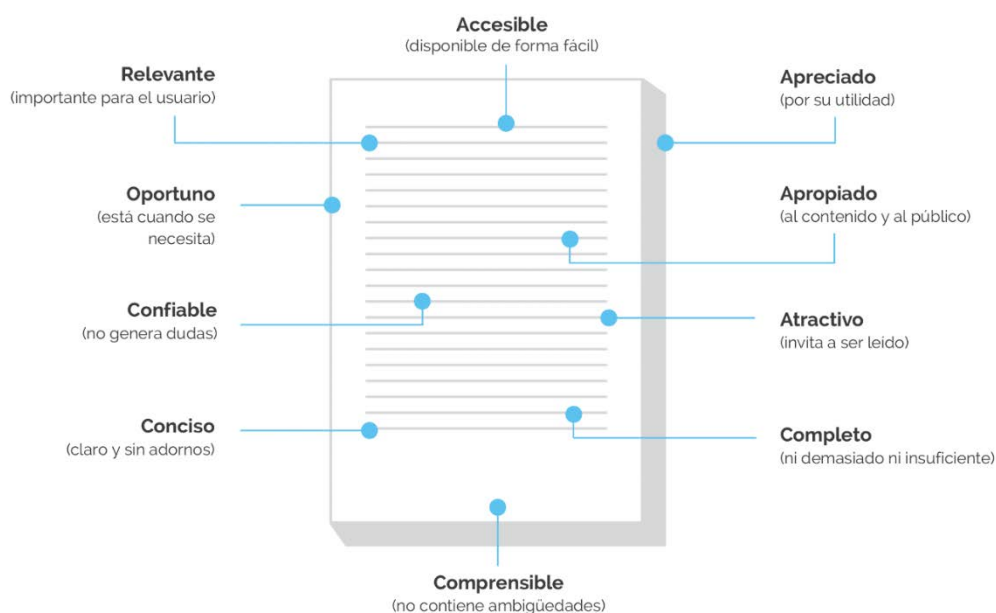


Figura 94. Tomado de la guía de Comunicación Clara 2017

Además de este tipo de texto, hay otros textos basados en iconografía y en gráficos que constituyen un avance en lo que respecta a la forma de presentar la información para un destinatario general y que combinan la escritura y los elementos no verbales. El siguiente ejemplo, sugerido ya por Montolío y Tascón (2017) para referirse a los llamados *semáforos de riesgos financieros* y que se encuentran también en los electrodomésticos y en las

facturas de la electricidad bajo la denominación de *etiqueta de eficiencia energética*:



Figura 95. Modelo de etiqueta de eficiencia energética⁹⁰

3.7.1 *Estilo del lenguaje administrativo*

Una de las cuestiones que ha cobrado importancia en los estudios sobre el lenguaje de la administración pública es, sin duda, el estilo utilizado en los documentos. Esto tal vez por los rasgos que hasta hace cierto tiempo caracterizaba el lenguaje administrativo y que Gregorio Salvador (1999: 125) resumía así

⁹⁰ Disponible en <http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_temas_etiquetado/es_sl1/index.shtml> Consultado: [15/08/2018]

Es decir, lo habitual en el lenguaje de la Administración pública es que no se utilicen las palabras del diccionario, sino las definiciones de las palabras del diccionario. De ahí que muchos decretos, órdenes y disposiciones se conviertan en verdaderos daderos malditos, donde hay que descubrir significantes a partir de los significados, que es exactamente la operación inversa a la que estamos acostumbrados a hacer para interpretar un mensaje. Por eso la impresión de verbosidad laberíntica, de irritante garrulería que produce habitualmente la prosa oficial, dejando aparte sus frecuentes incorrecciones, su caprichosa puntuación y su desnortada sintaxis.

Mientras Salvador presenta las características que, a su juicio, tiene el lenguaje administrativo, Vilches y Sarmiento (2016: 34) manifiestan que el estilo administrativo debe caracterizarse por ser:

- **Cortés.** Evitar juicios de valor.
- **Objetivo.** Ni las reacciones ni los sentimientos personales tienen cabida en los documentos oficiales. La firma se da en nombre de la administración. Todo lo que se escribe debe poder ser verificado por las referencias, etc.
- **Claro.** La administración, cuya función es tomar decisiones, ha de expresar la acción con claridad.
- **Lógico.** Lo escrito debe ser una demostración conforme a una planificación del propósito.
- **Responsable.** El redactor lo hace en nombre de un organismo público. Asume, bajo el «yo», suma responsabilidad.
- **Respetuoso.** El vocabulario administrativo ha de expresar siempre un concepto profundo por el administrado, sujeto y objeto de derechos y obligaciones.

Por su parte, Mena Campos (2009: 121) sostiene que el texto administrativo alberga ciertas características estilísticas que lo configuran así:

Primeramente, se requiere tomar en cuenta la impersonalidad presente en los documentos oficiales, la cual se origina en el hecho de existir un emisor colectivo, que de esta manera reafirma el carácter de institución. Esta condición puede advertirse en el uso de construcciones impersonales, empleo de la pasiva con *se*, elisiones (deixis: lo que dijo es esto: que renunciaba).

De acuerdo con las consultas realizadas para este estudio, se pudo comprobar que cuando se hacía referencia al lenguaje de la administración

pública, se le llamaba también lenguaje jurídico-administrativo. Autores como Vilches y Sarmiento (2016), Castellón (2009), Calvo Ramos (2007) han otorgado tal denominación y con ello revelan la marcada presencia de principios jurídicos y legales en los textos emanados de la administración pública. Esta presencia se constituye en una muestra de los niveles de especialización que los documentos administrativos pueden presentar y, al mismo tiempo, ofrecen un indicio de las dificultades de comprensión que pueden aquejar a la ciudadanía en su calidad de destinatario anónimo y colectivo.

3.7.2 *El léxico administrativo*

Como se ha abordado hasta el momento, el lenguaje de la administración pública ha sido objeto de diversos análisis en su mayoría orientados a los procesos morfológicos, así como a la sintaxis utilizada en sus textos y también aproximaciones a su léxico. Este apartado ofrece algunos aportes sobre este último aspecto. Como se sabe, las dificultades en la comprensión del contenido de los documentos recae, principalmente, en el empleo de formas léxicas especializadas caracterizadas casi siempre por ser opacas y de acceso restringido, lo que supone la mayor barrera para quienes no son especialistas y deben enfrentarse a un texto o discurso de carácter administrativo.

En torno a los estudios realizados sobre el nivel léxico, destaca el llevado a cabo por Calvo Ramos (1980), basado en un corpus de textos extraídos del Boletín oficial del estado español. Sobre este corpus realiza una caracterización acuñando los procesos de formación de palabras, analiza el origen de términos y expresiones presentes en el lenguaje de la administración pública provenientes de otras lenguas como el latín y francés. Al tiempo que advierte sobre la presencia de arcaísmos léxicos que proceden del léxico jurídico. A su vez, analiza lo que llama el tecnicismo administrativo, donde advierte que los términos de la administración son

reiterativos y que son tomados de la lengua general y que debido al uso constante en los documentos de la Administración se asumen como términos administrativos. En su estudio, Calvo Ramos menciona el uso de eufemismos y de términos opacos, así como la presencia de regionalismos que en palabras de la autora muestra una tendencia conservadora y arcaizante. No obstante, manifiesta que para la época, el uso de siglas y abreviaciones era un indicativo de grado de internacionalización sociocultural.

Aquí es oportuno referirse al eufemismo ya tratado por Calvo Ramos, dada su repercusión en lo relativo a la transparencia del lenguaje institucional traducida en la implementación del Lenguaje Claro. En principio, conviene hacer algunas precisiones conceptuales para luego adentrarse en el *eufemismo administrativo*, denominación utilizada por la autora. Manuel Seco (2002: 8) ⁹¹ sostiene que el eufemismo «consiste, sencillamente, en evitar el nombre de una determinada realidad, cuando ese nombre no nos parece oportuno pronunciarlo, utilizando, para designarla, el nombre de otra realidad que por alguna razón consideramos preferible». El autor ofrece un recorrido por los distintos escenarios donde la *manipulación de las palabras*, como lo llama el autor, está presente. Uno de los ámbitos es el de la publicidad y otro es el de la administración. Seco expone un punto de convergencia entre ambos: la unidireccionalidad del lenguaje. Con lo cual se pone de manifiesto la existencia de un destinatario, pero no de un interlocutor, al que se le informa con el uso de eufemismos. Además, ofrece dos miradas sobre el eufemismo que usan las personas en la vida cotidiana. Una mirada es para referirse al *disimulador* y otra, para aludir al *magnificador*. Frente al eufemismo disimulador, Seco (2002) sostiene que el eufemismo disimulador busca *camuflar* realidades negativas. El autor indica que «se produce así la actitud doblemente paradójica de pretender nombrar sin nombrar, y de nombrar de forma *inequívoca* a través de un nombre

⁹¹ De acuerdo Seco (2002: 8) «el origen histórico del eufemismo es religioso. En muchas religiones está prohibida la pronunciación de determinados nombres sagrados, especialmente el del ser supremo y los de los seres infernales».

equivoco. Porque es esencial, en estos eufemismos no solo la sustitución del vocablo, sino la ambigüedad del suplente. Si este sustituyente llega a especializarse en el nuevo contenido que el empleo eufemístico le ha asignado, dejará de haber eufemismo. Algunos de los ejemplos que brinda el autor son los relacionados con la muerte: *cuando sus padres mueran* por *cuando sus padres falten*; *si murieses durante el viaje* por *si te pasara algo*. En los medios de comunicación también se encuentran con facilidad: *mortandad en las carreteras* por *trágico balance*.

En cuanto al eufemismo magnificador tiene como fin ennoblecer algo que no es negativo. El autor acude al ejemplo de designar como *secretaria* a la empleada que abre la puerta a los pacientes en un consultorio. A su vez, Seco (2002: 9) señala que el campo de las profesiones es uno de los más proclives al uso de este tipo de eufemismos.

Esta tendencia oficial a sobreelevar verbalmente las profesiones es convergente con la tendencia egocéntrica de la gente a darse importancia. El colocar uno su propia actividad sobre un podio de prestigio es una manera de prestigiarse a sí mismo. (...) Es verdad que a veces los cambios de denominación están motivados o favorecidos por el intento de poner manifiesto una nueva manera, un nuevo arte o una nueva preparación profesional. Sin duda fue así en la sustitución del viejo *albéitar* por veterinario, ocurrida en el siglo XIX, y en la de *barbero* por *peluquero*.

Para Manuel Casado Velarde (2015: 105), el eufemismo «tiene como finalidad atenuar u ocultar verbalmente las características negativas de lo que nombramos». A su vez, el autor retoma los planteamientos de Miguel Casas (2005) frente a la distinción entre *eufemismo* y *sustituto eufemístico*. En cuanto al *eufemismo* lo define como

(...) el proceso lingüístico mediante el cual se reemplaza un vocablo interdicto (que resulta malsonante, ofensivo, indecoroso, etc.) por otro (*sustituto eufemístico*) que, en un determinado acto de habla, se considera más apropiado (adecuado, oportuno, conveniente) para designar la misma realidad extralingüística. (2015: 105)

Casado Velarde, además, señala que el eufemismo guarda relación con los actos de habla particulares, los cuales están sujetos a elementos y

circunstancias contextuales como las espaciotemporales, la cultura, la ideología, el sexo, las relaciones sociales, entre otras. Por lo anterior, añade el autor, el carácter discursivo del eufemismo y del sustituto eufemístico hace que sea variable y por ende se dificulte su sistematización. Dada esta dificultad, Casado Velarde establece una clasificación atendiendo a las causas que generan el eufemismo y a los variados procedimientos de creación de sustitutos eufemísticos. Para referirse a las motivaciones del eufemismo a partir de sus causas, Casado Velarde (2015: 106) toma la clasificación esbozada por Lázaro Carreter (1962), quien a su vez se basa en Carnoy (1927), y destaca:

- a. Deseo de adaptarse a una circunstancia en la cual la palabra propia resultaría demasiado plebeya o trivial; esto mueve a utilizar *cabello* por *pelo*, *seno* por *pecho*, *baño* por *retrete*, etc.
- b. Ennoblecimiento de la propia personalidad; así un *músico* se hace llamar *profesor*, o una comadrona *profesora en partos*.
- c. Respeto cortés hacia quien se habla: hay eufemismo de dudoso gusto cuando se pregunta a alguien por su *señora*, en lugar de por su *mujer*.
- d. Necesidad de atenuar una evocación penosa: llamamos *invidentes* a los *ciegos* [...].
- e. Tabú social, religioso, moral, etc.; ello induce a llamar *embriagado* al borracho, a jurar con interjecciones como *pardiez*, *diantres*, *rediez*, etc. [Si bien en estos últimos ejemplos se modifica el significante de la palabra interdicta].

En cuanto a los procedimientos de creación lingüísticos, Casado Velarde retoma los planteamientos de Casas (1986) quien propone tres niveles: paralingüístico, formal y de significado. Como se sabe el nivel paralingüístico refiere a los gestos y la entonación con los cuales lo que se dice puede asumirse como un cumplido o como una ofensa. En el nivel formal, Casado Velarde hace las siguientes consideraciones:

- a. Fónico (y eventualmente, gráfico): por modificación de un vocablo sometido a interdicción (*coña*, *coñe*, *coñi*, formas coloquiales, rurales o regionales registradas en los diccionarios por 'coño'), sustitución paronímica o cuasiparonímica (*carallo* por 'carajo', *leñe* por 'leche' [...])
- b. Morfológico:
 - Derivación: *minitravase* por 'travase' [de una cuenca fluvial a otra]; *cabroncete* por 'cabrón'; *golfilla* por 'prostituta'; *desencuentro* por 'encontronazo, encontrón'.

- Composición, parasíntesis: país del *tercer mundo* por país ‘pobre, atrasado’, *tercermundista* ‘pobre, atrasado’, *tercermundismo*.
 - Acortamientos: *ridi* por ‘ridículo’, *ajo y agua* por ‘a jo[derse] y agua [ntarse]’.
 - Siglas: *IVE* por ‘interrupción voluntaria del embarazo’: *WC* por ‘retrete’⁹².
- c. Sintáctico:
- Omisión: ya sea del vocablo completo (*esa es una...* por *esa es una ‘prostituta’, hijo de la gran*), ya sea de una parte de su significante (*irse a la m*), con indicación expresa, a veces, de que se omite el lexema vitando (*se dio un golpe en salva sea la parte*; o *donde la espalda pierde su (casto) nombre* por ‘culo’).
 - Elipsis: un *liberado* por un ‘terrorista liberado’.
 - Fórmulas eufemísticas: se trata de fórmulas corteses o complementos disculpadores que mitigan la emisión de la palabra interdicta (Casas 1986: 156): *con perdón de la palabra / de la expresión, si se me permite la palabra / la expresión*.
 - Agrupación sintagmática: (de) *etnia gitana* ‘gitano, na’ (cfr. fr. *jeune fille*).

Frente al nivel del significado, Casado Velarde (2015: 108) aborda el aspecto léxico y el semántico así:

- a. Léxico:
- Préstamos: *baby-sitter* por ‘niñero -a’, *barman* por ‘camarero’⁹³. *Chef* por ‘cocinero’, *toilette* por ‘retrete’, *tupper* por ‘fiambra’.
 - Calcos: *daños colaterales* (ingl. *collateral damages*) por ‘víctimas civiles’, *tolerancia cero* por (ingl. *zero tolerance*) por ‘intolerancia’.
 - Cultismos: *alopécico* por ‘calvo’, *axila* por ‘sobaco’, *beodo* por ‘borracho’, *deceso* por ‘muerte’.
 - Arcaísmos reintroducidos: *azafata*⁹⁴.
- b. Semántico:
- Metáfora: es un recurso más propio del sustituto disfemístico.
 - Sinécdoque: *enfermedad* por ‘cáncer’.
 - Antífrasis: *solución de fuerza* por ‘guerra’.
 - Lítotes o atenuación: *fuerte* por ‘gordo’; *no apto* por ‘suspense’.
 - Perífrasis: *técnico en limpieza viaria* por ‘barrendero’.
 - Circunlocuciones expresivas: *ganar peso* por ‘engordar’; *hábil interrogatorio* por ‘tortura’; *incursión aérea* por ‘bombardeo’; *avance a posiciones de seguridad* por ‘retirada’, huida’; indicación de letras del vocablo indecente (*las cuatro letras* por ‘puta’).
 - *Verba ómnibus*: la palabra *cosa* para sustituir a cualquier vocablo interdicto: *tiene una cosa en el pulmón* ‘cáncer, tumor’, un *cualquiera* por una ‘persona de escasa relevancia’.

⁹² Cabe mencionar que lo que menciona Casado Velarde como eufemismo para el español peninsular no necesariamente lo es para las variedades del español de América.

⁹³ A propósito de la oposición *barman / camarero*, consultado el Diccionario de Americanismos en la web de la RAE la palabra *mesero* es la que tiene mayor presencia en América, frente a ‘camarero’ con una presencia menor.

⁹⁴ Señala Casado Velarde que antes designaba a la ‘criada de la reina’.

Además de esta clasificación, advierte Casado Velarde que otro caso destacable lo constituyen los sustitutos eufemísticos utilizados en los medios de comunicación y menciona algunos ejemplos emblemáticos cuya aparición da cuenta de las circunstancias sociales, culturales, ideológicas en las que se encuentran las comunidades de habla. Al mismo tiempo el autor refiere la pertinencia de realizar caracterización de sustitutos eufemísticos empleados por los grupos sociales.

Con estas consideraciones realizadas por Casado Velarde, conviene volver con Calvo Ramos y su aproximación al *eufemismo administrativo*. La autora establece una serie de causas a las que según señala obedece este tipo de eufemismo:

- A la antipatía con que son miradas por los administrados las alzas de precios, las oscilaciones cuantiosas en los impuestos, las elevaciones de tarifas, etc., lo que obliga al lenguaje administrativo a evitar esos términos y a encubrirlos mediante giros eufemísticos. Se diría que la Administración siente 'miedo' o 'pavor' al efecto que el nombre real de estos procesos pueda producir en los administrados.
- Otros eufemismos administrativos obedecen al desprestigio social en que ha caído la mención, a veces, de términos nobles, como podría ser el caso de 'pobreza', de la 'ancianidad'.
- Algunos eufemismos del lenguaje administrativo obedecen a la necesidad de atenuar evocaciones consideradas socialmente como penosas, por ejemplo, la enfermedad, la invalidez.
- En algún caso, el eufemismo administrativo responde al denominado tradicionalmente 'tabú' de la decencia'.
- A veces el eufemismo administrativo responde a la necesidad de emplear un término que englobe objetos o seres heterogéneos, sobre los que es preciso legislar o disponer. (Calvo Ramos 1980: 87, 88)

Si bien estas motivaciones del eufemismo eran planteadas por Calvo Ramos hace casi 40 años, su vigencia se mantiene a día de hoy. Alexe Raluca (2008) retoma a Sălisteanu (2007), quien advierte que el uso sistemático del eufemismo administrativo lo ha convertido en un *pseudotecnicismo*. Esta transición ha acarreado consecuencias que, en cierto modo, explican la razón de la persistencia de estas construcciones, dado que ya se han incrustado lo suficiente en el lenguaje administrativo, y que se asumen como voces de la nomenclatura de esta especialidad, con lo cual ya no causa

extrañeza su uso, sino, por el contrario, acusa su ausencia. Al parecer todo ello en el marco de lo «políticamente correcto», como bien señala Badía en uno de los artículos de su blog⁹⁵.

La opacidad léxica característica en buena medida del léxico especializado no es sinónimo de eufemismo, aunque sí es cierto que los eufemismos utilizan la opacidad como su principal condición. En un estudio ya publicado, (Pedraza 2017: 7,8) me he referido a la relación entre el eufemismo y la desconfianza ciudadana:

La eliminación de la oscuridad en el léxico utilizado en las comunicaciones de la administración pública es una tendencia que cada día toma más fuerza. Ante eso, se busca disminuir el uso de eufemismos en el contenido de los documentos y en las interacciones orales entre la administración y el ciudadano. Las formas léxicas opacas han sido el principal inconveniente en la comprensión de los documentos, siendo el factor detonante en el distanciamiento del usuario frente al conjunto de la administración. Se genera así un sentimiento de falta de credibilidad y confianza en la administración pública. El uso del lenguaje claro indica que las entidades del Estado reconocen las necesidades de quienes han de leer sus comunicaciones. El eufemismo tiene lugar sobre todo en el sector público. A diario la gente nota que se usan términos rebuscados que no todo el mundo entiende; a veces, simplemente para demostrar una supuesta pericia, y otras, con el fin de maquillar realidades adversas.

En el mismo sentido, Casado Velarde sostiene que la comprensión del eufemismo exige en el receptor mayores niveles de descodificación e interpretación, es decir, un mayor grado de inferencia dado el esfuerzo cognitivo adicional que deberá realizar para lograr la comprensión de la expresión velada.

Al mismo tiempo, el autor asegura que la dificultad es mayor cuando los destinatarios del eufemismo o del sustituto eufemístico son heterogéneos, en otras palabras, no comparten valores culturales, sociales, sistemas de creencias, entre otros. La dificultad radica en que normalmente los mensajes dirigidos a una comunidad de habla son mensajes estandarizados y la comunidad conoce los referentes de los que se habla; por ende no tendrá mayores retos a la hora de acceder a la información. La dificultad

⁹⁵ Disponible en <lenguaje administrativo.com> [Consultado: 10/09/2018]

sobrevenida está cuando el destinatario es desconocido por el emisor del mensaje o el receptor es heterogéneo. Estas reflexiones de Casado Velarde están en estrecha relación con las dificultades en la comprensión del mensaje generado desde la Administración. Como ya lo ha mencionado Sarmiento (2005), el receptor del mensaje oficial es *una variedad de hablantes*, un colectivo pasivo caracterizado por la imposibilidad de preguntar; de escuchar y tener que comprender; de callar y tener que actuar.

A su vez, Casado Velarde (2015) alude al *eufemismo mendaz* ya planteado por Roldán (1998), cuyo rasgo principal es contravenir el principio de veracidad de lo que se comunica. Las administraciones públicas emplean sin más este tipo de eufemismo, con frecuencia con el propósito de *adornar* una realidad cruda. Refiere Casado Velarde (2015: 114) en torno a la ruptura del principio pragmático de hablar con claridad que:

Son bien conocidos los nombres biensonantes de las subidas de precios o de impuestos: *reajuste, retoque, revisión o cambio de tarifas*; ordenación de precios, etc. Se trata de dar, a través del nombre, la imagen de una acción indiferente o plausible cuando la realidad de esta tiene un nombre bien distinto, y a veces condenatorio, de esa acción (Roldán 1998: 429).

Postigo de de Bedia (1999) planteaba que el léxico del lenguaje de la administración pública no ha sido ajeno a la renovación y a los cambios más allá de la calidad normativa tendiente a la solemnidad:

Como punto de partida de nuestras consideraciones, entendemos el léxico de una lengua como un sistema abierto de posibilidades de la designación cuyos mecanismos de renovación no son finitos y ceden a la presión tanto de factores internos como de factores externos. según esta concepción, entre los factores internos causales de renovación léxica en el lenguaje administrativo podemos reconocer: 1) El desgaste semántico que sufren las palabras en relación inversa con la difusión de su uso entre los hablantes; 2) el cambio de significado que van sufriendo algunos lexemas que, sin embargo, mantienen inalterable su significante; 3) la preferencia por formas denominativas eufemísticas o metafóricas, causal lindante entre factores externos e internos, común en cierto sector de hablantes que evitan la designación directa de los hechos en resguardo de la imagen social. (Postigo de de Bedia, 1999: 17)

3.8 *Consideraciones sobre el modelo comunicativo estatal*

Antes de entrar a comentar el modelo de comunicación estatal, cabe realizar algunas consideraciones frente a la comunicación especializada en general. Esto para tratar de establecer los rasgos de especialización que presenta la comunicación entre la administración pública y los ciudadanos, así como las exigencias conceptuales y pragmáticas que representan para unos y otros, instituciones y ciudadanía.

Cabré (1999) considera que la comunicación especializada presenta unas características que la diferencian de la comunicación general. La autora destaca tres elementos: la temática, los hablantes y las situaciones. En cuanto a la temática, asevera que se la considera especializada cuando es materia de enseñanza académica o profesional mediante aprendizaje formal, explícito y que conlleva un proceso de conceptualización de su contenido. Respecto a los hablantes, se hace hincapié en los emisores a quienes se les atribuye ser poseedores del conocimiento especializado, con lo cual solo podrán sostener una comunicación adecuada desde el punto de vista conceptual y pragmático, siempre y cuando los oyentes también presenten un nivel de conocimiento similar. Pese a esta restricción, señala Cabré, la gama de receptores de la comunicación especializada se amplía incluyendo «los aprendices de especialistas y el público en general» y advierte, además, que estos últimos «absorben los conocimientos como simple información» (1999: 154). El tercer elemento se refiere a la situación donde se da la transmisión del conocimiento, la cual no es siempre igual y está supeditada a condiciones discursivas siempre distintas.

Estas generalidades de la comunicación especializada no son ajenas a la comunicación estatal, aunque con la salvedad de que el modelo de comunicación administrativo entre instituciones estatales y los ciudadanos es jerárquica. Sarmiento (2005: 25) ya reflexionaba sobre ello y sostenía que

La lengua de la Administración es una realidad de percepción pasiva, ajena al circuito verbal de la comunicación que se da en la lengua común y, además, es un código elaborado, prefijado, que el ciudadano en cuanto hablante ha de aprender, lo cual le acarrea una pérdida mayor del control verbal.

No obstante, esta visión ha cambiado dada la necesidad que tienen los Estados de cara a solucionar los problemas y las necesidades de los ciudadanos. Al respecto, Vilches y Sarmiento (2016) sostienen que este esquema de relación es necesario si se quiere evitar la anarquía en el funcionamiento del sistema administrativo. Frente a esta jerarquización, Sarmiento mostraba en (2005: 17) el rol pasivo del ciudadano en la interacción comunicativa establecida por el Estado

Por otro lado, *el receptor del acto de la Administración* no es más que una variedad de hablante cuyos deberes cívicos le colocan inevitablemente en situaciones de comunicación similares a las de todos los demás. Todos hemos de vérnoslas alguna vez con la Administración pública en nuestras vidas. Para empezar, la omnipresencia de la lengua del Estado hace inevitable el contacto de todo hablante-ciudadano a través de una variedad de español que no es auténticamente vernácula, es decir, oral, y que lo deja muchas veces indefenso en virtud de que es un oyente (receptor) peculiar: no puede preguntar ni dialogar; escucha y tiene que comprender; calla y tiene que actuar. Es un receptor pasivo al que la ignorancia, o la no comprensión del mensaje administrativo no le exime de culpa. (Es el *divino* (im) *paciente* administrado).

Sarmiento (2005) añade que la falta de coincidencia espacial, temporal y situacional de los actores del acto comunicativo, emisor y receptor, de la Administración es otro de los rasgos prototípicos de la interacción institucional. Como es de esperarse, el no coincidir en el espacio, ni el tiempo ni en la situación, trae tropiezos de cara a lograr una verdadera intercomprensión entre los interlocutores de la comunicación. Como ya se ha señalado en este estudio, no es del todo posible referirse a un verdadero proceso de comunicación entre las instituciones y la ciudadanía, dadas las barreras que, con frecuencia, el carácter oficial antepone para proteger su legitimidad.

Por su parte, Postigo de de Bedia (1999) señala que mantener este principio aumentaba el desencanto y la desconfianza en la actuación estatal e iba en contra de lo que debía cumplir la Administración, en otras palabras, ponerse al servicio del ciudadano. Al mismo tiempo, sostiene Castellón

Alcalá (2006), el devenir de la comunicación dada entre la administración pública y la ciudadanía dejó atrás la oscuridad que destacaba como su rasgo más sobresaliente

Es por tanto lógico reconocer que el panorama de la comunicación administrativa es mucho menos tenebroso de lo que era hace unas décadas; no podía ser de otro modo en una sociedad democrática que parte del concepto prioritario de las instituciones al servicio a los ciudadanos. (2006: 182)

El lenguaje de la administración pública no siempre ha sido el mismo y se ha ajustado a distintas circunstancias sociales, políticas e incluso tecnológicas. Estos cambios se han manifestado en su nomenclatura y en los esquemas de comunicación empleados por las administraciones con los usuarios⁹⁶. Al respecto, Castellón (2006: 182) advierte:

Es bien sabido que la más rancia tradición burocrática producía engendros lingüísticos, del todo alejados de la comprensión común, del buen sentido y de la exigencia expresiva a que un documento público nunca debiera renunciar; pero los nuevos aires de los ochenta y sobre todo los noventa sentaron las bases para que los redactores de la Administración abordaran con una nueva perspectiva, más respetuosa con los ciudadanos, la elaboración de los textos.

Con este panorama de interacción comunicativa *atípica*, si se quiere, se ha gestado y mantenido la relación entre la Administración y el ciudadano. Aquí se distinguen dos roles claros que presentan una serie de rasgos y funciones. En el caso del emisor, si se tiene en cuenta el esquema comunicativo tradicional, obedece a la Administración o *enunciador oficial del poder* como lo llama Castellón (2008). En el caso del receptor, como ya se ha mencionado, presenta un estatus pasivo, con lo cual solo se le concede la recepción sin interlocución inmediata y en algunos casos, por no decir la mayoría, sin interlocución. El carácter instruccional de los textos e incluso del contenido del discurso oral, bien sea por vía telefónica o en la interacción

⁹⁶ Castellón (2000) y Sarmiento (2005) han advertido sobre los cambios que ha tenido el lenguaje de la administración pública de cara a las necesidades de información clara que tienen los usuarios del sistema burocrático.

cara a cara, presenta estos mismos rasgos de solapamiento de un emisor, lo cual no permite la identificación de un responsable en la emisión del mensaje administrativo. Frente al mensaje que se transmite en el acto de comunicación administrativo, Sarmiento (2005: 20) sostiene:

El mensaje de la Administración (normalmente, de resolución, de instrucción, de comunicación y notificación, etc.) ha ido conformado un estado de lengua elaborado, fruto de una cultura burocrática (Manuel Martínez Bargueño, 1996), que permaneció ajena al circuito del habla por el que discurre el uso de las lenguas maternas.

Castellón (2003: 17, 18) destaca los aspectos más relevantes presentes en la interacción comunicativa dada entre la Administración y la ciudadanía desde tres aspectos: el emisor y los destinatarios, el mensaje y la intención

Las estrategias interlocutivas ponen de manifiesto la distancia inevitable entre el *emisor oficial* y los destinatarios de los textos, los ciudadanos administrados. Es bastante singular el papel interlocutivo que corresponde al emisor, que se manifiesta como enunciador oficial del poder, la autoridad capacitada para producir un mensaje normativo. Es un emisor institucional, por lo que se despersonaliza tras el cargo oficial, como si el mensaje lo produjera y emitiera la institución, no un hablante determinado. Se evita la enunciación subjetiva, el mensaje oficial se arroja con fórmulas lingüísticas desfocalizadoras del emisor (en tercera persona del singular, primera persona del plural, voz pasiva). Pero, a la vez que se diluye la enunciación personalizada, se da gran relieve a la competencia autorizada del emisor para elaborar el mensaje, se privilegia el punto deíctico del enunciador: se hace explícita su capacidad institucional para actuar y desplegar su actividad enunciativa. Otro factor identificador ya señalado es la *intención normativa* que motiva la producción de los mensajes. Característica esencial, compartida por todas las categorías de textos institucionales, es el propósito básico al que apuntan, el normativo, regulador: todos sus mensajes se dirigen a intervenir sobre la realidad, son manifestaciones de los organismos del poder oficial, para ordenar y disponer determinados asuntos de trascendencia social, pública.

3.8.1 *Modalidad escrita*

Se ha mencionado que la comunicación administrativa se da principalmente mediante documentos. Diversos estudios se han realizado al respecto (Calvo Ramos 1980; Castellón 1998, 2011; Vilches y Sarmiento

2016) haciendo hincapié en su estructura, sintaxis, morfología o estilo. En todos se puede apreciar la relevancia que se le da a la textualidad, asumida como el carácter escrito del documento administrativo, que le otorga legitimidad y, por ende, institucionalidad. Desde luego, ese valor de legítimo que ofrece el soporte del papel poco a poco está siendo reemplazado por el soporte digital que las Administraciones están poniendo en práctica, lo que supone la apertura de un expediente digital donde reposa toda la comunicación que se genera entre la Administración y el usuario.

Dentro de las características que presenta la modalidad escrita destacan las enfocadas al mejoramiento de la comprensión del contenido. Según Vilches y Sarmiento (2016: 74), la política administrativa de Quebec (2006) se enmarca en cuatro objetivos teniendo en cuenta los cuatro momentos de preparación del texto:

- Antes de redactar
 - Planificar la redacción
- Durante el proceso
 - Hacer girar todo en torno al destinatario
- Procurar la legibilidad del texto
 - Garantizar la simplicidad y calidad de la lengua
- Después de redactar
 - Controlar la calidad de la redacción.

Montolío y Tascón (2017: 51) aducen que el foco de la redacción de un documento oficial, bien sea en papel o en línea, deberá ser el usuario. Destacan además que el carácter interactivo se tendrá en cuenta en el proceso de preparación de los textos dirigidos a entornos digitales. Los autores ilustran en el siguiente gráfico (figura 96) los pasos que se deberían tener en cuenta para la escritura de cara a las exigencias de un interlocutor, no solo de un destinatario

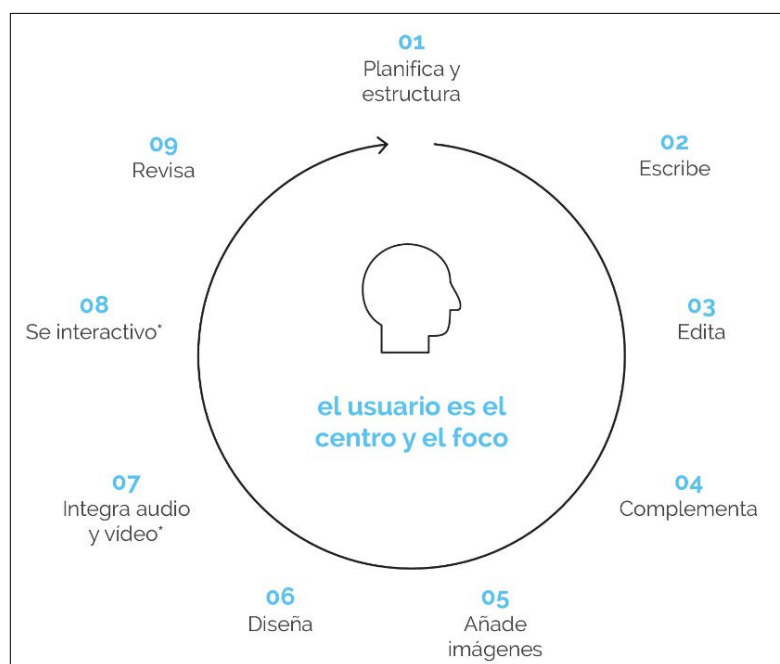


Figura 96. 9 pasos de la Comunicación Clara (Montolío y Tascón 2017)

Estos objetivos dan cuenta de la utilización de los principios del Lenguaje Claro resumidos en acciones como comunicar al ciudadano lo que necesita saber en una forma clara, directa y sencilla. También, y menos importante, escribir con una estructura gramatical correcta y utilizando palabras adecuadas. (Vilches y Sarmiento 2016). Estas condiciones de la comunicación escrita son propias de los documentos administrativos que buscan informar, pero no siempre son de aplicación en los formatos en soporte físico y digital que el usuario debe llenar con datos. Aquí las normas de redacción se orientan hacia la forma como ha de ir organizada la información, así como la manera de entregar las instrucciones para que el usuario pueda llenar los formatos.

Castellón (2008) señala que el código escrito es fundamental para el ejercicio de las instituciones del Estado. Dado que en él reside el rasgo de oficialidad estatal, con lo cual adquiere un valor normativo que modifica la realidad. La importancia que supone la modalidad escrita radica en su permanencia en el tiempo y por ende se constituye en un respaldo ante cualquier trámite con la Administración.

Lo anterior, pone de manifiesto la trascendencia que tiene la elaboración de los escritos bajo unos parámetros de calidad. Al respecto, se ha realizado un número importante de publicaciones⁹⁷ que buscan, por un lado, normalizar las formas de escritura administrativa pensadas en el ciudadano, y, por otro, ofrecer una serie de estrategias orientadas a mejorar la presentación del escrito. Esto último, con la inclusión de herramientas como las infografías e iconos que faciliten la comprensión del documento.

3.8.2 *La interacción oral*

A diario, las oficinas de las instituciones de la administración se llenan de personas que buscan asesoría para solucionar dudas o para realizar trámites relacionados con el acceso a la educación, a la salud, el pago de impuestos de vivienda o de automóvil o la obtención del pasaporte. En todos estos casos, la clave del éxito de la diligencia o trámite está en que la comunicación se realice con el uso de un lenguaje claro por parte del funcionario que interactúa con el usuario. Así, se procura que toda la información allí intercambiada pueda ser comprendida y que el trámite se realice sin contratiempos.

Sin embargo, la comprensión del contenido de la comunicación oral es un tema al que se le ha dado poco tratamiento, al parecer, por las condiciones propias de la oralidad, dado su carácter efímero e informal. En general, las consultas hechas ante la administración pública quedan solo en anécdotas entre el usuario y el funcionario. Pocas veces estas interacciones se exportan a otros escenarios, salvo en el caso de que el usuario deba acudir a otra instancia del sistema para resolver su inquietud, bien sea para la reivindicación de un derecho o porque la oficina a la que ha acudido no está capacitada para solucionar su exigencia.

⁹⁷ Algunas de ellas se han mencionado en el capítulo II de este estudio en los numerales 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3 y 1.6.4.

Los entornos de comunicación donde se desarrolla la interacción entre el funcionario y el ciudadano, por lo general, están sometidos a unas condiciones espaciotemporales marcadas por la celeridad en la atención al usuario. Muchas veces es muy corto el tiempo que el funcionario destina a atender, y eso propicia mayor confusión en el receptor de la información que llega con muchas dudas y desconocimiento. Allí la claridad del contenido de lo que se comunica es vital. Sin ello, la comunicación se ve condenada al fracaso, y el ciudadano queda con la sensación de que sus requerimientos no reciben la atención necesaria. En otros casos, es el ciudadano quien llega tarde o con restricción de tiempo, lo que condiciona la situación. Otro factor que determina la interacción oral es el nivel de conocimiento que se tenga sobre el funcionamiento de la administración o de un trámite en particular. Desde luego, existen oficinas que asisten a la ciudadanía en diligencias específicas, pero hay funcionarios que no son muy versados al respecto, lo que ocasiona desconcierto en el ciudadano, llevando al traste la interacción.

En otras ocasiones, el ciudadano no logra comprender de qué le están hablando, dadas las dificultades que entraña el uso de léxico especializado por parte de los administrativos⁹⁸. En ambos casos, priman las relaciones de poder subyacentes a las formas discursivas de los funcionarios, enmarcadas en ese fuero tácito del que gozan por formar parte del conjunto de las instituciones estatales. Algunas veces, la situación es inversa: el ciudadano goza de una mayor competencia discursiva que la del funcionario. Entonces, pueden darse dos situaciones: una, cuando existe un intercambio fluido, en el que la comprensión es el factor determinante para el éxito de la relación administración-ciudadano. Otra, cuando el funcionario se siente en desventaja frente al usuario por no poder responder adecuadamente a la interacción horizontal que le propone. En cualquier caso, es imprescindible el empleo de unas formas lingüísticas amparadas en la claridad y en el respeto. La claridad implica esquemas sintácticos y léxicos que sean

⁹⁸ Estas reflexiones son producto de la experiencia personal en oficinas de organismos públicos en Colombia y en España.

fácilmente reconocibles por parte del receptor. No se puede desconocer la necesidad de comprensión del contenido de la comunicación que proviene principalmente de ámbitos como el médico-sanitario, farmacéutico, judicial, administrativo y el económico. Estos campos destacan dada la trascendental relación que establecen con las personas en la vida cotidiana. De allí, la importancia que la comunicación desde estos ámbitos hacia los ciudadanos sea clara y permita un intercambio comunicativo horizontal.

El tema de las interacciones orales ha adquirido un somero interés recientemente, al parecer suscitado por la resignificación que ha tenido el ciudadano en la comunicación con los entes estatales en buen parte fruto de la implementación de las políticas de transparencia gubernamental promovidas por los procesos de modernización del Estado. Este rol activo del ciudadano como partícipe de la interacción comunicativa ha conseguido su mayor apogeo a partir de la puesta en marcha de la política del Lenguaje Claro como un derecho de la ciudadanía.

Las iniciativas del Lenguaje Claro abordadas en el capítulo II y que versan sobre el establecimiento de patrones de redacción y simplificación de los contenidos de la comunicación oficial, bien sea escrita u oral, han tomado fuerza y esto se viene concretando en los llamados procesos de modernización estatal. Estos procesos abarcan diversos frentes como la normalización documental, la normalización de trámites, su simplificación y algunas veces su eliminación.

3.8.3 *El discurso administrativo*

Según Reig Alamillo (2010), los trabajos de investigación relativos al lenguaje de la administración pública han recaído, especialmente, sobre sus aspectos léxicos, morfológicos y sintácticos presentes en los documentos que soportan la actividad institucional. La autora subraya que los estudios más recientes se han enfocado en los matices discursivos del contenido de los documentos y las implicaciones propias de la interacción que estos generan.

Otra visión desde la cual es posible aproximarse al discurso administrativo es la que marca Castellón (2008: 504)

Los temas sobre los que puede versar el discurso administrativo son de índole muy variada; En los documentos se plasma una actuación reguladora que afecta a un número muy amplio de dominios, dilatado ámbito de la realidad. Según el derecho administrativo, de lo que puede ocuparse un texto es: de un comportamiento (de un ciudadano, de otro órgano administrativo), de un hecho (que se documenta, que se certifica, que se aprecia, que se califica), de un bien (fungible o infungible, que se expropia, etc.), de una situación jurídica, de su propia organización, o bien de una combinación de varios de esos asuntos.

Por su parte, Postigo de de Bedia y Díaz de Martínez (1999: 29) destacan que desde el punto de vista de los actos de habla, la fraseología es otro aspecto del discurso administrativo que apenas ha sido objeto de análisis. Sostiene la autora al respecto que:

(...) no hay uso de términos sin vinculación estrecha con el contexto verbal, situacional, accional, social o psicológico, en cuyo marco están vigentes múltiples presupuestos comunes entre los hablantes de una misma lengua especial. Por tanto, los términos de la lengua especial de la administración se encuentran marcados y particularizan un tipo de discurso (informativo, descriptivo o evaluativo), que contiene las configuraciones conceptuales de su campo científico o tecnológico y es producido por un grupo social en situaciones institucionales de distintos grados de formalidad.

Otra perspectiva de análisis del discurso administrativo es el ofrecido desde la acción discursiva general, específicamente, a partir de los *actos performativos* formulados inicialmente por Austin (1978). Lozano, Peña-Marín y Abril (1999) proponen, basados en estos preceptos teóricos, una clasificación de actos performativos desde una concepción socio-semiótica

<i>Tipo performativo</i>	<i>Institución que respalda la acción</i>	<i>Requisito esencial exigido al agente</i>	<i>Posición actancial</i>
<i>Actos de autoridad (declaraciones y mandatos)*.</i>	Una institución jurídica, un «poder reconocido».	<i>Legitimidad</i> dimanada de la institución.	El sujeto se presenta en su acto como <i>portavoz</i> o instrumento de la institución.
<i>Compromisos</i>	Reglas cooperativas y otras que sancionan la coherencia del comportamiento, la responsabilidad de los sujetos, etc.	<i>Sinceridad</i> , asunción abierta de tales reglas.	El sujeto se presenta como origen o <i>remitente</i> del acto que ejecuta, como <i>persona social</i> .
<i>Fórmulas</i>	Códigos de etiqueta y de cortesía.	<i>Corrección</i> en el uso de las expresiones correspondientes.	El sujeto aparece como un actor comprometido con ciertos deberes sociales. Ejecuta un <i>rol</i> relativo a una posición interaccional.

Figura 97. Tipos performativos según Lozano, Peña-Marín y Abril (1999: 181)

Como se ve, el tipo performativo que alude a los *actos de autoridad (declaraciones y mandatos)* junto con los otros elementos constitutivos como la *institución*, el *requisito* y la *posición actancial* están presentes en los textos y discursos orales de carácter oficial. Desde luego, este modelo de análisis se inscribe dentro del paradigma tradicional de la comunicación de la Administración donde el ciudadano solo actúa como un destinatario receptor de información carente de posibilidad de réplica.

A su vez, los autores refieren que la importancia de los actos performativos radica en que normalmente su realización goza del respaldo y conducción de instituciones o de un sistema normativo o de convenciones consensuadas por la comunidad de habla, que conlleva unas competencias de los agentes comunicativos. Al mismo tiempo señalan que

El cumplimiento de actos performativos implica ciertas posiciones de los agentes respecto a sus interlocutores efectivos o virtuales, respecto al discurso y respecto a las propias reglas. Estas posiciones definen categorías de *personajes sociodiscursivos*. Obviamente, tales personajes o posiciones actanciales mantienen relaciones sistemáticas entre sí; por ejemplo, la figura del *portavoz* presupone la del *remitente*, en la que recae la responsabilidad última del acto. Así el funcionario que enuncia:

/Me veo en la obligación de sancionarlo/

Ejecuta un acto de autoridad postulando cierta institución como remitente y adoptando la posición enunciativa de portavoz. (Lozano, Peña-Marín y Abril 1999: 180)

3.8.4 *Usuario de la administración pública*

Ya se ha hablado de los dos principales canales de comunicación utilizados por las instituciones que conforman la administración pública, el escrito y el oral. En los dos casos, el ciudadano tendrá siempre que mostrar unas competencias terminológicas y conceptuales en relación con los dominios de esta disciplina, bien sea las finanzas públicas, la educación, el tránsito y transporte, la salud, entre otros. Como se ha mencionado, el usuario de la administración pública es de carácter colectivo, heterogéneo y, desde el punto de vista comunicativo, es solo un destinatario, mas no un interlocutor. Sin embargo, la irrupción de las TIC ha propiciado un cambio de visión donde el ciudadano adquiere un rol activo en el circuito de la comunicación. Esto ha acarreado un cambio significativo en la forma como las instituciones comunican, dada la exigencia de comunicar y no solo de informar. Por esta razón, las comunicaciones oficiales dirigidas a los ciudadanos presentan, o deberían presentar, un matiz dialógico que dé cuenta del interés por el interlocutor. Lo anterior ha dado cabida a lo que se ha denominado *personalización* de la comunicación administrativa desarrollada en entornos digitales.

La heterogeneidad del usuario de los entes oficiales no solo tiene que ver con las diferencias existentes entre usuarios y sus competencias conceptuales, léxicas y terminológicas en el ámbito administrativo. Esa diversidad se enmarca, también, en los planos cultural, lingüístico y étnico. En el numeral 1.4 del capítulo I de este trabajo se abordó la diversidad lingüística de América. Allí se abordó la complejidad presente en los países de América donde confluyen distintos grupos humanos con diferentes lenguas y construcciones culturales. Este panorama, de por sí variado, se constituye sin duda en unos de los mayores retos para las Administraciones de los estados plurilingües y pluriétnicos. Pedraza Pedraza (2016: 720) alude a los desafíos que deben asumir los estados y los gobiernos de cara al

acercamiento de la administración a los ciudadanos de los pueblos originarios

Este desafío advierte sobre la necesidad de hacer comprensible la normatividad propia de la gestión pública condensada en los documentos de su actuación. La comprensión de las normas supone que el ciudadano sea competente en la lengua en que están escritas, además de comprender el estatus terminológico desde donde se escriben. Por cierto, estatus casi nunca comprensible para el ciudadano corriente.

3.9 *Alfabetización*

Muchos documentos presentan un contenido terminológico elevado que puede ser complejo para el usuario promedio. Algunas veces, la baja o escasa escolaridad impide acceder al marco conceptual de los términos utilizados, lo que dificulta la interpretación del documento en su totalidad. En otras ocasiones, el usuario es un sujeto que a pesar de su formación académica tampoco logra entender las formas léxicas y discursivas empleadas en los documentos o por los funcionarios. Esto revela la necesidad de alfabetización en varios frentes: la lectura y escritura en lengua propia, la adquisición del léxico específico de la administración, nociones generales sobre el funcionamiento de las instituciones y los trámites administrativos que allí se realizan.

Las dificultades de los ciudadanos para comprender los documentos de carácter público es uno de los pilares de la aplicación del Lenguaje Claro. La implementación de esta política ha tenido efectos positivos traducidos en cambios en la gestión pública, dado que el ciudadano ahora está en capacidad de mantener una comunicación horizontal con las instituciones. Sin embargo, esto exige un compromiso real de los Estados, de cara a la necesidad de alfabetización no solo en la lengua materna, sino en otros aspectos de la administración y de su vínculo con el ciudadano.

Así, la alfabetización implica una doble perspectiva: una, por parte del ciudadano y otra, por parte del funcionario, quien debe responder a las

consultas del usuario que necesite orientación. Ante esta situación, varias han sido las respuestas estatales que han procurado brindar soluciones, como es el caso de los manuales de estilo para la redacción de documentos y también orientados para las interacciones orales. Estas guías se constituyen en puntos de referencia para informar y orientar con claridad a la ciudadanía. Con ello, se busca promover el uso de un lenguaje claro como principio sobre el cual construir la relación administración-usuario.

3.9.1 *Nivel de escolaridad*

La responsabilidad de los estados en la alfabetización de sus habitantes no se debe limitar únicamente a comprender y a producir textos corrientes. Estos conocimientos se quedan cortos frente a las demandas que el estado hace a sus ciudadanos en cuanto a la realización de trámites administrativos, acciones que van más allá de la codificación y descodificación de textos en lengua común. Lo anterior supone que los ciudadanos conozcan, al menos, generalidades sobre qué demanda la normativa estatal y a qué se tiene derecho. Por consiguiente, el nivel de escolaridad es un factor determinante para la comprensión del trasfondo de los textos en el ámbito administrativo.

El desconocimiento acerca de cómo está conformado el estado y cuál es el funcionamiento de su estructura trae consigo serias dificultades para los ciudadanos a la hora de cumplir con sus obligaciones o de poder hacer efectivos sus derechos. Este panorama es, quizá, uno de los puntos de referencia de mayor relevancia para la concepción de una propuesta lexicográfica en el campo de la administración pública, ya que el usuario potencial de la obra tiene poco o escaso conocimiento del campo específico de la administración pública, y la información que contiene el diccionario aportará en su proceso de alfabetización en este ámbito. Roseth, Reyes y Santiso (2018: 67) manifiestan que

La información compleja y de difícil acceso sobre requisitos y especificaciones de los trámites, los formularios difíciles de llenar o un lenguaje complicado de entender son factores que también afectan en mayor medida a las personas con menores niveles de escolaridad, que no disponen de las herramientas necesarias para navegar el sistema. Esto puede hacer más probable que deserten de sus intentos de acceder a derechos, o que recurran a tramitadores que les ayuden a diligenciar formularios, lo cual les genera un costo adicional (aunque no se dispone de evidencia para verificar esta afirmación).

El siguiente gráfico (Figura 98) muestra la relación del nivel educativo de los usuarios frente a la cantidad de trámites realizados:

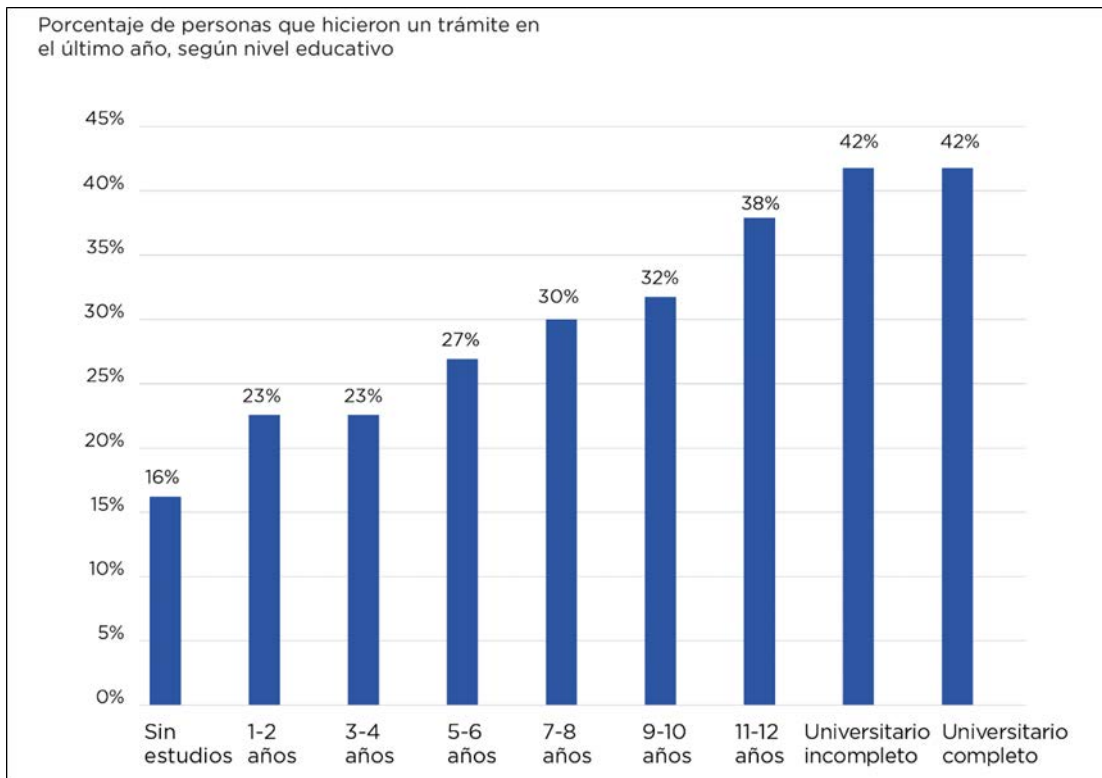


Figura 98. Relación de cantidad de trámites por usuario y su nivel educativo (Tomado de Roseth, Reyes y Santiso 2018).

3.9.2 Competencia léxica

En 3.7 se abordó el léxico administrativo y se realizaron algunas consideraciones sobre su opacidad. Esta condición, que no es inherente a

este tipo de léxico, ha suscitado distintas iniciativas con el ánimo de mejorar la calidad de los escritos. A su vez, se busca facilitar la comprensión del contenido de la interacción oral realizada en las oficinas o por vía telefónica, mediante el uso de una terminología con un menor grado de especialización sin que ello signifique su banalización. La simplificación del contenido de los documentos dirigidos a la ciudadanía se suma a las estrategias para aumentar la claridad en la comunicación institucional. Esta y otras acciones ya han sido abordadas en el Capítulo II de este estudio y dan cuenta de lo que los Estados, las empresas y las organizaciones civiles han llevado a cabo y lo que siguen haciendo hacia la exigencia de un Lenguaje Claro.

Mejorar la calidad de los textos y el cambio de visión frente al servicio que brindan al ciudadano, tanto las instituciones oficiales como las empresas prestadoras de servicios, es fundamental. No obstante, queda una parcela pendiente y se trata de la necesidad de mejorar la competencia léxica de los usuarios del sistema administrativo lo que supone, en principio, aumentar su caudal léxico general. Su incremento aumenta los niveles de comprensión lectora, así como un mejor desempeño en la interacción oral no solo del *input* sino del *output* también. Así, el desarrollo de la competencia léxica se marca como una de las tareas fundamentales para romper con las barreras que se les pone a los ciudadanos cuando intentan comprender textos y discursos de carácter general. Ampliar la competencia léxica guarda estrecha relación con el mejoramiento de la suficiencia en comprensión de lectura lo que se extiende a contenidos de mayor grado de dificultad, como bien podrían ser los textos oficiales e institucionales.

3.9.3 *Competencia terminológica en el campo de la administración pública*

Otra cuestión importante guarda relación con la competencia terminológica del usuario en el campo de la administración pública. Las dificultades residen, en su mayoría, en el uso de términos y construcciones opacas en las comunicaciones y documentos gubernamentales. En virtud de

esta realidad, se hace necesario que el diccionario aporte elementos que aclaren esa oscuridad semántica y proporcionen información teórica adecuada para el ciudadano. Esto significa que el hablante, además de poder ampliar su dominio léxico de la lengua común, puede configurar un acervo terminológico que le permita la comprensión de textos que comporten mayor exigencia lingüística.

Otro aspecto es el relacionado con el intento de normalización de la nomenclatura de este ámbito de especialidad, dado que este tipo de léxico algunas veces puede presentar características distintivas de las variedades objeto de estudio. Además, hay que recordar que el objetivo es que el usuario esté en capacidad de abordar el contenido semántico de este acervo léxico. Esto supone que el hablante comprenda los alcances que tiene esta terminología en el plano discursivo, así como en las actuaciones que se dan en el plano institucional y gubernamental.

3.10 TIC y gobiernos electrónicos - GE

El impacto de la tecnología en las distintas esferas de la vida humana ha transformado, también, la forma en que la administración se relaciona con el ciudadano. Esa transformación conllevó un cambio de paradigma frente a lo que se concebía como gobierno cuya presencia se hacía palpable a través de las instituciones que forman parte de la Administración Pública. Ahora hay una presencia marcada del ciudadano bajo una nueva visión llamada *e-participación*, (Naser y Concha 2011). Pero ¿qué es el gobierno electrónico? Aquí se muestran dos propuestas de definición. Una de ellas, la de Naser y Concha (2011: 5), alude a que

El GE está enmarcado dentro del desarrollo basado en el conocimiento y su puesta en marcha depende no solo de las posibilidades técnicas de desarrollo de las TIC hacia el interior de los procesos de negocio de cada institución pública, sino también la facilidad y posibilidad técnica de acceso real que tengan los usuarios a los mismos, Para ello, es fundamental que exista una infraestructura tecnológica adecuada instalada en el país a un costo razonable.

Al mismo tiempo, manifiestan los autores (Naser y Concha 2011: 16) la pertinencia de diferenciar la administración electrónica de los servicios electrónicos

Administración electrónica (e-administración): área relacionada con el mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionarios internos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo -seguimiento- como también el control de las decisiones del Gobierno.

Servicios Electrónicos (e-servicios): se refiere a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos).

Por su parte, Cortés, Cardona y Wong (2014: 12) ofrecen una definición y acuñan una serie de objetivos sobre los que recae la implementación del GE

«El GE se refiere al uso de las TIC por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación tiene la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno. Las TIC pueden servir a una variedad de fines diferentes (Banco Mundial, 2012; Anderson y Cho, 2010) como:

- Una mejor prestación de los servicios públicos a los ciudadanos
- Mejor interacción con las empresas y la industria
- El empoderamiento ciudadano por medio del acceso a la información
- La gestión de un gobierno más eficiente.

De los objetivos mencionados, el acceso a la información es el punto de partida indiscutible sobre el que se construye un nuevo paradigma de la relación Estado-ciudadano. Aquí destaca el hecho de que el empoderamiento allí mencionado no es otro que acuñar el Lenguaje Claro como principio en el cumplimiento de la modernización estatal en clave de las políticas de transparencia. En cuanto a las ventajas que ofrece la implementación del GE, Naser y Concha (2011: 16) sostienen que

El GE entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del

intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor calidad de vida de los ciudadanos.

Los países que forman parte de este estudio han incorporado en alguna medida el gobierno electrónico. Al respecto, hay que advertir que la realización de trámites en un entorno digital atemporal y sin una oficina física, demanda un cambio en la percepción que los ciudadanos tienen de la labor de las instituciones oficiales. La *ventanilla única* (Naser y Concha 2011: 21) se constituye en uno de esos factores de cambio.

La visión que tiene el ciudadano de la administración pública ha estado por años concebida en el término "burocracia". La dificultad que tiene el ciudadano al acceso de las prestaciones públicas, las largas filas que suelen hacer para la realización de un trámite y los horarios de atención que van en desmedro de quienes trabajan, la gran cantidad de formularios que deben llenar, entre otros, han derivado en repensar la entrega más expedita y rápida de un servicio al ciudadano. Así surge el concepto de ventanilla única virtual el cual cambia drásticamente esta mirada con la finalidad de simplificar y poner en línea los trámites más solicitados por las empresas, los ciudadanos, y el propio gobierno.

Sin duda, la adquisición de competencias digitales y terminológicas determinarán el éxito de la aplicación de las TIC en el quehacer de la Administración.

3.10.1 *Modelo de comunicación electrónica*

El gobierno electrónico plantea un modelo de comunicación multicanal donde el usuario puede acceder a los trámites no solo desde los documentos en papel, sino desde cualquier dispositivo con conectividad. De este modo, el ciudadano adquiere un rol activo en el circuito comunicativo, lo que a su vez demanda la elaboración de los documentos y de los entornos digitales de acuerdo con sus necesidades. Naser y Concha (2011: 18) ofrecen una descripción de la relación entre el gobierno electrónico y el usuario

Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el gobierno regularmente.

3.10.2 *Los documentos administrativos electrónicos*

La digitalización de los documentos administrativos es uno de los primeros pasos de la puesta en marcha del gobierno electrónico. Sin embargo, referirse a los documentos administrativos electrónicos tiene un sentido más amplio y guarda relación con la incursión de las tecnologías digitales. Este tipo de documento abarca los ficheros digitales donde se almacena la información relacionada con una interacción entre un usuario y la Administración. Zapatero Lourinho (1994) establece tres tipos de documentos mediados por Internet:

- electrónico: en el que no hay posibilidad de tratamiento informático.
- informático: en el que se obtiene como resultado de un tratamiento informático.
- telemático: el que se envía a través de las telecomunicaciones.

Según la Norma Técnica de Interoperabilidad (NTI) un documento electrónico consta de un fichero XML, que facilita el intercambio en el entorno digital. Este fichero comprende tres componentes:

- Fichero de contenido
- Bloque de metadatos
- Firma/s

De acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas de España, la validación de los documentos administrativos electrónicos supone el cumplimiento de varios requerimientos:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a un tercero a través de medios electrónicos.

3. No requerirán de firma electrónica, los documentos electrónicos emitidos por las Administraciones Públicas que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso, será necesario identificar el origen de estos documentos.

3.10.3 Alfabetización digital

La digitalización de los gobiernos y de los trámites ha significado un reto para los ciudadanos, quienes deberán ser competentes en entornos digitales, es decir, combatir el *ciberanalfabetismo*. Esto supone capacitar tecnológicamente a la ciudadanía, lo que a su vez refiere a

La habilidad de encontrar, usar y comunicar la información disponible en Internet, y con ello la capacidad de generar nueva información creando, adaptando y compartiendo nuevo conocimiento en múltiples formatos. Esto requiere integrar habilidades instrumentales, como la de la gestión de la información, y habilidades estratégicas como el pensamiento crítico. (Educared 2018)

Lo anterior alude a conocer nuevas formas de identificación y autenticación de la persona para la realización de trámites y, en general, para relacionarse con la Administración. Un ejemplo de ello es el *certificado electrónico* utilizado para la realización de trámites en línea⁹⁹.

La agenda digital para Europa contiene siete campos de actuación prioritarios de cara a fomentar el uso de las TIC (Munuera Gómez 2016: 5):

⁹⁹ En España según la normativa impuesta por la ley 39/2015 los trámites deberán realizarse a través de medios telemáticos.

1. Crear un mercado único digital.
2. Mejorar las condiciones marco para la interoperabilidad entre productos y servicios de TIC.
3. Fomentar la confianza y la seguridad en Internet.
4. Garantizar la oferta de un acceso a Internet mucho más rápido.
5. Estimular la inversión en investigación y desarrollo.
6. Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digital.
7. Aplicar las TIC para abordar retos sociales tales como el cambio climático, los costes crecientes de la atención sanitaria y el envejecimiento de la población.

En España, en la Ley 39/2015 del 1 de octubre de 2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE 2015: 3), es indiscutible la importancia de incorporar las nuevas tecnologías de la información al funcionamiento de la actividad de las administraciones públicas:

Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

Esta ley establece una serie de regulaciones frente a las nuevas formas de relación entre los ciudadanos y la administración, y destaca la novedad de la incorporación del certificado digital como una de las estrategias para facilitar la realización de trámites y, en general, el acercamiento y la confiabilidad entre ambas partes. Se trata de un nuevo punto de partida determinado por la obligatoriedad de relacionarse de otra manera con el ciudadano. Este marco supone el surgimiento de una nueva necesidad: familiarizar al ciudadano con los nuevos procedimientos digitales. Para lograr tal adaptación, se precisa la participación de los gobiernos en el proceso de enseñar a los usuarios los mecanismos para que la transición del entorno físico al entorno digital sea lo menos traumática posible. Resulta entonces necesario generar dinámicas de divulgación de las nuevas formas

de relación administración-ciudadano. Esto resulta fundamental para lograr la reducción de la burocracia que buscan los estados, facilitando el acceso a los servicios y generando una percepción positiva en el usuario.

Ahora bien, esta política de digitalización de los trámites se ha convertido en uno de los pilares para eliminarlos y forma parte de la implementación del gobierno electrónico, dado que ambas prácticas, conjuntamente, procuran acercarse al ciudadano. Esta cercanía comporta mayor nivel de empatía con los órganos estatales. En el caso de Colombia, la eliminación de trámites ha derivado en la simplificación de las diligencias y en el acercamiento amigable al conjunto de la administración, especialmente para quienes tienen acceso a internet y están familiarizados con su uso. Tal es el caso de las autenticaciones de documentos en notarías y la posibilidad de apostillarlos en línea sin necesidad de ir a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Varias condiciones son necesarias para que esta facilitación de los trámites sea eficiente. Una tiene que ver con la necesidad de alfabetizar al usuario común en el ámbito de la administración pública y, otra tiene que ver con el acceso a las herramientas tecnológicas y el conocimiento de su manejo. Esto conlleva un verdadero ejercicio pedagógico por parte del Estado, dado que deberá suplir dos grandes campos que no se han tenido debidamente en cuenta. Por un lado, instruir a los ciudadanos en lo que respecta al quehacer de la administración y su relación directa con el usuario, quien percibe la labor de las instituciones con distanciamiento y la considera ineficiente; percepciones a las que subyace una sensación de agresión a sus derechos e injusticia estatal. Por otro lado, la masificación de la iniciativa de gobierno en línea que, si bien se ha presentado como una solución alternativa para muchas deficiencias en la realización de trámites, no deja de ser el privilegio de una minoría. Esto se debe a que no todas las personas tienen las competencias necesarias para el ingreso a los aplicativos de estas plataformas, entre las que se destacan: tener una cuenta de correo electrónico, contar con los programas del equipo de cómputo que incluyan

un lector de archivos en PDF, tener un usuario y una contraseña. Así las cosas, facilitar los trámites a través de las iniciativas del gobierno en línea no es sencillo de implementar. Hay un camino por recorrer en el proceso de alfabetización sobre el funcionamiento del gobierno electrónico, que precisará implementar mecanismos de comunicación, tales como talleres de consultas y dudas, enseñar sobre el acceso a la red y a las instituciones para realizar trámites en digital, agentes e informadores que orienten a los usuarios, entre otros.

3.10.3.1 *Competencia digital*

Las TIC han influido la forma en que se da la relación entre los entes administrativos y la ciudadanía. En 3.10.1 se abordó el modelo de comunicación electrónica donde se mostró las nuevas dinámicas que demanda este tipo de interacción. Estas demandas se traducen en conocer el funcionamiento del gobierno digital, así como el acceso a las plataformas y aplicativos para realizar diligencias y trámites y qué esperar de las instituciones como respuesta.

En principio, se necesita que los gobiernos no solo se ocupen de digitalizar documentos y de tratar de establecer un intercambio con el ciudadano. También se precisa pedagogía suficiente en aras de que los usuarios adquieran una verdadera competencia que les permita interactuar en un entorno digital. En este sentido, el *empoderamiento digital* de los usuarios se refiere a la eliminación de la brecha existente y a mejorar las competencias en el acceso a las nuevas tecnologías, lo que a su vez se traduce en inclusión social y participación ciudadana.

3.11 *El trámite*

Hasta el momento se han realizado algunas consideraciones en torno a los documentos públicos y sus tipos, así como una aproximación a su contenido. No obstante, queda pendiente por abordar el trámite, que es el

punto de (des) encuentro entre el ciudadano y la Administración. Conviene, en principio, definir qué es un trámite. Según el glosario de la *Guía para la Racionalización de Trámites* (2013: 52) se refiere al

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

De acuerdo con Roseth, Reyes y Santiso (2018: 36-37) existen cuatro categorías generales: registros, certificaciones y constancias, obligaciones, servicios y permisos.

-Los trámites de registro, certificaciones y constancias son aquellos que tienen como finalidad el ingreso oficial a una base de datos del Estado o la generación de un comprobante. Este tipo de trámites abarca los registros de nacimiento y defunción, de propiedades inmuebles, y de automóviles y empresas, así como los certificados de antecedentes penales, de escolaridad o de matrimonio. Estos trámites permiten que los individuos defiendan su derecho a una identidad propia y sus posesiones físicas, o comprueben que han realizado (o no) ciertas actividades.

-Los trámites para cumplir con obligaciones son aquellos asociados a los deberes de los ciudadanos o empresas, determinados por ley, y que generan consecuencias negativas (como multas) en caso de incumplimiento. En muchos casos, tienen pagos asociados, como la presentación de la declaración tributaria o el aporte obligatorio al sistema de seguridad social. Estos trámites son fundamentales no solo para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones, sino también para que puedan comprobar que hayan cumplido.

-Los trámites para acceder a servicios son aquellos cuyo resultado es la provisión de un beneficio de parte de una institución pública para el ciudadano o las empresas. Por ejemplo: la inscripción en un programa de transferencias condicionadas, la solicitud de una cita médica en un hospital público o la solicitud de un subsidio para la producción agrícola. En esta categoría también se encuentran las solicitudes de información que hacen los ciudadanos o empresas al gobierno. Estos trámites son importantes, pues le permiten al gobierno saber a quién dirige los beneficios que ofrece, y asegurarse de que solamente le lleguen a la población elegible.

-Los trámites para obtener permisos son aquellos cuyo resultado es la autorización para realizar cierta actividad, sin que esta requiera el involucramiento directo de una institución pública (como sí se requiere en el caso de los servicios). Por ejemplo: la solicitud de la licencia de conducir, o de un permiso para talar árboles o para abrir un negocio. Muchos de estos permisos requieren un pago por parte del individuo o de la empresa. Estos trámites son esenciales para una multiplicidad de propósitos, desde la

seguridad vial (asegurar que los conductores viales tengan un mínimo de capacidad y conocimiento) hasta la protección del medio ambiente (asegurar que quienes talan árboles lo hagan según los parámetros establecidos).

En teoría, un trámite no comporta mayores inconvenientes de cara a su resolución, bien sea positiva o negativa. Sin embargo, es por todos conocido el desgaste que genera en la ciudadanía la realización de cualquier diligencia ante las instituciones estatales. Roseth, Reyes y Santiso (2018: 197) en un estudio sobre los trámites en América Latina y el Caribe, señalan que la dificultad para la realización de trámites trae diversas consecuencias como «pérdida de tiempo de los ciudadanos, la corrupción, y la exclusión social hasta el desperdicio de recursos públicos.» Al mismo tiempo los autores, basándose en las encuestas realizadas por el Latinobarómetro (2017), ofrecen un gráfico porcentual sobre los trámites con mayor demanda por parte de la ciudadanía:

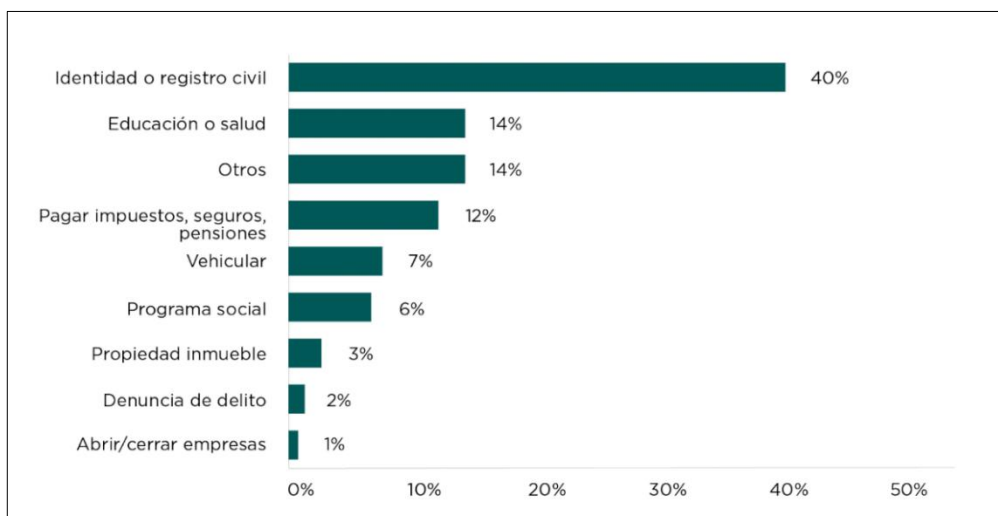


Figura 99. Trámites con mayor demanda ciudadana

Los procesos de la alfabetización y la racionalización de los trámites son fundamentales para implementar una política que incluya a la ciudadanía en las iniciativas del gobierno en línea. Una de ellas advierte de la necesidad de que el uso de internet sea cada vez más cercano a la vida de los individuos y, tras familiarizarse con su funcionamiento, les sea más sencillo su manejo y exploración, lo cual amplía su aprovechamiento. El

gobierno electrónico transformó la concepción del trámite y en la percepción que tiene el usuario en relación con el funcionamiento de las oficinas de la Administración. Mucho de ello tiene que ver con concebir la realización de un trámite sin la presencia de un funcionario. Lo que, a su vez, supone un cambio en la forma de asumir la transparencia del sistema. En otras palabras, la tramitación mediante un mecanismo virtual garantiza mayor fiabilidad del resultado de la diligencia.

3.11.1 *Racionalización y simplificación de trámites*

En este punto, vale la pena abordar dos aspectos: la simplificación de los trámites, y la eliminación de los que sean demasiado complejos y difíciles de comprender¹⁰⁰. Ambos transitan por el camino de la racionalización de las diligencias que deben llevar a cabo los ciudadanos, teniendo en cuenta además el gasto que representa para las entidades del Estado. Muchos trámites son imprescindibles y no se pueden eliminar, pero sí simplificar. Esto exige mayor claridad sobre las características propias del trámite. Por ejemplo, si el usuario debe acudir a una oficina o si es un trámite que puede realizar en línea. La simplificación también entraña claridad del lenguaje que se usa para la divulgación y para la posterior realización del trámite. El Lenguaje Claro juega un rol importante aquí, porque si el usuario comprende el contenido de las comunicaciones, actuará correctamente.

Dentro de las estrategias de simplificación, se destaca la puesta en marcha de aplicaciones para dispositivos como teléfonos celulares y tabletas. Con ello se busca que más personas acudan a las oficinas virtuales y se descongestionen las oficinas físicas. La virtualidad requiere de la creación de programas de alfabetización informática. Esta es la garantía de que el sistema estatal funcione y de que los actos de corrupción disminuyan. De este modo, las estrategias de modernización estatal deben incluir las

¹⁰⁰ Algunos trabajos sobre simplificación y racionalización de trámites han visto la luz en los últimos años. Destaca el título *Guía para la Racionalización de Trámites* publicado en 2013 por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

tecnologías de la información para la claridad en los procesos y en los procedimientos de los trámites. A este respecto, Naser y Concha (2011) sostienen que:

Uno de los objetivos primordiales del gobierno electrónico es el de acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas. Las tecnologías de la información en el contexto del gobierno electrónico aparecen como un instrumento poderoso para promover la participación ciudadana (2011: 8).

La promoción de iniciativas orientadas hacia el gobierno electrónico plantea optimizar los recursos del Estado, para la eliminación y/o la simplificación de trámites. No obstante, se debe procurar que el lenguaje sea comprensible y no se constituya en una barrera que impida a los usuarios acceder a las nuevas formas de relación con la Administración. Roseth, Reyes y Santiso (2018) muestran en su trabajo titulado *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital* (2018: 19) unos porcentajes reveladores sobre el tiempo que destinan los usuarios en América Latina y el Caribe para la realización de un trámite

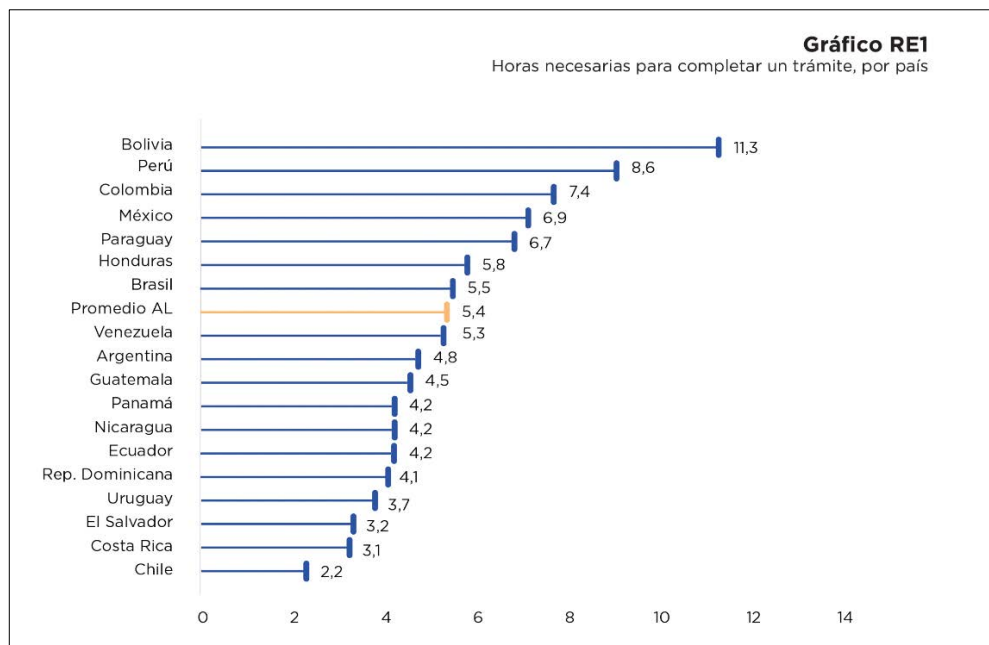


Figura 100. Horas empleadas para la realización de un trámite

Los siguientes gráficos (figura 101 y 102) tomados del *Informe sobre percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de 2016* (Dirección General de Gobernanza Pública, 2018) muestran la percepción de los españoles cuando acuden a la administración en forma presencial y a través de internet

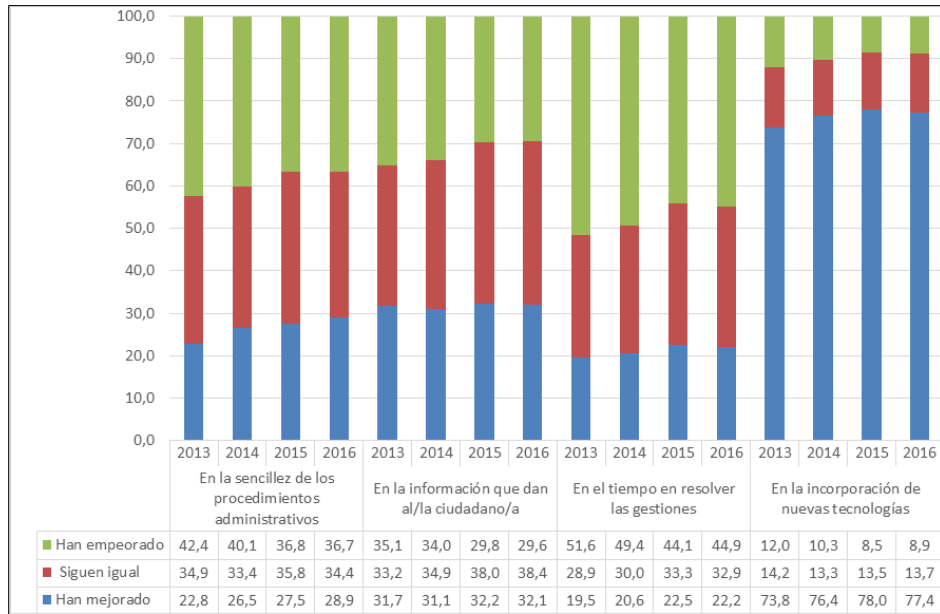


Figura 101. Percepción de los españoles cuando acuden a la administración en forma presencial y a través de internet

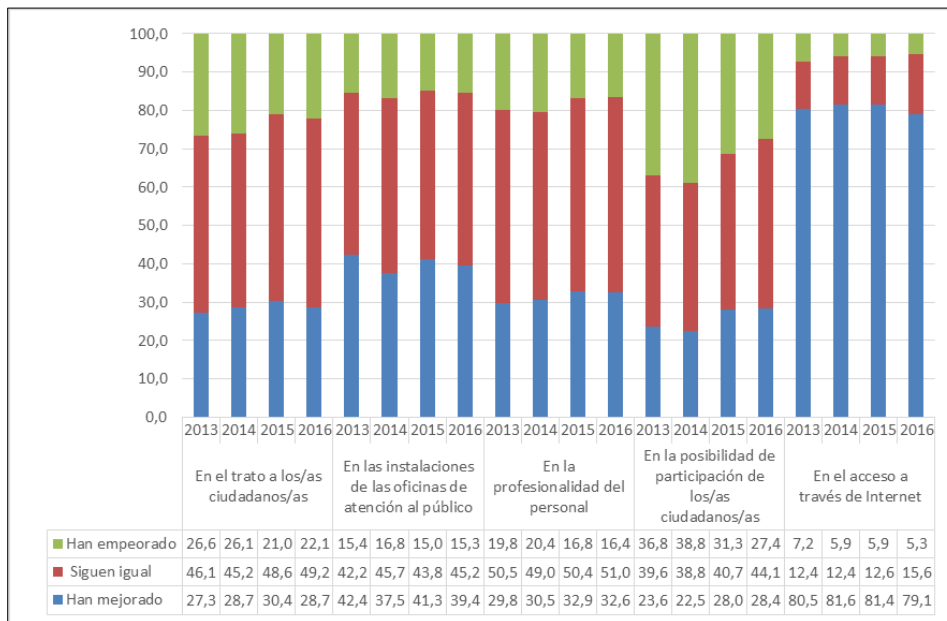


Figura 102. Percepción de los españoles cuando acuden a la administración en forma presencial y a través de internet

3.12 *Las lenguas originarias y el español como lengua de la administración pública*

Señala Lara (1987: 579) que «es la lengua, en su naturaleza dialógica, la que organiza la sociedad y, consecuentemente, la funda». Esta definición asume la lengua como una posibilidad intersubjetiva en donde se intercambian visiones de mundo, subjetividades. Estos intercambios son los que dan vida a la dinámica propia de las lenguas. Esta dinámica presenta dos matices: por un lado, como sistemas de comunicación dialógicos; y por otro, desde la mirada cognitiva, un sistema al que subyacen esquemas conceptuales en los que residen los referentes culturales.

La función simbólica del signo lingüístico (Haensch et al 1982) plantea lo que hay detrás de las denominaciones de las realidades objetivas y de las realidades idealizadas. Esto, a su vez, supone tener en cuenta la configuración de los elementos de esa realidad, lo que permite generar una concepción particular del mundo. Esta condición, según Fillmore y Atkins (1992: 75) sugiere que a las palabras subyacen una serie de sistemas de creencias y experiencias que determinan la evocación de contenidos semánticos. Esto a su vez determina la manera cómo los usuarios de la lengua la usan en los intercambios comunicativos.

Ya Haensch y otros (1982: 334) habían tenido en cuenta la cuestión de los sistemas conceptuales a la hora de referir el trabajo lexicográfico, dada la relación existente con los imaginarios de los individuos cuando se trata de retratar el mundo por medio de entradas y definiciones en el contenido de un diccionario. Ese sustrato conceptual es el que moldea la forma en que los usuarios de una lengua ven el mundo. De allí parte el principio, de que el significado de las palabras tiene su asidero en el banco mental de experiencias y sistema de creencias que el individuo ha construido a lo largo de su vida.

Estas miradas no son ajenas al devenir en campos especializados que tocan la realidad cotidiana de los ciudadanos en general. Se trata de abordar la administración pública desde una mirada pluricultural y plurilingüe. Esto supone encarar el sistema público con un marco amplio, dado que muchas

veces a las naciones plurilingües subyace una visión de mundo particular. Un claro ejemplo de ello son los países donde conviven las lenguas de los pueblos originarios y la lengua española. En estos escenarios, el funcionamiento de la Administración obedece a construcción occidental y el español es la lengua del sistema estatal. Lo anterior representa un problema para los usuarios, quienes, además de ser competentes en la lengua española, deben conocer cómo funciona el aparato jurídico- administrativo, que a todas luces escapa en buena medida al entendimiento de un ciudadano corriente.

Es claro que la administración pública de los países pluriculturales y plurilingües tiene un verdadero desafío para hacer efectivo el reconocimiento de derechos y de deberes de sus ciudadanos. Este desafío advierte sobre la necesidad de hacer comprensible la normatividad propia de la gestión pública condensada en los documentos de su actuación. La comprensión de las normas supone que el ciudadano sea competente en la lengua en que están escritas, además de comprender el estatus terminológico desde donde se escriben.

Un ejemplo de ello se da en Colombia. Entre las medidas que se han tomado, la Ley 1381 de 2010 establece en el Título II sobre derechos de los hablantes de las lenguas nativas que estos ciudadanos tienen la potestad de utilizar su lengua materna en los escenarios donde se relacionen con la administración pública. Lo anterior supone que los funcionarios conozcan las lenguas habladas en los territorios en que están asentadas las comunidades. No obstante, la realidad es otra. La mayoría de los resguardos indígenas no pueden acceder a oficinas de atención al público en sus proximidades, por lo que deben desplazarse a otros lugares donde la lengua vehicular es el español.

Sin embargo, dos campos de suma trascendencia destacan dentro del conjunto de la cosmogonía de los pueblos originarios y su relación con la administración pública: el sistema de salud propio y el sistema de educación. En ambos prevalece su visión de mundo y su forma de organización

comunitaria, muchas veces distante e incluso opuesta a la occidental. Estas formas de *hacer* responden a esquemas de pensamiento heredados de los mayores, y a partir de los cuales se construye el concepto de ancestralidad y colectividad. Tanto en el sistema de salud como en el de educación, el Estado colombiano tiene la obligación de respetar las iniciativas y los programas propuestos por las autoridades tradicionales. De esta manera, se puede afirmar que hay destacados logros por cuanto el marco ofrecido por la Constitución Política de 1991 proporcionó una jurisdicción amplia para que los pueblos se organizaran y pudieran gozar de sus conocimientos en un campo y en otro sin restricciones importantes. Esto trajo consigo la puesta en marcha de un sistema de organización propio que no siempre coincide con el dictado por el gobierno central, pero operativo si se ejecuta desde la lógica que cimienta su forma de vida.

La lengua es, sin duda, la construcción cultural más importante de un pueblo. En ese sentido, las lenguas minoritarias han tenido que enfrentar una lucha permanente para mantenerse y no desaparecer. Por ello, los Estados donde hay presencia de estas lenguas tienen el deber de llegar a las comunidades hablantes promoviéndolas mediante su uso en las oficinas de la Administración. Ahora bien, su implementación se antoja difícil, en especial, cuando existe un significativo número de lenguas, aunque no necesariamente de hablantes, y sus asentamientos están alejados de los centros urbanos. A razón de esto, se ha optado por el uso del español como lengua de la Administración. En defensa de esta decisión, hay que decir que encarar el aparato jurídico-administrativo, desde visiones de mundo y concepciones de organización social, política, cultural diversas, resulta ser sumamente complejo. Por ello hay que acudir a una lengua común que funciona bien para el establecimiento y para el ciudadano. Este panorama implica la necesidad de contar con un instrumento que facilite la comprensión del contenido de los documentos. Es cierto que lo que más aportaría en la búsqueda de que la Administración llegue a los usuarios es

definitivamente la democratización del léxico a través del uso de un lenguaje claro.

3.13 *La traducción oficial y su influjo en la gestión pública: el caso de la lengua española en la Unión Europea*

María Valdivieso (2014: 91) sostiene que «La Unión Europea es una organización internacional que en la actualidad agrupa a veintiocho Estados miembros y tiene veinticuatro lenguas oficiales y de trabajo. Lo que da cabida al español en el marco de la UE es el principio del multilingüismo». La necesidad de que la información oficial mantenga unos estándares que no vayan en detrimento de su sentido original ha propiciado la creación de diversas oficinas y departamentos dentro de la UE que velen por la calidad del contenido de los documentos emanados de las comisiones, de los consejos y de los comités. Al respecto, Fernández Miranda (2014: 34) señala frente a la traducción de documentos comunitarios

Muchos son los documentos comunitarios que deben traducirse a todas las lenguas, como veremos más adelante al estudiar la traducción en las diferentes instituciones, pero lo esencial es que las traducciones que implican obligaciones jurídicas se consideran originales, dan fe y son directamente aplicables y vinculantes en los Estados miembros; de ahí la responsabilidad de los traductores comunitarios.

A su vez, la autora presenta los seis *instrumentos jurídicos* de la Unión y destaca que cuatro son vinculantes y obligatorios, a diferencia de los otros dos. Todos ellos, en realidad, son documentos administrativos objeto de traducción.

1. Los tratados
Actos jurídicos que establecen los objetivos de la UE, las normas aplicables a sus instituciones, la manera en que se toman las decisiones y la relación existente entre esta y los Estados miembros.
2. Los reglamentos
Actos jurídicos de alcance general. Son de aplicabilidad directa y obligatoria en todos sus términos en el orden jurídico de los Estados miembros.
3. Las directivas

Actos jurídicos que obligan al Estado miembro destinatario en cuanto al resultado que deba conseguirse, dejando en manos de las autoridades nacionales la elección de la forma y los medios necesarios a tal fin. No tienen alcance general, sino que deben transponerse a la legislación del Estado miembro al que vayan dirigidas.

4. Las decisiones

Actos jurídicos de obligatorio cumplimiento en todos sus elementos y para todos los destinatarios, a los que concretamente se dirige.

Hay además otros instrumentos, ni vinculantes ni obligatorios:

5. Las recomendaciones

Documentos que solo tienen un peso político o moral.

6. Los dictámenes

Opiniones que contribuyen a fundamentar la toma de decisiones de los Estados miembros. (2014: 34)

La diversidad lingüística presente en la UE ha propiciado la elección de unas lenguas de trabajo por parte de los organismos comunitarios. Al respecto, Pérez Vidal (2006: 78) se refiere a los usos diferenciados de las lenguas oficiales de la Unión

Las diferencias entre las instituciones son grandes, por motivos políticos y prácticos fácilmente explicables. Parece claro que en el Parlamento Europeo se respeta más que en ninguna otra institución el régimen lingüístico establecido (anclado en su Reglamento -artículo 117, apartado 1- con una disposición rotunda: «Todos los documentos del Parlamento deberán estar redactados en las lenguas oficiales.») y que en la Comisión es donde menos puede cumplirse. El Consejo está en una posición intermedia; los grupos PESC (incluido el Comité Político) y el Grupo de Asuntos Generales trabajan en inglés y francés (Lopes Sabino, 1999, 163); en otros grupos, según las necesidades de los delegados, se trabaja con seis o siete lenguas, y en los niveles superiores se pasa de las tres lenguas del Comité de Representantes Permanentes al multilingüismo pleno de las reuniones del Consejo y del Consejo Europeo (aunque el Reglamento Interno permite en casos de urgencia que el Consejo tome decisiones antes de disponer de los textos en todas las lenguas).

Esta realidad muestra el estatus del español que no es otro que, en palabras de Valdivieso (2014), el de una *lengua traducida*. Las cifras de los documentos traducidos a partir del español son más que reveladoras. De acuerdo con Fernández Vítóres (2012) en 2010 se tradujeron 28 090 páginas a partir del español frente a 1 433 209 a partir del inglés. Valdivieso (2014: 96) advierte dos consecuencias de que el español sea una lengua traducida

- la ausencia de una impronta cultural en las instituciones que podría venir vehiculada por la lengua: en esto se diferencia de las lenguas de redacción y lenguas puente como son el inglés y el francés;
- una lengua traducida presenta una mayor inestabilidad léxica y terminológica que la lengua original: es bien sabido que lo que se dice de una misma manera en el original se traduce con frecuencia de distintas formas.

3.14 *Español para fines específicos -EFE: el caso de la lengua de la administración pública*

Los lenguajes para fines específicos se pueden clasificar según el propósito que persigan. Robinson (1991: 17), basado en los propósitos que tiene el inglés, plantea tres tipos de fines:

- Académicos (generales y por especialidades)
- Profesionales (negocios, servicios sociales, tecnología, turismo...)
- Vocacionales (Formación laboral y lingüística)

En lo que respecta al *español para fines específicos -EFE*, se plantean en términos recoge principalmente el español para los negocios, el español científico-técnico y el español jurídico. Valero Gisbert (2002: 270) basada en Hutchison y Waters (1987), muestra las que denomina cinco etapas en los orígenes de la enseñanza de lenguas para fines específicos así:

- Primera etapa. Surge en la década del sesenta. Enfocada en el análisis de registros busca diferenciar entre las lenguas de especialidad y las lenguas comunes. Analiza las particularidades léxicas y gramaticales de los diversos registros para diseñar los materiales didácticos. Los autores más representativos de esta etapa son Halliday, McIntochs, y Strevens, (1964), Ewer, y Latorre, (1969) y Swales (1971).
- Segunda etapa. Surge en los años sesenta. Se enfoca en el análisis del discurso a partir de lo cual surgió la aplicación de marcadores discursivos y las distintas modalidades textuales en la enseñanza

de lenguas. Los autores más representativos son Allen y Widdowson (1974).

- Tercera etapa. Surgió en la década del 80. Este enfoque parte de las necesidades del estudiante y de sus motivaciones para aprender una lengua. Todo ello era el punto de partida para el diseño del curso. Su principal representante es Chambers (1980).
- Cuarta etapa. Surgió en la década del ochenta. Se enfoca en el desarrollo de las destrezas de comprensión lectora y auditiva del estudiante.
- Quinta etapa. Se enfoca en el aprendizaje de la lengua dejando en un segundo plano los aspectos pragmáticos y de contenidos. Sus principales representantes son Hutchinson y Waters (1987).

Según Gisbert estas etapas sirven como marco de referencia para poner de relieve la consolidación de los lenguajes con fines específicos como un área necesaria dentro de la investigación de los lenguajes especializados. En este sentido, el lenguaje de la administración pública no es ajeno a ello. Destaca la autora que la tercera etapa, sobre el aprendizaje de la lengua, cobra relevancia dado que el lenguaje administrativo tiene un alcance colectivo en lo que ella denomina «asuntos de interés público». Para ello, Gisbert advierte de la importancia de conocer las características de este lenguaje especializado. Lo anterior posibilitará al estudiante desenvolverse en situaciones comunicativas de carácter profesional adecuando su discurso a unas exigencias pragmáticas dadas.

Como se ha descrito en 3.6, 3.7 y 3.8 la lengua de la administración pública presenta unas características que le han merecido diversos calificativos -impersonal, oscuro, ambiguo, indirecto- que ponen en tela de juicio rasgos como la claridad y el interés por el interlocutor. Esto ha determinado que se trate de un lenguaje que no comunica y que solo intenta informar. Con estas certezas el camino para los profesionales en formación en el campo de la administración pública, sin duda, acuñará diversas

cuestiones con perspectiva comunicativa. Algunos de estos temas son los que forman parte de los principios del Lenguaje Claro -claridad del discurso especializado y su adecuación pragmática, principalmente-. También pueden formar parte del temario la irrupción de las TIC y las nuevas condiciones de relación entre la Administración y el ciudadano. Como se abordó en este mismo capítulo, implica la adquisición de unos saberes y el desarrollo de unas competencias de cara a establecer una comunicación digital, atemporal y con nuevas formas de autenticación de identidad.

3.15 RECAPITULACIÓN

La administración pública es un ámbito complejo constituido por sectores. Esta condición hace que su lenguaje no sea estrictamente administrativo. Se trata de un lenguaje especializado donde convergen otras disciplinas cada una con su propia lengua especializada. De allí que sea necesario abordarlo también como un lenguaje sectorial. Además de esta característica, destaca el hecho de que este ámbito es uno de los que presenta mayor contacto con la ciudadanía. Esta realidad constituye un imperativo del uso de formas lingüísticas menos adornadas y opacas, que tengan en cuenta al usuario común que debe responder a las exigencias de los organismos oficiales. Otro aspecto tiene que ver con la necesidad de que los Estados proporcionen a sus ciudadanos herramientas conceptuales suficientes que les permitan comprender el contenido de las comunicaciones institucionales.

Capítulo 4. Corpus panhispanico del léxico de la administración
pública – CorpusPAP <<https://www.corpuspap.com/>>

Capítulo 4. Corpus panhispánico del léxico de la administración pública	
– CorpusPAP < https://www.corpuspap.com/ >.....	307
4.0 Introducción.....	311
4.1 <i>Proyecto CorpusPAP</i>	313
4.2 <i>Antecedentes de la propuesta</i>	313
4.2.1 <i>Fuentes lexicográficas</i>	315
4.2.1.1 Glosarios y diccionarios informatizados y en línea	318
4.3 <i>La teoría funcional y el CorpusPAP</i>	322
4.3.1 Banco de términos.....	325
4.4 <i>CorpusPAP e internet como corpus</i>	327
4.5 <i>DiPAP una propuesta de acceso al léxico especializado</i>	331
4.6 <i>Caracterización del usuario meta del DiPAP</i>	333
4.6.1 Necesidades del usuario.....	346
4.6.2 Funciones lexicográficas.....	348
4.6.3 Concepto de diccionario.....	349
4.6.4 Sobre la definición empleada en el <i>DiPAP</i>	353
4.6.5 Términos de muestra del <i>DiPAP</i>	357
4.7 <i>Generalidades del diseño informático del banco de datos del CorpusPAP</i> ..	376
4.7.2 <i>Banco de datos del proyecto CorpusPAP</i>	395
4.7.2.1 Banco de términos en acción.....	397
4.7.2.2 Banco de trámites.....	400
4.7.2.3 Banco de documentos.....	402
4.7.3 <i>Metadatos</i>	403
4.7.4 <i>Espacio de interacción colaborativa</i>	407
4.8 <i>Diccionario Panhispánico de la Administración Pública – DiPAP</i>	410
4.8.1 Consultar el buscador del diccionario.....	412
4.8.2 Visualización de la definición en la web.....	413
4.8.2.1 Bloque con información visible.....	414
4.8.2.2 Bloque con información semiooculta.....	415
4.8.2.3 Bloque con información oculta.....	418
4.8.2.4 Bloque de navegación asociada.....	422
4.8.3 Lista de términos.....	422
4.9 <i>App CorpusPAP</i>	423

4.9.1 <i>¿Por qué crear una aplicación para un proyecto lexicográfico?</i>	425
4.9.2 <i>Aplicaciones web</i>	427
4.9.3 <i>Aplicaciones de escritorio</i>	428
4.9.4 <i>App móviles</i>	428
4.10 El <i>CorpusPAP</i> y las Humanidades Digitales	429
4.10 Recapitulación.....	432

4.0 INTRODUCCIÓN

La formulación de una propuesta lexicográfica supone, desde el inicio, plantear una serie de interrogantes que van desde las necesidades de los usuarios hasta la forma cómo se presenta la información en el diccionario. Las respuestas a estas y a otras preguntas se pueden hallar en la configuración de un concepto de diccionario que permita vislumbrar el objetivo que persigue y con ello el destinatario a la que va dirigido. En atención a esto, conviene subrayar que la teoría lexicográfica ha ahondado de manera significativa sobre la tipología de los diccionarios enfocada en dos aspectos principalmente: el destinatario del repertorio y el tipo de información que contiene. De estos factores ha derivado una clasificación de los diccionarios acuñando distintos criterios como la edad del usuario, su grado de escolaridad, su nivel de suficiencia en la lengua, el tipo de lengua (monolingüe, bilingüe), la complejidad y profundidad de la información (lingüística y no lingüística). A pesar de la exhaustividad de una taxonomía como esta, existe una cantidad limitada de diccionarios que centran su interés en las necesidades particulares de los usuarios. Sin duda, la incursión de las tecnologías disruptivas en la lexicografía será determinante para reconocer lo que el usuario necesita y busca cuando consulta un producto lexicográfico, cualquier que este sea. Desde luego, este reconocimiento será determinante en la concepción de nuevos recursos lexicográficos versátiles y adaptables a cada persona.

El *Corpus panhispanico de la administración pública - CorpusPAP* es una propuesta que asume el reto de identificar las necesidades de los usuarios que requieren información clara y precisa sobre términos, documentos y trámites de la administración pública. Si bien esta pretensión se antoja ambiciosa, es claro que es el punto de partida de lo que se puede convertir en una herramienta útil para resolver trámites de la burocracia estatal.

4.1 Proyecto *CorpusPAP*¹⁰¹

Desde el inicio se pensó en la elaboración de un diccionario de la administración pública que tuviera carácter panhispánico y dirigido a un usuario no experto. Estas características exigían la delimitación del campo de especialidad y del aspecto diatópico. Cada una de estas cuestiones recibió diversas consideraciones en los capítulos precedentes¹⁰². De allí que el estudio se centrara en cuatro variedades del español -Argentina, Colombia, España y México- privilegiando las que presentaran mayor número de hablantes y que tuvieran un sistema jurídico administrativo que permitiera el contraste terminológico. En cuanto a la administración pública hay que señalar que es un dominio especializado complejo que comporta una serie de sectores con nomenclaturas propias¹⁰³. Esto sin duda condicionó los sectores que formarían parte de la base de datos, lo que llevó a elegir aquellos con los que la ciudadanía tenía mayor relación, en muchos casos, problemática: educación, salud, transporte y hacienda.

4.2 Antecedentes de la propuesta

El proyecto *CorpusPAP* se concibió hacia finales de 2015. Tenía como objetivo sentar las bases de lo que sería un repertorio lexicográfico panhispánico de términos de la administración pública que involucrara

¹⁰¹ Disponible en <<https://www.corpuspap.com/>>

¹⁰² El capítulo I de trabajo se destinó al estudio del hispanismo y del panhispanismo. Allí se trataron diversos aspectos de la política lingüística y se asumió una postura particular frente a lo que se concibe como panhispanismo en el marco de esta propuesta. En este sentido se asume desde una perspectiva descriptiva que reivindique las diferencias entre variedades de la lengua. En el capítulo II se abordó el Lenguaje Claro que en otras palabras da cuenta de democratizar la lengua especializada; allí se hizo hincapié en las iniciativas institucionales llevadas a cabo por los gobiernos y administraciones públicas para mejorar la comunicación con la ciudadanía. El capítulo III aborda la complejidad que entraña la administración pública como disciplina, al mismo tiempo que trata el lenguaje administrativo y el cambio de paradigma con la irrupción de las TIC de cara al modelo de interacción instituciones - ciudadanía.

¹⁰³ En 3.6 se abordaron algunas cuestiones sobre las dificultades para establecer si en la administración pública es posible referirse a un único lenguaje de especialidad o si este lenguaje es resultado de la confluencia de los lenguajes empleados en cada sector.

cuatro variedades del español. Como novedad presentaría las definiciones simplificadas acuñando el Lenguaje Claro, lo que significaría la democratización de esta lengua de especialidad. La propuesta inicial tuvo varias etapas y la primera de ellas consistió en realizar el vaciado de cuatro repertorios lexicográficos de este campo de especialidad, algunos de ellos en línea y otros en soporte físico, de los países tenidos en cuenta para el estudio. Al tiempo que se concebían las que serían sus bases lexicográficas y no lexicográficas (terminológicas, diatópicas y pragmáticas), se contempló el diseño y puesta en marcha de una web sencilla que incluiría un buscador que permitiera la búsqueda de los términos de la base de datos que se migrarían posteriormente.

Es importante detenerse un poco en los principios que enmarcaron la propuesta inicial y que se mantuvieron en la construcción de la propuesta actual. Como se mencionó, en capítulos precedentes a este se abordaron tres temas capitales: el panhispanismo y la diversidad de la lengua española, el Lenguaje Claro y la administración pública como campo de especialidad. La aproximación a estos temas no es baladí. Por el contrario constituyen los principios no lexicográficos sobre los cuales se ha diseñado la propuesta.

Frente al primer tema, el panhispanismo y la diversidad de la lengua española, conviene señalar la trascendencia que ha tenido de cara a la necesidad de incorporar equivalencias panhispánicas. Lo anterior privilegia la perspectiva descriptiva de la propuesta, de modo que se incluyen los términos especializados sin buscar una *normalización forzosa*¹⁰⁴ orientada a la prescripción impositiva. Esto ocurre dada la heterogeneidad de receptores que puede tener un diccionario, cuando se trata de una lengua amplia y diversa que presenta contrastes desde la mirada cultural, social, étnica y política. Estos factores no son ajenos a los campos de especialidad. Estos factores no son ajenos a los campos de especialidad, en particular, en el dominio especializado del que se ocupa este trabajo. Ello en razón a que la administración pública presenta un grado muy alto de interacción con

¹⁰⁴ En 1.1.7.2 del Capítulo I de este estudio se mencionan las obras de carácter panhispánico.

usuarios no expertos, esto es, la ciudadanía en general. De allí que los diccionarios de este campo, en especial, los que indiquen en sus informaciones estar dirigidos a todo tipo de usuario, deberían presentar también datos descriptivos.

En cuanto al segundo tema, el Lenguaje Claro, constituye una de las principales apuestas estatales que busca mejorar la comunicación entre instituciones y ciudadanía. Los principios de esta política cobran importancia en lo que respecta a la elaboración de productos lexicográficos en el campo de la administración orientados a la ciudadanía en general. Desde luego uno de los desafíos está en cómo *traducir* o *simplificar* las definiciones especializadas de los términos.

El tercer tema, la administración pública como campo especializado, es ante todo complejo dados los sectores que lo conforman. La presencia de diversas áreas como la educación, la salud, el transporte, la hacienda, el derecho, por nombrar algunas de las más importantes, muestra que sus nomenclaturas son amplias, pero no necesariamente utilizadas en los canales de comunicación con los ciudadanos. Esto en razón a que la administración pública presenta al menos tres niveles de complejidad desde la perspectiva de la comprensión de su terminología: 1) disciplinar y académico (expertos y estudiosos); 2) sectorial y profesional (funcionarios no necesariamente expertos) y 3) básico (la ciudadanía en general, en su mayoría no experta).

4.2.1 Fuentes lexicográficas¹⁰⁵

El diseño de la base de datos inicial del *CorpusPAP* requirió de varias fuentes lexicográficas y documentales en soporte digital y en soporte físico. Estas últimas posteriormente fueron digitalizadas. Para la extracción de los datos se tuvieron en cuenta cuatro sectores de la administración pública de

¹⁰⁵ Sobre las fuentes se puede consultar en <<https://www.corpuspap.com/corpus/fuentes/#>>

Argentina, Colombia, España y México: salud, educación, transporte y hacienda¹⁰⁶. Los siguientes son los repertorios en soporte impreso tenidos en cuenta para los vaciados iniciales:

España	<i>Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales</i> (Alcaraz y Hughes 2004)
	<i>Diccionario de términos jurídicos</i> (Alcaraz y Hughes 2005)
Argentina	<i>Diccionario de términos de la Administración Pública</i> (2006) de Ana María Postigo de de Bedia y Lucinda del Carmen Díaz de Martínez
México	<i>Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal</i> (1998) de Raúl Olmedo

Figura 103. Repertorios en soporte impreso tenidos en cuenta para los vaciados iniciales.

La elección de los repertorios de Alcaraz y Hughes obedeció, en principio, al difícil acceso a diccionarios y glosarios de administración pública de los países seleccionados para la propuesta. Lo anterior se debe a la no disponibilidad de sus versiones digitalizadas y digitales¹⁰⁷. Esta circunstancia llevó a la búsqueda de fuentes de las cuales poder extraer términos relacionados con los sectores en cuestión. Otra de las razones de su elección radicó en la transversalidad de los campos de economía y finanzas, así como el campo jurídico en la administración pública, lo que posibilitaba la obtención de términos relacionados con el dominio de interés. Del *Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales* se tuvieron en cuenta los campos señalados en el apartado de *Introducción* (2004: XVIII) y de los cuales se obtuvieron 1416 términos¹⁰⁸:

CONT (Banca)

DER (Derecho)

ECO (Economía)

FINAN (Finanzas)

¹⁰⁶ En el capítulo III de este estudio ya se han tratado algunas cuestiones sobre estos sectores y en torno a las generalidades de la administración pública de los países mencionados.

¹⁰⁷ En palabras de S. Tarp (2018) estos diccionarios corresponderían a las *réplicas en carbón*.

¹⁰⁸ Para consultar los términos extraídos de los diccionarios se puede consultar <<https://www.corpuspap.com/corpus/banco-de-términos/>>

TRANS (Transporte)

TRIB (Tributación, impuestos)

En cuanto al *Diccionario de términos jurídicos* se tuvieron en cuenta los campos que se citan a continuación y que se incluyen en el apartado de *Introducción* (2005: XII) y de los cuales se extrajeron 1619 términos:

ADMIN (Derecho administrativo)

MERC (Derecho mercantil)

LABORAL (Derecho del trabajo)

GRAL (Términos de uso general, frecuentes en Derecho)

SEGUROS (Derecho de los seguros)

TAX (Derecho fiscal)

Posteriormente, a finales de 2016, fue posible hallar las versiones en PDF de los compendios de Argentina y de México. Del *Diccionario de términos de la Administración Pública* de Postigo de de Bedia y Martínez se obtuvieron 1240 términos. Del *Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal* de Olmedo se extrajeron 490 términos. La siguiente tabla muestra la cantidad total de términos:

Tabla 2
Cantidad total de términos extraídos

Diccionario	País	Total términos
<i>Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales</i>	España	1416
<i>Diccionario de términos jurídicos</i>	España	1619
<i>Diccionario de términos de la Administración Pública</i>	Argentina	1240
<i>Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal</i>	México	490
Total de términos extraídos		4765

La intención al realizar este vaciado era crear una base de datos para encontrar posibles equivalencias de los términos entre las cuatro variedades del español, así como encontrar las diferencias entre las definiciones. Sin

embargo, tras la revisión llevada a cabo, fue evidente el nivel de especialización de la nomenclatura lo que mostró la inconveniencia de su inclusión de cara a un usuario lego que debe comprender las informaciones de los organismos de la administración pública. Este hecho, al mismo tiempo, puso de manifiesto que la terminología documentada en estos repertorios se orientaba a especialistas y estudiosos. Los parámetros tenidos en cuenta para el vaciado se muestran en la Figura 104.

CAMPOS SELECCIONADOS							
Salud		educación		movilidad		finanzas	
SUPRACAMPO		Administración pública			Jurídico		
PARÁMETROS DE VACIADO							
1. Tener en cuenta la procedencia geográfica y la fuente de la entrada indicándola por medio de una marca geográfica y de una sigla para la obra. Marcas geográficas: COL. ARG. ESP. MEX. Siglas de los diccionarios: DAArg, DAMex, GloEsap, Dijurídico, Dieconómico.							
2. Tener en cuenta la equivalencia semántica de los lemas de la base para ubicarlos con mayor facilidad. Por ejemplo, pensionado/pensionista.							
3. Tener en cuenta la marca diatécnica propia de los campos seleccionados: salud, educación, movilidad y finanzas sin abreviaturas.							
4. Incluir la definición de las entradas de acuerdo con los campos de salud, educación, movilidad y finanzas y marcar los campos.							
5. Incluir en cada entrada las fuentes documentales de las definiciones. Por ejemplo, en el diccionario de la administración argentina la fuente es el DRAE. Si no hay fuente, escribir SF (sin fuente)							
6. Diccionario de términos jurídicos: aquí es necesario tener en cuenta la inclusión de la marca JURÍDICA/ADMINISTRACIÓN PÚBLICA							
7. Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales: aplica las indicaciones de áreas para inclusión de marcas diatécnicas.							
8. Organización del artículo lexicográfico:							
Lema	fraseología	categoría gramatical	marca diatécnica	marca diatópica	definición	ejemplo	sinónimo

Figura 104. Parámetros de vaciado lexicográfico. Elaboración propia.

4.2.1.1 Glosarios y diccionarios informatizados y en línea

Otras fuentes para extracción de datos fueron los diccionarios y glosarios digitalizados y en línea que se citan a continuación:

Tabla 3

Términos extraídos de los diccionarios y glosarios digitalizados y en línea

País	Fuente	Total términos
España	<i>Diccionario de administración electrónica</i> ¹⁰⁹ de Víctor Almonacid	57
	<i>Glosario de la Dirección General de Gobernanza Pública</i> ¹¹⁰	128
	<i>Glosario de términos de auditoría y contabilidad del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas - ICAC</i> ¹¹¹	276
Colombia	<i>Glosario</i> ¹¹² del Departamento nacional de planeación – DNP	804
	<i>Glosario</i> ¹¹³ del Centro de documentación e información municipal - CDIM y de la Escuela de Administración Pública – ESAP	564
	<i>Glosario</i> ¹¹⁴ del Hospital Federico Lleras Acosta	279
	Total de términos	2108
	Total términos extraídos de repertorios en papel y en línea	6873

El número total de términos extraídos es de 6873 y se pueden consultar en el banco de términos del *CorpusPAP*¹¹⁵. Estos términos están organizados alfabéticamente y se ha incluido el sector al que pertenecen. En el anexo # 1 se incluye la totalidad del vaciado realizado. La siguiente tabla

¹⁰⁹Recuperado el 22 de enero de 2017 en:
<<https://nosoloaytos.wordpress.com/2015/05/29/diccionario-de-administracion-electronica/>>

¹¹⁰ Recuperado el 22 de enero de 2017 en
<https://administracion.gob.es/pag_Home/atencionCiudadana/ayudame/Glosario/a-b.html>

¹¹¹ Recuperado el 10 de enero de 2017 en
<<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>>

¹¹² Recuperado el 10 de enero de 2017 en <<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/A.aspx>>

¹¹³ Recuperado el 10 de enero de 2017 en <<http://cdim.esap.edu.co/glosario.asp>>

¹¹⁴ Recuperado el 10 de enero de 2017 en:
<<http://www.hfilleras.gov.co/index.php/glosario>>

¹¹⁵ Disponible en <<https://www.corpuspap.com/corpus/banco-de-terminos/#gsc.tab=0>>

de Excel (Figura 105) es una muestra del registro de los términos extraídos. Cabe señalar que los datos depositados en esta tabla fueron migrados utilizando un extractor de datos de Excel. La migración se dio de dos maneras: una, utilizando el lenguaje HTML para enviar los datos a la web *CorpusPAP*. Otra forma consistió en utilizar el lenguaje XML en este caso para migrar los datos y así alimentar el motor de búsqueda personalizado de Google.

LEMA	FRASEOLOGÍA	CATEGORÍA GRAMATICAL	MARCA DIATÉCNICA	MARCA DIATÓPICA	DEFINICIÓN	EJEMPLO	SINÓNIMO	FUENTE	ARTÍCULO
acción contractual			Jurídico	COL	facultad legal de cualquiera de las partes intervinientes en un contrato estatal para demandar ante la jurisdicción contencioso administrativa las actuales contractuales. GloEspap			GloEspap	acción contractual Jurídico COL facultad legal de cualquiera de las partes intervinientes en un contrato estatal para demandar ante la jurisdicción contencioso administrativa las actuales contractuales. GloEspap
acción de restablecimiento			Jurídico	COL	La que se ejerce con el objeto de solicitar la anulación de un acto administrativo y el restablecimiento de un derecho particular amparado por una norma o la reparación de un daño sufrido con motivo de la aplicación del acto impugnado. GloEspap			GloEspap	acción de restablecimiento Jurídico COL La que se ejerce con el objeto de solicitar la anulación de un acto administrativo y el restablecimiento de un derecho particular amparado por una norma o la reparación de un daño sufrido con motivo de la aplicación del acto impugnado. GloEspap
acción popular			Jurídico	COL	En Derecho procesal, la que puede ser ejercida por cualquiera, ya que tiende a asegurar derechos cuya vigencia interesa a la comunidad. GloEspap			GloEspap	acción popular Jurídico COL En Derecho procesal, la que puede ser ejercida por cualquiera, ya que tiende a asegurar derechos cuya vigencia interesa a la comunidad. GloEspap
acto administrativo			Administración pública Jurídico	COL	Expresión de la voluntad de la administración que tiene la virtud de producir efectos			GloEspap	acto administrativo Administración pública Jurídico COL Expresión de la voluntad de la administración que tiene la virtud de producir efectos jurídicos. Por medio de él se ejercen funciones de naturaleza administrativa. Es expedido por la autoridad administrativa competente. GloEspap
edición presupuestal			Finanzas Administración pública	COL	Incremento en el total del presupuesto como consecuencia de aumento en el estimativo de fuentes			GloEspap	edición presupuestal Finanzas Administración pública COL Incremento en el total del presupuesto como consecuencia de aumento en el estimativo de fuentes ya incorporadas en el presupuesto o del surgimiento de nuevas fuentes de ingresos. GloEspap
ahorro operacional			Finanzas públicas Administración pública	COL	Expresión adoptada por el legislador para medir la capacidad de pago de las entidades			GloEspap	ahorro operacional Finanzas públicas Administración pública COL Expresión adoptada por el legislador para medir la capacidad de pago de las entidades territoriales. Es el resultado de restar de los ingresos corrientes, los gastos de funcionamiento y las transferencias pagadas. GloEspap

Figura 105. Ejemplo de vaciado en Excel. Elaboración propia.

Banco de términos de la administración pública

⌵ Filtrar
 🔍 Buscar
 ⚙️ +Opciones

Número total de términos: 6873 | Por sectores: educación: - hacienda: - salud: - transporte: - otros: -

⌵ Filtrar término..

Término	Sector	País	Fuente
a fortiori		Argentina	P. A., & D. L. (2006)
a posteriori		Argentina	P. A., & D. L. (2006)
a priori		Argentina	P. A., & D. L. (2006)
a prorrata		Argentina	P. A., & D. L. (2006)
ab initio		Argentina	P. A., & D. L. (2006)
abanderado	hacienda	España	Alcaraz & Hughes (2004)
abandonar el puesto de trabajo	hacienda	España	Alcaraz & Hughes

Figura 106. Número total de términos migrados al banco de términos

A partir del vaciado de estas fuentes fue posible observar que los datos presentaban rasgos de especialización semejantes a los presentes en las fuentes en soporte impreso. Esta similitud fue determinante en el cambio de rumbo que tomaría la propuesta inicial, la de sentar las bases para un diccionario panhispánico de la administración pública acuñando los principios del Lenguaje Claro, a partir del vaciado de repertorios lexicográficos existentes. Pese a que algunos de ellos señalan en sus prólogos e informaciones iniciales que van dirigidos a distintos usuarios, desde especialistas hasta un usuario común, es evidente que la nomenclatura como el contenido de las definiciones no se comprende con facilidad o simplemente no se comprende. Estos hallazgos redireccionaron la propuesta. Si bien las generalidades teóricas dadas al inicio, el panhispanismo, el Lenguaje Claro y la delimitación del campo de especialidad, no se modificarían, sí cambiaría la forma de abordar el léxico que se incluiría en el futuro diccionario. De hecho el cambio trascendió a los fundamentos y a los objetivos del estudio. Con ello, los cambios llevaron a establecer cuáles eran los verdaderos problemas que tenían los usuarios¹¹⁶ cuando enfrentaban situaciones comunicativas con la administración pública¹¹⁷. Se pudo concluir que el punto de encuentro entre el ciudadano y la administración era el trámite¹¹⁸. Justamente allí era donde los mayores problemas comunicativos surgían, dada la alta cantidad de términos especializados utilizados, así como la presencia de construcciones discursivas como el eufemismo administrativo¹¹⁹.

El giro dado al centro de interés, esto es, el léxico utilizado en los trámites administrativos tuvo repercusiones de distintos órdenes lo que

¹¹⁶ A la luz de la teoría funcional la caracterización del usuario es fundamental para establecer los problemas que le aquejan y, con ello determinar el tipo de informaciones que debería contener un producto lexicográfico. Sobre estas cuestiones se hace referencia en los numerales 4.6.

¹¹⁷ Los aspectos relacionados con la comunicación de la Administración y la ciudadanía se han abordado en 3.8 de este estudio. Allí se plantea que la administración no comunica, pues no tiene en cuenta la interacción por parte del ciudadano. De modo que solo se limita a informar al usuario lo que coarta la posibilidad de comunicación.

¹¹⁸ El trámite y las dificultades que entraña se abordaron en 3.11 de este trabajo.

¹¹⁹ El eufemismo se abordó en 3.7.2 de este estudio.

acarreo la toma de decisiones sobre la planificación de la propuesta. Una de ellas fue desestimar la base de datos inicial debido a su alto grado de especialización¹²⁰. Otra fue el diseño de una nueva base de datos, sin desechar los datos recogidos en los vaciados iniciales, lo que supuso crear los mecanismos y estrategias para la recuperación de los datos que se incluirían en el diccionario. En cuanto a los preceptos lexicográficos se asumió como paradigma la teoría funcional. Sus principios privilegian las necesidades de los usuarios en situaciones reales de comunicación. Esto supuso concebir la propuesta no como un diccionario como único fin, sino como un producto lexicográfico integrado a otras herramientas, que en este caso sería integrado al *CorpusPAP*. Por último, dado que el producto sería un recurso disponible en línea, un reto sería su diseño interactivo que, como se sabe, implica aspectos como la usabilidad y la experiencia del usuario. Los apartados que siguen abordan una a una las consecuencias de esta decisión y las implicaciones teóricas y metodológicas a las que hubo lugar.

4.3 *La teoría funcional y el CorpusPAP*

En el marco de la teoría funcional la base de datos es un punto fundamental. En palabras de Nielsen (2014: 155) «At the heart of any online dictionary lies the database». Nielsen presenta sus planteamientos a la luz de los diccionarios de derecho, que sin duda se pueden aplicar a cualquier otra lengua de especialidad. De acuerdo con el autor, una base de datos debería comportar tres componentes que garantizarían la calidad de las informaciones y, por ende, del diccionario:

- The first one is a database with specially selected data that have been structured in a way that ensures easy access to and retrieval of data. (...) The important point is that this type of relational database enables lexicographers to present users with different search options and results that match user needs.

¹²⁰ Sirva aclarar que la base de datos inicial se desestimó para la creación de las entradas del diccionario. Los términos de esta base de datos forman parte del banco de términos. A su vez funciona como alimento del autocompletado del motor de búsqueda personalizado de Google que se ha utilizado para esta propuesta y que se abordará en 4.7.1.

- Secondly, the database may serve more than one dictionary. For instance, a database may serve as the core of both a defining dictionary and a text production dictionary. The database and the dictionary will appear to users as one entity, but compilers should treat them as two separate and interacting components. The dictionary thus includes a user interface giving access to data and databases that functions as an electronic repository of structured data.
- The third component is a search engine operating as an intermediary between the user interface and the database. This component allows users to search in the individual data fields in the database, retrieve the relevant data and present them according to a setup chosen by the compilers, that is, compilers can adopt different setups for different users and different dictionary functions. (...) In this type of structural setup, the database, the search engine and the dictionary together form a whole which is *the* dictionary. (2014: 156)

Nielsen pone de relieve la necesidad de preparar adecuadamente las bases de datos prestando atención al aspecto diatópico. Esto se propone en función del diccionario que toma como ejemplo, dado que se trata de un repertorio de derecho. El autor manifiesta la importancia que se le debe dar al dominio jurídico, que es también geográfico, en tanto el derecho está supeditado a ese marco. En el caso de la administración pública ocurre algo semejante. Como se abordó en el apartado 3.4 de este estudio, existen diferencias entre las formas de organización administrativa en cada país. Al menos en los que se han tomado como objeto de estudio. Estas diferencias no son ajenas a la nomenclatura de la lengua especializada utilizada en ese dominio disciplinar. Es clara la trascendencia que ha tenido el aspecto diatópico en la propuesta *CorpusPAP* y *DiPAP* evidenciada en las diferencias presentes en las denominaciones de trámites y documentos entre las variedades lingüísticas tenidas en cuenta para este estudio. Esto podría ser llamativo por tratarse de una lengua especializada cuya característica principal es la precisión y la convención. La siguiente es la posición de Nielsen (2014: 161) sobre favorecer el aspecto geolectal en el diccionario de derecho:

On line dictionaries should therefore specify their geographical and jurisdictional constraints and in this project English refers to the language used in the following jurisdictions and indicating their abbreviated codes: England and Wales (EN), Scotland (SCOT), the EU (EU), the USA (US) and international English (INT). the importance of this distinction may be

illustrated by an example: in England and Wales a *public company* can also be referred to as a *public limited company* and a *cwmni cyfygeding cyhoeddys*, whereas the equivalent term in EU legal acts is *public limited liability company*.

El cambio de perspectiva de la propuesta, basada en las necesidades comunicativas de los usuarios de la administración pública demandó una transición que se trazó así: de documentar términos en una base de datos cerrada, a migrarlos a una web y, de allí, a diseñar una herramienta con matices interactivos, como es el DiPAP. Su formalización implicaría retomar algunos aspectos trascendentales de la teoría funcional, así como los requerimientos tecnológicos que el diseño y el funcionamiento de una herramienta en línea suponen. El *CorpusPAP* como propuesta de banco de datos en línea integra un producto lexicográfico que a su vez se alimenta del banco. Ambos recursos se inscriben en los preceptos de la teoría funcional y de allí que refleje la metodología que Tarp y Fuertes-Olivera (2014: 48) sostienen que deberían seguir los proyectos lexicográficos:

From what we have seen above it is evident that lexicography needs an efficient methodology which, in a relatively easy, quick and cheap way, can be applied to develop specific concepts for specific dictionaries without compromising their quality. Such a methodology is provided by the function theory. It is based upon the encirclement and subsequent analysis of lexicographically relevant user needs, i.e. the dissection of these needs into their smallest meaningful parts.

El banco de datos *CorpusPAP* está conformado por otros tres bancos: de términos, de trámites y de documentos. El repositorio que ha tenido mayor desarrollo es el de términos; el de trámites, de momento, presenta conexión directa a las webs institucionales, mientras que el de documentos sigue en fase de construcción y solo conduce al modelo de ficha de metadatos¹²¹. cabe anotar que este banco estaría conformado por formatos, formularios, instructivos y publicaciones¹²².

¹²¹ La ficha de metadatos se aborda en 4.7.3.

¹²² En 3.6.1, 3.6.1.1 y 3.6.1.2 se aborda la tipología documental de la administración pública.

4.3.1 Banco de términos

El banco de términos muestra datos estructurados que han sido obtenidos a partir del vaciado inicial descrito en 4.2.1 y 4.2.1.1. Además de este repositorio terminológico se contó con las herramientas del programa Sketch Engine¹²³. En principio se utilizó un documento que forma parte del banco de documentos. Se trata de un manual de Hacienda de España en formato PDF sobre el cual se elaboró un corpus utilizando la herramienta *Term extractor* contenido en el software *BootCat* de *Sketch Engine*. En la interfaz de usuario de *Sketch Engine* esta herramienta funciona de manera integrada bajo el nombre de *keywords*. Esta aplicación entrega resultados según dos criterios: *single words* y *multiwords*. El ejercicio realizado arrojó los siguientes datos:

Tabla 4

Datos arrojados por el ejercicio de extracción

Tipo de documento	País	Sector	Fuente
Manual	España	Hacienda	Agencia tributaria
Título	Manual práctico renta y patrimonio 2017		
URL	< https://www.agenciatributaria.es/static_files/AEAT/DIT/Contenidos_Publicos/CAT/AYUWEB/Biblioteca_Virtual/Manuales_practicos/Renta/ManualRentaPatrimonio2017_es_es.pdf >		
Single - words	Multi - words	Total términos (datos sin tratamiento)	
4512	23240	27752	

Elaboración propia.

¹²³ Frente al uso de las herramientas brindadas por la plataforma de *Sketch Engine*, solo hasta finales de 2018 se tuvo acceso a sus servicios. Esto gracias a la participación del *BootCamp* celebrado en Brno y que permitió conocer más a fondo la construcción de corpus utilizando las herramientas diseñadas por Lexical Computing. Dentro de estas herramientas se encuentra *keywords* que permite extraer términos sobre un documento y *BootCat* para realizar el barrido de URL directamente.

The screenshot shows a web interface titled 'KEYWORDS' with a search bar containing 'hacienda España'. Below the search bar, there are two columns: 'SINGLE-WORDS' and 'MULTI-WORDS'. Each column contains a table with three columns: 'Word', 'Focus corpus', and 'Reference corpus'. The 'SINGLE-WORDS' table lists terms like 'deducción', 'liquidable', 'irpf', 'boe', 'imponible', and 'autoliquidación'. The 'MULTI-WORDS' table lists terms like 'período impositivo', 'actividad económica', 'rendimiento neto', 'base liquidable', 'comunidad autónoma', and 'disposición adicional'. A 'Back to the original interface' button is visible at the bottom right.

SINGLE-WORDS			MULTI-WORDS		
Word	Focus corpus	Reference corpus	Word	Focus corpus	Reference corpus
1 deducción	4,167	62,554 ...	1 período impositivo	901	9 ...
2 liquidable	732	1,951 ...	2 actividad económica	878	2,684 ...
3 irpf	1,698	20,050 ...	3 rendimiento neto	839	46 ...
4 boe	1,272	37,979 ...	4 base liquidable	725	10 ...
5 imponible	1,061	42,999 ...	5 comunidad autónoma	615	5,960 ...
6 autoliquidación	313	5,636 ...	6 disposición adicional	601	141 ...

Figura 107. Resultados de la extracción por *Sketch Engine*

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a table of extraction results. The columns are labeled 'Term', 'Score', 'Freq', and 'Ref freq'. The rows list various terms and their corresponding scores, frequencies, and reference frequencies.

Term	Score	Freq	Ref freq
período impositivo	1.161.780	901	9
actividad económica	1.132.150	878	2684
rendimiento neto	911.460	839	46
base liquidable	899.080	725	10
comunidad autónoma	793.320	615	5960
disposición adicional	775.280	601	141
término municipal	700.560	543	1274
vivienda habitual	687.250	857	149
ganancia patrimonial	681.210	556	13
base imponible	670.970	1045	247
persona física	670.930	520	45
renta de la persona física	656.760	509	3
renta de la persona	650.240	510	3

Figura 108. Resultados de la extracción en Excel

La incorporación de herramientas tecnológicas para la extracción de datos ha sido un cambio significativo en lo que respecta a la gestión de tiempo y de trabajo. Sin proponérselo, las etapas llevadas a cabo al inicio de esta propuesta, el vaciado manual de diccionarios, y la extracción terminológica realizada por medio de software, marca un cambio en la perspectiva que se tenía frente a la consolidación de bancos de datos. Esto aplicado al campo de estudio, la administración pública, pone sobre la mesa una posibilidad que facilita el trabajo terminológico, dado que las instituciones cada vez más están apostando por el gobierno electrónico, por

las ventanillas únicas y por la política de datos abiertos¹²⁴. De modo que si se trabaja con un extractor de términos la tarea será más sencilla y los resultados más ajustados a la realidad de los usuarios.

4.4 *CorpusPAP e internet como corpus*

La elaboración de una base de datos implica valerse de fuentes fiables y de calidad. Estas dos características en realidad son condiciones que deberían seguir quienes se dedican a trabajar con el léxico, bien sea general o, en este caso, especializado. Como se indicó en el apartado sobre las fuentes lexicográficas tenidas en cuenta para la base de datos de lo que sería el diccionario panhispánico de la administración pública, se puso de manifiesto que no bastaba con recurrir a las fuentes fiables y de calidad, en este caso diccionarios elaborados por especialistas de un campo. Esto porque si bien algunos de ellos indicaban que iban orientados a un grupo amplio de destinatarios, en realidad no era así. Los datos incluidos en estos diccionarios sin duda no son propios solamente de la administración pública como campo disciplinar y como un dominio especializado donde únicamente se comunican especialistas, sino que su espectro es mucho más amplio. Esa amplitud alcanza y tiene su mayor apogeo cuando contacta con la ciudadanía. Reconocer esta realidad presente en los compendios lexicográficos, en la fase inicial de este estudio, llevó a explorar otras alternativas en aras de recuperar datos e internet fue una de ellas.

En lo que respecta a la importancia que tienen los corpus, hay que decir que revolucionaron la forma de recopilar los datos para la realización de proyectos lexicográficos. La existencia de corpus ya elaborados que de alguna manera funcionan como corpus de referencia da cuenta del interés por documentar la lengua en general. Ejemplo de ello, como es bien sabido en lengua española, son los corpus de la RAE y el propuesto por Mark Davies. A su vez, diversos programas informáticos y plataformas ofrecen servicios

¹²⁴ En 3.10 se aborda el gobierno electrónico.

de manejo de datos léxicos, al mismo tiempo que ofrecen la posibilidad de construir corpus a partir de datos elaborados por el usuario o a partir de datos de la web. Como se vio en el banco de términos propuesto, unas de las plataformas que se aprovechó fue la de *Sketch Engine*¹²⁵ que permite elaborar corpus de diversos tipos a partir de datos recopilados en distintas fuentes. Desde datos manipulados y dispuestos en formatos para su migración a la plataforma para su posterior tratamiento, o los datos recopilados de la web a través del *BootCat*. No sobra decir que familiarizarse con los mecanismos de interrogación de estos corpus, supone el desarrollo de una serie de competencias informáticas. Sin ellas, no sería posible explorar y explotar los datos allí contenidos.

Si bien los corpus lingüísticos en su mayoría se construyen con el fin de servir como fuentes de contraste y también de alimentación de productos lexicográficos, conviene advertir que en su mayoría se basan en lengua literaria que mayoritariamente no se corresponde con las formas que un usuario promedio utiliza. En este sentido, propuestas recientes dan cuenta de la necesidad de crear corpus sobre usos no literarios de la lengua orientados hacia el uso de la lengua en entornos reales.

Frente a la necesidad de documentar la lengua real Adela González Fernández (2017: 127) advierte sobre la importancia de los datos en la época actual «la vertiginosa velocidad a la que se producen los cambios y a la que aumenta la cantidad de información disponible plantea también la necesidad de la creación de herramientas y sistemas de trabajo que se ajusten a la nueva realidad». Esta realidad da cuenta de que los usuarios requieren información de manera instantánea para solucionar problemas en el menor tiempo posible. Conviene, entonces, realizar algunas precisiones sobre dos expresiones que se pueden antojar equivalentes, pero que no lo son. Se trata de la *web como corpus* y la *web para corpus*. Al respecto, González Fernández (2017: 133) aclara las diferencias

¹²⁵ Toda la información sobre *Sketch Engine* puede consultarse en: <<https://www.sketchengine.eu/#blue>>

La primera de ellas, *the web as corpus* –la web como corpus–, considera la web como una fuente de información lingüística que puede ser utilizada directamente como un corpus en sí mismo. Por el contrario, *the web for corpus* o, lo que es lo mismo, la web para la construcción de corpus puede ser utilizada como fuente de información adecuada y útil para la elaboración de corpus *offline*.

En el mismo sentido Tarp (2018) advierte sobre dos formas de uso de internet de cara a la realización de un proyecto lexicográfico señalando que

1) componer un corpus tradicional a partir de los textos encontrados en Internet, y 2) usar Internet directamente como corpus, en ambos casos con la ayuda de motores de búsqueda y otras herramientas. Cada uno de los dos tipos de corpus lexicográfico tiene sus ventajas y desventajas. En esta perspectiva, Tarp & Fuertes-Olivera (2016: 277-278) han enumerado algunas de las ventajas más importantes cuando se usa Internet directamente como corpus en vez de un corpus “tradicional”:

- Los lexicógrafos pueden acceder a muchos más textos que los que están incluidos en cualquier corpus de textos seleccionados.
- Los textos siempre están actualizados.
- Se ahorran tiempo y dinero al no tener que componer un corpus separado.
- El proceso de búsqueda puede limitarse a regiones geográficas específicas, algo que es especialmente relevante para una lengua multinacional como el español.
- El uso del Internet puede resultar en la identificación y selección de más elementos de significado que los que pueden encontrarse en un corpus separado.

Los dos autores también mencionan algunas desventajas, entre las cuales las más importantes son:

- No se puede controlar la calidad y origen de los textos.
- Puede que los autores de algunos textos no sean seres humanos reales.
- Los autores pueden tener una baja competencia en la lengua en cuestión.
- Puede que los textos no hayan sido revisados y corregidos.
- Es difícil calcular la frecuencia de los fenómenos lingüísticos que aparecen en el texto.

Al tiempo González Fernández (2017: 134) destaca las ventajas de utilizar la web para construir corpus

El uso de la web para construir corpus, por el contrario, permite adquirir archivos, textos y fuentes de información que los lingüistas están comenzando a utilizar para la compilación de corpus. Las autoras expresan su convicción de que, en el futuro, esta será la única forma de obtener cantidades razonables de información, refiriéndose a algunas variedades del inglés. Son tres las ventajas que le atribuyen a este enfoque de web corpus: 1. Control de las páginas o del material que utilizamos como fuente de información.

2. Accesibilidad gracias a las herramientas de análisis de corpus, que nos permiten realizar consultas que no se pueden utilizar con tanta facilidad en la información sin procesar de la web.
3. Mayor nivel de análisis, ya que se pueden utilizar estas herramientas.

Para el caso del *CorpusPAP* internet como corpus ha supuesto dos puntos de vista: uno recoger y *barrer* las *websites* de instituciones y generar unos bancos de términos de la administración pública. Estos bancos se convierten en corpus estáticos cuya actualización no es posible realizar, salvo si lo que se hace es aumentar la cantidad de datos y ponerlos con fechas para llevar un registro de su vigencia y su recorrido en el tiempo. Un segundo punto de vista tiene que ver con el uso de internet para elaborar corpus de forma activa, como se pretende hacer en el *CorpusPAP*. Aquí la actualización de los datos sería permanente porque se alimenta de las webs institucionales, con lo cual se garantiza la vigencia de los datos. En el caso del *Diccionario Panhispánico de la Administración Pública - DiPAP* hay información pasiva y activa. En este caso, la definición especializada y la simplificada en Lenguaje Claro no se actualizan porque han sido programadas. En el caso de las otras informaciones incluidas en la interfaz como es el caso de los bancos de datos y los buscadores se actualizan a partir de la web. El contraste entre datos estáticos y datos dinámicos permite que usuarios con diversos intereses y necesidades puedan explotar el contenido de este tipo de bancos de datos. Así, internet puede ser un corpus lingüístico adecuado si los criterios de selección de los datos tienen un objetivo. Al respecto González Fernández (2017: 127) contrapone las ventajas y las desventajas que conlleva la web como corpus

Son muchas y obvias las ventajas del web corpus, aunque no podemos olvidar que también presenta algunas limitaciones. Fletcher (2012) enumera el tamaño, el amplio espectro que cubre, la constante actualización y la multimodalidad (audio, vídeo y texto) como sus principales puntos fuertes. Dentro de sus limitaciones, la autoría de las páginas web, la intención con la que se publican, el público al que se dirigen, la atención o el cuidado con los que se han escrito o la representatividad y precisión que presentan son los principales retos a los que nos enfrentamos.

Cabe preguntarse, entonces, si un motor de búsqueda de internet y un diccionario en línea proporcionan informaciones semejantes. Al respecto Nielsen (2014: 154) aborda la diferencia entre los datos arrojados por cada uno

Online dictionaries compete with Internet search engines as providers of data (and hence information), but Internet search engines tend to provide too many results from searches in an immense environment of unstructured data, and the results are often irrelevant to searches for specific information. One way in which lexicographers can overcome this problem is to develop theories and principles that allow them to design and produce online dictionaries that give users the opportunity to access structure data with targeted searches and enable compilers to present search results in structures ways that tell users exactly what they need to know.

Para un lexicógrafo es clara la diferencia existente entre los datos arrojados por un diccionario y por la web. La cuestión es si los usuarios en general notan la diferencia. Frente a esto Nielsen plantea la creación de productos lexicográficos que respondan a la necesidad de información como lo haría la red, es decir, con rapidez. Pero con la garantía de la calidad de datos estructurados que se enmarquen en los principios de cualquier diccionario. Al tenor de lo señalado por el autor, sin duda, la propuesta que se presenta en este trabajo intenta responder a las necesidades de un usuario con unas características determinadas. Algo que se asume desde la misma estructuración de los datos.

4.5 *DiPAP una propuesta de acceso al léxico especializado*

El *DiPAP* es un producto lexicográfico integrado a la base de datos en línea *CorpusPAP*. El diccionario se caracteriza por tener orientación panhispánica y ofrece definiciones simplificadas en Lenguaje Claro. Esta decisión lexicográfica se tomó como consecuencia de identificar las necesidades de información de un usuario no experto (lego) de la administración pública. La configuración de un diccionario dentro de los parámetros de la lexicografía tradicional invita a tener en cuenta constructos

y a seguir unos principios sobre la redacción de las definiciones. Por su parte, el *DiPAP* sin tener como fin quebrantar los límites que pone la *buena* práctica de la lexicografía, busca entregar los requerimientos que un diccionario en línea especializado y orientado a un destinatario no especialista busca: información clara. A lo largo de este trabajo se han tratado algunos de los problemas que afectan a los usuarios de la administración pública y también se han abordado los diccionarios más representativos sobre la disciplina en cuatro países del mundo hispano. Con ello queda manifiesta la necesidad que tiene la ciudadanía frente a la obtención de información clara y que sea de fácil acceso mediante distintos canales. La incursión de las tecnologías disruptivas, como lo señala Tarp (2012: 256), ha permitido un cambio en la concepción y diseño de los diccionarios. El *DiPAP* aprovecha las ventajas que brindan estas nuevas posibilidades de modo que ofrece una alternativa de consulta de información de la administración pública tomando como punto de encuentro el trámite. Al mismo tiempo Tarp (2018)¹²⁶ presenta seis principios a los que deberían responder los diccionarios digitales:

1. El **diccionario** debe permitir al usuario acceder a los datos relevantes y extraer la información requerida de la **forma más fácil y rápida posible**.
2. El **diccionario** debe evitar la **sobrecarga informativa**.
3. La **base de datos** debe contener **la máxima cantidad** posible de datos relevantes para el/los diccionario(s) que alimenta.
4. El **diccionario individual** debe permitir el acceso a **la máxima cantidad** posible de datos relevantes para la(s) función(es) que tiene.
5. Los **artículos individuales** deben incluir **la mínima cantidad** posible de datos requeridos para satisfacer las necesidades del usuario en cada consulta, ni más ni menos.
6. Los **artículos y datos** deben ser **dinámicos**, es decir, **variables de una consulta a otra**.

Los principios esbozados por Tarp, sin duda, responden a la nueva concepción del diccionario, esto es, como productos integrado en otras herramientas, y no como la herramienta principal y única. De este modo es

¹²⁶ El autor expuso estos principios en la conferencia titulada «Las nuevas tecnologías y sus implicaciones para la lexicografía». El evento se celebró en el marco de las Lecciones de Lexicografía del Departamento de Filología Española de la Universitat Autònoma de Barcelona.

posible que el usuario pueda acceder a otras informaciones y ajustar la navegación según sus necesidades. Desde luego, esto no sería posible si no se incorporan los avances tecnológicos que permitan diseñar herramientas digitales. El *DiPAP* ha buscado poner en práctica estos principios que en el diseño se ven reflejados en mayor o en menor medida. Sobre los datos que la interfaz del usuario puede contener, Nielsen (2015: 203) refiere a la necesidad de introducir de manera diferenciada los datos lexicográficos de los extralxicográficos. El autor sostiene que

The best way in which to tell users what they want to know is to arrange data in a logical and rational way. Lexicographers can do this by adopting various means, sometimes referred to as structures in print dictionaries such as the macrostructure, article structure and microstructure. For the purposes of the following discussion the overall term *lexicographical data distribution structure* is used, which is an ordering structure arranging connected and dependent data items in dictionaries. In an online context, these data items may contain *lexicographical data*, i.e. data that provide help concerning the function(s) and use of dictionaries, while all other data types may be regarded as *extra-lexicographical* because they do not support the function(s) and use of dictionaries.

4.6 Caracterización del usuario meta del *DiPAP*

De acuerdo con los preceptos de la teoría funcional, la creación de un perfil de usuario es necesario para diseñar un producto lexicográfico adecuado a las necesidades del destinatario. En este sentido, a lo largo de este apartado se entregarán algunas informaciones relacionadas con el tipo de usuario presente en los países que forman parte de este estudio, lo que pone de manifiesto las necesidades que presentan cuando enfrentan la comunicación emanada de la administración pública. La teoría funcional propone unos mecanismos para establecer las necesidades de los usuarios cuando el tipo de situación y de usuario hayan sido definidos. Fuertes-Olivera y Tarp (2015: 53) aluden a alternativas como

- *By means of questionnaires, interviews or similar methods:* A number of users of the specific type in question can be asked about their needs in their specific type of situation.

- *By means of observation*: A number of users belonging to the specific type can be observed in order to detect the problems and needs they may experience in the specific type of situation in question.
- *By means of deduction*: Lexicographers in collaboration with the subject-field experts can, based upon their experience and profound knowledge of the subject matter, deduce the relevant types of need which may occur for the specific type of user in the specific type of situation.

La propuesta *CorpusPAP* como base de datos y, específicamente, el *DiPAP* se valen de estas tres estrategias de recolección de datos sobre necesidades de los usuarios¹²⁷. En el caso de los cuestionarios se ha recurrido a los estudios e informes realizados por instituciones como el Banco Interamericano de Desarrollo y el Ministerio de Hacienda y Función Pública de España. Ambos han publicado informes recientes que ofrecen datos reveladores sobre la situación de los trámites en América Latina y el Caribe, así como en España. Dada la fiabilidad de este material se consideró pertinente su utilización para mostrar la problemática existente frente a los trámites. Esto a su vez permite crear un perfil de usuario de los servicios de la administración pública en cada Estado. El informe del BID (2018) se basa en estudios propios y en las encuestas realizadas por el Latinobarómetro¹²⁸ y que fueron aplicadas a tres colectivos. Con ello se asegura la validez y su representatividad de cara al tema de los trámites:

¹²⁷ Para la observación de las necesidades se ha recurrido a la experiencia propia en las oficinas de la seguridad social en Sabadell, Barcelona, así como en los trámites de empadronamiento en el ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès y obtención del NIE en la Oficina de Extranjería. Sobre este tema se entregaron algunas nociones en 3.8.2, 3.8.3, 3.8.4, 3.9, 3.9.1, 3.9.2.

Para este estudio, se ha recurrido a la asesoría de profesionales en la administración pública quienes han ofrecido sus impresiones sobre la distancia existente entre la teoría y la práctica. Lo anterior, porque el quehacer diario en las oficinas muestra las dificultades que tienen los usuarios para comprender lo que la administración les quiere decir.

¹²⁸ De acuerdo con su sitio web es una corporación sin ánimo de lucro afincada en Chile y se ocupa de producir y publicar datos a partir de encuestas de opinión pública sobre temas de actualidad política, social y económica en la región. A su vez «Latinobarómetro es un estudio de opinión pública que aplica anualmente alrededor de 20.000 entrevistas en 18 países de América Latina representando a más de 600 millones de habitantes». Para más información se puede consultar <<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>>

- **Encuesta de hogares.** En 2017 la encuesta Latinobarómetro incluyó, por primera vez, seis preguntas sobre trámites. La encuesta se aplicó en los 17 países hispanoparlantes de la región y en Brasil, y la respondieron más de 20.200 personas.
- **Encuesta a Directores de Gobierno Electrónico y Directivos de Instituciones Prestadoras.** Se aplicó una encuesta sobre trámites a tres grupos de funcionarios públicos: i) directores de gobierno electrónico (o autoridades equivalentes), que en la mayoría de los casos han sido líderes en la reforma de los trámites en la región; II) directivos de registros civiles, y III) directivos de agencias tributarias, como representantes de instituciones que prestan trámites importantes. En total, contestaron 25 directores de gobierno electrónico, 14 directivos de registros civiles y 10 autoridades de agencias tributarias.
- **Encuesta de usuarios avanzados.** Alrededor de 1.000 personas, principalmente usuarios diarios de Internet y con estudios superiores, contestaron preguntas en torno a su experiencia personal con los trámites burocráticos digitales.

Del informe del BID se tomó el gráfico (figura 109) que registra los tipos de trámites realizados por los ciudadanos. Se tendrán en cuenta los realizados en educación, salud, impuestos y vehículos, que corresponderían con los sectores objeto de este estudio. Según los datos ofrecidos destacan los siguientes hallazgos:

- Argentina presenta más trámites que México en salud y educación, pero menos en pago de impuestos. Frente a los trámites de vehículos tiene una tasa menor de trámites que México.
- Colombia presenta una tasa mayor de trámites relacionados con educación, salud, impuestos y vehículos frente a Argentina y México.
- México presenta una alta proporción de trámites en salud, seguido de los trámites de educación y pagar impuestos. También es alta la cantidad de trámites relacionados con los vehículos.

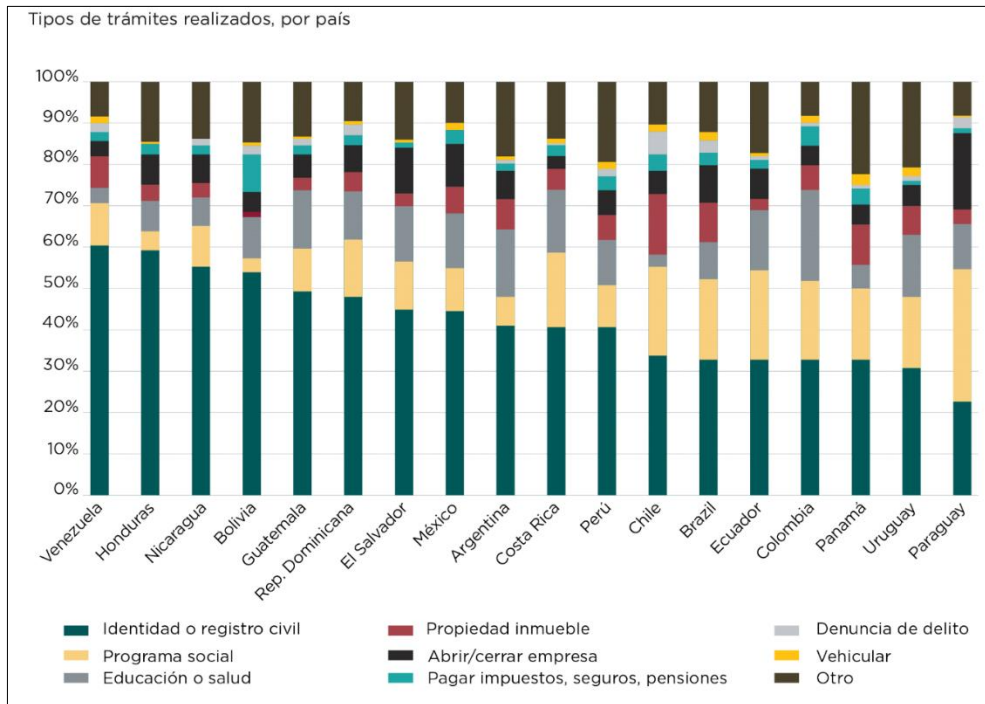


Figura 109. Tipos de trámites realizados por los ciudadanos. BID (2018).

En el mismo informe se presenta los datos desglosados sobre la percepción y el conocimiento que tienen las personas encuestadas sobre los trámites. La siguiente figura (110) interroga sobre el conocimiento que tienen las personas sobre los trámites y sobre la existencia de un catálogo que los agrupe. De acuerdo con los resultados, Argentina (AR), Colombia (CO) y México (MX) aciertan en conocer ambos. No obstante, la proporción es muy baja.

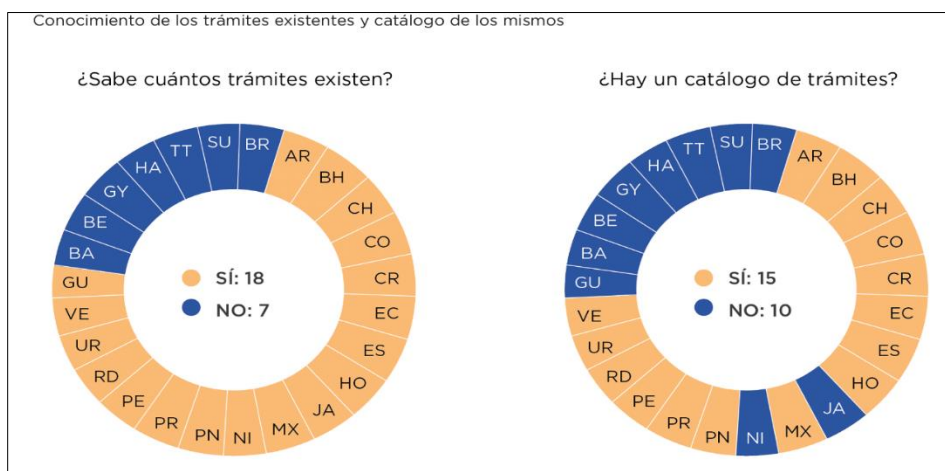


Figura 110. Percepción y el conocimiento que tienen las personas encuestadas sobre los trámites. BID (2018).

La figura 111 muestra que la transversalidad de los trámites entre los usuarios se da pese al nivel educativo que hayan alcanzado. También es relevante que quienes tienen mayor formación académica realizan mayor número de trámites. Esto puede ser indicativo del vínculo entre trámite y alfabetización.

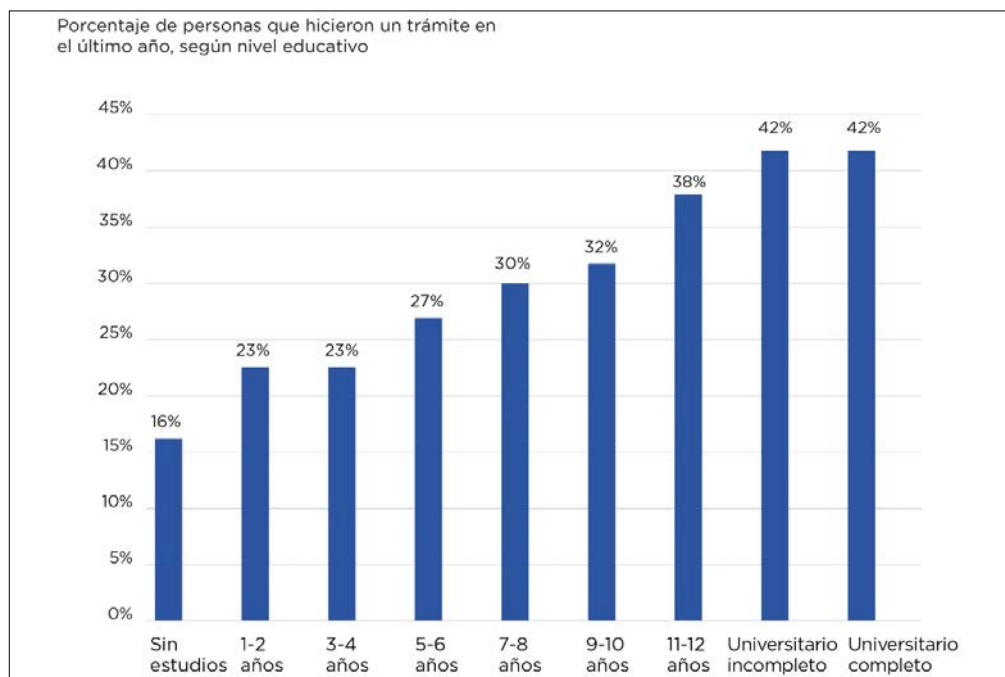


Figura 111. Porcentaje de personas que hicieron un trámite en el último año, según nivel educativo. BID (2018).

La figura 112 muestra que la realización de trámites es difícil para la mayoría de las personas. De los datos ofrecidos destaca el alto porcentaje que advierte dificultad en los trámites de educación o salud, e incluso en lo relacionado con los vehículos.

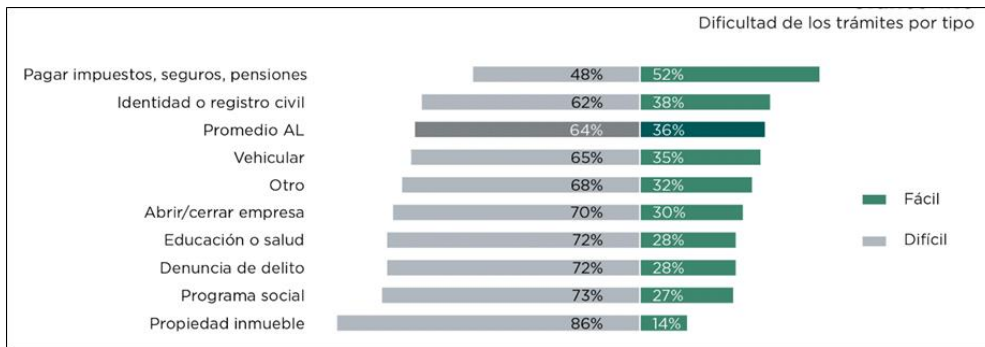


Figura 112. Dificultad de los trámites por tipo. BID (2018).

La figura 113 complementa los datos proporcionados en la figura 112. Destaca el caso de México y Colombia como los países que más difícil encuentran la realización de trámites. Argentina, por su parte, se ubica por encima de la media de América Latina.

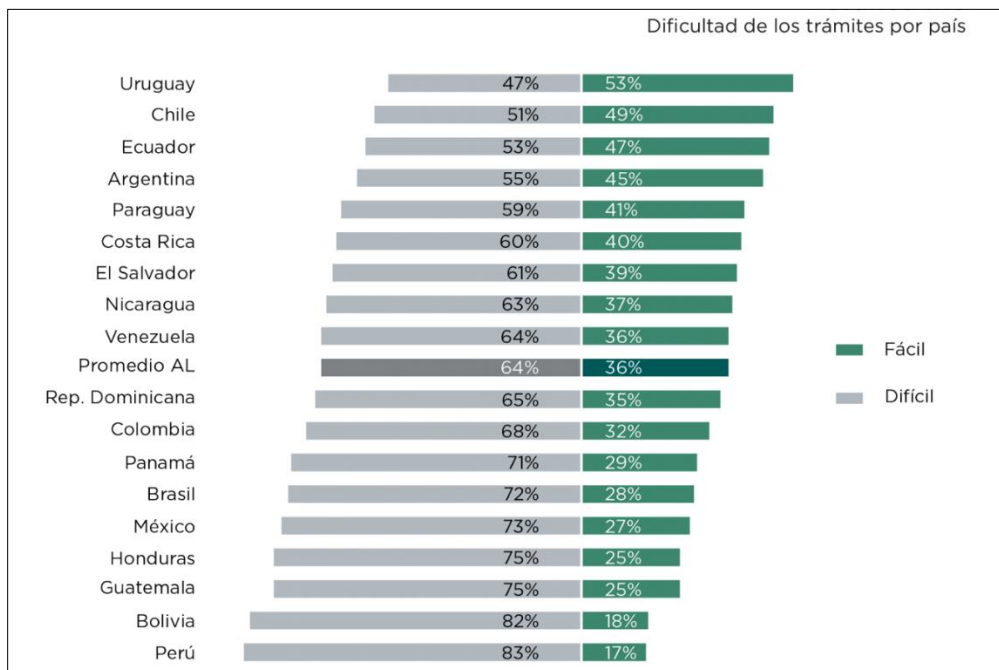


Figura 113. Dificultad de los trámites por país. BID (2018).

La figura 114 indica que el tiempo empleado por los usuarios en los trámites es una de las causas que dificulta su realización. En los sectores de educación y salud, Colombia destaca como uno de los que destina mayor cantidad de horas, seguido de México y Argentina.

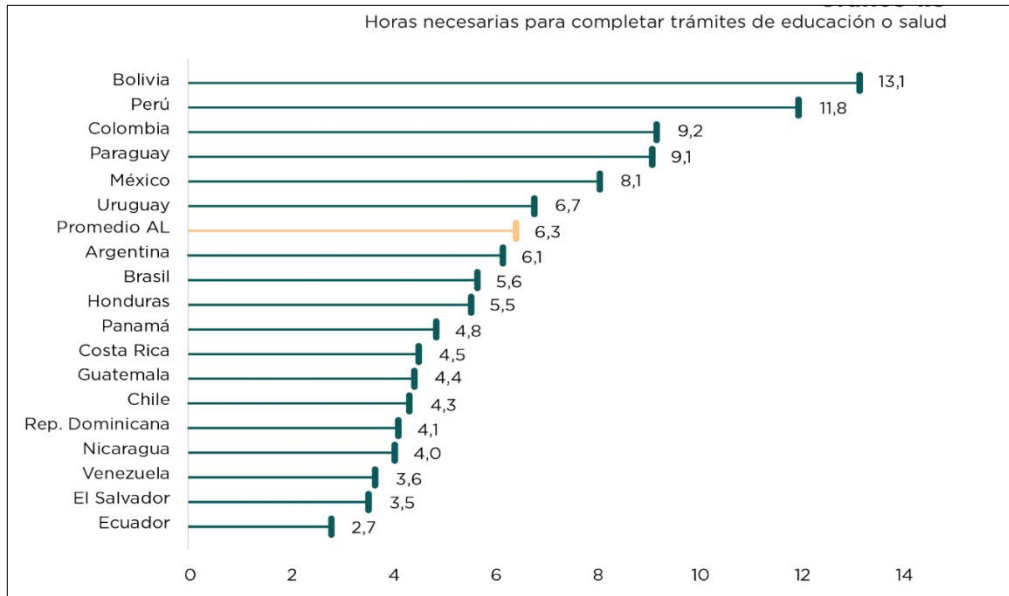


Figura 114. Horas necesarias para completar trámites de educación o salud. BID (2018).

La figura 115 muestra que para la realización de trámites de pago de impuestos, seguros y pensiones, los ciudadanos en México destinan más horas. Colombia tiene un promedio menor que México, pero no deja de ser alto. Argentina es el país que destina menos tiempo.

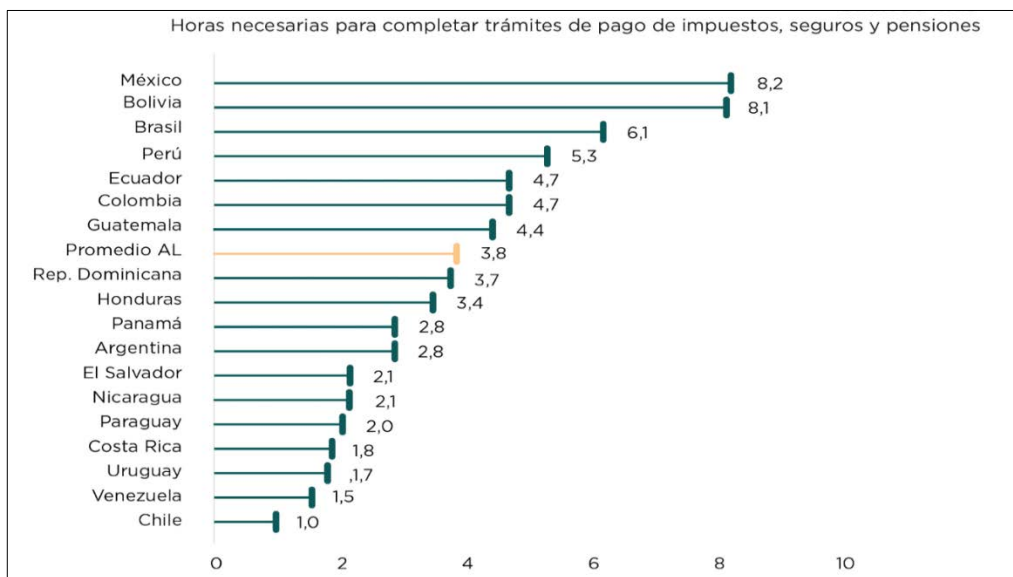


Figura 115. Horas necesarias para completar trámites de pago de impuestos. BID (2018).

La figura 116 señala que pese a la irrupción de internet y a la puesta en marcha de las iniciativas como el gobierno electrónico, los ciudadanos utilizan en una proporción muy alta los canales presenciales, en otras palabras, acuden a las oficinas de atención.

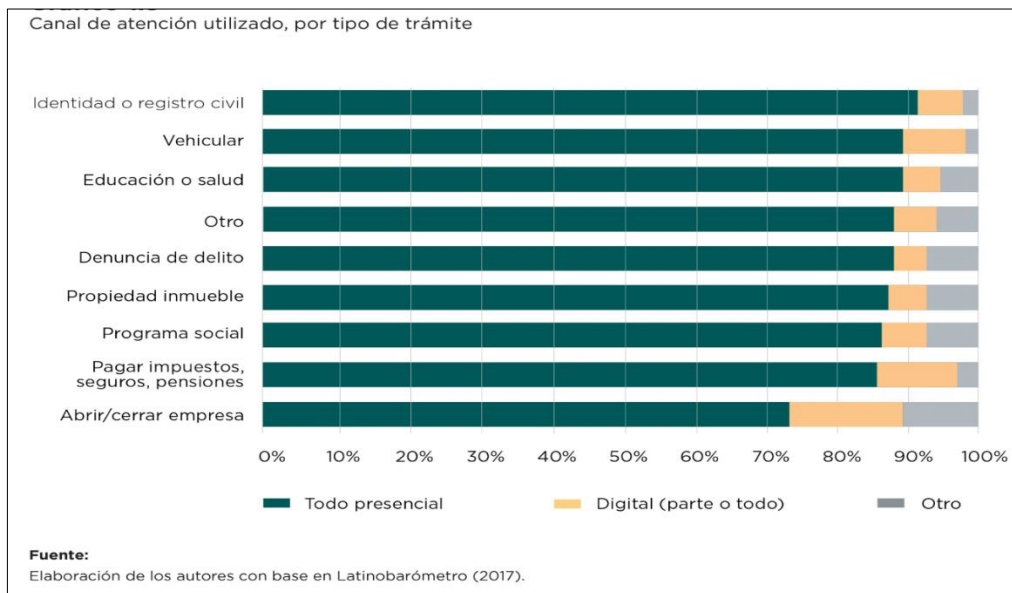


Figura 116. Canal de atención utilizado, por tipo de trámite. BID (2018).

La figura 117 muestra que los encuestados presentan bajos niveles de satisfacción con la realización de trámites en línea.

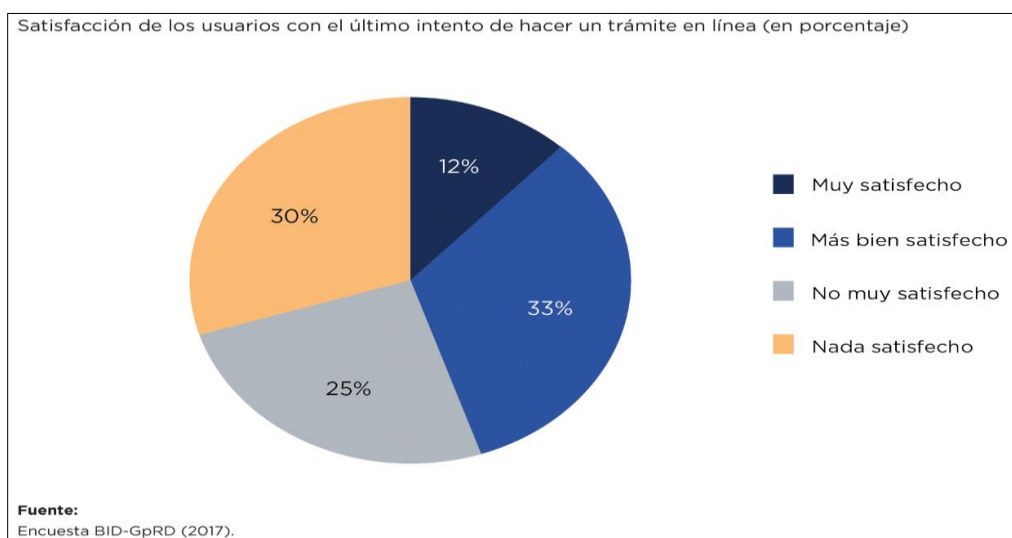


Figura 117. Satisfacción de los usuarios. BID (2018).

La figura 118, destinado a los funcionarios de la administración, señala que el mayor inconveniente para la realización de trámites en línea es la falta de internet de los usuarios.

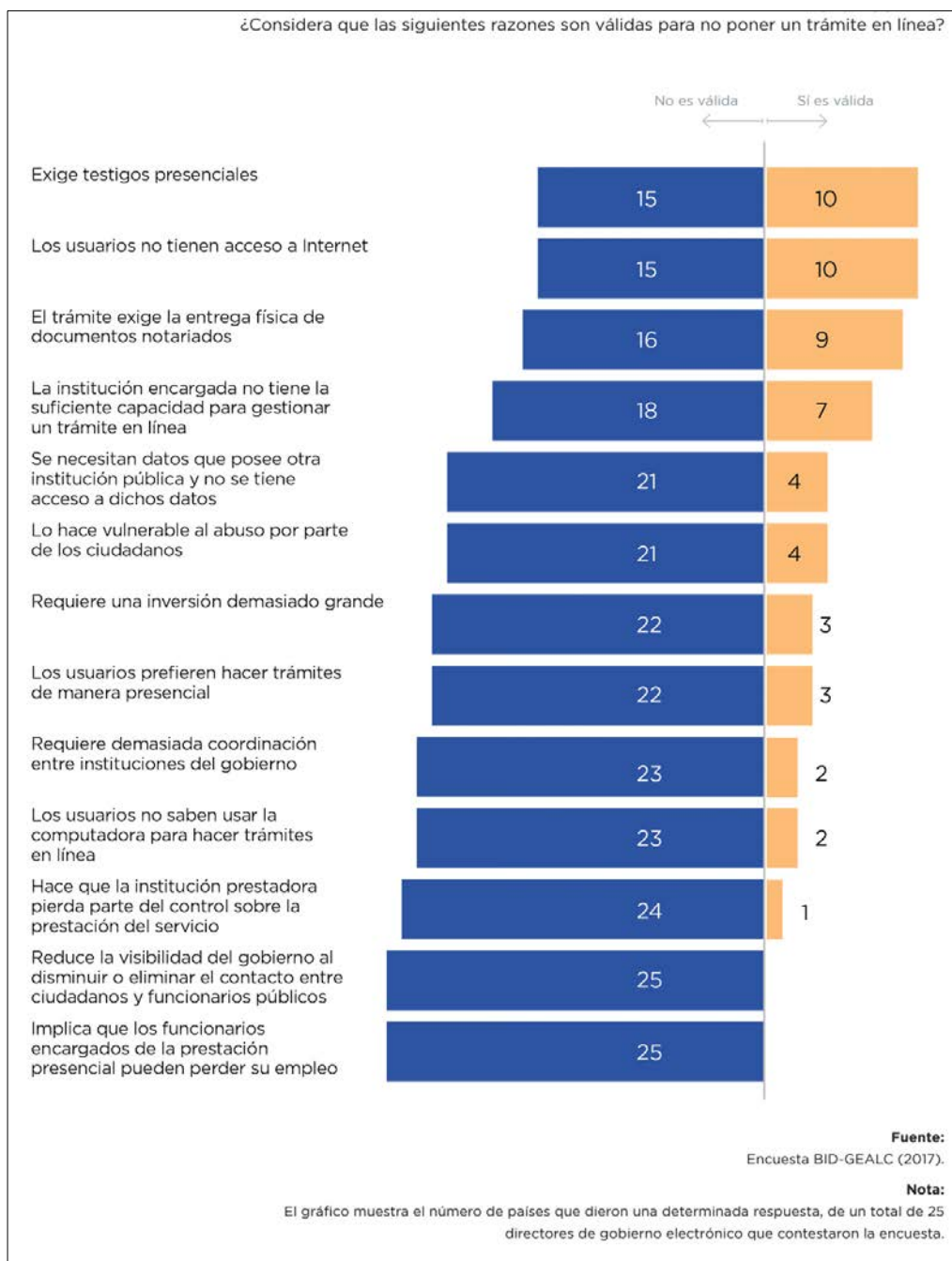


Figura 118. Encuesta sobre las razones para no poner un trámite en línea. BID (2018).

Para la aproximación a los datos de España se tuvo en cuenta el informe sobre percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de 2016 con fecha de publicación de 2018. Este informe fue realizado por la Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios – AEVAL¹²⁹, promovido por la Dirección General de Gobernanza Pública y editado por el centro de publicaciones del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Los gráficos que aquí se ofrecen forman parte del mencionado Informe.

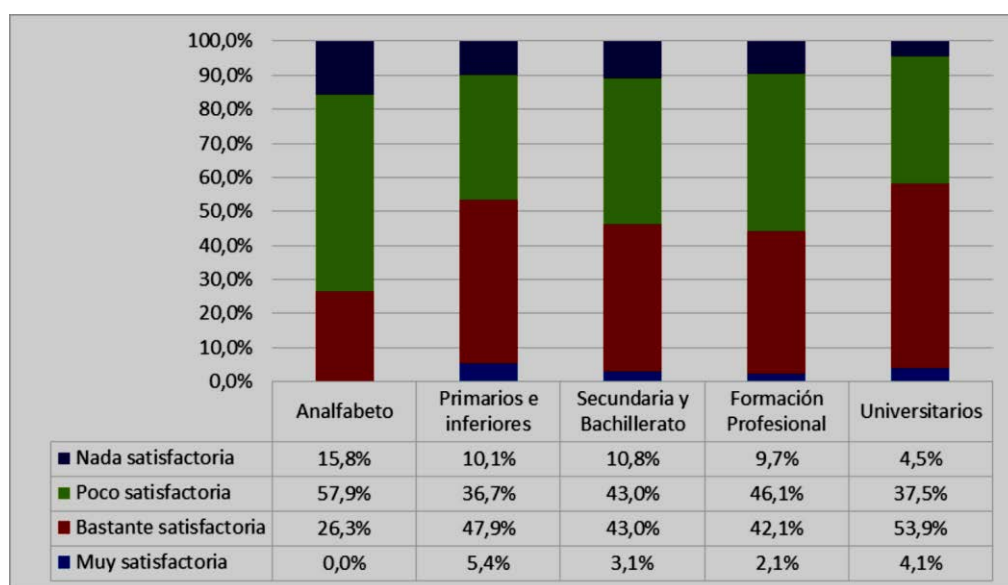


Figura 119. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios - 2016¹³⁰. (Dirección General de Gobernanza Pública, 2018)

¹²⁹ Cabe señalar que no fue posible acceder a informes o materiales llevados a cabo por agencias independientes, con lo cual se hubiera favorecido el contraste de datos entregados por los organismos estatales y, a la vez, hubiese favorecido la fiabilidad de las interpretaciones proporcionadas.

¹³⁰ Fuente: Estudio 3.143 de 2016, AEVAL-CIS. Pregunta: Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? Porcentajes válidos.

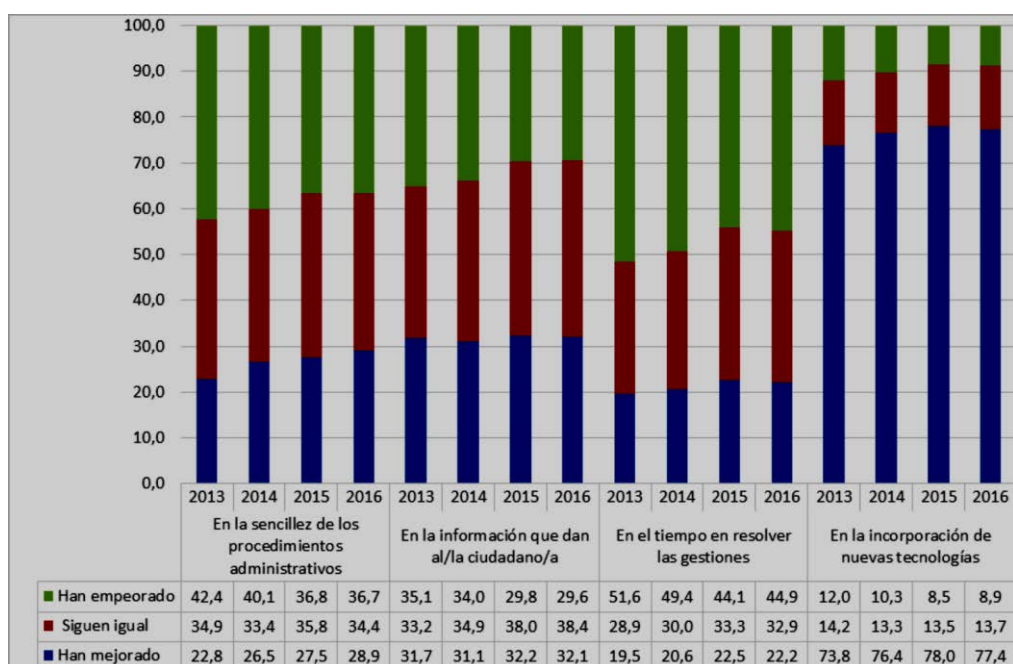


Figura 120. Relación Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en los últimos cinco años (2013-2016)

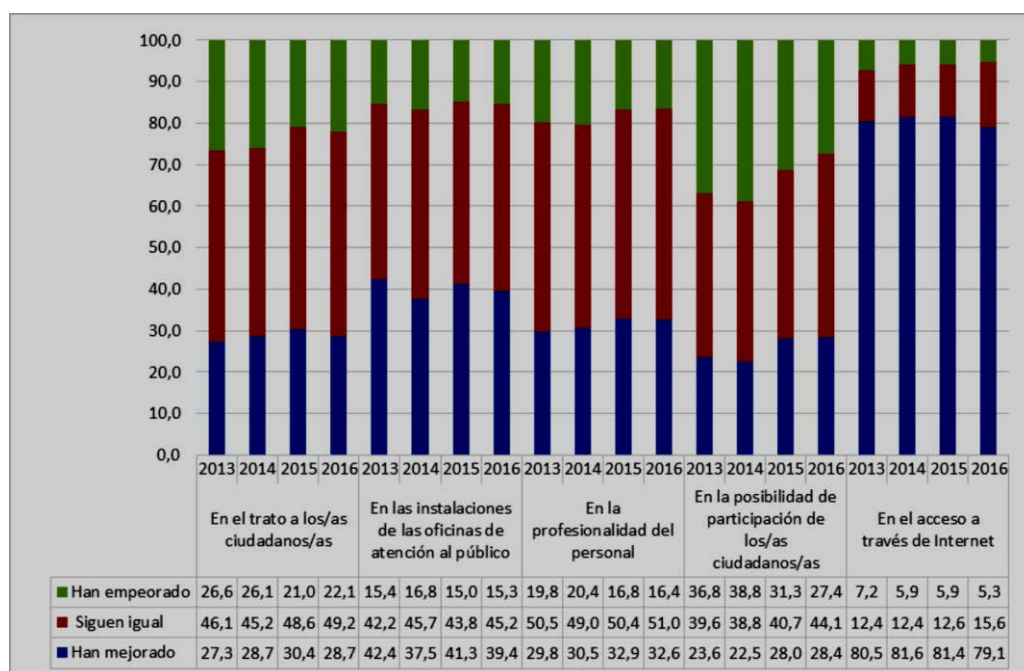


Figura 121. Relación Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en los últimos cinco años (2013-2016)

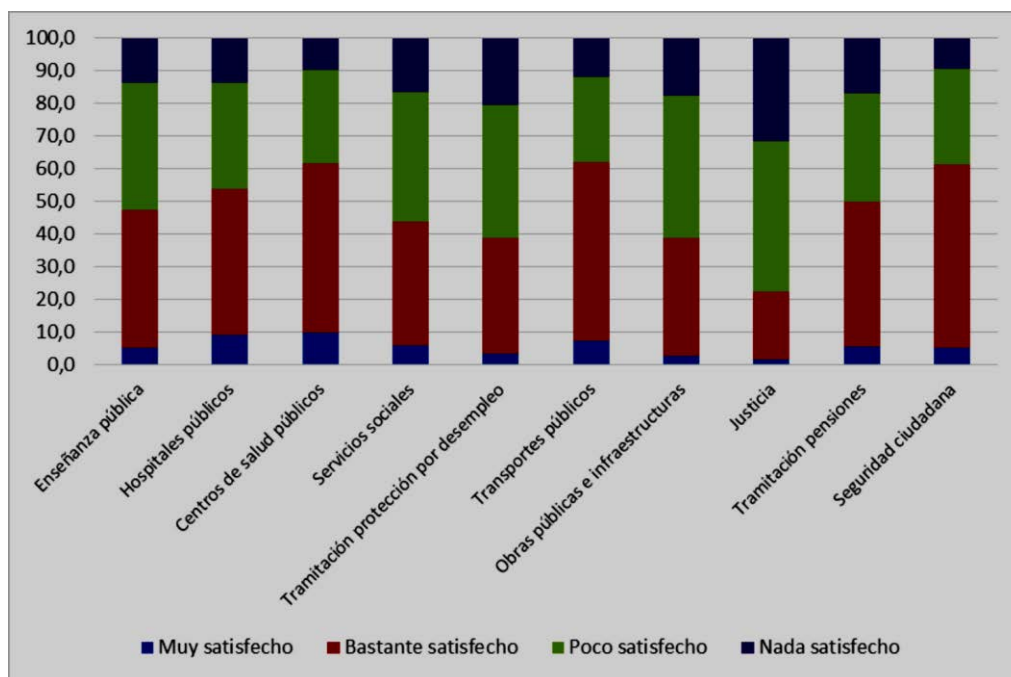


Figura 122. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública – 2016

Los resultados de las encuestas son indicativos de la existencia de un problema frente al trámite. Pese a que los resultados no arrojan luz sobre las particularidades de los encuestados, se intuye que dada la diversidad poblacional presente en América Latina y el nivel de desarrollo de los países objeto de estudio, las poblaciones de la ruralidad y con bajo nivel educativo presentan mayores barreras para la realización de trámites. Si bien, el informe del BID no registra una encuesta realizada a las poblaciones bilingües, como es el caso de los pueblos originarios en Colombia y México¹³¹, es evidente que la problemática frente a los trámites también es suya.

¹³¹ En 1.4 y 1.4.1 de este trabajo se abordan algunas cuestiones sobre la diversidad lingüística y cultural en Colombia y México. Esta aproximación permitió apreciar la trascendencia que tiene la inclusión en las políticas estatales el reconocimiento de la plurinacionalidad. Esto implica la necesidad de que los habitantes de un país, al margen de que de hablen distintas lenguas y posean una visión de mundo enmarcada en una cosmogonía determinada, tienen los mismos derechos. Uno de ellos es a la comunicación clara por parte de los organismos estatales.

Frente al reconocimiento de la ciudadanía como un actor fundamental en el circuito que establece la administración pública, se hace palpable la necesidad de rediseñar los trámites acuñando como principio la experiencia ciudadana. En ese sentido refiere el informe del BID (2018: 204)

Una vez que se entienda cuál es la experiencia ciudadana, y se hayan eliminado todos los trámites innecesarios, el siguiente paso es rediseñar los trámites restantes con el objetivo de que sean lo más fáciles, intuitivos y rápidos posible para el ciudadano. Este rediseño puede abarcar una variedad de aproximaciones, entre las cuales se incluye la reconceptualización de los supuestos de confianza o desconfianza, el uso de la interoperabilidad para la simplificación, y la implementación de la metodología “ágil” para la adaptación iterativa del diseño.

La configuración de un perfil de usuario también ha contado con otras fuentes de información. Tal es el caso de los países donde se ha venido aplicando el Lenguaje Claro a los documentos administrativos de mayor demanda. Si bien la causa principal del cambio de rumbo y de enfoque de esta propuesta se dio gracias a la identificación del trámite como el verdadero problema del usuario de la administración pública, es verdad que cualquier diligencia se realiza mediante un documento y su contenido resulta problemático de cara a la opacidad que presenta y que se constituye casi que un rasgo prototípico. Vale la pena acotar las prácticas de simplificación y de reconversión de los documentos públicos llevadas a cabo por países como Argentina, Colombia y México donde el Lenguaje Claro es ya política estatal. En el capítulo II de este estudio se mostraron algunas de las iniciativas en este sentido. Estas, además de mostrar la vinculación del ciudadano como un sujeto activo en la comunicación estatal, es un indicativo de que sus necesidades de comprensión de los documentos y del discurso oral han sido tenidas en cuenta. A su vez, la relación existente entre diversos factores como la pertenencia a un pueblo originario, la alfabetización en la lengua de la administración pública, esto en los países plurilingües y pluriculturales, así como la alfabetización digital y el desarrollo de competencias en la lengua especializada son retos que

indudablemente deberían ser tenidos en cuenta en la elaboración de un diccionario de este tipo.

Frente a las situaciones de los usuarios, Tarp (2015: 36) plantea cuatro tipos así:

1. *Situaciones comunicativas* donde puede presentarse la necesidad de resolver un problema de comunicación. Estas situaciones son las más estudiadas por la lexicografía y pueden subdividirse en producción, recepción, traducción y revisión de textos.
2. *Situaciones cognitivas* donde puede presentarse la necesidad de obtener conocimientos sobre algún tema o disciplina, p.ej. la economía, el comercio o la teoría lingüística. También pueden subdividirse en varias situaciones.
3. *Situaciones operativas* donde puede presentarse la necesidad de tener instrucciones para realizar una acción física, cultural o mental.
4. *Situaciones interpretativas* donde puede presentarse la necesidad de interpretar y comprender un signo, una señal, símbolo o sonido que no es lingüístico.

Con base en esta tipología de las situaciones, el *DiPAP* busca actuar sobre todas ellas. Lo anterior dado que el usuario tendrá que interactuar con los organismos oficiales bien sea mediante el uso de internet o mediante interacción oral. Frente a las situaciones cognitivas, aunque es evidente que el destinatario meta no es un experto, cuando consulta enriquece sus conocimientos sobre la administración pública. En relación con las situaciones operativas, el usuario deberá resolver problemas llenando formularios y formatos en físico o en línea provenientes de los sectores de la administración pública.

4.6.1 Necesidades del usuario

EL *DiPAP* se concibió pensando en un usuario lego que podría tener formación académica, pero con dificultades para resolver trámites, dada la opacidad de los términos utilizados en la comunicación institucional. Por su parte el *CorpusPAP* se creó como la base de datos que apoya el *DiPAP* y a la vez es otro recurso que puede ser aprovechable por un usuario experto que busca crear sus propios corpus o realizar el rastreo documental de un término. Los datos incluidos en el *CorpusPAP* buscan satisfacer las

necesidades de información de dos tipos de usuarios específicos a partir de la construcción de un perfil dado por la experiencia propia y por los datos obtenidos en los informes sobre percepción del ciudadano frente a los servicios de la administración pública. Un tipo de usuario es el no experto que busca información sobre un término relacionado con un trámite. Este usuario con frecuencia no cuenta con las herramientas conceptuales suficientes para poder descifrar el léxico opaco que incluso se manifiesta en las denominaciones de los trámites y de mayor manera en los trámites mismos. Otro tipo de usuario es el terminólogo, el lexicógrafo que puede aprovechar los datos contenidos en el corpus, así como las herramientas de Google allí incluidas.

A propósito, señala Bothma (2015) que los refinamientos en la construcción de diccionarios con base en un perfil de usuario, es posible gracias a la participación de otros campos del saber como el procesamiento del lenguaje natural – NLP, por sus siglas en inglés. Si bien, el *CorpusPAP* no incluye NLP, trata de aprovechar lo mejor posible las herramientas que ofrece Google con el fin de que el usuario experto en datos de la administración pueda consultar. En este sentido Tarp (2015: 35) sostiene que

Las necesidades de información de los usuarios se resuelven dando acceso a datos lexicográficos explícitamente preparados, de los cuales los usuarios pueden extraer la información requerida que luego pueden emplear para un sinnúmero de propósitos relacionados con las situaciones extra-lexicográficas en las que las necesidades originalmente se produjeron.

La necesidad de obtener información clara influye de forma directa sobre las características de la estructura del producto lexicográfico, de manera específica, sobre la forma de presentar la información lexicográfica y sobre su contenido. Con ello, resulta imperativo utilizar definiciones más sencillas que permitan al usuario no experto comprender la definición especializada y en consecuencia, actuar. Aquí se plantean dos tipos de necesidades: originales y secundarias (Tarp y Fuertes-Olivera 2015). Para el caso objeto de estudio de este trabajo, las originales tienen que ver con la

realización de un trámite. Las secundarias guardan relación con la comprensión del léxico opaco implicado en el trámite.

4.6.2 Funciones lexicográficas

Nielsen y Mourier (2004), basándose en el diseño del *Danish-English Accounting Dictionary*, ofrecen una clasificación tripartita de las funciones lexicográficas:

Tabla 5

Clasificación tripartita de las funciones lexicográficas según Nielsen y Mourier (2004)

Función primaria
Traducción de textos en danés a inglés
Funciones secundarias
Producción de textos en inglés y danés Recepción de textos en inglés y danés Revisión y edición de textos en danés e inglés
Función terciaria
Adquisición de conocimiento relacionado con cuestiones de contabilidad en danés e inglés

Estas funciones presentan un orden que va en concordancia con el objetivo que persigue el producto lexicográfico y con la orientación que presenta, es decir, si se trata de un diccionario monolingüe o bilingüe. A su vez, el orden de las funciones obedece a la priorización de las necesidades que se busca satisfacer, bien sea la de conocimiento o la de comunicación. De este modo para el *DiPAP* se proponen las siguientes funciones:

Tabla 6

Funciones propuestas para el DiPAP

Función primaria
Recepción de textos en el campo de la administración pública en cuatro ámbitos: educación, salud, transporte y hacienda.

Función secundaria
Alfabetización de la lengua especialidad de la administración pública de cuatro países en los ámbitos de educación, salud, transporte y hacienda.
Función terciaria
Producción de textos. Ofrecer información sobre la forma de llenar los formatos y formularios para la realización de trámites.

Elaboración propia a partir de Nielsen y Mourier (2004)

Estas funciones lexicográficas presentes en el *DiPAP* configuran lo que Tarp y Fuertes Olivera (2015: 57) llaman la relación dialéctica entre tipo de usuario, situación social y necesidades específicas. Los autores resumen el vínculo de estos tres aspectos así:

- Any *type of user* has a number of lexicographically relevant *characteristics*.
- The *type of user situation* to be covered by a specific dictionary determines which of the *user characteristics* are relevant when drawing a specific *user profile*, i.e. a profile of the foreseen type of user.
- The *type of user situation* also gives rise to a number of possible *types of user need* relevant to this situation.
- The *specific user profile* determines which of the possible *types of use need* are relevant when conceiving a concrete dictionary.
- The *types of user need* determine the *data categories* to be included into a specific dictionary.
- The *user profile* determines the *specific form* given to these data categories.

4.6.3 Concepto de diccionario

Nielsen y Mourier (2004) advierten que la concepción de un producto lexicográfico desde la teoría funcional implica tres grandes aspectos: las funciones lexicográficas, las competencias del usuario y sus necesidades de información. Así, las funciones lexicográficas presentan dos tipos: las orientadas a la comunicación y las orientadas al conocimiento. Estas funciones determinan el tipo de informaciones (datos) que se han de incluir en el diccionario. Esta diferenciación, junto con las funciones lexicográficas, las competencias del usuario y sus necesidades constituyen el concepto de diccionario. El *DiPAP* acoge estos principios y los expone en la configuración de la interfaz de usuario. Por ello, se vale de los datos del

CorpusPAP, base de datos en línea, con lo cual el diccionario funciona como un producto lexicográfico integrado. Esto genera una simbiosis que comprende la relación del banco de datos y el diccionario en un espacio de interacción colaborativa con los usuarios. Además de estos aspectos, hay otros que ya han sido mencionados a lo largo de este trabajo. Se trata de las especificaciones que contiene el diccionario: su carácter panhispánico, su carácter especializado, la inclusión del Lenguaje Claro presente en las definiciones y el carácter colaborativo que permite la interacción con el equipo lexicográfico. El *DiPAP* sigue la estructura triádica sugerida por Fuertes-Olivera y Tarp (2015: 195): «(a) a lexicographical database; (b) a user interface where one or more dictionaries are placed; (c) a search engine that mediates between the database and the user interface»

La organización de las informaciones dispuesta en la interfaz del usuario se dispone en cuatro bloques: información visible, información semioculta, información oculta y de información asociada¹³². Cada bloque presenta los siguientes contenidos:

Tabla 7

Organización en bloques con la información dispuesta en la interfaz del usuario

Bloque con información visible
1 lema
2 país o países donde se usa el lema
3 sector del que forma parte el término
4 definición especializada con enlace fuente
5 simplificación en Lenguaje Claro
6 contexto web
Bloque con información semioculta

¹³² El funcionamiento de estos aspectos será descrito en el apartado 4.7.4.

7 equivalencias panhispánicas
8 trámites relacionados
9 términos relacionados
10 documentos relacionados
11 participación en la discusión
Bloque con información oculta
12 menú desplegable de enlaces y ficha terminológica
Bloque de navegación asociada
13 relación entre términos, buscador y lista de términos

Elaboración propia.

Bloque con información visible. Siempre está a disposición del usuario. Este bloque no se solapa en pestañas pues se busca que el usuario pueda acceder a las definiciones sin pérdida de tiempo. Este bloque está conformado por seis elementos:

1. Lema. Son denominaciones de trámites, de documentos de organizaciones a la que debe acudir el usuario para la realización de un trámite. Se incluyen siglas y acrónimos debido a que los usuarios con frecuencia las conocen bajo estas denominaciones.
2. País o países donde se usa el lema. Se indica la marca diatópica sin abreviaturas.
3. Sector del que forma parte el término. Se incluyen los sectores de educación, salud, hacienda y transporte. No se utilizan abreviaturas.
4. Definición especializada con enlace fuente. Se incluye una definición que procede de documentos institucionales. Este tema se abordará con mayor profundidad en 4.6.4.
5. Simplificación en Lenguaje Claro. Cuando una definición institucional es poco clara por la presencia de términos especializados o de difícil comprensión, se simplifica mediante explicaciones.
6. Contexto web. Ofrece información al usuario sobre la geolocalización del término lo que le permite ubicarse en un contexto mundial. A su vez le puede permitir responder a la pregunta ¿será que este término se usa en otro lugar

del mundo? Le permite al usuario medir el nivel de búsqueda del término en la web a partir del interés suscitado por búsquedas de otros usuarios.

Bloque con información semioculta. Aquí se aloja información que puede ser desplegada por el usuario según sus intereses. No está visible para evitar la sobrecarga informativa.¹³³ Aquí se ubican cinco pestañas:

7. Equivalencias panhispánicas. En esta sección se ubican las correspondencias del lema en otras variedades del español. Como se ha indicado solo se consideran las variedades de Argentina, Colombia, España y México. Con ello queda patente la presencia de variantes denominativas especializadas.

8. Trámites relacionados. Se incluyen trámites relacionados con el lema mediante enlaces que direccionan a las webs institucionales. Con ello se amplía la información sobre la realización del trámite brindada en el bloque visible.

9. Términos relacionados. Se incorporan otros términos relacionados con el trámite al que refiere el lema. Estos términos no necesariamente son trámites. Pueden ser siglas o acrónimos.

10. Documentos relacionados. En este apartado se incorporan los formatos y formularios asociados al trámite (lema) direccionados a las webs institucionales que los han dispuesto como *datos abiertos*¹³⁴.

11. Participación en la discusión. El *DiPAP* es una propuesta con matiz colaborativo. De allí que se incluya un enlace conducente al lema y su definición. Además se incluyen cuatro preguntas dirigidas al usuario que buscan conocer su percepción sobre la definición presentada:

- ¿Tienes problemas para entender el término?
- ¿En qué trámites te encuentras con el término?
- ¿Qué problemas encuentras en las definiciones del término?
- ¿Existe una equivalencia del término en tu país?

¹³³ En inglés *information overload*, término acuñado por la teoría funcional (Fuertes-Oliveras y Tarp 2015: 63).

¹³⁴ Los gobiernos están implementando la estrategia de *datos abiertos* en el marco de la transparencia y de las medidas anticorrupción. Estas acciones forman parte, también, de la aplicación de comunicación horizontal con la ciudadanía.

Finalmente, presenta unas opciones de opinión sobre el grado de aceptación de la definición acuñando emoticones. Además, permite compartir estas informaciones en redes sociales:

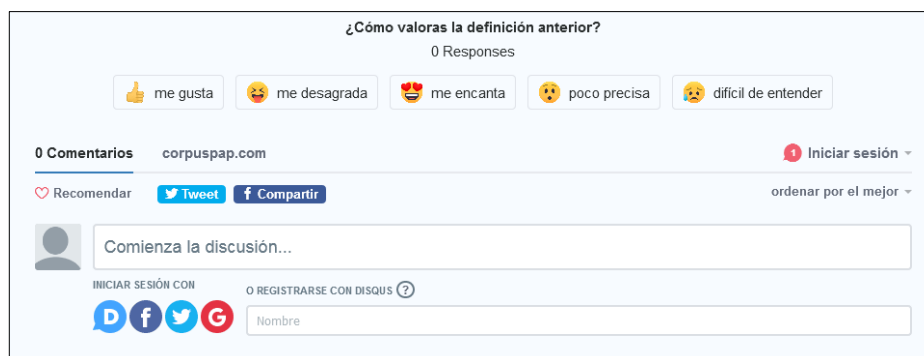


Figura 123. Valoración de la definición en CorpusPAP

Bloque con información oculta. Aquí se encuentran datos relacionados con la ampliación del contexto de la definición.

12. Menú desplegable de enlaces y ficha terminológica. Se incluyen una sección de antónimos, actualmente en construcción, contexto web, discusión, enlaces relacionados, ficha terminológica y sinónimos.

Bloque de navegación asociada. Pese a que es visible no representa sobrecarga informativa.

13. Relación entre términos, buscador y lista de términos. Busca asociar los términos que formen parte del mismo sector de la administración pública contenidos en el diccionario. Permite unir términos relacionados con equivalencias panhispánicas y con trámites asociados, lo que favorece la navegabilidad en la web. Por último, incluye un buscador del *DiPAP*.

4.6.4 Sobre la definición empleada en el *DiPAP*

La definición que se aporta no corresponde con una definición especializada ni terminológica, pues es tomada de los textos en soporte electrónico donde se documenta. Esto obedece al hecho de que se buscado brindar una definición de carácter institucional que se maneje por los funcionarios de los sectores de la administración donde el término definido

está presente. Esta decisión tiene como razón de ser la incursión del Lenguaje Claro como marco de referencia para la redacción de definiciones. Cabe aclarar que algunas de las definiciones aportadas por las webs institucionales con frecuencia entregaban definiciones con problemas de redacción que aportaban opacidad aún mayor. En este caso se ha optado por las definiciones que presentan contenido de carácter divulgativo más que especializado.

Frente a la definición lexicográfica se han tratado distintas cuestiones entre las que destacan los aportes brindados por teóricos Porto Dapena (2014), Atkins y Rundell (2008), Medina Guerra (2003), Martínez de Sousa (1995), Reinhold Werner (1982). Sin embargo, para este trabajo no se han tenido en cuenta las formas canónicas de la definición lexicográfica. Tampoco se han introducido los parámetros dados por la terminología frente a la definición utilizada para las nomenclaturas de dominios específicos como es el caso de Arntz y Picht (1995) que presenta una tipología de la definición terminológica. Esta decisión no es caprichosa ni pretende desconocer la teoría lexicográfica ni terminológica formulada hasta el momento en cuanto a la definición lexicográfica general y terminológica. Como se mencionó en 4.2 el vaciado lexicográfico inicial mostró inconvenientes en cuanto al tipo de usuario que pretendía cubrir la propuesta *DiPAP*. Esto requirió reencaminar la metodología y desestimar en gran medida las unidades terminológicas incluidas en los vaciados y optar por las denominaciones de los trámites con sus definiciones. En este sentido, hubo algunas que forman parte de la muestra de 16 términos incluidos en el *DiPAP* y que forman parte del banco de términos por tratarse de términos relacionados con trámites.

El *DiPAP* incluye definiciones de dos tipos. La primera denominada «definición especializada» presenta un contenido extraído de documentos institucionales, lo que supone textos de carácter divulgativo, que en teoría presentarían un bajo nivel de especialización. En buena medida las definiciones que provienen de los textos institucionales presentan un carácter

normativo. Por esta razón, contienen un marcado matiz jurídico lo que eleva su grado de especialización y por ende de opacidad de cara a un usuario no experto. Esto ha supuesto la inclusión de un segundo tipo de definición llamada «simplificación en Lenguaje Claro». Cabe precisar que no todas las definiciones han requerido de simplificación en tanto que las instituciones paulatinamente han ido incorporando los principios del Lenguaje Claro. El enfoque empleado en la definición favorece su aspecto explicativo. La elección de este tipo de definición se apoya en lo que refiere Tarp (2015: 37) acerca de las decisiones que los lexicógrafos deben tomar frente a todos los constituyentes del diccionario, en este caso, la definición

Una definición lexicográfica, por ejemplo, ya no es una definición sin más, pues resulta que tanto su contenido como su forma dependen de las respectivas funciones, es decir, no solo dependen del tipo del usuario que la lea sino también de la situación en la que se produzca la necesidad de tener información que contiene. Por eso, la definición puede variar de un diccionario de producción a uno de recepción, y de este último a otro de conocimiento, etc., lo que, efectivamente, podría constituir una posible crítica contra los diccionarios plurifuncionales.

Además de los rasgos antes aportados sobre el tipo de definición utilizado en el *DiPAP*, hay otra característica distintiva. Se trata de su valor panhispanico. El tratamiento a la diversidad presente en los términos como en las definiciones institucionales se ha mantenido con el fin de preservar su valor diferencial. Esto busca describir la realidad de los términos respetando su origen. Zimmermann (2018: 140) advierte sobre la necesidad de que el metalenguaje utilizado en las definiciones de los términos sean redactadas en la misma variedad que se documenta. Añade el autor que la elección del metalenguaje constituye un indicativo de la ideología glotopolítica que sigue el diccionario.

Como se abordó en el capítulo III de este estudio, cada país, al margen de que tenga como lengua de la administración el español, presenta un sistema jurídico-administrativo que responde a las particularidades étnicas, sociales, culturales, políticas, económicas y lingüísticas. Resultaría inconveniente legislar de la misma forma en todos los estados considerados

hispanohablantes desconociendo que algunos de ellos, sino la mayoría, presentan un carácter de estado plurinacional, plurilingüe y pluriétnico. Es claro que la singularidad de los grupos humanos se ve reflejada en los sistemas administrativos. Entre más complejo el entramado de grupos humanos en un estado de derecho, más complejo su sistema administrativo porque debe dar cuenta de la satisfacción de derechos y necesidades de sus ciudadanos. En este sentido, los términos que dan nombre a las realidades administrativas son diversas y, por ende, heterogéneas. Sobre la diversidad de la lengua se abordaron algunas cuestiones en el capítulo I de este estudio. Allí quedó manifiesta la necesidad de reconocer y reivindicar el valor pluricéntrico y diferencial de cada variedad. Desde luego, estas consideraciones se realizaron desde la mirada de la lengua general. No obstante, queda manifiesta la necesidad de darle el valor que tiene la diversidad en la lengua especializada. Frente a la necesidad de realizar propuestas lexicográficas que reflejen una construcción cultural determinada Rodríguez Barcia 2018: 191) sostiene

Al contrario de lo que se suele afirmar en cuanto a que es la realidad la que moldea el diccionario (según palabras de Gutiérrez Ordóñez recogidas por Fanjul 2014), los repertorios lexicográficos también pueden promover y consolidar una determinada visión de la realidad. Si solo fuese la realidad la que moldea el diccionario, todos los diccionarios de una misma lengua serían, en las diferentes épocas, exactamente iguales en cuanto a la ideología proyectada. Es un hecho que esto no es así, como se observa claramente en el caso del español (Rodríguez Barcia 2008). Para una misma realidad, cada diccionario proporciona una definición diferente. Una misma realidad se aborda de maneras distintas según el diccionario, por lo que no es la realidad la que hace al diccionario, sino el diccionario el que la recoge y proyecta del modo que considera más conveniente según la cultura e idiosincrasia de las personas que forman parte del equipo de redacción de las obras. El diccionario sí es y debe ser el reflejo de una cultura, pero ese reflejo puede materializarse de una forma más plural y matizada o más impresionista y particularista, en función del compromiso que las personas redactoras mantengan con la sociedad. Como se viene detectando no solo en español, sino en otras lenguas como el inglés, el diccionario debe superar el etnocentrismo cultural (Moon 2014) y optar por visiones más plurales acordes con una realidad cultural más diversa.

Rodríguez Barcia realiza este tipo de apreciaciones respecto a los diccionarios generales, ¿pero qué ocurre con los diccionarios de dominios

especializados? Es posible que el planteamiento que muestra que el *DiPAP* sea una forma de acercarse al tratamiento de las nomenclaturas de dominios específicos desde una perspectiva contrastiva.

El diccionario o cualquier otro producto lexicográfico debe constituirse en una herramienta de información que ayude al usuario en una situación determinada, ya sea esta de carácter cognitivo o comunicativo. El perfil de usuario derivado de las informaciones del Latinobarómetro, del BID y de los informes oficiales muestra los problemas a los que se ve abocado el ciudadano cuando realiza los trámites. Las dificultades se presentan principalmente en lo que respecta a la comprensión de términos especializados presentes en los textos que provienen los organismos oficiales. A su vez, es posible acceder a informaciones complementarias que ofrecen las webs institucionales a las que se puede acceder mediante los motores de búsqueda personalizados que forman parte del *CorpusPAP*.

4.6.5 Términos de muestra del *DiPAP*

Para mostrar el funcionamiento del *DiPAP*, se ha seleccionado un grupo de 16 términos procedentes de los sectores de educación, transporte, salud y hacienda. Estos términos se han escogido siguiendo los criterios contenidos en la siguiente tabla:

Tabla 8

Criterios para la selección de léxico del DiPAP

Criterios para selección de léxico: 16 términos de muestra
Criterio geolectal. Cuatro variedades de la lengua española: Argentina, Colombia, España, México.
Criterio terminológico. Cuatro ámbitos del dominio disciplinar de la administración pública: salud, movilidad y transporte, educación y hacienda.

<p>Criterio de referencia (código específico). Dentro de cada ámbito hay unos sub-ámbitos de acuerdo con la organización administrativa de cada país.</p>
<p>Criterio funcional. ¿Qué términos de esos cuatro ámbitos se deben incluir?</p> <p>Los términos más problemáticos para los usuarios. Estos términos suelen ser problemáticos por las dificultades que tienen los ciudadanos frente a las instituciones del Estado y su falta de atención y respuestas a necesidades de los ciudadanos. Todo ello se resume en la realización de trámites.</p> <p>Los términos también son problemáticos, debido a la escasa comprensión que tiene el ciudadano sobre el funcionamiento del sistema administrativo. De aquí se desprenden dos factores: por un lado, hay un factor disciplinar relacionado con la poca alfabetización que hay frente a la actuación de la función pública en el día a día del ciudadano. De otro, la escasa comunicación que hay entre los entes estatales y las personas.</p>

Elaboración propia.

Tabla 9

Términos de la muestra para el DiPAP

16 términos de muestra
carnet de conducir
clave única de identificación tributaria – CUIT
entidad promotora de salud – EPS
examen de Estado
examen nacional de ingreso a la educación superior – EXANI II
licencia de conducir
mutua
número de identificación fiscal – NIF
obra social
pase de conducir
planilla integrada de liquidación de aportes – PILA
registro federal de contribuyentes – RFC
registro único tributario – RUT
seguro popular
selectividad
servicios estatales de salud – SESA

Elaboración propia

La captura de pantalla (Figura 124) que aquí se incluye es la lista de términos en la interfaz del *DiPAP*¹³⁵. También se incluyen las capturas de pantalla de los 16 términos de la muestra.

Diccionario Panhispánico de la Administración Pública	
Lista de términos del diccionario	
» Escriba el término para filtrar y haga clic en el resultado deseado para ir a la definición	
<input type="text" value="Escribe el término..."/>	
camet de conducir	
clave única de identificación tributaria - CUIT	
entidad promotora de salud - EPS	
examen de Estado	
examen nacional de ingreso a la educación superior - EXANI II	
licencia de conducir	
mutua	
número de identificación fiscal - NIF	
obra social	
pase de conducir	
planilla integrada de liquidación de aportes - PILA	
registro federal de contribuyentes - RFC	
registro único tributario - RUT	
seguro popular	
selectividad	
servicios estatales de salud - SESA	

Figura 124. Captura de pantalla con la lista de términos en la interfaz del *DiPAP*

¹³⁵ Disponible en: <<https://www.corpuspap.com/diccionario/lista-de-términos/>>

The screenshot shows a web interface for a dictionary. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below this, there are navigation buttons for 'Anterior pase de conducir' and 'Siguiente licencia de conducir'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main heading is 'carnet de conducir'. Below the heading, there are filters for 'País' and 'Sector'. The 'Definición' tab is selected, showing a specialized definition: 'Es la licencia de circulación que se entrega a los conductores que poseen la aptitud necesaria para manejar los vehículos con el menor riesgo posible. Este permiso es necesario para poder conducir vehículos a motor y ciclomotores por las vías públicas. En España hay múltiples clases de permisos en función de la categoría de vehículo que se trate, como la clase AM para ciclomotores, A para motocicletas o B para automóviles. - DGT, España'. Below the definition, there is a section for 'Simplificación en Lenguaje Claro' and a note: 'También llamado >> permiso de conducir, licencia de conducir, pase de conducir'. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a world map with search volume data for 'carnet de conducir' and a checkbox to 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo'. At the bottom, there are expandable sections for 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A search bar at the very bottom contains the text 'Realizar otra búsqueda' and 'Ingresar término'.

Figura 125. Captura de pantalla del término carnet de conducir

The screenshot shows a web-based dictionary interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below the menu, there are navigation buttons for 'Anterior' (with the text 'registro único tributario') and 'Siguiente' (with the text 'número de identificación fiscal'). On the right side, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'.

The main heading is 'clave única de identificación tributaria - CUIT'. Below this, there are filters for 'País' and 'Sector'. There are two tabs: 'Definición' (selected) and 'Ampliación'. The 'Definición' tab contains a 'Definición especializada' section with a blue background box containing the following text: 'La clave única de identificación tributaria - CUIT es un número usado en el sistema tributario argentino para identificar a las personas físicas o jurídicas autónomas. La CUIT es otorgada por la administración federal de ingresos públicos - AFIP y está compuesta por 2 dígitos que indican el tipo, 8 dígitos que son el número de documento y un último número asignado aleatoriamente. - AFIP, Argentina'. Below this is a 'Simplificación en Lenguaje Claro' section.

Below the definition is a 'Volumen de búsqueda del término' section featuring a world map from Google Trends. The map shows search volume for 'Clave Única de Identificación Tributaria', with the highest concentration in South America, specifically Argentina. Below the map is a checkbox labeled 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' which is currently unchecked. At the bottom of this section, it says 'Interés por región. Todo el mundo. Últimos 12 meses. Búsqueda web.'.

At the bottom of the page, there are several expandable sections: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. Each section has a right-pointing arrow. Below these is a 'Realizar otra búsqueda' button and a search input field with the placeholder text 'Ingresar término' and a magnifying glass icon.

Figura 126. Captura de pantalla del término CUIT

The screenshot shows a web interface for a dictionary. At the top, there are navigation tabs: 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario' (highlighted), and 'Contacto'. Below the navigation, there are buttons for 'Anterior mutua' and 'Siguiente PIA'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main title is 'entidad promotora de salud - EPS'. Below the title, there are filters for 'Pais' and 'Sector'. There are two tabs: 'Definición' (selected) and 'Ampliación'. The 'Definición' tab contains a 'Definición especializada' section with a text box containing the following text: 'Según el artículo 205 de la ley 100 de 1993, la administración del régimen contributivo será realizado por las entidades promotoras de salud - EPS que recaudarán las cotizaciones obligatorias de los afiliados, por delegación del fondo de solidaridad y garantía. De este monto descuentan el valor de las unidades de pago por capitación - UPC fijadas para el plan de salud obligatorio y trasladarán la diferencia al fondo de solidaridad y garantía a más tardar el primer día hábil siguiente a la fecha límite establecida para el pago de las cotizaciones. En caso de ser la suma de las unidades de pago por capitación mayor que los ingresos por cotización, el fondo de solidaridad y garantía deberá cancelar la diferencia el mismo día a las entidades promotoras de salud que así lo reporten. - Minsalud, Colombia'. Below this, there is a section for 'Simplificación en Lenguaje Claro' and a note 'También llamado >> entidad promotora de salud - EPS'. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends chart for 'Entidad promotora de salud' with a world map showing search interest. Below the chart, there is a checkbox 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' and the text 'Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 21/3/19. Búsqueda web.' At the bottom, there are several menu items: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A 'Realizar otra búsqueda' button is located above a search input field with the placeholder text 'Ingresar término' and a magnifying glass icon.

Figura 127. Captura de pantalla del término EPS

The screenshot shows a web-based dictionary interface. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below the menu, there are navigation arrows for 'Anterior selectividad - EBAU' and 'Siguiente EXANI II'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main heading is 'examen de Estado'. Below it, there are filters for 'País' and 'Sector'. A tabbed interface shows 'Definición' and 'Ampliación'. The 'Definición' tab is active, displaying a 'Definición especializada' in a light blue box: 'Es una evaluación que se realiza a estudiantes del último grado de educación media y a los estudiantes de programas profesionales para medir la calidad de la educación en Colombia. A la evaluación presentada por los estudiantes que están finalizando el grado undécimo de educación media se le llama prueba Saber 11°. Los estudiantes que estén finalizando programas profesionales universitarios deberán presentar la prueba Saber pro. Las pruebas Saber 11° tienen como objetivo obtener resultados oficiales que les permita a los estudiantes ingresar a la educación superior. Mientras que la prueba Saber pro busca evaluar y proporcionar un reporte del grado de desarrollo de habilidades y conocimientos generales de los estudiantes de pregrado. - ICFES, Colombia'. Below this is a 'Simplificación en Lenguaje Claro' section with the text: 'También llamado >> **saber 11°, saber pro.** | Otras equivalencias >> selectividad, examen nacional de ingreso - EXANI II'. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends map for 'examen de estado' showing search interest in Colombia. Below the map is a checkbox 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' and the text 'Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 28/2/19. Búsqueda web.'. At the bottom, there are five expandable menu items: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A 'Realizar otra búsqueda' button is centered below these items. At the very bottom, there is a search input field with the placeholder 'Ingresar término' and a magnifying glass icon.

Figura 128. Captura de pantalla del término examen de estado

Inicio Banco de datos Discusión **Diccionario** Contacto

Anterior examen de Estado Siguiendo selectividad - EBAU

Lista de términos Imprimir Ayuda

examen nacional de ingreso a la educación superior - EXANI II

Pais Sector

Definición Ampliación

Definición especializada

Es un examen que proporciona información acerca del potencial que tienen los aspirantes para iniciar estudios superiores. Es utilizado para apoyar los procesos de admisión en las instituciones de educación superior del país. El EXANI II integra dos instrumentos. El primero es el EXANI-II admisión que evalúa el potencial de los aspirantes para iniciar estudios de nivel superior. El segundo es el EXANI-II diagnóstico que evalúa el dominio en áreas disciplinares relacionadas con contenidos cursados en la educación media superior y que son fundamentales para iniciar estudios universitarios.


— Ceneval, México

Simplificación en Lenguaje Claro

También llamado >> **examen nacional de ingreso - EXANI**. | Otras equivalencias >> **examen de Estado, selectividad**

Volumen de búsqueda del término

EXANI II Google Trends



Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo

Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 16/3/19. Búsqueda web.

Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español) >

Trámites relacionados >

Términos relacionados >

Documentos relacionados >

Discusiones >

Realizar otra búsqueda

Ingresar término

Figura 129. Captura de pantalla del término EXANI II

The screenshot shows a web-based dictionary interface. At the top, there is a navigation menu with options: Inicio, Banco de datos, Discusión, Diccionario (highlighted), and Contacto. Below the menu, there are navigation buttons for 'Anterior carnet de conducir' and 'Siguiete pase de conducir'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main heading is 'licencia de conducir', with sub-sections for 'Pais' and 'Sector'. Below this, there are tabs for 'Definición' (selected) and 'Ampliación'. The 'Definición especializada' section contains a text box with the following content: 'Es el documento acreditativo emitido por la autoridad administrativa competente que le permite a una persona poder manejar algún tipo de vehículo en la vía pública. Cada ciudad, país o Estado pueden tener sus propios criterios para otorgar estas licencias. Para que el interesado pueda tramitar la licencia de conducir, es necesario cumplir con algunos requisitos básicos de documentación, así como tener una edad mínima, superar un examen de manejo y cumplir con exámenes físicos y psicológicos. - Secretaría de Movilidad, Jalisco, México'. Below the definition, there is a section for 'Simplificación en Lenguaje Claro' and a note: 'También llamado >> permiso de conducir, carnet de conducir, pase de conducir'. The 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends map for 'licencia de conducir' showing search interest across the world. Below the map, there is a checkbox for 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' and a note: 'Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 17/2/19. Búsqueda web.'. At the bottom, there are several expandable menu items: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A 'Realizar otra búsqueda' button is located above a search input field labeled 'Ingresar término' with a magnifying glass icon.

Figura 130. Captura de pantalla del término licencia de conducir

Inicio Banco de datos Discusión ▼ Diccionario Contacto

Anterior: Obra social Siguiendo: administradora del régimen contributivo

Lista de términos Imprimir Ayuda

mutua

Pais Sector

Definición Ampliación

Definición especializada

Son las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de empleo y seguridad social e inscripción en el registro especial dependiente de éste. Tienen por finalidad colaborar en la gestión de la seguridad social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en esta ley. Dentro de las finalidades de la mutua están prevenir, curar y rehabilitar a los trabajadores accidentados o enfermos.

– Fremap, España

Simplificación en Lenguaje Claro

Es una asociación privada de empresarios que colabora voluntariamente en la gestión de prestaciones públicas de seguridad social con el fin de prevenir, curar y rehabilitar a los trabajadores accidentados o enfermos.

AMAT, España

También llamado >> **mutualidad, sociedad mutua, mutualidad de seguros**

Volumen de búsqueda del término

mutua Google Trends



Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo

Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 17/2/19. Búsqueda web.

Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español) ▼

Trámites relacionados >

Términos relacionados >

Documentos relacionados >

Discusiones >

Realizar otra búsqueda

Ingresar término

Figura 131. Captura de pantalla del término mutua

Inicio Banco de datos Discusión ▼ Diccionario Contacto

Anterior clave única de identificación tributaria Sigiente registro federal de contribuyentes

Lista de términos Imprimir Ayuda

número de identificación fiscal - NIF

País Sector

Definición Ampliación -

Definición especializada

Con carácter general, el número de identificación fiscal de las personas físicas de nacionalidad española será el número de su documento nacional de identidad - DNI seguido por el código de verificación y para los que carezcan de nacionalidad española será el número de identidad de extranjero - NIE. El Ministerio del interior es el órgano competente para su asignación. Toda persona jurídica, así como los obligados tributarios a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General tributaria tendrán un número de identificación fiscal para sus relaciones de naturaleza o con trascendencia tributaria.

– Agencia tributaria, España

Simplificación en Lenguaje Claro

Es el mecanismo de identificación tributaria utilizada en España para las personas físicas y las personas jurídicas. Es utilizado con el fin de poder identificar sin equivocación a toda persona natural o jurídica susceptible de tributar.

Volumen de búsqueda del término

Número de identificación fiscal Google Trends

Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo

Interés por región. Todo el mundo. Últimos 12 meses. Búsqueda web.

- Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español) ▼
- Trámites relacionados >
- Términos relacionados >
- Documentos relacionados >
- Discusiones >

Realizar otra búsqueda

Ingresar término

Figura 132. Captura de pantalla del término NIF

The screenshot shows a web interface for a dictionary. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below the menu, there are navigation buttons for 'Anterior SESA' and 'Siguiete mutua'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main heading is 'obra social', with filters for 'País' and 'Sector'. Below this, there are tabs for 'Definición' and 'Ampliación'. The 'Definición' tab is active, showing a 'Definición especializada' section with a highlighted text box: 'Es una organización que tienen a su cargo la prestación de servicios de salud y atención médica de la población laboralmente activa del país, ya sean empleados en relación de dependencia o independientes. A través del servicio de salud de una obra social, si un trabajador o algún miembro de su grupo familiar se enferma o accidenta, gozará de atención, medicamentos y asistencia. - Mi obra social, Argentina'. Below this is a 'Simplificación en Lenguaje Claro' section: 'Las obras sociales son agentes del seguro de salud. Tienen que cubrir el programa médico obligatorio - PMO con los medicamentos necesarios. Pueden dar otras prestaciones sociales. derechofacil.gob.ar, Argentina'. There is also a 'Volumen de búsqueda del término' section. At the bottom, there are several menu items: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A search bar at the bottom contains the text 'Realizar otra búsqueda' and 'Ingresar término' with a magnifying glass icon.

Figura 133. Captura de pantalla del término obra social

The screenshot shows a web-based dictionary interface. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below the menu, there are navigation arrows for 'Anterior' (licencia de conducir) and 'Siguiente' (carnet de conducir). A utility bar includes 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main heading is 'pase de conducir', with filters for 'País' and 'Sector'. Below this, there are tabs for 'Definición' and 'Ampliación'. The 'Definición' tab is active, showing a 'Definición especializada' in a light blue box: 'De acuerdo al artículo 2° del Código nacional de tránsito, Ley 769 del 2002 se define como el documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de un vehículo con validez en todo el territorio nacional. - Mintransporte, Colombia'. Below this is a 'Simplificación en Lenguaje Claro' section: 'Es el documento emitido por el organismo de tránsito para que las personas puedan conducir un vehículo. Este documento tiene validez en todo el territorio nacional. SIM, Bogotá, Colombia'. A note states: 'También llamado >> pase, licencia de conducción, permiso de conducir, carnet de conducir, licencia de conducir'. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends map for 'pase de conducir' with a blue dot over Colombia. Below the map is a checkbox 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' and the text 'Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 17/2/19. Búsqueda web.'. A list of related items follows: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. At the bottom, there is a 'Realizar otra búsqueda' button and an input field labeled 'Ingresar término' with a search icon.

Figura 134. Captura de pantalla del término pase de conducir

The screenshot shows a web interface for a dictionary. At the top, there are navigation tabs: Inicio, Banco de datos, Discusión, Diccionario (selected), and Contacto. Below the navigation, there are arrows for 'Anterior' (administradora del régimen contributivo) and 'Siguiente' (Seguro popular). On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main title is 'planilla integrada de liquidación de aportes - PILA'. Below the title, there are filters for 'País' and 'Sector'. The 'Definición' tab is active, showing a specialized definition: 'Es una ventanilla virtual que permite el pago integrado de aportes al Sistema de seguridad social y parafiscales en la cual los aportantes reportan la información para cada uno de los subsistemas en los que el cotizante está obligado a aportar. Es responsabilidad del aportante suministrar la información para la liquidación de aportes al Sistema de seguridad social integral y parafiscales. - Ministerio de salud, Colombia'. Below this is a 'Simplificación en Lenguaje Claro' section: 'La planilla PILA es un formato inteligente que le permite a todas las personas (independientes, madres comunitarias, servicio doméstico, taxistas, contratistas y empresas) pagar sus aportes al sistema de la protección social - pagos parafiscales - (salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensación, SENA e ICBF). Este instrumento liquida los aportes que deben ser pagados de conformidad con las normas que rigen cada subsistema y le informa los valores a pagar. Alcaldía mayor de Bogotá, Colombia'. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends chart for 'planilla integrada de liquidación de aportes - PILA' with a world map. Below the chart is a checkbox 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' and the text 'Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 21/2/19. Búsqueda web.' At the bottom, there are several expandable menu items: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A 'Realizar otra búsqueda' button is located above a search input field with the placeholder text 'Ingresar término' and a magnifying glass icon.

Figura 135. Captura de pantalla del término PILA

The screenshot shows a web interface for a digital dictionary. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below the menu, there are navigation arrows for 'Anterior número de identificación fiscal' and 'Siguiendo registro único tributario'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main title is 'registro federal de contribuyentes - RFC'. Below the title, there are filters for 'País' and 'Sector'. A 'Definición' tab is selected, showing a specialized definition: 'El registro federal de contribuyentes - RFC es una clave única que identifica como contribuyentes a las personas físicas o morales en México. La clave se compone de 13 caracteres alfanuméricos que son asignados por el servicio de administración tributaria - SAT y sirve para controlar el pago de impuestos frente a este organismo. Toda persona física o moral que realice alguna actividad económica susceptible de tributar impuestos, debe hacer su inscripción en el RFC. - SAT, México'. Below the definition is a 'Simplificación en Lenguaje Claro' section. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends map showing search interest for 'Registro federal de contribuyentes' across the world, with a checkbox to 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo'. At the bottom, there are several expandable sections: 'Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. A search bar at the very bottom contains the text 'Realizar otra búsqueda' and 'Ingresar término' with a search icon.

Figura 136. Captura de pantalla del término RFC

Inicio Banco de datos Discusión ▼ Diccionario Contacto

Anterior registro federal de contribuyentes Sigiente clave única de identificación tributaria

Lista de términos Imprimir Ayuda

registro único tributario - RUT

País Sector

Definición Ampliación ▼

Definición especializada

Mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del régimen común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la dirección de impuestos y aduanas nacionales - DIAN, respecto de los cuales esta requiera su inscripción.

— DIAN, Colombia

Simplificación en Lenguaje Claro

Es un documento expedido por la DIAN en el que se indica la actividad económica a la que se dedica una persona o una entidad. Este documento será tenido en cuenta para saber si se debe declarar renta o no.

Volumen de búsqueda del término

Registro único tributario Google Trends

Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo

Interés por región. Todo el mundo. Últimos 12 meses. Búsqueda web.

Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español) ▼

Trámites relacionados >

Términos relacionados >

Documentos relacionados >

Discusiones >

Realizar otra búsqueda

Ingresar término

Figura 137. Captura de pantalla del término RUT

Inicio Banco de datos Discusión ▼ Diccionario Contacto

Anterior PEA Siguiante SESA

[Lista de términos](#) [Imprimir](#) [Ayuda](#)

seguro popular

Pais Sector

Definición Ampliación ▼

Definición especializada

Es un sistema de aseguramiento público en salud que busca garantizar el acceso a los servicios de salud de calidad, a toda la población afiliada, para que accedan al diagnóstico, tratamiento de enfermedades, servicios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que se encuentran incluidos en el catálogo universal de servicios de salud - CAUSES, en el fondo de protección contra gastos catastróficos y en el programa seguro médico siglo XXI - SMSXXI.
— Secretaría de salud, México

Simplificación en Lenguaje Claro

Es un esquema de aseguramiento médico público y voluntario, mediante el cual el Estado garantiza el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de su utilización y sin discriminación a los servicios médico- quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud.
Secretaría de salud, México

También llamado >> **seguro popular en salud**

Volumen de búsqueda del término

seguro popular Google Trends



Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo

Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 28/2/19. Búsqueda web.

Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español) ▼

Trámites relacionados >

Términos relacionados >

Documentos relacionados >

Discusiones >

Realizar otra búsqueda

Ingresar término 

Figura 138. Captura de pantalla del término seguro popular

Inicio Banco de datos Discusión ▼ Diccionario Contacto

Anterior EXANI II Siguiente examen de Estado

Lista de términos Imprimir Ayuda

selectividad

Pais Sector

Definición Ampliación -

Definición especializada

Es una prueba de acceso a la universidad convocada y regulada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que, mediante orden ministerial, valida las características, el diseño y el contenido de la prueba de la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad - EBAU en cada curso escolar. También define los procedimientos de revisión de las calificaciones obtenidas. Esta prueba corresponde con la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado, y se constituye como requisito indispensable para el acceso de los alumnos a estos estudios universitarios. Al tenor de la orden ministerial ECD/42/2018, de 25 de enero, la EBAU persigue un interés general al garantizar al alumno un nivel de conocimientos y competencias adecuado y suficiente para acceder a la educación universitaria. A su vez, ayuda a regular el acceso a las titulaciones de grado de las universidades españolas.

– Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Orden ECD/42/2018, BOE, España

Simplificación en Lenguaje Claro

Es una prueba de acceso a la universidad que se realiza exclusivamente al alumnado que quiera acceder a las enseñanzas universitarias oficiales de grado. La evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad - EBAU o EvAU tiene como objetivo valorar el nivel de conocimientos y competencias adquiridas por el alumno en el bachillerato y su capacidad para seguir con éxito las enseñanzas de grado. Hasta el 2017 se les denominaba pruebas de aptitud para el acceso a la universidad - PAU.

También llamado >> evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad - EBAU. examen nacional de ingreso a la educación superior - EXANI II, examen de Estado

Volumen de búsqueda del término

Selectividad Google Trends



Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo

Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 1/3/19. Búsqueda web.

Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español) ▼

Trámites relacionados >

Términos relacionados >

Documentos relacionados >

Discusiones >

Realizar otra búsqueda

Ingresar término

Figura 139. Captura de pantalla del término selectividad

The screenshot shows a web-based dictionary interface. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Banco de datos', 'Discusión', 'Diccionario', and 'Contacto'. Below the menu, there are navigation buttons for 'Anterior Seguro popular' and 'Siguiete Obra social'. On the right, there are links for 'Lista de términos', 'Imprimir', and 'Ayuda'. The main heading is 'servicios estatales de salud - SESA'. Below this, there are filters for 'País' and 'Sector'. A tabbed interface shows 'Definición' and 'Ampliación'. The 'Definición' tab is active, displaying a 'Definición especializada' in a light blue box: 'Organismo descentralizado de la administración pública estatal mexicana con personalidad jurídica y patrimonio propio. Los SESA tienen por objeto prestar servicios de salud a la población en cada Estado, en cumplimiento de lo dispuesto por las leyes general y estatal de salud, y por el acuerdo de coordinación para la descentralización integral de los servicios de salud. - SESA, Quintana Roo, México'. Below the definition is a link for 'Simplificación en Lenguaje Claro'. A 'Volumen de búsqueda del término' section features a Google Trends map for 'servicios estatales de salud - SESA', showing search interest in Mexico. Below the map is a checkbox for 'Incluir regiones con un volumen de búsquedas bajo' and a text label 'Interés por región. Todo el mundo. 1/1/04 - 28/2/19. Búsqueda web.'. A list of related items follows: 'Equivalencias panhispanicas (otras variedades del español)', 'Trámites relacionados', 'Términos relacionados', 'Documentos relacionados', and 'Discusiones'. At the bottom, there is a 'Realizar otra búsqueda' button and a search input field with the placeholder 'Ingresar término' and a magnifying glass icon.

Figura 140. Captura de pantalla del término SESA

4.7 Generalidades del diseño informático del banco de datos del CorpusPAP

El *CorpusPAP* es un banco de datos que combina recursos extraídos de fuentes en papel y posteriormente informatizadas, y recursos de internet. Estos últimos en mayor medida. Es una web creada a partir de lenguaje HTML, JavaScript y utiliza estilos Bootstrap (CSS). Este último es un recurso abierto que permite construir interfaces amigables y con un diseño *responsive*, lo que garantiza la visualización adecuada del contenido en cualquier dispositivo como se observa en las figuras 141 y 142. El soporte de la página, su alojamiento y el servicio de gestión de contenido lo provee Jimdo®. Hay que decir que al inicio de la propuesta se contaba con una web de JimdoFree que permitía un número determinado de acciones sobre los datos y el alojamiento tenía unos límites, así como los contenidos que se podían programar. El dominio era generado automáticamente. En 2017 se adquirió la licencia de JimdoPro que contaba con una mayor capacidad de alojamiento de datos y permitía incluir estilos, así como tener un dominio propio.

El aprovechamiento de las ventajas de los servicios web aplicados en el refinamiento de los motores de búsqueda personalizados de Google como parte del diseño de esta propuesta permite la delimitación del acceso a las webs de los cuatro sectores y de los cuatro países del estudio. Esta delimitación constituye una forma de contrarrestar la introducción de datos no procesados, es decir, de datos de la web general que no forman parte de los sectores ni de los países objeto de análisis.

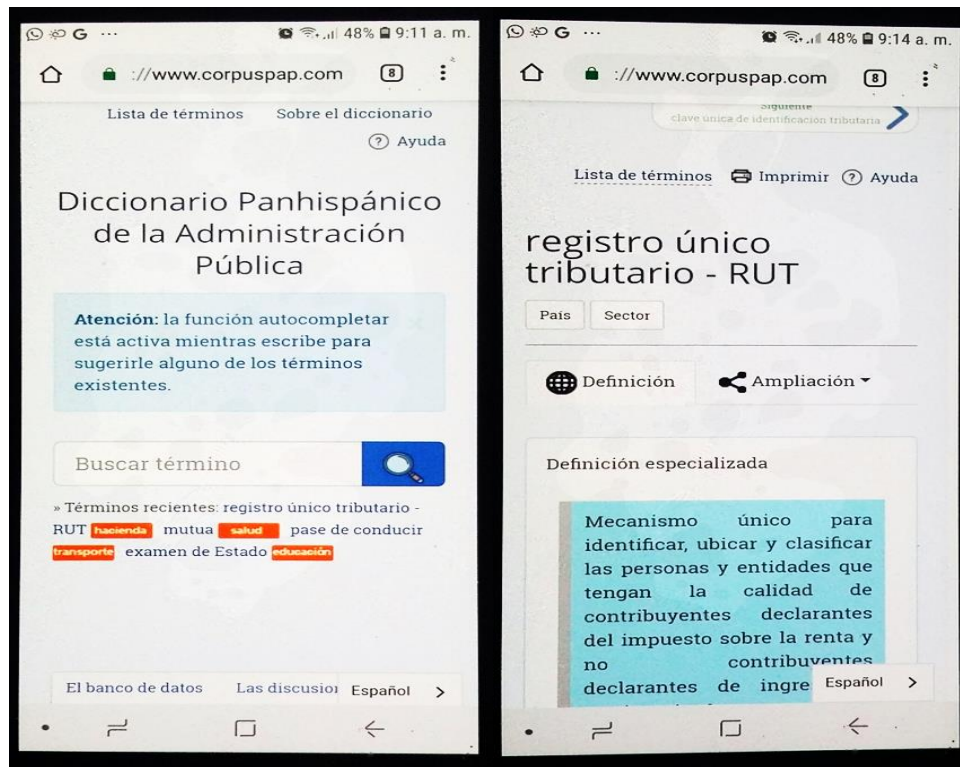


Figura 141. Interfaz del *DiPAP* en dispositivo móvil del bloque con información visible

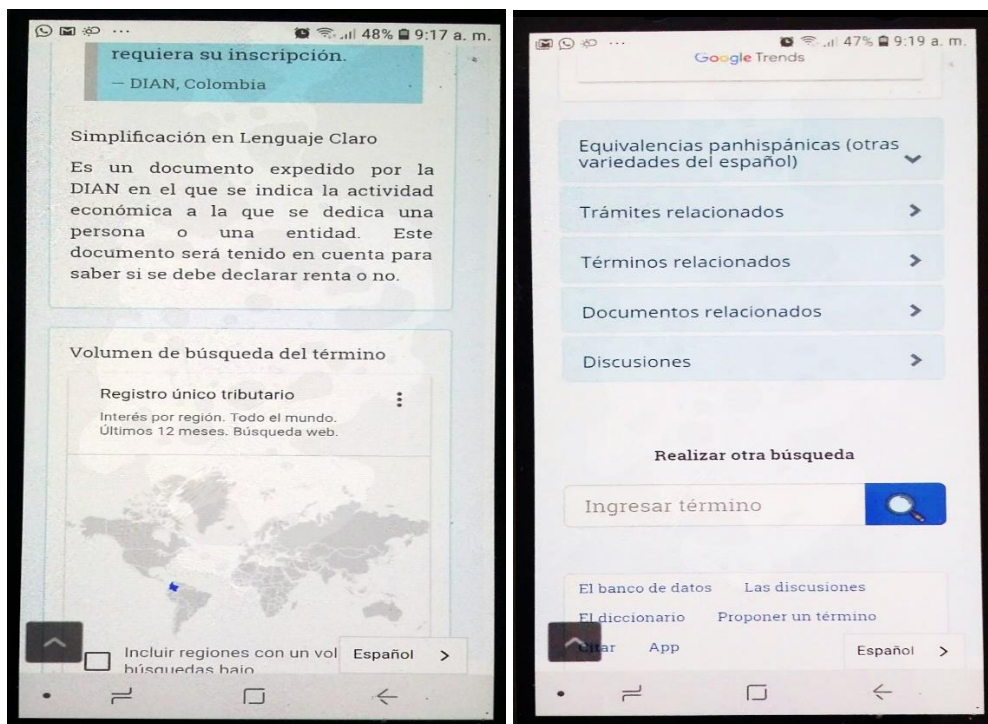


Figura 142. Interfaz del *DiPAP* en dispositivo móvil de los bloques de información semiculta y oculta

Como se sabe, los datos son elementos en bruto cuya manipulación permite referirse a informaciones. El banco está formado por datos de tres tipos: términos, documentos y trámites. El hallazgo y la recuperación de los datos ha supuesto acuñar unos refinamientos tecnológicos que permitieran hallar la fuentes primarias y fiables. Esto se logró gracias a la creación de seis motores de búsqueda personalizados así:

- un motor que abarca las búsquedas en los cuatro países
- un motor de búsqueda individualizada por cada país:
 1. uno para Argentina
 2. uno para Colombia
 3. uno para España
 4. uno para México
- un último motor extrae datos de las legislaciones de cada país

Las direcciones web previamente seleccionadas, probadas y alistadas son añadidas manualmente en cada uno de los seis motores de búsqueda personalizado (uno que incluye a los cuatro países, uno por cada país y un último para extraer datos de las legislaciones de cada país) (figuras 143, 144 y 145).

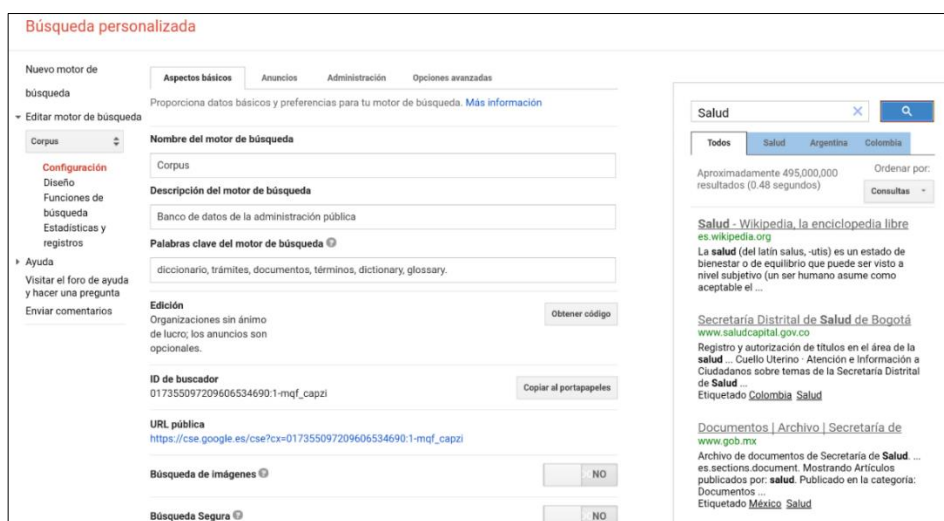


Figura 143. Vista del panel de control del motor de búsqueda personalizado de Google

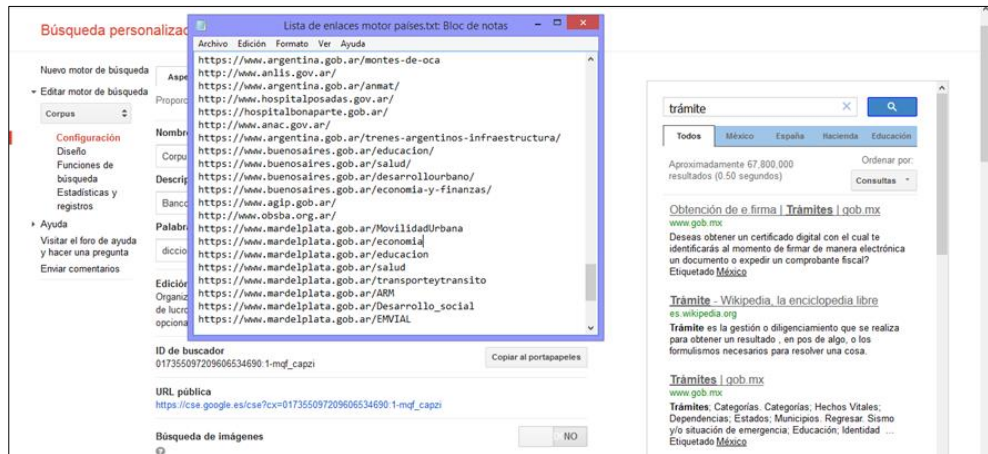


Figura 144. Vista del ingreso de datos al motor de búsqueda

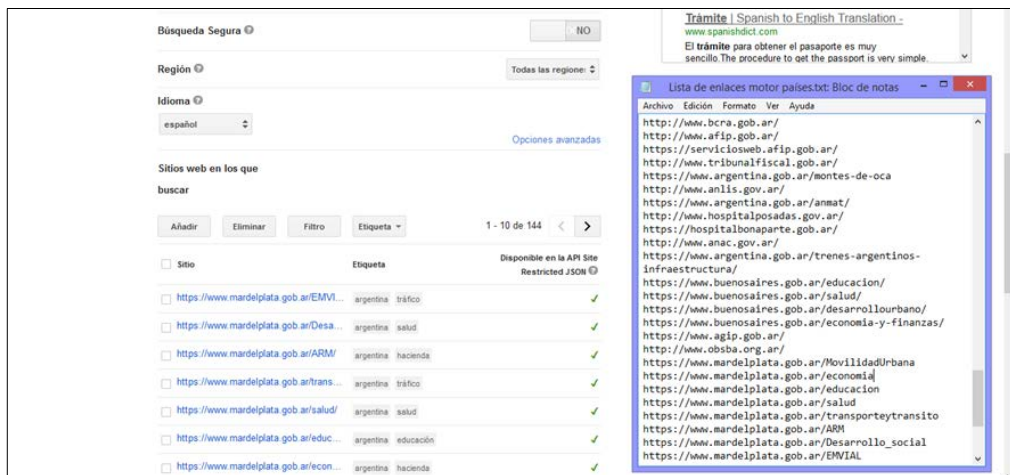


Figura 145. Vista del ingreso de datos al motor de búsqueda

Los enlaces se deben etiquetar una vez hayan sido agregados en cada motor de búsqueda. Esta etiquetación se realiza ya sea señalando el país (el motor que incluye todos los países y el que recoge la legislación de cada uno) y/o el sector de la administración en el que se ubica enlace (figuras 146 y 147). Esta posibilidad de etiquetación se puede aplicar a todos los motores.

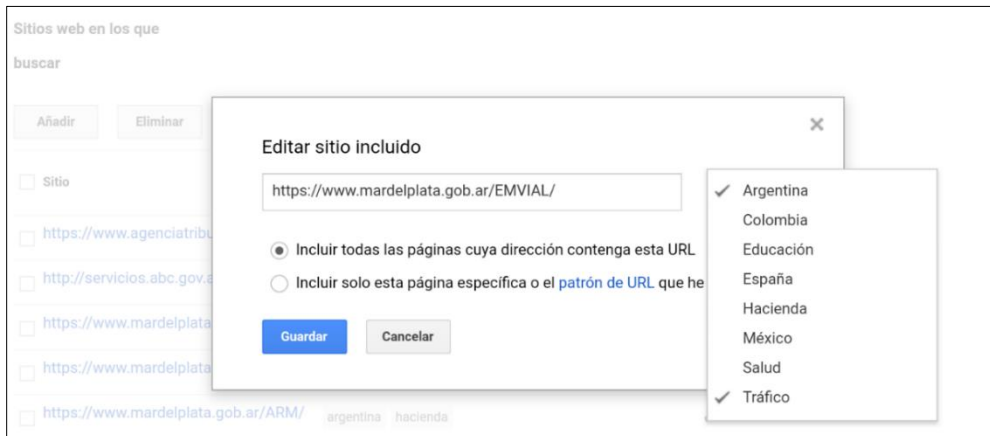


Figura 146. Proceso de etiquetación de los datos subidos

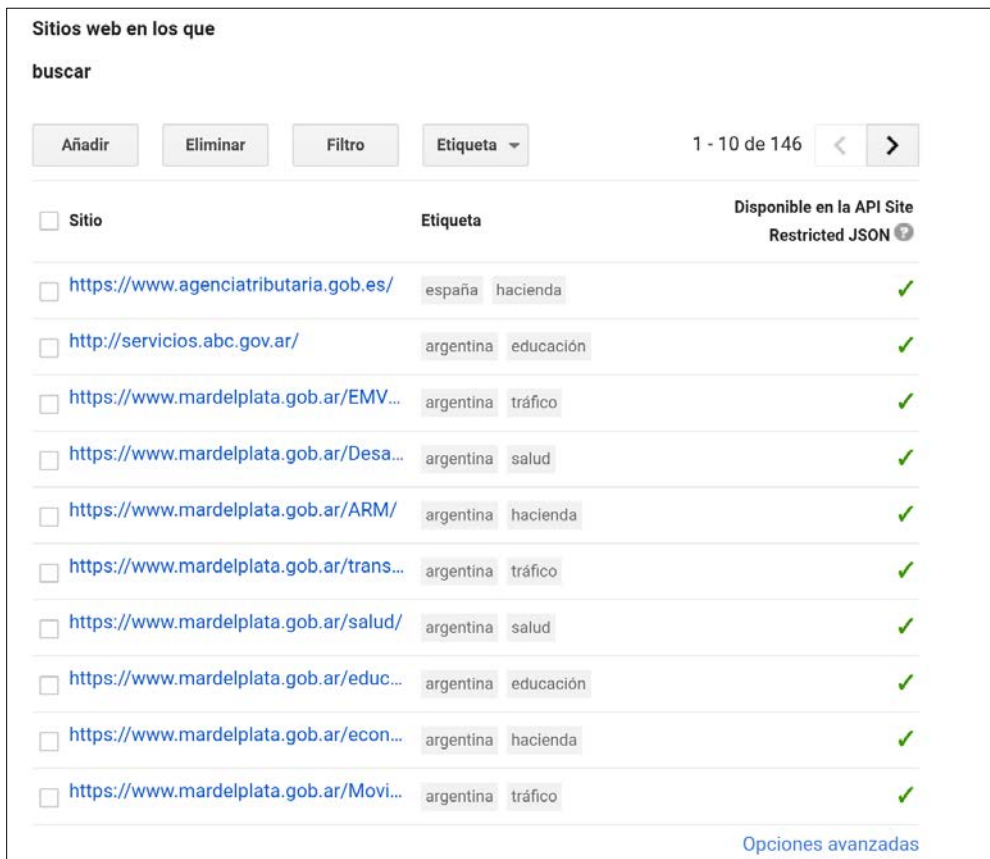


Figura 147. Proceso de etiquetación de los datos subidos

A partir de lo anterior, el motor de búsqueda es refinado para que genere resultados ajustados a los requerimientos de búsqueda según las etiquetas antes mencionadas. Los resultados obtenidos pueden ser ordenados según la relevancia de las consultas o de acuerdo con la fecha de publicación de los

datos (figura 163). La relevancia de las consultas puede servir para medir la frecuencia de un término.

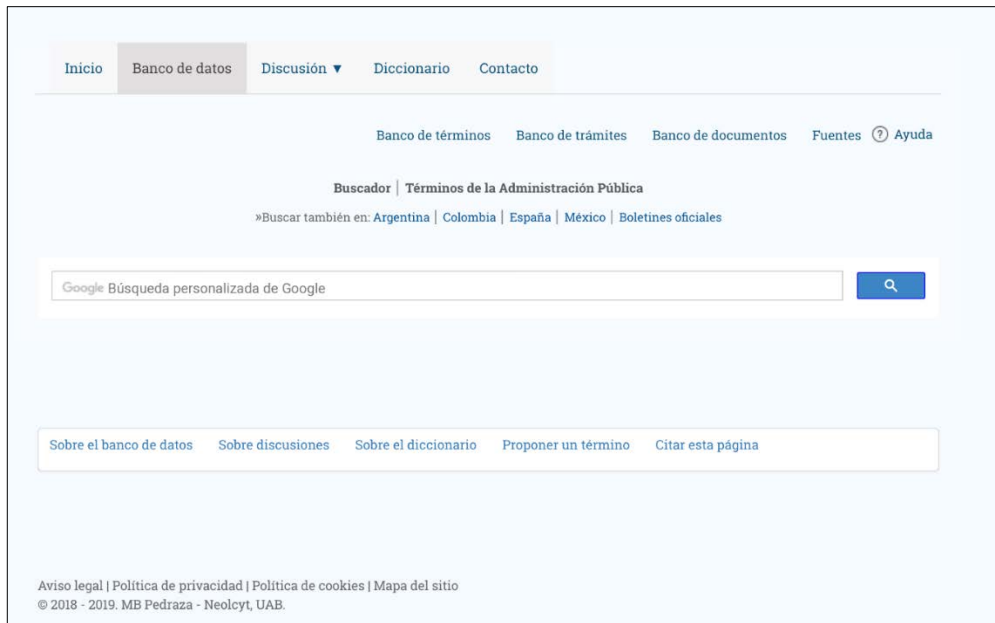


Figura 148. Vista del buscador web en el banco datos del CorpusPAP

Desde los tres bancos de datos se puede acceder a los motores de búsqueda a través de la opción «Buscar» (figura 149).



Figura 149. Vista opción buscar en el banco de datos

Al escribir cualquier término en el buscador, las sugerencias predictivas de Google¹³⁶ se activan teniendo en cuenta parámetros tanto del usuario que realiza las búsquedas, como de las tendencias o popularidad de los términos sugeridos en los países de referencia (figura 150). Esto puede ser de utilidad para la captura de nuevos términos de la administración pública que no hayan sido tenidos en cuenta aún. Estos nuevos términos deberán ser comprobados y documentados para ser posteriormente agregados.



Figura 150. Muestra de sugerencias predictivas de Google en el buscador

Los resultados arrojados por el buscador se presentan con la respectiva etiqueta del país y del sector. De este modo, el usuario puede

¹³⁶ Según Google la función de autocompletar con sugerencias predictivas obedece a factores como la popularidad y actualidad de los términos de búsqueda. Cuando eliges una predicción, el término que seleccionas se incluirá en tu búsqueda.

Fuentes de predicciones de búsqueda

- Términos que ingresas.
- Búsquedas relevantes que hiciste anteriormente (si accediste a tu cuenta de Google y tienes activada la opción Actividad web y de aplicaciones).
- Búsquedas de otras personas, incluidas las historias del momento *Trending*. Las historias del momento son temas populares en tu área que cambian durante el día y no se relacionan con tu historial de búsqueda.

Cómo se crean las predicciones de búsqueda

Las predicciones de búsqueda se generan automáticamente mediante un algoritmo y sin participación humana. El algoritmo tiene las siguientes características:

- Depende de una serie de factores, como la frecuencia con la que otros usuarios buscaron un término.
- Está diseñado para mostrar la variedad de información disponible en la Web. Puedes ver predicciones relacionadas con una variedad de temas populares.

Para más información se puede consultar:

<<https://support.google.com/websearch/answer/106230?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=es-419>>

identificar la procedencia de los datos y ver por separado los resultados de cada etiqueta (Figura 151):



Figura 151. Etiquetas en el resultado del buscador

4.7.1 Motor de búsqueda personalizado de Google

Los siguientes son los momentos que han tenido lugar en el proceso de selección de enlaces que alimentan el motor de búsqueda personalizado de Google aplicado en el banco de datos *CorpusPAP*.

Para priorizar la escogencia de los enlaces, en primer lugar, se tuvo en cuenta la estructura organizativa (organigramas) de cada uno de los países para identificar las distintas dependencias y organismos públicos o privados ubicados en los cuatro sectores de la administración pública. Lo anterior tuvo en cuenta los niveles de gobierno: nacional, intermedio (departamental o comunidades autónomas o estados) y el gobierno local (municipios o ayuntamiento)¹³⁷. A partir de la identificación de las distintas dependencias y organismos públicos o privados, se realizaron las verificaciones correspondientes. Efectivamente, cada uno de ellos tiene una página web oficial con información enriquecida habilitada para ser extraída por los

¹³⁷ En el Capítulo III de este estudio se ofrecieron algunas consideraciones sobre la estructura organizativa de la administración pública general y, en específico, de los países que forman parte de la propuesta.

motores de búsqueda de Google. Finalmente, las direcciones web (URL) seleccionadas son agregadas al motor de búsqueda personalizado ajustado para este proyecto. Una vez agregadas las URL, el buscador personalizado del banco de datos presentará la información extraída de estas páginas en los resultados de cada búsqueda con etiquetas que identifican cada país (Argentina, Colombia, España y México) y el respectivo sector (salud, educación, transporte y hacienda).

A continuación, se relacionan las principales direcciones web que alimentan el motor de búsqueda personalizado organizado por país y sus respectivos niveles de gobierno (nivel nacional, nivel intermedio y nivel local). Estas fuentes no son diccionarios ni se trata de otros productos lexicográficos, por lo que se constituyen en fuentes metalexográficas.

Tabla 10

Lista de direcciones web de nivel nacional federal – Argentina.

Nivel	Sector	URL canónica
Nacional Federal	Gobierno	https://www.argentina.gob.ar/
	Hacienda	https://www.argentina.gob.ar/hacienda/
	Hacienda	https://www.argentina.gob.ar/casademoneda/
	Hacienda	https://www.argentina.gob.ar/uif/
	Salud	https://www.argentina.gob.ar/salud/
	Salud	https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial
	Salud	https://www.argentina.gob.ar/tema/cuidarlasalud
	Educación	https://www.argentina.gob.ar/educación/
	Educación	https://www.argentina.gob.ar/tema/estudiar
	Transporte	https://www.argentina.gob.ar/transporte/
	Transporte	https://www.argentina.gob.ar/tema/automotor
	Transporte	https://www.argentina.gob.ar/propiedadautomotor
	Transporte	https://www.argentina.gob.ar/transporte/vialidad-nacional
Otros Nivel Nacional Federal	Hacienda	Banco Central de la República Argentina http://www.bcra.gob.ar/
	Hacienda	Administración Federal de Ingresos Públicos http://www.afip.gob.ar/ https://serviciosweb.afip.gob.ar/

	Hacienda	Tribunal Fiscal de la Nación http://www.tribunalfiscal.gob.ar/
	Salud	Colonia Nacional «Dr. Manuel A. Montes de Oca» https://www.argentina.gob.ar/montes-de-oca
	Salud	Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud “Dr. Carlos Malbrán” http://www.anlis.gov.ar/
	Salud	Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica https://www.argentina.gob.ar/anmat/
	Salud	Hospital Nacional «Prof. Alejandro A. Posadas» http://www.hospitalposadas.gov.ar/
	Salud	Hospital Nacional en Red Especializado en Salud Mental y Adicciones "Lic. Laura Bonaparte" https://hospitalbonaparte.gob.ar/
	Transporte	Administración de Infraestructuras Ferroviarias S.E. https://www.argentina.gob.ar/trenes-argentinos-infraestructura/

Lista de direcciones web de nivel nacional federal que alimentan el motor de búsqueda de Argentina. Elaboración propia.

Tabla 11

Lista de direcciones web de nivel intermedio – Argentina

Nivel	Sector	URL canónica
Intermedio Estados provinciales	Gobierno	https://www.buenosaires.gob.ar/
	Educación	https://www.buenosaires.gob.ar/educacion/
	Salud	https://www.buenosaires.gob.ar/salud/
	Transporte	https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollo-urbano/
Otros organismos nivel intermedio Estados provinciales	Hacienda	Administración Gubernamental de Ingresos Públicos https://www.agip.gob.ar/
	Salud	Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires http://www.obsba.org.ar/

Lista de direcciones web en el nivel intermedio Estados provinciales. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Elaboración propia.

Tabla 12*Lista de direcciones web de nivel local – Argentina*

Nivel	Sector	URL canónica
Local departamental	Gobierno	https://www.mardelplata.gob.ar/
	Hacienda	https://www.mardelplata.gob.ar/economia
	Educación	https://www.mardelplata.gob.ar/educacion
	Salud	https://www.mardelplata.gob.ar/salud
	Salud	https://www.mardelplata.gob.ar/Desarrollo_social
	Transporte	https://www.mardelplata.gob.ar/transporteytransito
	Transporte	https://www.mardelplata.gob.ar/EMVIAL
Transporte	https://www.mardelplata.gob.ar/Movilidad-Urbana	

Lista de direcciones web en el nivel local departamental. Municipalidad de General Pueyrredón. Elaboración propia.

Tabla 13*Lista de direcciones web de nivel nacional – Colombia*

Nivel	Sector	URL canónica
Nacional	Hacienda	Ministerio de Hacienda y Crédito Público http://www.minhacienda.gov.co/
	Salud	Ministerio de Salud y Protección Social https://www.minsalud.gov.co
	Educación	Ministerio de Educación Nacional https://www.mineduccion.gov.co/
	Transporte	Ministerio de Transporte https://www.mintransporte.gov.co/
Otros organismos nivel nacional	Gobierno	Departamento Nacional de Planeación https://www.dnp.gov.co/
	Gobierno	Departamento Administrativo de la Función Pública http://www.funcionpublica.gov.co/
	Gobierno	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República https://id.presidencia.gov.co/

	Educación	Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación https://colciencias.gov.co/
	Hacienda	Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC http://www.itrc.gov.co/
	Hacienda	Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera http://www.urf.gov.co/
	Hacienda	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN https://www.dian.gov.co/

Lista de direcciones web en el nivel nacional Colombia. Elaboración propia.

Tabla 14

Lista de direcciones web de nivel intermedio – Colombia

Nivel	Sector	URL canónica
Intermedio Departamental	Gobierno	Departamento de Antioquia http://antioquia.gov.co/
	Hacienda	Secretaría de hacienda http://antioquia.gov.co/index.php/secretaria-de-hacienda
	Educación	Secretaría de educación http://antioquia.gov.co/index.php/secretaria-de-educacion-de-antioquia
	Salud	Secretaría de salud http://antioquia.gov.co/index.php/secretaria-seccional-de-salud-y-proteccion-social
	Salud	Hospital La María http://lamaria.gov.co/
	Salud	Hospital Marco Fidel Suárez https://www.hmfs.gov.co/

Lista de direcciones web en el nivel intermedio departamental en Colombia. Departamento de Antioquia. Elaboración propia.

Tabla 15

Lista de direcciones web de nivel local – Colombia

Nivel	Sector	URL canónica
Intermedio	Gobierno	Gobierno de Bogotá D.C. http://www.bogota.gov.co/
	Hacienda	http://www.bogota.gov.co/temas-de-ciudad/hacienda
	Transporte	http://www.movilidadbogota.gov.co/web/

Departamental	Transporte	http://www.bogota.gov.co/temas-de-ciudad/movilidad
	Salud	http://www.bogota.gov.co/temas-de-ciudad/salud
	Salud	http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Inicio.aspx
	Salud	http://www.shd.gov.co/shd/
	Educación	http://www.educacionbogota.edu.co/
	Educación	http://www.bogota.gov.co/temas-de-ciudad/educacion

Lista de direcciones web en el nivel local en Colombia. Gobierno de Bogotá D.C. Elaboración propia.

Tabla 16

Lista de direcciones web de nivel nacional – España

Nivel	Sector	URL canónica
Nacional	Hacienda	Ministerio de Hacienda http://www.hacienda.gob.es/es-ES/
	Hacienda	Secretaría de Estado de Presupuestos y gastos http://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/
	Hacienda	Agencia Estatal de Administración Tributaria https://www.agenciatributaria.es/
	Hacienda	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) http://www.fnmt.es/
	Hacienda	Ministerio de Economía y Empresa http://www.mineco.gob.es/
	Hacienda	Secretaría General del Tesoro y Política Financiera http://www.tesoro.es/
	Hacienda	Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas http://www.icac.meh.es/
	Hacienda	Instituto de Crédito Oficial https://www.ico.es/
	Salud	Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social https://www.msbs.gob.es/
	Salud	Instituto Nacional de Gestión Sanitaria http://www.ingesa.msbs.gob.es/
	Salud	Instituto de Mayores y Servicios Sociales http://www.imserso.es/
	Salud	Organización Nacional de Trasplantes http://www.ont.es/

	Salud	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición http://www.aecosan.msssi.gob.es/
	Salud	Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios https://www.aemps.gob.es/
	Salud	Real Patronato sobre Discapacidad https://www.cedd.net/ https://www.rpd.es/
	Educación	Ministerio de Educación http://www.educacionyfp.gob.es/
	Educación	Agencia Española de Protección de la Salud en el Deporte https://aepsad.culturaydeporte.gob.es/
	Educación	Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) http://sepie.es/
	Transporte	Ministerio del interior - Dirección General de tráfico http://www.dgt.es/
Otros organismos nivel nacional	Salud	Ministerio de Empleo y Seguridad Social - Seguridad Social http://www.seg-social.es/

Lista de direcciones web en el nivel nacional de España. Elaboración propia.

Tabla 17

Lista de direcciones web de nivel intermedio – España

Nivel	Sector	URL canónica
Intermedio Comunidad Autónoma	Gobierno	http://www.madrid.org/
	Hacienda	http://www.madrid.org/economia/
	Transporte	http://www.crtm.es/
	Sanidad	http://www.madrid.org/sanidad/
	Educación	http://www.madrid.org/educacion/

Lista de direcciones web en el nivel intermedio comunidades autónomas. Comunidad Autónoma de Madrid. Elaboración propia.

Tabla 18

Lista de direcciones web de nivel local – España

Nivel	Sector	URL canónica
Local	Gobierno	http://www.madrid.es/
	Hacienda	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actividad-economica-y-hacienda/Hacienda/
	Salud	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Servicios-sociales-y-salud/
	Educación	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/
	Transporte	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Movilidad-y-transportes/

Lista de direcciones web en el nivel local en España. Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Tabla 19

Lista de direcciones web de nivel nacional federal – México

Nivel	Sector	URL canónica
Nacional federal	Gobierno	https://www.gob.mx/
	Gobierno	https://www.gob.mx/tramites/
	Hacienda	https://www.gob.mx/shcp/
	Hacienda	https://www.gob.mx/se/
	Hacienda	https://datos.gob.mx/busca/dataset?theme=Economía
	Hacienda	https://datos.gob.mx/busca/dataset?theme=Finanzas%20Y%20Contrataciones
	Salud	https://www.gob.mx/salud/
	Salud	https://datos.gob.mx/busca/dataset?theme=Salud
	Educación	https://www.gob.mx/sep/
	Educación	https://www.gob.mx/sep/documentos/
	Educación	https://datos.gob.mx/busca/dataset?theme=Educación
Transporte	https://www.gob.mx/sct/	
Otros organismos nivel nacional federal	Hacienda	Banco de México http://www.banxico.org.mx/
	Hacienda	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. – BANSEFI https://www.gob.mx/bansefi/

	Hacienda	Casa de Moneda de México – CMM https://www.gob.mx/cmm
	Salud	Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea – CNTS https://www.gob.mx/cnts/
	Salud	Centro Nacional de Trasplantes – CENATRA https://www.gob.mx/cenatra/
	Salud	Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA – CENSIDA https://www.gob.mx/censida/
	Salud	Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad – CCINSHAE https://www.gob.mx/insalud/
	Educación	Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente – CNSPD http://servicioprofesionaldocente.sep.gob.mx/

Lista de direcciones web en el nivel nacional federal de México. Elaboración propia.

Tabla 20

Lista de direcciones web de nivel intermedio – México

Nivel	Sector	URL canónica
Intermedio Estado Federal	Gobierno	Gobierno de la Ciudad de México https://www.cdmx.gob.mx/
	Gobierno	http://www.tramites.cdmx.gob.mx/
	Educación	https://www.transparencia.cdmx.gob.mx/secretaria-de-educacion-de-la-ciudad-de-mexico/
	Transporte	https://www.transparencia.cdmx.gob.mx/secretaria-de-movilidad/
	Salud	https://www.transparencia.cdmx.gob.mx/secretaria-de-salud-de-la-ciudad-de-mexico/

Lista de direcciones web en el nivel intermedio Estados federales. Gobierno de la Ciudad de México. Elaboración propia.

Tabla 21*Lista de direcciones web de nivel local – México*

Nivel	Sector	URL canónica
Local municipal	Gobierno	Delegación de Coyoacán https://coyoacan.df.gob.mx/
	Educación Hacienda Salud Transporte	https://coyoacan.df.gob.mx/tramites-y-servicios/tramites-vud/

Lista de direcciones web en el nivel local municipal. Delegación de Coyoacán. Elaboración propia.

Se debe tener en cuenta que las entidades siguen creando nuevas páginas web o modifican las direcciones web que ya han sido agregadas al motor de búsqueda personalizado. Por esta razón, los enlaces deben ser revisados, probados y actualizados constantemente para optimizar los resultados del buscador. Es preciso aclarar que las URL incorporadas se tratan como canónicas y a partir de ellas se desprenden otras webs que constituyen como extensiones de los temas tratados en las principales. Los portales institucionales presentan webs canónicas con contenidos amplios que se despliegan en otras. Permanentemente, se publican nuevas páginas que buscan ampliar temáticas relacionadas con políticas o problemáticas actuales. El motor de búsqueda de Google trata de indexar estos contenidos para que puedan ser consultados en su buscador. Con ello, los bots de los buscadores en adelante rastrearán las informaciones nuevas publicadas. Así por ejemplo, si se introduce la URL canónica del Ministerio de Hacienda de España¹³⁸ incluye un mapa web, que se muestra mediante un círculo naranja, que responde a la guía de navegación. En la figura 152 se muestra el mapa web con secciones y en la figura 153 el mapa expandido:

¹³⁸ Disponible en <<http://www.hacienda.gob.es>> [Consultado: 01/12/2019]

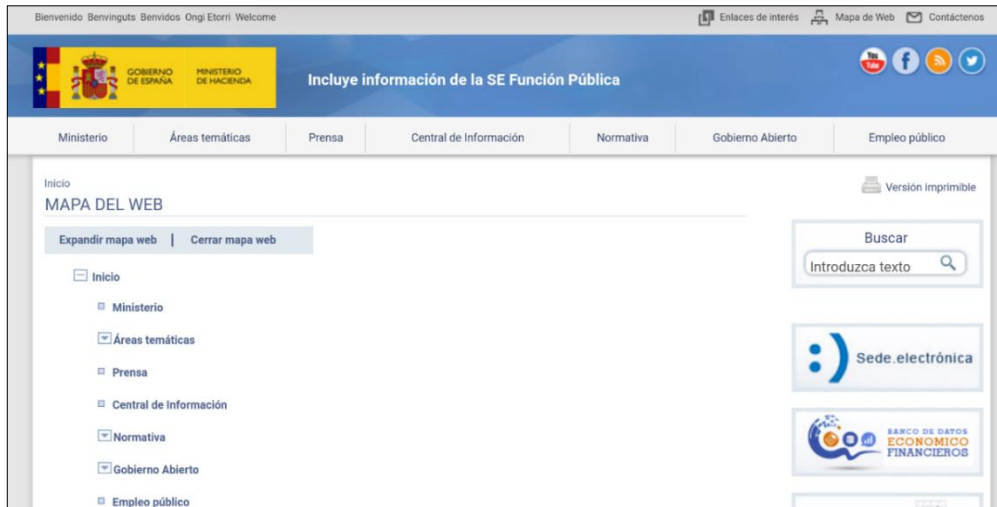


Figura 152. Mapa web con secciones



Figura 153. Mapa web expandido

A su vez, la interfaz muestra un bloque de noticias bajo el nombre de «Actualidad» que consta de veintiún enlaces. Cada uno de ellos es una página nueva. Al mismo tiempo, el menú principal presenta una serie de secciones que conducirán a otras páginas donde los temas se tratan con mayor atención. Tal es el caso de la sección «Áreas temáticas», que se indica con el círculo rojo, que despliega otro menú con secciones así:

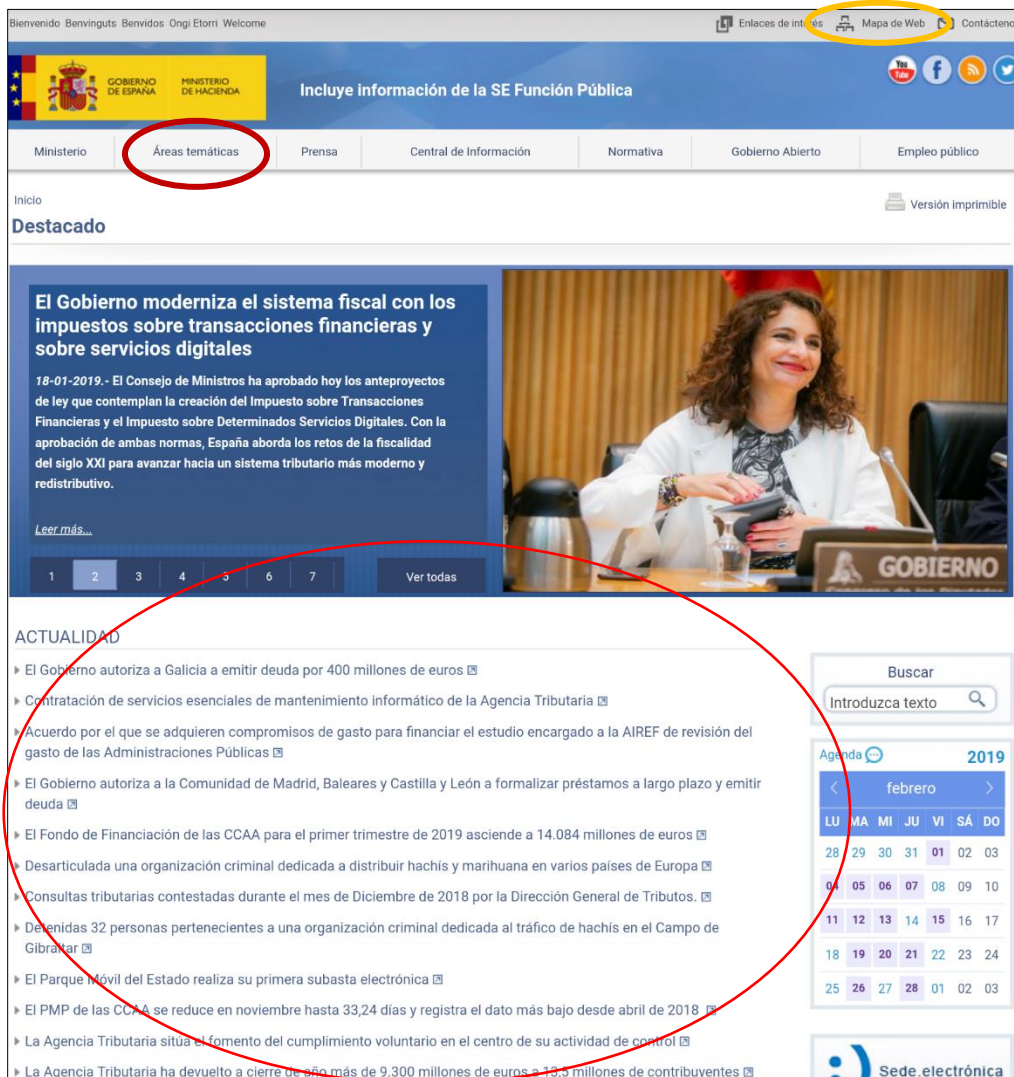


Figura 154. Página web del Ministerio de Hacienda



Figura 155. Sección «Áreas temáticas» en página web del Ministerio de Hacienda

El ejemplo anterior muestra la complejidad de contabilizar en su totalidad las webs tenidas en cuenta para este estudio. Con ello, solo se mencionarán las URL canónicas. Cabe anotar que se han recogido los subdominios de las webs canónicas. A manera de ejemplo, para el caso de la web del Ministerio de Hacienda se tomaron los siguientes:

Tabla 22

Ejemplo de URL canónica y los subdominios

URL canónica	Subdominios
hacienda.gob.es	pap.hacienda.gob.es
	igae.hacienda.gob.es
	sepg.hacienda.gob.es

4.7.2 Banco de datos del proyecto CorpusPAP



Figura 156. Vista página web del proyecto CorpusPAP

El proyecto comprende la relación del banco de datos y el diccionario en un espacio de interacción colaborativa entre los distintos usuarios. Lo constituyen tres bancos segmentados de términos, trámites y documentos

que comparten información entre sí. El acceso se puede hacer mediante las siguientes opciones (figura 157):



Figura 157. Acceso al banco de datos

Al ingresar al banco de datos el usuario encuentra las opciones de búsqueda en los bancos de términos, trámites y documentos. Puede acceder a ellos a través del botón «Consulta ahora» o utilizando el menú desplegado en la parte superior de la interfaz como se muestra en la figura 158.



Figura 158. Menús de acceso a los tres bancos (Términos, trámites y documentos)

4.7.2.1 Banco de términos en acción

Este banco entrega una lista de términos organizados por sectores y también el país donde tiene ocurrencias. Los términos pueden filtrarse a través de la opción «Filtrar». Además, cuenta con el botón «Buscar» que brinda un menú de buscadores personalizados de Google para realizar búsquedas web en los cuatro países o en cada país por separado. Otro elemento más es el botón «+Opciones» con enlaces hacia herramientas externas que muestran los términos de búsqueda de mayor ocurrencia en el pasado reciente (figura 159).



Número total de términos: 6685 | Por sectores: educación: - hacienda: - salud: - transporte: -

Término	Sector	País	Fuente
abanderado	hacienda	España	Alcaraz & Hughes (2004)
abandonar el puesto de trabajo	hacienda	España	Alcaraz & Hughes (2004)
abandonar en señal de protesta	hacienda	España	Alcaraz & Hughes (2004)
abandonar proyectos	hacienda	España	Alcaraz & Hughes (2004)

Figura 159. Vista banco de términos

Opción «Filtrar»

Para filtrar los términos de este banco basta con escribir el término deseado. Otra forma de filtrar consiste en escribir el sector o el país (figura 160).



Figura 160. Opción filtrar en el banco de términos

Opción «Buscar»

La opción «Buscar» ofrece un buscador personalizado de Google previamente segmentado y refinado para realizar búsquedas web en los cuatro países o en cada país por separado. Esta opción permite ver el contexto del término, en qué sector se ubica y con qué otros términos se relaciona. Los motores de búsqueda han sido alimentados con enlaces relevantes de las instituciones de cada sector y han requerido un refinamiento para extraer datos de los cuatro países y los cuatro sectores que forman parte de este estudio.



Figura 161. Opción buscar en el banco de términos

Una vez escogida una de las opciones del menú aparece el buscador respectivo. Para las búsquedas está habilitada automáticamente la función *autocompletar* con «sugerencias predictivas de Google» (figura 162). Los resultados se presentan con etiquetas del país y el sector en que se ubican.

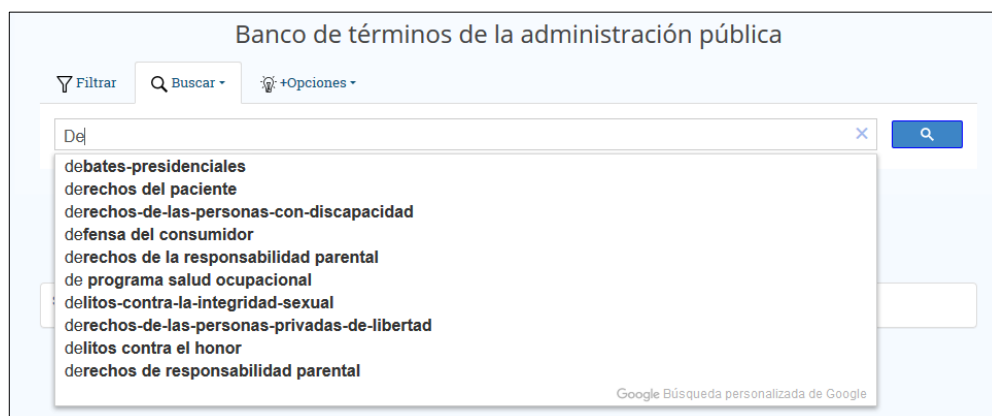


Figura 162. función autocompletar en el banco de términos

En los resultados de la búsqueda también aparecen resultados de toda la web que una vez contrastados aportan nuevos datos y nuevos enlaces que pueden ser captados para añadirlos al motor de búsqueda personalizado y al banco de datos (figura 163).

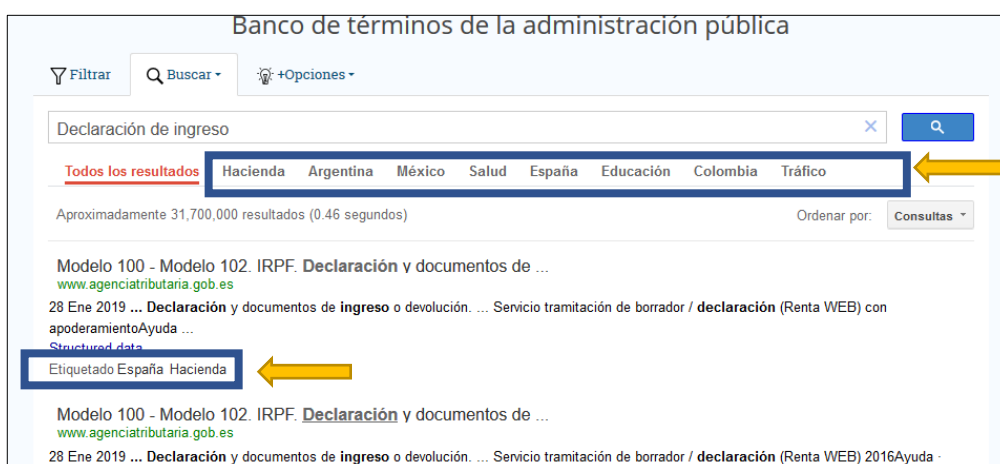


Figura 163. Resultados de la búsqueda en el banco de términos

El botón «+Opciones» ofrece otras posibilidades de búsqueda de palabras clave en la web. Se puede usar como posible herramienta para la ampliación de las búsquedas segmentadas para aportar nuevos datos al banco. Una de estas herramientas externas destacadas es «Google Trends» que por medio de gráficos representa la frecuencia con la que se realiza la búsqueda de un término particular en varias regiones del mundo y en varios idiomas. También ofrece un enlace a un tesoro de administración pública (figura 164).



Figura 164. Botón más opciones en banco de términos

4.7.2.2 Banco de trámites

Este banco ofrece una lista de nombres de trámites con información de tres tipos: el sector en que se ubica el trámite, el nombre de la entidad de la administración de donde proviene y el país. A su vez, permite enlazar con la fuente de donde procede la información (figura 165).

Banco de trámites de la administración pública

Filtrar Buscar +Opciones

Número total de trámites: 19 | Por sectores: educación: - hacienda: 19 salud: - transporte: -

Filtrar término...

Trámite	Sector	Entidad	País	Fuente
modelo 100 - modelo 102. IRPF. declaración y documentos de ingreso o devolución	hacienda	Agencia tributaria	España	web
modelo 113. comunicación de datos relativos a las ganancias patrimoniales por cambio de residencia cuando se produzca a otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo con efectivo intercambio de información tributaria	hacienda	Agencia tributaria	España	web
modelo 121. IRPF. deducciones por familia numerosa o por personas con discapacidad a cargo. comunicación de la cesión del derecho a la deducción por contribuyentes no obligados a presentar declaración	hacienda	Agencia tributaria	España	web

Figura 165. Vista banco de trámites

Igual que el banco de términos, dispone de la opción «Filtrar», y la opción y el menú «+Opciones». La opción «Filtrar» permite hallar trámites de la lista escribiendo las palabras clave, o también el sector, el país o entidad. Por su parte, la opción «Buscar» funciona de la misma forma como ya se ha descrito anteriormente en el banco de términos. En cuanto al menú «+Opciones» ofrece enlaces hacia portales de trámites de los distintos países en los cuatro sectores de estudio (figura 166).

Banco de trámites de la administración pública

Filtrar Buscar +Opciones

Número total de trámites: 19 | Por sectores: hacienda: 19 salud: - transporte: -

Filtrar término...

Portal de trámites por área en Argentina

- Educación
- Hacienda
- Salud
- Transporte

Trámite	Sector	Entidad	País	Fuente
modelo 100 - modelo 102. IRPF. declaración y documentos de ingreso o devolución	hacienda	Agencia tributaria	España	web
modelo 113. comunicación de datos relativos a las ganancias patrimoniales por cambio de residencia cuando se produzca a otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo con efectivo intercambio de información tributaria	hacienda	Agencia tributaria	España	web
modelo 121. IRPF. deducciones por familia numerosa o por personas con discapacidad a cargo. comunicación de la cesión del derecho a la deducción por contribuyentes no obligados a presentar declaración	hacienda	Agencia tributaria	España	web
modelo 122. IRPF. deducciones por familia numerosa o por personas con discapacidad a cargo o por personas con discapacidad a cargo o sin vínculo matrimonial. Regularización	hacienda	Agencia tributaria	España	web

Figura 166. Menú «Más opciones» en el banco de trámites

4.7.2.3 Banco de documentos

Este banco ofrece una lista de nombres de documentos con información relacionada con los trámites, el sector, la entidad y el país en donde se realizan. Además, cuenta con un enlace hacia la página web donde se encuentra alojado el documento. En cuanto a las opciones «Filtrar», «Buscar» ambas brindan las mismas funciones que se describen para el banco de trámites (figura 167). A su vez, el menú «+Opciones» despliega los repositorios institucionales digitales (figura 168).

Banco de documentos de la administración pública

Número total de documentos: 14 | Por sectores: educación: - hacienda: 14 salud: - transporte: -

Documento	Trámite	Sector	Entidad	País	Enlace
CUIT - Clave única de identificación tributaria	CUIT	hacienda	AFIP	Argentina	web
manual práctico de renta 2009	IRPF	hacienda	Agencia tributaria	España	web
manual práctico de renta 2010	IRPF	hacienda	Agencia tributaria	España	web
manual práctico de renta y patrimonio 2011	IRPF	hacienda	Agencia tributaria	España	web
manual práctico de renta y patrimonio 2012	IRPF	hacienda	Agencia tributaria	España	web
manual práctico de renta y patrimonio 2013	IRPF	hacienda	Agencia tributaria	España	web
manual práctico de renta y patrimonio 2014	IRPF	hacienda	Agencia tributaria	España	web

Figura 167. Vista banco de documentos

Banco de documentos de la administración pública

Repositorios institucionales digitales:

- Minsalud, Colombia
- Ministerio de salud, Argentina
- BVSsalud, España
- Datos abiertos, México

Búsquedas avanzadas:

- Google

Documento	Trámite	Sector	Entidad	País
es año	RUT	hacienda	DIAN	Colombia
planilla integrada de		salud	Minsalud	Colombia

Figura 168. Vista del menú «Más opciones» del banco de documentos

4.7.3 *Metadatos*

García y Caballero (2006: 3) retoman a Amy Brand (2003) para ofrecer la definición de metadatos: «información estructurada que describen, explican, localizan, o de alguna manera facilitan la obtención, el uso o la administración de un recurso de información». En ese sentido, Rosa San Segundo (citada por García y Caballero 2006: 3) aduce que «una de las características más importantes de los metadatos es su capacidad de relación o de establecer enlaces. De esta forma, se han hecho imprescindibles en la recuperación global de la información en Internet, porque se trata de indizar y clasificar inmensas cantidades de información de diversos tipos».

Ante la necesidad de comunicación segura y fiable entre sistemas para compartir, extraer y buscar información, es necesario el uso y la aplicación de estándares de comunicación. Estos estándares generan una interoperabilidad, esto es, «la habilidad de múltiples sistemas con diferente hardware, distintas plataformas de software, estructuras de datos e interfaces, para intercambiar datos con una mínima pérdida de contenido y funcionalidad» (García y Caballero 2009: 4). Al respecto, Martínez Equihua (2007: 18) dice que «Desde este punto de vista computacional, la interoperabilidad permite generar un enlace entre sistemas de trabajo para las diferentes tecnologías de información promoviendo una sana convivencia y operatividad [...]».

De acuerdo con García y Caballero (2009), son varios los estándares creados y otros en desarrollo que buscan dar solución a los problemas relacionados con la interoperabilidad. Estos deben ser aplicables y reusables en forma amplia en espacios que albergan información digital. Algunos de estos estándares son:

- Transporte y Comunicación (TCP/IP y Z39.50)
- Formatos de documentos (PDF y HTML)
- Metadatos (XML, MARC 21, Dublin Core, MODS, METS)
- Enlace de citas (OPENURL, CROSSREF, DOI)
- Autenticación (Proxis y firmas digitales).

A su vez García y Caballero (2009)¹³⁹ ofrecen unos esquemas (figura 169 y figura 170) sobre los tipos y funciones de los metadatos:

Metadatos	Definición	Ejemplos
Administrativos	Incluyen datos sobre la creación y control de calidad, datos sobre la gestión de derechos, requisitos del control de acceso y utilización, información sobre la preservación y permiten la gestión a largo y corto plazo.	Tipo y modelo de escáner utilizado, resolución, limitaciones de reproducción, etc.
Descriptivos	Metadatos utilizados para describir o identificar recursos de información. Permiten búsqueda y recuperación de la información, distinguir un recurso de otro y entender el asunto o contenido del mismo.	DUBLIN CORE, MARC; HTML, etc.
Estructurales o Técnicos	Metadatos relacionados con el funcionamiento de los sistemas. Facilitan la navegación y presentación de los recursos electrónicos.	SGML y XML/RDF; EAD
Uso	Metadatos relacionados con el nivel y tipología de uso de los recursos.	Seguimiento de uso y de usuarios
Preservación	Metadatos relacionados con la preservación de recursos.	Documentación de condiciones físicas de los recursos

Figura 169. Clasificación de los metadatos por tipos y funciones (Tomado de García y Caballero 2009)¹⁴⁰

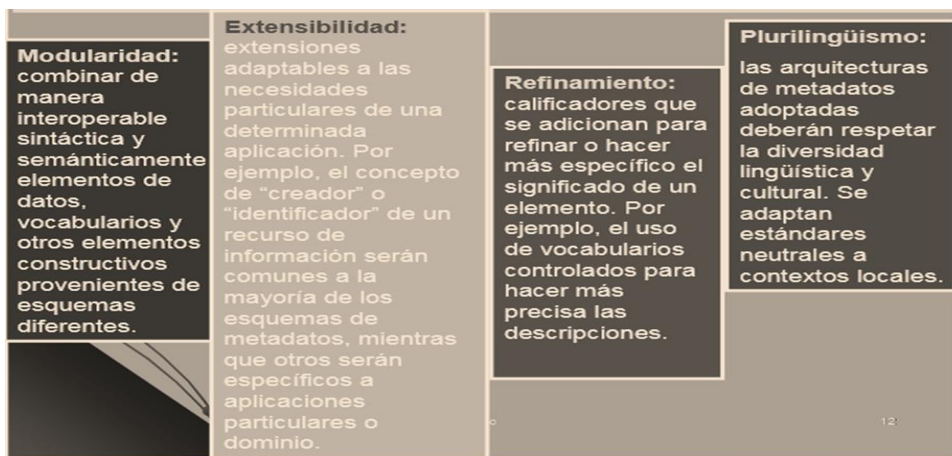


Figura 170. Principios para el diseño de esquemas de metadatos (2001) (Tomado de García y Caballero 2009)¹⁴¹

¹³⁹ Disponible en: <<https://www.bn.gov.ar/resources/conferences/pdfs/25110910b.pdf>> Consulado [15/01/2019]

¹⁴⁰ Disponible en: <https://www.bn.gov.ar/resources/conferences/pdfs/251109_10b.pdf> Consulado [15/01/2019]

¹⁴¹ Disponible en: <https://www.bn.gov.ar/resources/conferences/pdfs/251109_10b.pdf> Consulado [15/01/2019]

Hoy las administraciones públicas buscan crear sistemas tecnológicos bajo estos estándares. Estos posibilitan la búsqueda, recuperación, transferencia, evaluación, archivo y conservación de la información y los datos que se generan y se comparten entre las distintas dependencias o hacia el público. Ello conlleva que las aplicaciones que deseen utilizar estos datos y entregar soluciones en este campo deben prever la aplicación de estándares que convivan con los ya utilizados por la administración pública. Esto garantiza la fidelidad, la interoperabilidad y la compatibilidad de los datos cuando se realiza su migración a otras plataformas, en especial, los repositorios que contienen altos volúmenes de datos como es el caso de las instituciones oficiales. La propuesta *CorpusPAP* y, en específico el *DiPAP*, no se han valido de una ficha de metadatos. Esto obedece a que solo se ha recuperado información de las webs institucionales, pero no se ha compartido ni migrado a otros servidores. Sin embargo, en aras de mostrar lo que se espera llevar a cabo a futuro se incluye un ejemplo aplicado a la conservación de la información de origen de cada término guardado en el banco de datos se puede ver a continuación (figura 171):

The image shows a screenshot of a web-based metadata form titled "Ficha metadatos - términos". The form is structured as follows:

- Header:** "Ficha metadatos - términos" centered at the top. On the left, it says "Dublin Core". On the right, it says "Formato de salida [dcmes-xml](#)".
- Title Field:** A section labeled "Título" with a text input field containing a hyphen (-).
- Topic Field:** A section labeled "Tema" containing several sub-fields:
 - Campo temático general:** A text input field containing "Administración pública".
 - Campo temático de especialidad:** A text input field containing a hyphen (-).
 - Ámbito de especialidad:** A text input field containing a hyphen (-).

Definición
-
País
-
Autor
-
Fuente
-

Editor
-
Fecha
22/08/2017

Colaborador
-
Derechos
-

Términos relacionados
-
Trámites relacionados
-
Documentos relacionados
-

Formato
-
Idioma
español
Tipo de dato
término

Identificador
ter00
Link permanente
https://www.corpuspap.com/corpus/banco-de-terminos/ficha-ter00/
Cita
Autor, "Título", <i>Banco de datos Corpuspap</i> , revisado 20 de abril de 2018, https://www.corpuspap.com/corpus/banco-de-terminos/ficha-ter00/ .

Figura 171. Ejemplo ficha de metadatos en el banco de términos

4.7.4 *Espacio de interacción colaborativa*

Este espacio de discusión busca crear un canal de participación y comunicación con los usuarios del diccionario y del banco de datos. Allí se socializan las dificultades que presentan los usuarios ante la comprensión de términos, trámites y documentos de la administración pública cuando realizan cualquier procedimiento. Para ingresar se puede usar el menú superior en el botón desplegable «Discusión» y escoger una de las opciones («Cómo participar» o algunos de los sectores disponibles) o también a través del botón «Participa ahora» en la presentación central titulada «Discusiones» (figura 172).



Figura 172. Vista de accesos a las discusiones en CorpusPAP

La opción «Cómo participar» busca dar unas instrucciones sencillas para ingresar en el espacio de interacción en tres pasos (figura 173). Esta sección cobra relevancia dado el carácter colaborativo de la propuesta.

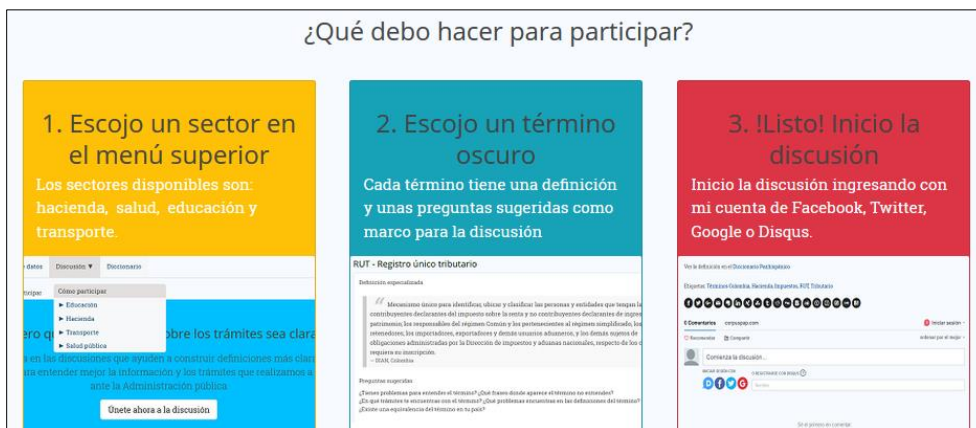


Figura 173. Pasos para participar en las discusiones

El usuario, una vez ha escogido un sector, puede ver los términos que aparecen en discusión (figura 174). Además, haciendo clic en «Leer más» ingresa a la discusión sobre el término.



Figura 174. Vista con ejemplos de términos en discusión

Cada entrada de una discusión está estructurada bajo cuatro elementos básicos: el primero es la definición especializada del término; el segundo corresponde a las preguntas sugeridas al inicio y que guían la discusión. El tercer elemento es el enlace con la definición completa en el *DiPAP* (en el caso que haya una definición¹⁴²) para dar mayores elementos a los usuarios. A su vez sirve para medir el grado de aceptación que puedan tener con las definiciones y con el diccionario en general. Por último, el foro de discusión que permite la interacción de los asistentes, así como compartir la información en las principales redes sociales (figura 175).

¹⁴² Dado que es una propuesta cuenta con solo 16 términos de prueba; por ello, es posible que los usuarios no encuentren las definiciones.

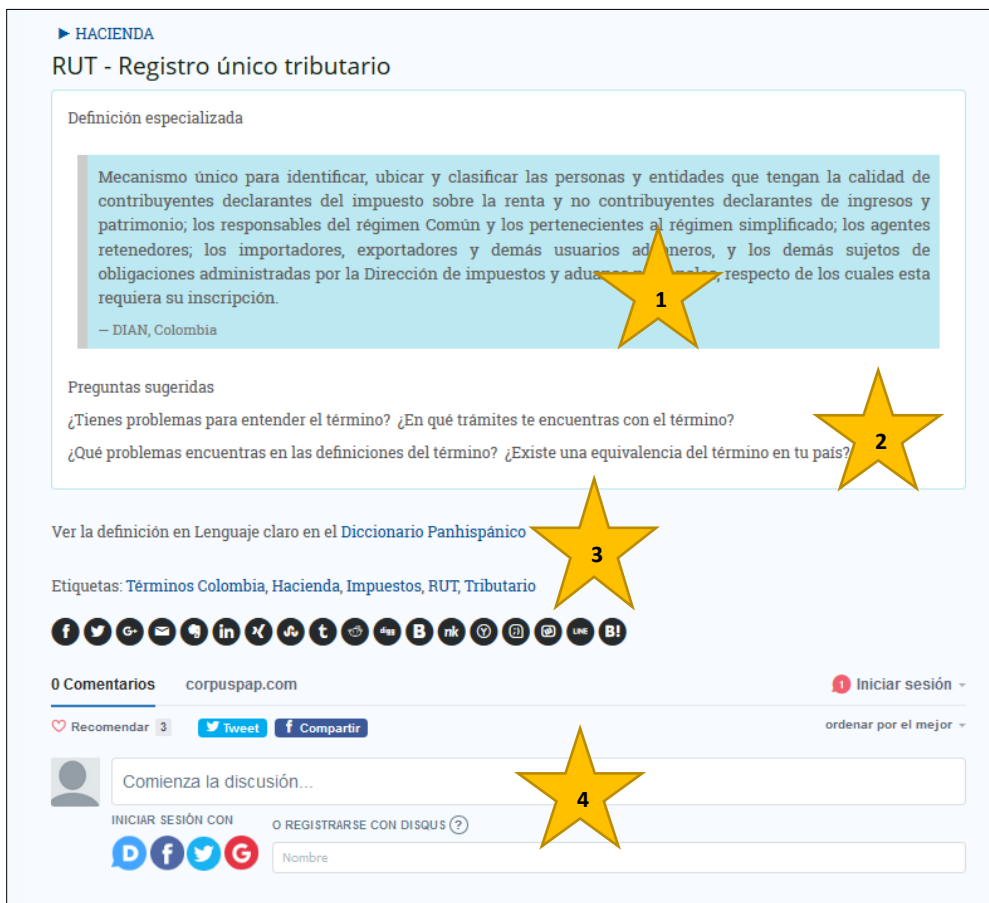


Figura 175. Estructura del término en discusión

4.8 Diccionario Panhispánico de la Administración Pública – DiPAP

El *DiPAP* es un producto lexicográfico integrado al proyecto *CorpusPAP*. Cuenta con definiciones simplificadas en Lenguaje Claro desde una perspectiva panhispánica. Es una propuesta de diccionario digital que busca adaptarse a cualquier usuario que necesite comprender los términos, trámites y documentos de la administración pública. Se puede acceder al diccionario ingresando por el menú superior «Diccionario» o por el botón «Consulta ahora» en la presentación central de «Inicio» (figura 176).



Figura 176. Vista del acceso al *DiPAP*

El usuario puede consultar el diccionario escribiendo en el buscador el término o dirigirse a la lista completa de términos en «Lista de términos» en el submenú superior derecho (figura 177).



Figura 177. Vista del buscador y acceso a la lista de términos del *DiPAP*

4.8.1 Consultar el buscador del diccionario

El buscador del diccionario se soporta en el motor de búsqueda personalizado de Google, el cual cuenta con unos refinamientos específicos que entregan resultados de las definiciones del diccionario. Al escribir en el cuadro de búsqueda, la función autocompletar sugiere alguno de los términos existentes en el diccionario. Una vez escogido el término, el sistema envía un resultado inicial con la definición especializada (figura 178).

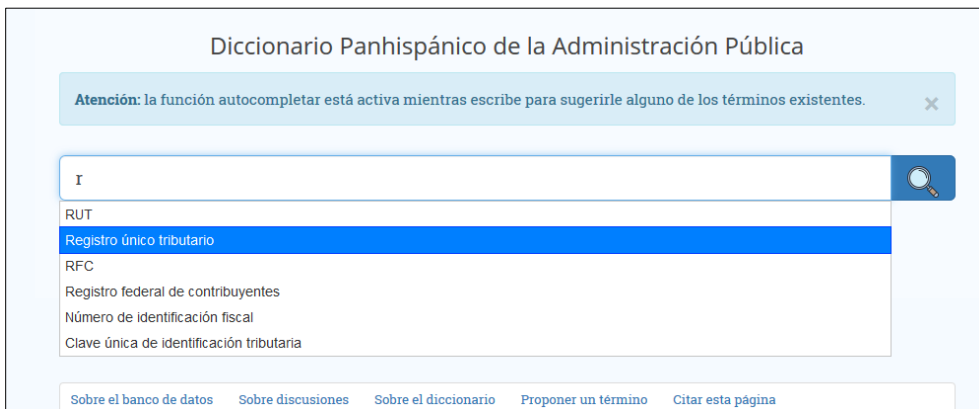


Figura 178. Ejemplo del uso del buscador del *DiPAP*

El resultado se muestra como una antesala a la definición completa. Para desplegar la definición completa el usuario debe hacer clic en el resultado sombreado (figura 179).

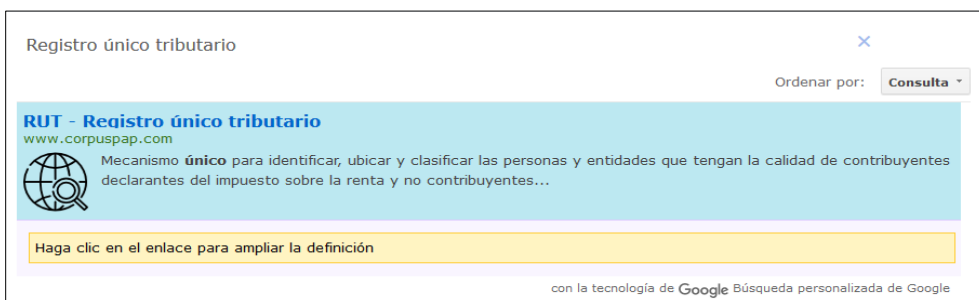


Figura 179. Resultado entregado por el buscador del *DiPAP*

4.8.2 Visualización de la definición en la web

The image shows a web interface for the term "RUT - Registro único tributario". The interface is annotated with numbered boxes from 1 to 13. At the top, there are navigation buttons: "Anterior" (with a left arrow) and "Siguiente" (with a right arrow). The "Anterior" button is labeled "Registro federal de contribuyentes" and the "Siguiente" button is labeled "Clave única de identificación tributaria". A green box with the number 13 is positioned between these buttons. Below the navigation buttons, there are links for "Lista de términos", "Imprimir", and "Ayuda". The main title "RUT - Registro único tributario" is followed by a blue box with the number 1. Below the title, there are filters for "País" and "Sector", with a blue box with the number 3 next to "Sector". A blue box with the number 2 is next to the "Definición" label. A red box with the number 12 is next to the "Ampliación" dropdown menu. The "Definición especializada" section contains a text box with a blue box with the number 4. Below this, the "Simplificación en Lenguaje Claro" section contains a text box with a blue box with the number 5. The "Volumen de búsqueda del término" section features a world map with a blue box with the number 6. Below the map, there is a checkbox labeled "Incluir regiones con volumen de búsquedas bajo" and a text box with the number 7. At the bottom, there is a list of related items: "Equivalencias panhispánicas (otras variedades del español)" with a blue box with the number 7, "Trámites relacionados" with a blue box with the number 8, "Términos relacionados" with a blue box with the number 9, "Documentos relacionados" with a blue box with the number 10, and "Discusiones" with a blue box with the number 11.

Figura 180. Ejemplo de la visualización de la definición en la web

Como se mencionó en 4.6.3, la interfaz de la entrada lexicográfica (tabla 7) está estructurada a partir de cuatro bloques de información donde se destacan trece elementos básicos principales: de información visible, de información semioculta, de información oculta y de navegación asociada.

4.8.2.1 Bloque con información visible

Este bloque muestra la información desplegada y más visible al usuario. En este bloque demarcado en la figura 180 con color azul, forman parte los seis primeros elementos. El primero es el lema, el segundo es el país o los países donde se usa el lema, el tercero es el sector al que pertenece el lema (figura 181).



Figura 181. Bloque con información visible

El cuarto elemento es la definición especializada con enlace a la fuente. El quinto elemento es la simplificación en Lenguaje Claro de la definición especializada (figura 182).

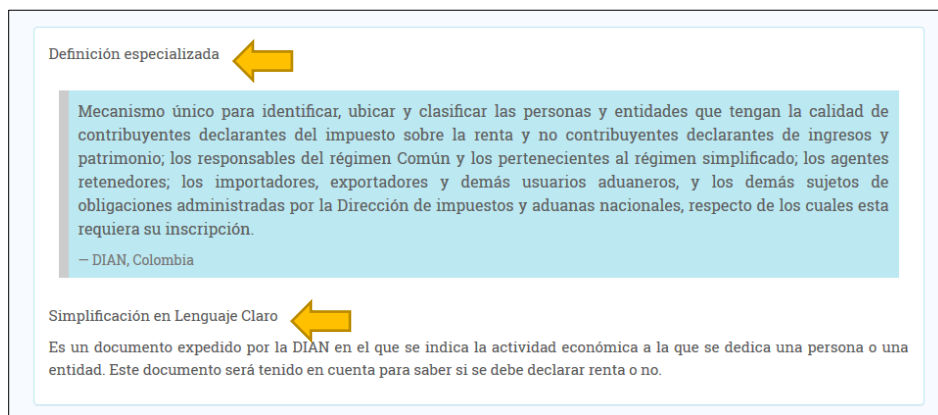


Figura 182. Definición especializada y simplificada en Lenguaje Claro

El sexto elemento refiere al contexto web y muestra el volumen de búsqueda del término a través de Google Trends. Esta tecnología ofrece gráficas que representan la frecuencia con la que se realiza la búsqueda de un término en varias regiones del mundo. El ejemplo muestra en qué país o países se consulta mayoritariamente el término, ponderando la fuerza y la popularidad que tiene en ese país o región (figura 183).

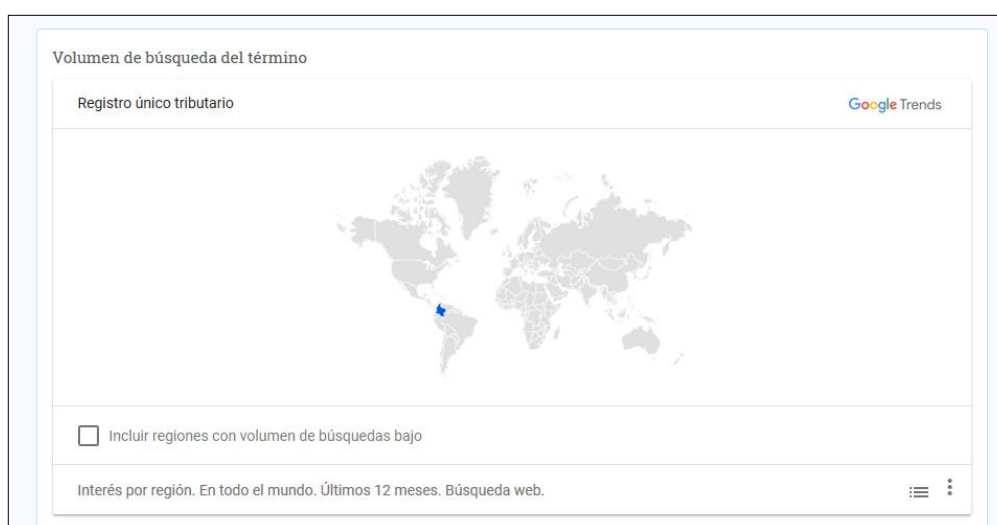


Figura 183. Contexto web y el volumen de búsqueda del término a través de Google Trends

4.8.2.2 Bloque con información semioculta

Este bloque se presenta sin desplegar, solo con los títulos destacados, y forma parte del contenido complementario a la información suministrada por el bloque visible. Se presenta de esta forma para evitar la sobrecarga de la información visible. Basta con dar clic al título para desplegar en acordeón la información oculta. Este bloque, demarcado en la figura x en color naranja, lo constituyen cinco elementos. Siguiendo el orden dado por los elementos constitutivos de los bloques, el séptimo elemento corresponde a las equivalencias panhispánicas entre las variedades del español tenidas en cuenta para este estudio (figura 184).

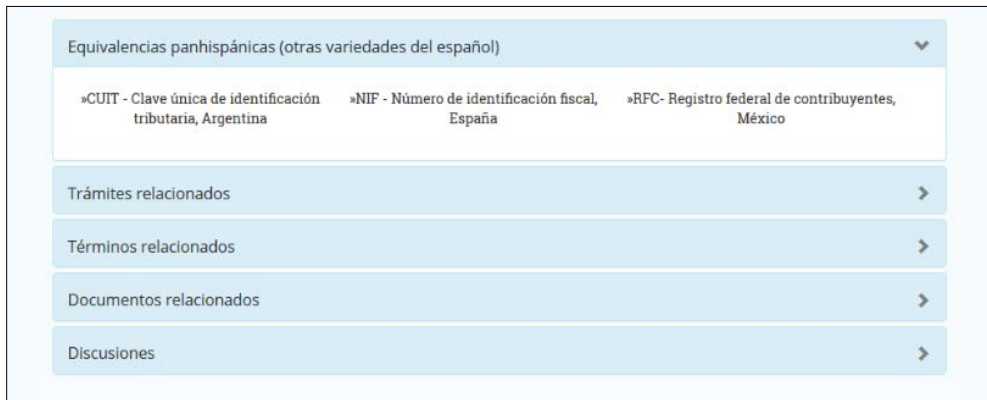


Figura 184. Bloque con información semioculta

En el octavo elemento están los trámites relacionados. De allí se despliega información de los trámites que se asocian directamente al lema. Si estos trámites se convierten en términos del diccionario, estarán enlazados desde aquí a su definición, creando una relación circular de trámites con información relevante (figura 185).

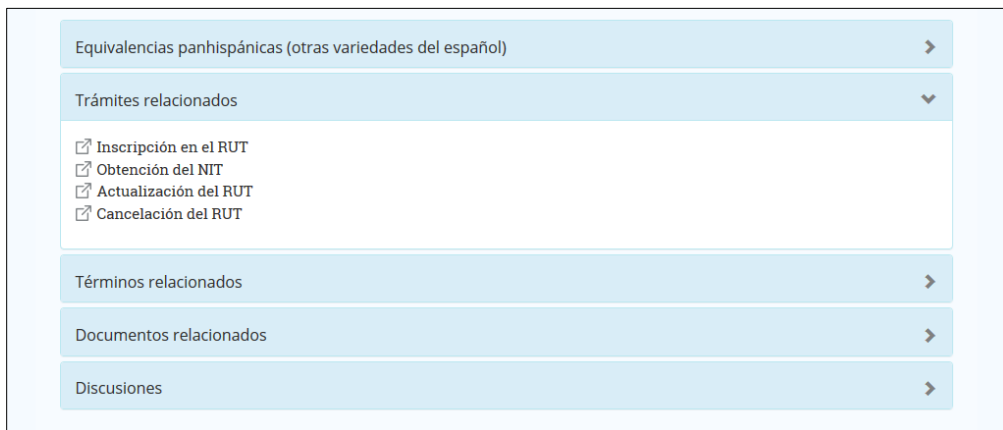


Figura 185. Trámites relacionados en el bloque de información semioculta

El noveno elemento lo constituyen los términos relacionados y que se despliegan como una lista de nuevos lemas para ser agregados al diccionario. Los que han sido incorporados cuentan con un enlace hacia su definición (figura 186).

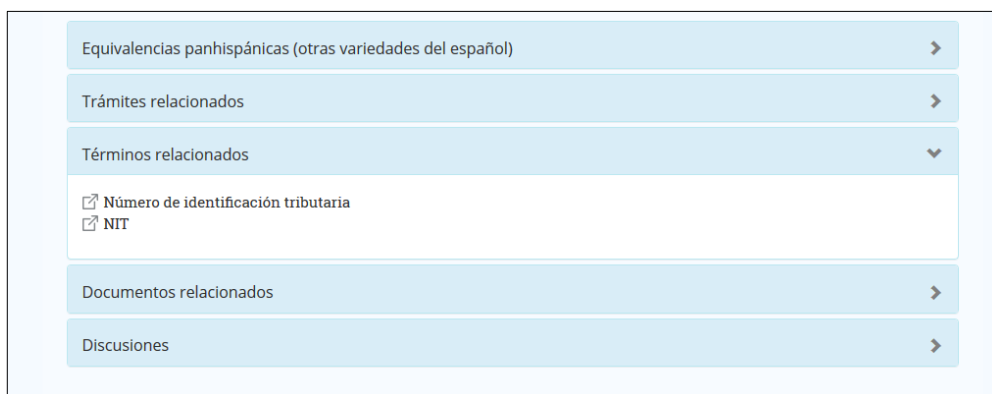


Figura 186. Términos relacionados en el bloque de información semioculta

En el décimo elemento se ubican los documentos relacionados y que están asociados a los trámites (figura 187).

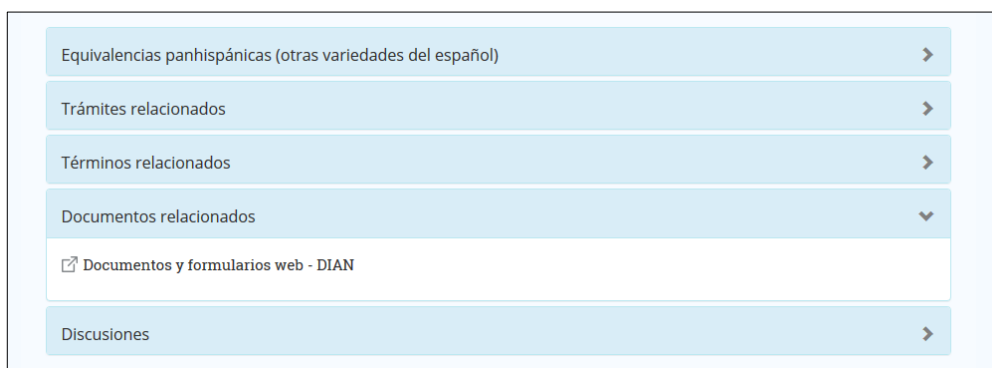


Figura 187. Documentos relacionados en el bloque de información semioculta

El undécimo elemento es la participación en la discusión, que enlaza con el foro donde se discute sobre la definición del término. Ofrece al usuario la posibilidad de unirse a la discusión y de colaborar con la construcción del diccionario (figura 188).

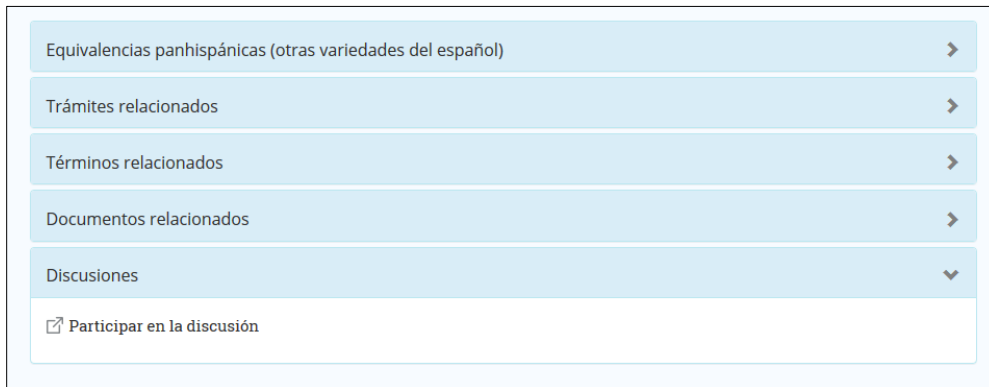


Figura 188. «Discusiones» en el bloque de información semioculta

4.8.2.3 Bloque con información oculta

Este bloque, demarcado en la figura 180 en color rojo, presenta un menú que puede desplegar enlaces hacia información oculta dentro de la misma página web. El decimosegundo elemento es primordial para los usuarios que desean ampliar la información que le ha sido entregada visiblemente. A través de un menú se presentan seis ítems ocultos que amplían los elementos antes descritos. De igual modo, proporcionan nueva información al contexto de la definición. La ampliación muestra antónimos, contexto web, el espacio de discusión, enlaces relacionados, ficha terminológica y los sinónimos (figura 189).

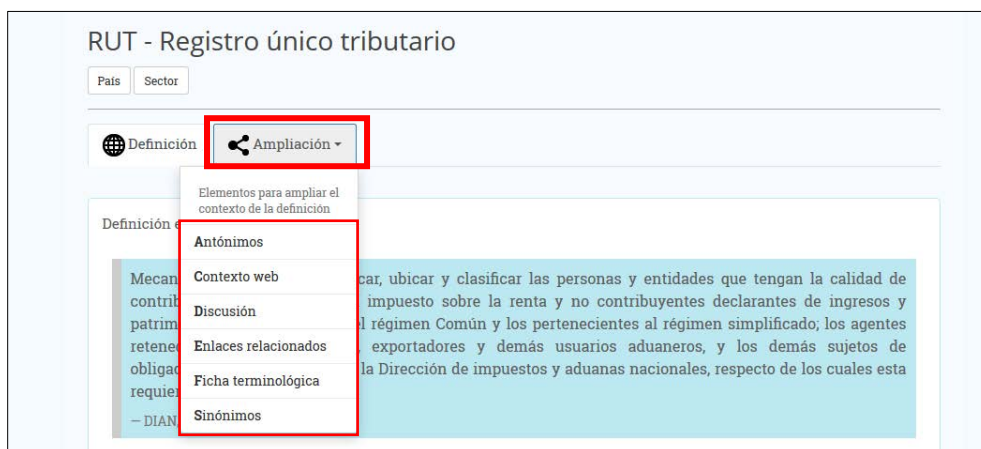


Figura 189. Bloque con información oculta

Algunos ítems ofrecen la información relacionada con los sinónimos y los antónimos. En cuanto al contexto web se muestra la popularidad del término en internet, los países donde más se consultan, así como los temas y consultas que se relacionan con el término (figura 190 y 191).

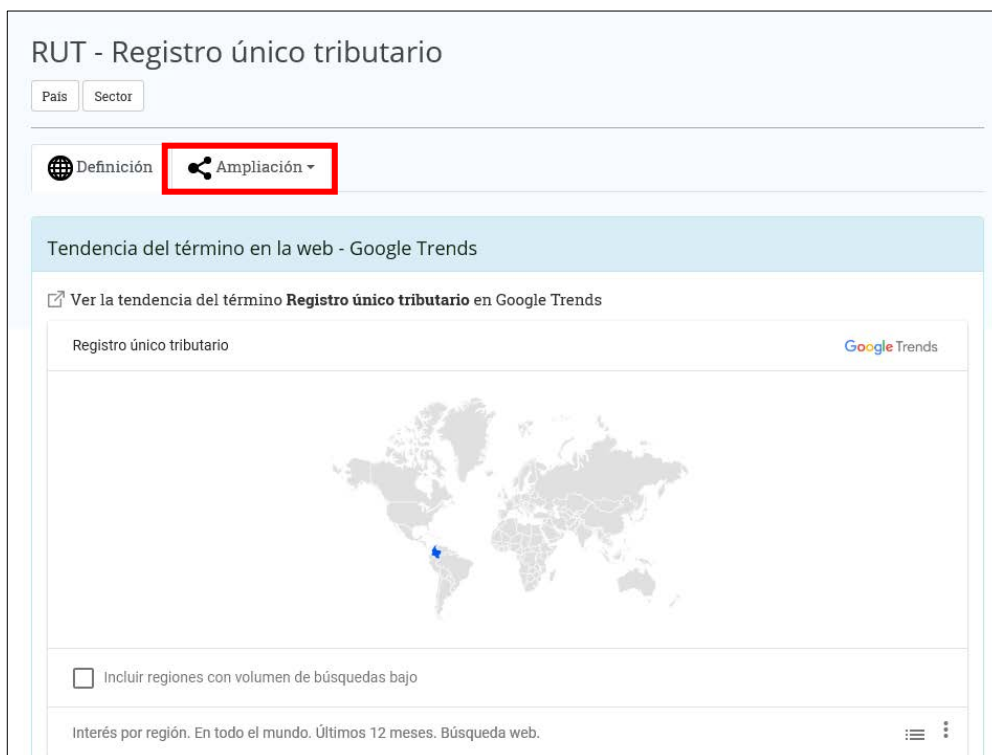


Figura 190. Ampliación del contexto web del término



Figura 191. Ampliación del contexto web sobre temas y consultas que se relacionan con el término

La ficha terminológica recoge los datos que se visualizan en la definición de cada término. La sistematización de las fichas permite controlar los datos y facilita la comunicación con los metadatos del banco de datos que alimentan los elementos de la definición. A continuación, puede verse un ejemplo de la ficha del término «Registro único tributario» (figura 192).

Ficha terminológica	
Id: def002	Última modificación: 24/04/2018.
Término	Registro único tributario
Dominio	<p>Campo temático general</p> <p>Administración pública</p> <p>Campo temático de especialidad</p> <p>hacienda</p> <p>Ámbito de especialidad</p> <p>económico, tributario</p>
Convención terminológica	Mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del Régimen Común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción.
Traducción al lenguaje claro	Es un documento expedido por la DIAN en el que se indica la actividad económica a la que se dedica una persona o una entidad. Este documento será tenido en cuenta para saber si se debe declarar renta o no.
Sigla o acrónimo	RUT
Sinónimo	-

Contexto
Documento (formato/formulario)
☑ Documentos y formularios web
Trámite
☑ Inscripción, actualización y cancelación del RUT
Ejemplo
-
Contexto web
☑ Google Trends
Institucional
☑ DIAN

Fuente
☑ Dirección de impuestos y aduanas nacionales - DIAN (Colombia)
Antónimos
-

Equivalencias panhispánicas
CUIT - Clave única de identificación tributaria, Argentina NIF - Número de identificación fiscal, España RFC - Registro federal de contribuyentes, México

Términos relacionados
Número de identificación tributaria NIT
Trámites relacionados
☑ Inscripción en el RUT ☑ Obtención del NIT ☑ Actualización del RUT ☑ Cancelación del RUT

Documentos relacionados
☑ Documentos y formularios web
Editor
María Betulia Pedraza
Fecha
24/04/2018

Figura 192. Ejemplo de la ficha del término «Registro único tributario»

4.8.2.4 Bloque de navegación asociada

Este bloque demarcado en el gráfico con color verde presenta opciones que facilitan la navegación y la asociación entre términos cercanos. Este bloque se marca como el decimotercer elemento que establece una relación entre términos cercanos. Ello permite la navegación de manera más sencilla, a través de enlaces asociados y un cuadro de búsqueda. En la parte superior se ubican dos enlaces con el siguiente y el anterior término (figura 193).

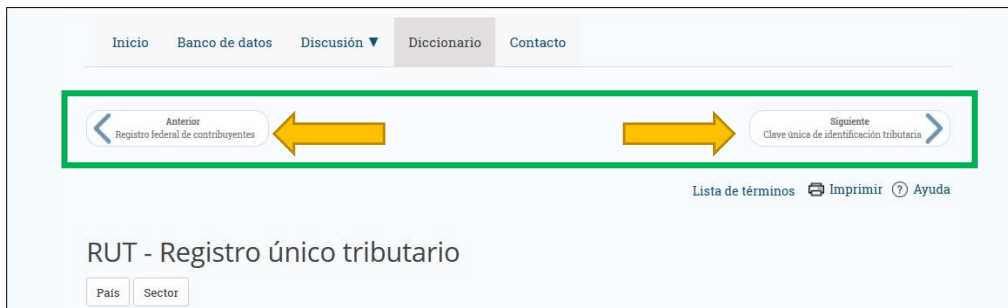


Figura 193. Bloque de navegación asociada

En la parte inferior se encuentra el cuadro de búsqueda que permite explorar un nuevo término (figura 194).

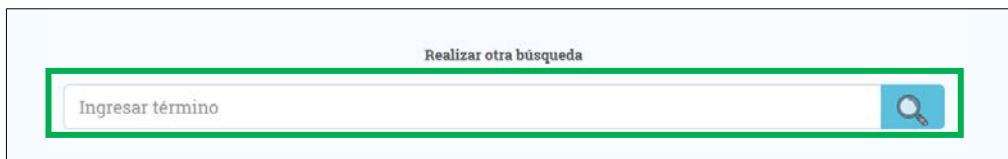


Figura 194. Cuadro de búsqueda en el bloque de navegación asociada

4.8.3 Lista de términos

«La lista de términos» es una opción de búsqueda que a través de un filtro facilita encontrar el lema por el que se indaga. Una vez filtrado el término, se hace clic en el resultado para ir a la definición (figura 195).

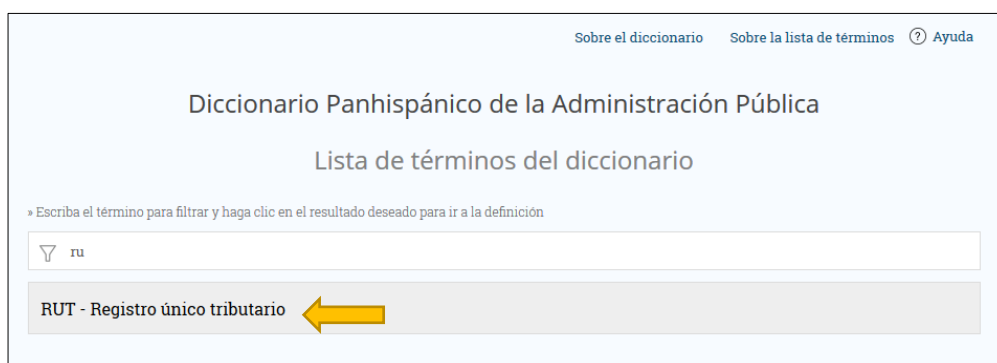


Figura 195. Ejemplo de filtrado en lista de términos del *DiPAP*

En cada definición hay un enlace hacia la lista de términos en el submenú en la parte superior derecha (figura 196). Cabe recordar que el *DiPAP* permite dos tipos de búsqueda: a través del buscador y consultando la lista de términos.

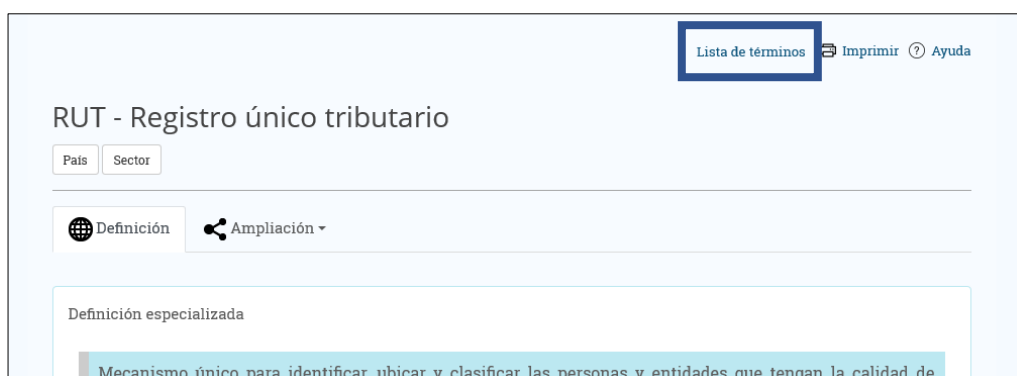


Figura 196. Enlace directo a la lista de términos en una definición

4.9 App *CorpusPAP*

En la actualidad, internet y la creación de aplicaciones de software se han convertido en una necesidad para el desarrollo de toda clase de proyectos académicos, comerciales y/o educativos. De allí la necesidad de conocer las posibilidades que existen para poder acceder a ellas y a todos los recursos que ofrecen. La tecnología de las apps crece de manera vertiginosa, facilitando el uso y otorgando la mejor experiencia al usuario, además de

lograr eficientemente el objetivo de llevar a un proyecto a conectar con una audiencia global. Ahora bien, todas las aplicaciones no son iguales. Existen las aplicaciones web que están conectadas necesariamente a internet; las de escritorio que son descargadas en el PC y pueden funcionar *online* (necesitan internet) u *offline* (no requieren internet); por último, están las aplicaciones móviles que son descargadas en el móvil y pueden funcionar *online* u *offline*.

Para el proyecto *CorpusPAP* se probó la plataforma *Appmaker* para crear una sencilla aplicación de escritorio, conectada a Internet, a partir de la página web del proyecto. La plataforma app permite descargar de forma segura la aplicación desde la tienda al PC y una vez instalada, es ligera y funciona independiente del navegador. A continuación, vemos el sitio de descarga (figura 197) y la aplicación abierta en el PC (figura 198)¹⁴³.

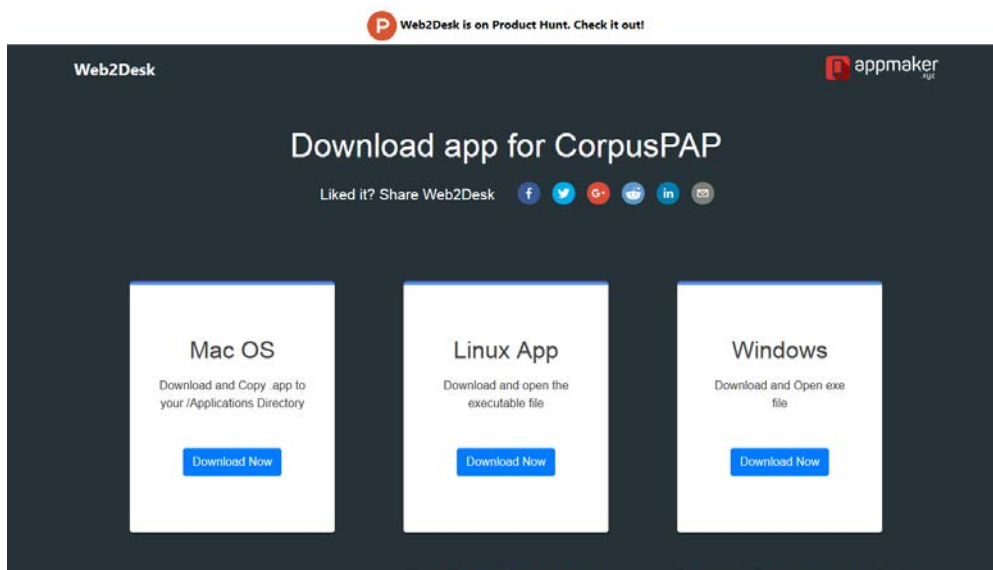


Figura 197. Sitio de descarga de la App de CorpusPAP

¹⁴³ Disponible en <<https://desktop.appmaker.xyz/download/c7efbe86-de62-4193-aa5c-857dd2daf66b>>

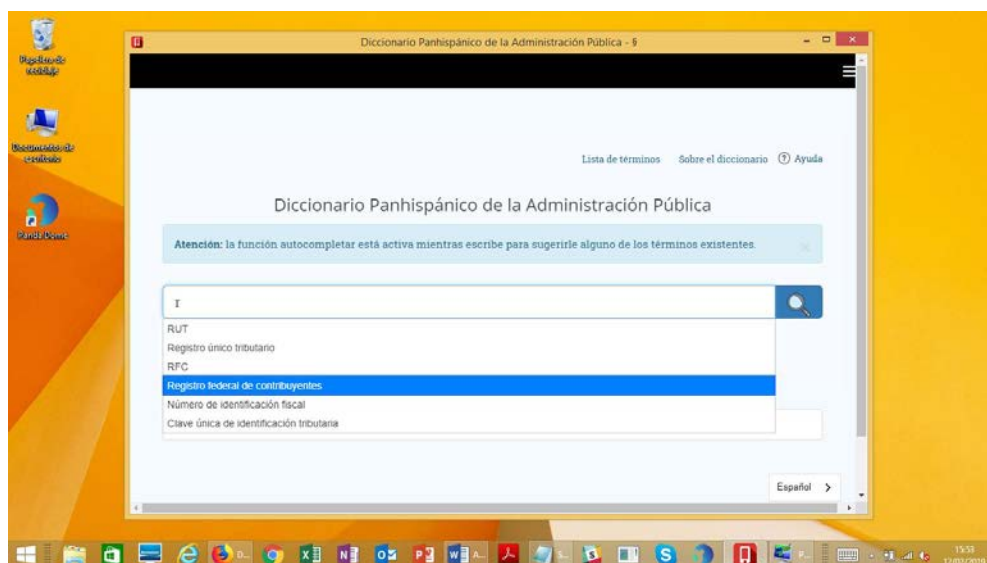


Figura 198. Visualización de la App CorpusPAP en el escritorio

4.9.1 ¿Por qué crear una aplicación para un proyecto lexicográfico?

Actualmente, internet y *offline* están compitiendo por una nueva audiencia, la audiencia global. Esto debido a que cada día es más importante contar no solo con una página web, si no con una aplicación. La app facilita la consulta en el terreno digital y resuelve de forma sencilla la necesidad de información del usuario cada vez más familiarizado con las apps. De esta forma, crear una aplicación de escritorio, una aplicación web o móvil dan valor añadido al producto lexicográfico respecto a otras alternativas de publicación.

Es importante no pasar por alto lo que menciona Gartner (Matson, 2017) en su estudio sobre la interacción que se proyecta en un 70% para el 2022 y el alto porcentaje de búsquedas que se realizan hoy en día desde dispositivos móviles. Esta tendencia ha influido también en el cambio de política de Google al priorizar las webs móviles frente a las webs de escritorio. Resultado de este giro los resultados de búsqueda se dan en función de si se realizan a través de dispositivos móviles o de un PC. Ante este panorama, el desarrollo de soluciones digitales en apps móviles parece ganar mayor ventaja. Con ello se lleva la experiencia de usuario de los

dispositivos móviles a una nueva dimensión, en donde aparecen con fuerza tecnologías avanzadas como la realidad aumentada y la Inteligencia Artificial (IA).

Por lo tanto, ofrecer una buena aplicación móvil que mejore la usabilidad y la experiencia del usuario, tendrá mayores posibilidades de llegar a una mayor audiencia y tener un mayor impacto que el resto de las aplicaciones. Ello no significa abandonar las otras opciones. Se trata de entregar productos lexicográficos integrales capaces de adaptarse a la era digital y a las tendencias de comunicación con los usuarios. Estas apps necesitan de la disposición de recursos, innovación e investigación. Sin ellos, no sería posible llevar a cabo los procesos de desarrollo que comportan el paso por distintas pruebas y mejoras, antes y después de ser puesto en manos de los usuarios.

Pero ¿cómo crear una app? puede que sea una de las primeras preguntas antes de iniciar un proyecto de creación y desarrollo del recurso tecnológico. Sin embargo, el mayor problema pasa por si se dispone de la inversión para llevarlo a cabo. También, si se requiere de contratar a profesionales en el área o si se opta por aprender y construirla por sí mismo. Cualquiera que sea la respuesta implica tener algunos conocimientos básicos sobre este tema y la disposición de recursos económicos para finalizar el proyecto.

Sin embargo, antes de invertir grandes recursos, toda propuesta nueva necesita un banco de pruebas que permita evaluar su funcionamiento y utilidad. Es así como aparecen las plataformas app, entendidas como plataformas generadoras de aplicaciones nativas y web, que se convierten en una opción económica que no requiere de mayores conocimientos de programación para lograr el diseño y desarrollo de un proyecto de app. Estas plataformas permiten la creación y desarrollo de aplicaciones completas de una forma rápida y sencilla. Dentro de los servicios que prestan destacan las pruebas de funcionamiento y funcionalidad ante usuarios. Con ello se mide el potencial que puede tener y así poder establecer un posterior desarrollo.

También puede servir para mostrar y presentar un proyecto de producto lexicográfico funcional de cara a captar los recursos necesarios para su desarrollo completo.

Actualmente existen muchas plataformas app. Algunas de las más importantes son:

1. App Inventor 2 de Google
2. Mobincube
3. GoodBarber
4. Velneo
5. OctopusApp
6. Swiftic

4.9.2 *Aplicaciones web*

Son aquellas aplicaciones de software que los usuarios pueden utilizar accediendo a la web a través de internet y de un navegador. Estas aplicaciones web son muy populares debido a que solo es necesario usar un computador con un navegador web y conectarse a internet. Además, como no dependen del sistema operativo para su funcionamiento, consumen menos espacio en el disco y menos memoria RAM que cualquier aplicación que requiera ser instalada en el sistema. Con la ausencia de instalación previa, el ahorro de tiempo es considerable, son fáciles de usar y apenas se necesitan conocimientos básicos de informática para trabajar con ellas. De otra parte, facilitan el trabajo colaborativo entre múltiples usuarios ya que pueden trabajar al mismo tiempo. Además, las aplicaciones web están disponibles y son accesibles en cualquier lugar desde un PC, un portátil, un móvil o cualquier otro dispositivo. Aunque esta aplicación es completamente dependiente del internet, la creciente cobertura mundial y el aumento de la velocidad de banda de las redes hace que en poco tiempo haya dejado de ser un problema.

4.9.3 Aplicaciones de escritorio

En cuanto a las aplicaciones de escritorio o de PC, la forma clásica de aplicaciones, han venido perdiendo terreno ante las aplicaciones web, debido a que es necesaria la descarga e instalación en el sistema operativo para poder usarlas. Sin embargo, este tipo de software suele ser más completo que su versión web. Estas aplicaciones utilizan un mayor número de recursos, tanto de la CPU como del RAM del equipo. Por tanto, son más pesadas, y si no se cuenta con un equipo con suficiente capacidad, puede ralentizar otras operaciones. A pesar de todo esto, sigue ofreciendo estabilidad y posibilidad de recuperación ante cualquier fallo.

4.9.4 App móviles

Según afirma la consultora Gartner (Matson, 2017) en su estudio de 2017 *Market Guide for Mobile Application Testing Services*¹⁴⁴, el 70% de las interacciones que se llevarán a cabo en 2022 tendrán lugar sobre un dispositivo móvil, y en 2020 ya habrá 21.000 millones de dispositivos conectados. Esto pone al móvil en el centro de la comunicación global, siendo éste el dispositivo sobre el que recae los objetivos de todos los proyectos que aspiran a llegar a una audiencia mundial. En este sentido, las aplicaciones móviles toman mayor relevancia.

En cuanto a los diseños, estas apps móviles tienen una interfaz cada vez más sencilla e intuitiva, con un flujo de comunicación entre la aplicación y el usuario de una forma natural y lógica. Ante esto, la característica de usabilidad tiene una gran importancia y el enfoque de éxito de la creación está definida por la *experiencia de usuario* (UX)¹⁴⁵. Por lo general, estas

¹⁴⁴Estudio de mercado hecho por la analista Susanne Matson para la firma consultora Gartner, en <<https://www.gartner.com/doc/3751863/market-guide-mobile-application-testing>>

¹⁴⁵ *User experience* o experiencia de usuario. Es el conjunto de factores y elementos que existen en el proceso de interacción del usuario con respecto a un producto o servicio. Tomado de <<https://www.digival.es/blog/experiencia-de-usuario-ux-concepto-y-factores/>>

aplicaciones son ligeras, estables, y presentan pocos errores o caídas, además, han disminuido el tiempo de ejecución.

En definitiva, las aplicaciones móviles frente a las otras aplicaciones ofrecen mayor velocidad y funcionan con mayor rapidez debido a que son descargadas directamente en los dispositivos de los usuarios. Otro aspecto destacable es la mejor adaptación a las necesidades del usuario bajo un enfoque de usabilidad con un diseño intuitivo que busca la mejor experiencia de usuario y la obtención de los máximos resultados. De igual forma, esta app puede actualizarse automáticamente vía internet como cualquier aplicación web. Además está disponible *offline* para que funcione sin conexión a internet, permitiendo que los usuarios naveguen por las opciones que ofrezca la aplicación.

4.10 El *CorpusPAP* y las Humanidades Digitales

La propuesta de la que se ocupa este trabajo forma parte de las Humanidades Digitales. El *CorpusPAP* y el *DiPAP* son productos digitales que se han valido de herramientas y programas informáticos para documentar y plantear una forma de tratamiento de la terminología especializada de la administración pública. Frente a los proyectos y productos generados desde esta perspectiva, existen formas de evaluar su viabilidad y su calidad. En el caso del proyecto *CorpusPAP* se ha tenido en cuenta la «Guía de buenas prácticas para la elaboración y evaluación de proyectos digitales en las Humanidades¹⁴⁶» para establecer su viabilidad, sus fortalezas y los aspectos mejorables. Los criterios que contiene la Guía se pueden consultar en el anexo # 2. Estos criterios constituyen el formulario de evaluación en línea propuesto por la Red de Humanidades

¹⁴⁶ En abril de 2018 se celebraron las Primeras Jornadas de Humanidades Digitales organizadas por la Red de Humanidades Digitales y el CORE de Patrimonio de la Universitat Autònoma de Barcelona, con la colaboración de la Facultad de Filosofía y Letras, la Escuela de Ingeniería y el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Cultura. En el marco de este evento académico fue posible conocer de esta guía.

Digitales de la UNAM¹⁴⁷. La figura 200 muestra los resultados de la evaluación a la que se sometió la propuesta *CorpusPAP* con su producto lexicográfico integrado *DiPAP*.

RED DE HUMANIDADES DIGITALES

INICIO ACERCA Página RedHD

FORMULARIO DE EVALUACIÓN PARA PROYECTOS DE HUMANIDADES DIGITALES

La RedHD pone a su disposición la herramienta de evaluación para proyectos digitales en Humanidades la cual consiste en 6 secciones y un total de 35 preguntas. Simplemente coloca el título del proyecto y su dirección URL y contesta las diferentes secciones. Cada sección ofrece información adicional y se puede ver pasando el cursor encima. También puedes consultar la [Guía de buenas prácticas y las preguntas en PDF](#). Una vez que hayas contestado todas las preguntas, oprime enviar y se generará una evaluación del proyecto basado en tus respuestas.

This is the Spanish version. The English version of this tool is available at : <http://humanidadesdigitales.net/evaluacion/eng>

Título del proyecto

URL

1 INFORMACIÓN DE LOS RESPONSABLES (6 PREGUNTAS)

1.1 ¿Es evidente quién o quiénes son responsables de la publicación?

Si No N/A

Figura 199. Formulario de evaluación en línea para proyectos de Humanidades Digitales

¹⁴⁷ Disponible en: <<http://humanidadesdigitales.net/evaluacion/>> [Consultado: 22/04/2018]

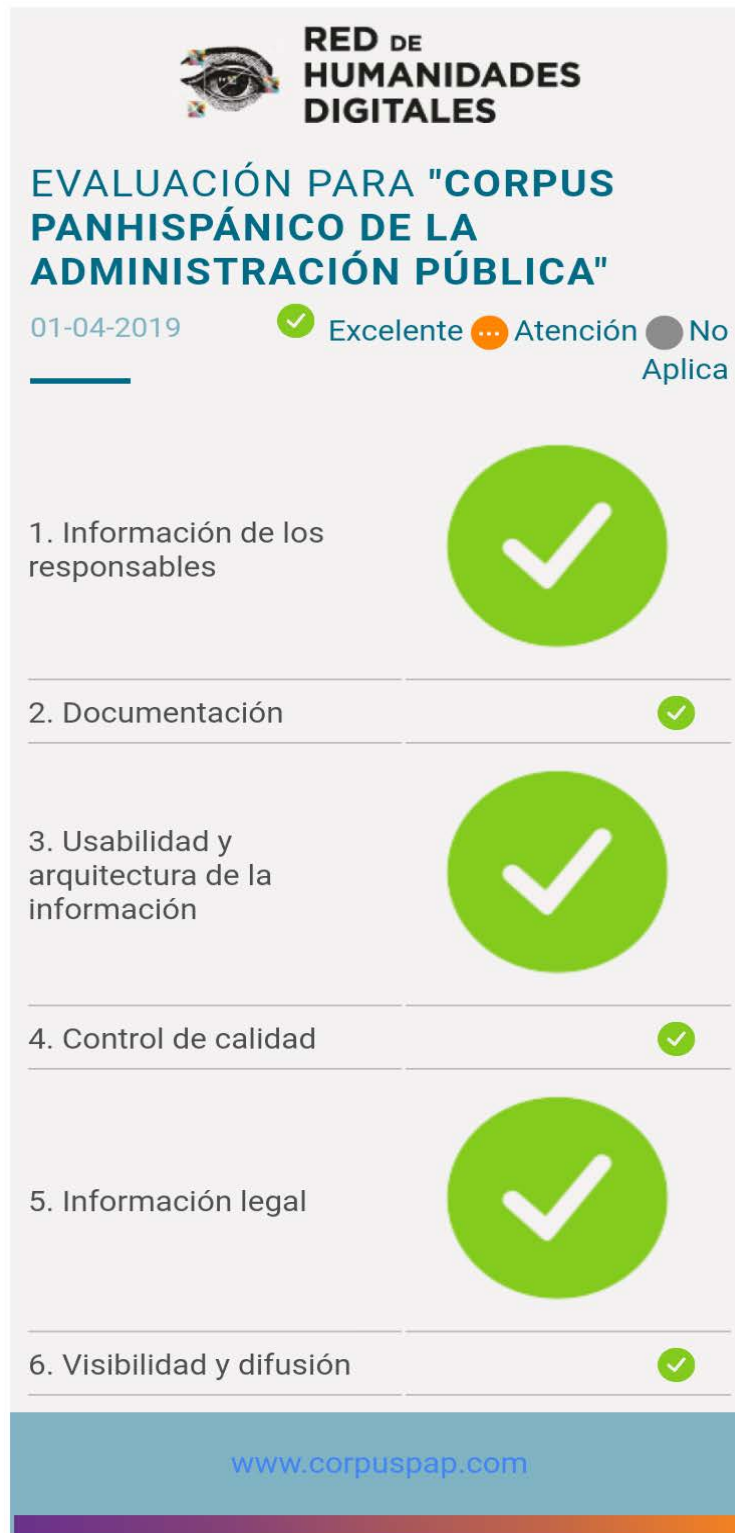


Figura 200. Resultados de la evaluación de la propuesta CorpusPAP

4.10 RECAPITULACIÓN

La irrupción de las tecnologías digitales ha revolucionado las formas de realizar y también de presentar productos lexicográficos. Esto ha permitido la personalización de diccionarios y también el acceso a la información de una manera rápida. Además, los resultados de la búsqueda cada vez gozan de mayor precisión gracias al mejoramiento de los sistemas de recuperación de información. El *DiPAP*, como producto fundamentado en la Teoría funcional de la lexicografía, ha querido añadir una manera novedosa de acceder a la interfaz de la entrada lexicográfica evitando la sobrecarga informativa. Esto ha sido posible mediante la implementación de bloques a los que el usuario podrá acceder de acuerdo con sus necesidades. Desde luego, es una propuesta que necesitará ponerse a prueba y es allí donde se constatarán sus verdaderos alcances.

5. CONCLUSIONES

Las conclusiones que aquí se presentan están agrupadas en cuatro bloques. El primero de ellos se refiere a la recapitulación general que muestra la trayectoria de la investigación realizada, al tiempo que se revisan los objetivos propuestos y las hipótesis planteadas. El segundo bloque aborda las conclusiones derivadas de los temas tratados. El tercero expone las conclusiones obtenidas del diseño digital del banco de datos *CorpusPAP* y de la propuesta lexicográfica *DiPAP*. Por último, se incluyen las líneas de investigación que se han identificado con el transcurrir de la propuesta desde varias perspectivas: la diatópica, la terminológica, la lexicográfica y la tecnológica.

Recapitulación general

Este trabajo, desde su título, centró su atención en los retos que supone una propuesta lexicográfica que aborde una nomenclatura especializada. Dentro de los principales desafíos sobresale la identificación del tipo de usuario destacando sus características y necesidades en situaciones extralxicográficas determinadas. Aquí se incluyen otros aspectos tenidos en cuenta en este trabajo y que se desarrollan en el marco teórico y también en el *CorpusPAP* y, de manera específica, en el diseño del *DiPAP*. Dentro de estos temas figuran los que se constituyeron en los cuatro fundamentos teóricos de esta tesis. Estos temas fueron desarrollados en los cuatro capítulos que la conforman.

En el ámbito hispano el usuario de un diccionario o de cualquier otro producto lexicográfico no presenta las mismas características lingüísticas. Con frecuencia se alude al español americano como si fuese un solo bloque lingüístico y es evidente que no es así. La diversidad no es un rasgo exclusivo de la lengua general. Esta característica está presente en la lengua

especializada, o al menos, quedó patente en al realizar la investigación sobre la lengua de la administración pública.

La intención generalizadora orientada hacia normalizar tanto trámites como términos de la administración pública tiene dos matices. Uno de ellos da cuenta de la necesidad propia de las lenguas especializadas de estandarizar sus nomenclaturas y así no menoscabar su precisión. Otro guarda relación con el desconocimiento de las diferencias que algunas lenguas especializadas presentan desde el punto de vista diatópico. Esta última cobra importancia cuando se elaboran productos lexicográficos panhispánicos.

Este trabajo ha situado el estudio de la democratización de la terminología de la administración pública a partir de un recurso lexicográfico integrado en una base de datos en línea. También ha procurado resaltar la importancia del usuario no experto en el uso de la lengua especializada de la administración pública. Estas intenciones se materializan a la luz de la política del Lenguaje Claro.

Desde una perspectiva general se puede concluir que el lenguaje de la administración pública no solo se ubica dentro de los lenguajes especializados, también forma parte de los lenguajes sectoriales. Como característica fundamental presenta una doble condición de comunicabilidad: por un lado, la que se establece entre profesionales del área y, por otro, entre los funcionarios y la ciudadanía. Esta propuesta de trabajo se decantó por esta última relación, probablemente la más compleja y la que más retos supone.

En principio, esta propuesta de investigación se proyectó como un ejercicio de documentación de la nomenclatura del campo de especialidad de la administración pública en cuatro países de habla hispana. Sin embargo, la observación del contenido de los vaciados iniciales realizados a partir de los diccionarios y otros productos lexicográficos mostraron que, en algunos casos, los términos presentaban una alta especialización y en otros, aunque no la presentaran, eran términos aislados que requerían de un contexto de

uso. Este contexto se puede apreciar mejor en la interacción entre ciudadano y administración, específicamente en la realización de los trámites.

El trámite como punto de encuentro entre administración y usuario concentraba una serie de desafíos. Uno de ellos era la presencia de léxico opaco que, de acuerdo con las consideraciones realizadas en los capítulos II y III de este estudio, representan uno de los mayores problemas para la ciudadanía en general. Aquí se ubican los problemas para comprender el contenido de un documento, bien sea de carácter informativo o un documento que requiera ser diligenciado y los problemas de comprensión del contenido de la interacción oral.

La necesidad de contemplar al usuario potencial del producto lexicográfico atendiendo a sus características y necesidades de información particulares implica diseñar productos adaptables. En este sentido, la irrupción de las tecnologías digitales es una oportunidad que tiene la lexicografía para adaptarse a este nuevo paradigma de personalización. La lexicografía digital debe tratar de adaptarse a los retos que comporta la minería de datos. De allí, el aprovechamiento de *big data*. Como sostiene Nielsen (2015: 112) son datos desestructurados que, en el proceso de minería, el lexicógrafo deberá depurar. Es evidente la necesidad de incorporar la tecnología en la realización de proyectos lexicográficos. La simbiosis surgida entre lexicografía y tecnologías digitales permite la personalización de los productos lexicográficos, esto es, su adecuarlos a las exigencias de cada usuario. Se debe poner en las manos del usuario solamente aquella información que desea acceder, y no abrumarlo con información que no necesita. Esto supone tener en cuenta aspectos como el grado de identificación que presente el usuario con la información presentada. Los dos factores de identificación probablemente sean: a) la variedad de la lengua, b) el grado en que la información ofrecida solucione o, al menos, procure otros elementos de juicio para solucionar un problema comunicativo, de comprensión, principalmente.

Las TIC han traído una serie de exigencias sobre la disponibilidad de información en los productos lexicográficos. Además de los programas informáticos destinados al tratamiento de léxico general y especializado, los equipos multidisciplinares para la realización de proyectos lexicográficos son fundamentales. Se trata de la participación de profesionales de distintas áreas que en entornos colaborativos puedan ofrecer sus conocimientos, como es el caso de ingenieros informáticos y de inteligencia artificial. Los productos lexicográficos sobre lenguas especializadas no solo son cuestión de lexicógrafos y expertos en el ámbito de especialidad.

Objetivos de la propuesta

Esta propuesta de trabajo planteaba seis objetivos que se han tratado de alcanzar por medio del desarrollo teórico y metodológico. Considero que los objetivos trazados se han cumplido. Su concreción se hace manifiesta principalmente en el capítulo IV y en el sitio web <<https://www.corpuspap.com/>>. Frente a la base de datos se reutilizaron los datos obtenidos del vaciado inicial y fueron incorporados en la web a fin de constituir un banco de términos abierto. Frente a los criterios lexicográficos, dialectales y de implicación del Lenguaje Claro, todos han quedado representados en el diseño de la interfaz del usuario. De igual manera, se buscó que el diseño web se ajustara a los criterios de usabilidad y navegabilidad. Este trabajo ha propuesto el estudio de la democratización de la terminología de la administración pública a partir de un recurso lexicográfico integrado en una base de datos en línea. También ha procurado mostrar la importancia del usuario no experto en el uso de la lengua especializada de la administración pública. Estas intenciones se alcanzan a la luz de la política del Lenguaje Claro.

Hipótesis

Las cinco hipótesis planteadas surgieron a partir de la valoración de las necesidades de los usuarios. Con estas hipótesis ellas se quería verificar la pertinencia de una herramienta lexicográfica destinada a usuarios no expertos en el campo de la administración pública.

El acceso a las fuentes documentales provenientes de instituciones de la administración pública, así como la consulta de trabajos de investigación realizados en el marco de la comunicación administrativa, mostró que efectivamente la comunicación clara entre Estado y ciudadanía es fundamental para el funcionamiento adecuado del sistema administrativo de un país. Estos hallazgos se muestran en los capítulos II y III.

En el capítulo II se abordó el movimiento Lenguaje Claro donde se mostraron las principales iniciativas llevadas a cabo alrededor del mundo y, en específico, en Argentina, Colombia, España y México. Cabe señalar que solo en Argentina se ha tenido en cuenta la inclusión de un recurso lexicográfico que involucra el Lenguaje Claro. Lo anterior es un indicativo de que hasta el momento son muy pocos los casos en los que se tiene en cuenta al usuario no experto. Por lo general, las propuestas documentadas en este capítulo se realizaban desde el mejoramiento de las competencias de los funcionarios y en la aplicación de los principios del Lenguaje Claro a los documentos administrativos. Se reafirmaba con ello la condición pasiva del ciudadano, esto es, la de ser informado, pero no participe activo dentro del circuito de la comunicación.

De acuerdo con los datos e informaciones obtenidas por la experiencia propia y por los estudios llevados a cabo por instituciones como el BID y la Corporación Latinobarómetro, existe necesidad de alfabetización digital en el marco del gobierno electrónico, en cuanto a la realización de trámites en oficina física y en medios virtuales, también en lo que respecta a la adquisición de léxico específico de la administración pública. Es claro que en las naciones plurilingües el desafío es mayor dada la cooficialidad de las

lenguas originarias y el español. La administración tiene el deber de llegar a todos los ciudadanos en su conjunto y de allí la necesidad de que la población comprenda lo que los entes oficiales intentan informar. Hará falta, sin duda, afinar más mecanismos que incluyan a este renglón de la población y también productos lexicográficos adaptados que pueden ayudar.

Los contenidos teóricos tratados

La revisión bibliográfica realizada sobre los cuatros temas fundamentales de este estudio: panhispanismo y diversidad lingüística, el Lenguaje Claro, la lengua especializada de la administración pública y la teoría funcional de la lexicografía han permitido llegar a una serie de conclusiones preliminares dispuestas en la parte final de cada capítulo y que se retoman a continuación.

Capítulo 1. Panhispanismo y diversidad lingüística americana

Las concepciones de hispanismo han mostrado un proceso de evolución que permite reconocer la apertura que ha tenido este concepto. En buena medida, su semántica ha mostrado que no se refiere exclusivamente al ámbito peninsular. El hispanismo, más que un término, es un sistema de confluencias lingüísticas, culturales, históricas, étnicas, políticas que deben ser abordadas desde una perspectiva interdisciplinaria, plural y reivindicativa de la diversidad. Los casos de México y Colombia son representativos en cuanto a la diversidad lingüística, étnica y cultural presente en sus territorios. Estos dos casos muestran la dificultad que supone generalizar u homogenizar aspectos léxicos y usos lingüísticos. Desde luego, este reconocimiento ha tenido un papel indiscutible en lo que se conoce como política lingüística panhispanica auspiciada por la RAE y la ASALE. Sin embargo, el panhispanismo comporta una mirada amplia que exige asumir una postura abierta que comprenda las realizaciones diversas de la

lengua, las cuales también guardan relación con las formas específicas de la lengua de especialidad de la administración pública.

Capítulo 2. El Lenguaje Claro

Emplear el Lenguaje Claro en los diccionarios y productos lexicográficos especializados y que contemplen dentro del abanico de usuarios a los no expertos es aún una tarea pendiente. Es evidente que no es una tarea sencilla, pero es una cuestión de responsabilidad de quienes se dedican a la labor de documentar las nomenclaturas específicas, especialmente de aquellas que presentan mayor contacto con el gran público. La administración pública es uno de estos ámbitos y de allí que la necesidad de democratizar su léxico sea una obligación institucional. Esto conlleva la comprensión de las formas textuales y discursivas empleadas en los documentos públicos y en la realización de trámites. Hasta el momento las iniciativas se han dado en torno a que las instituciones modifiquen el contenido de los textos y comunicaciones en general. Un ejemplo de ello son los «laboratorios de simplicidad» que apuntan a la *traducción* de contenidos opacos. Pese a ello los diccionarios especializados en estas áreas aún no cuentan con definiciones orientadas a los usuarios no expertos.

Capítulo 3. La lengua de la administración pública para no especialistas

La lengua de la administración pública es compleja dada la convergencia de varios sectores con nomenclaturas propias. Esta pluralidad mostraba la dificultad de su inclusión en un posible diccionario terminológico orientado a un usuario no experto. Queda manifiesta la necesidad de abordar la lengua especializada de la administración pública como un sistema no exclusivo de los especialistas en el área. Es evidente la

relación permanente y cercana que tiene este ámbito con los usuarios no expertos. De allí que los Estados tengan la obligación de comunicar de manera sencilla las iniciativas, leyes e informaciones generales dirigidas a la ciudadanía. Al tiempo, tienen el deber de mejorar las competencias en todos los órdenes que demanda la gobernanza actual en los terrenos terminológico y digital principalmente. Esto implica desarrollar estrategias a fin de que la ciudadanía pueda capacitarse en lo que respecta a la realización de trámites en línea y a la comprensión del texto especializado institucional al que se enfrenta con frecuencia. A su vez, los terminólogos y lexicógrafos deben elaborar proyectos lexicográficos que tengan en cuenta al grupo de usuarios mayoritario cuyas necesidades de información es patente.

Capítulo 4. *CorpusPAP* y *DiPAP*

El valor panhispánico del *DiPAP* recae en la necesidad de hacer ver la diversidad presente especialmente en las denominaciones de los términos. La variación también toca el contenido de las definiciones. Ahora bien, el influjo del lenguaje claro en el diseño de la propuesta, esto es, en la simplificación de las definiciones especializadas, también se da en el marco panhispánico. Se trata de que para cada país de los tenidos en cuenta para el estudio, se adapta el contenido de la definición, de modo que no se presentan definiciones generales y de alguna manera normalizadoras, sino que se toman de acuerdo con la variedad particular. En el apartado 1.6.1 de este trabajo se realizaron algunas consideraciones sobre las iniciativas llevadas a cabo en Argentina acerca de la aplicación del Lenguaje Claro en la administración pública. Uno de los hallazgos fue que la forma de tratamiento predominante, el voseo, se emplea en las interfaces de las webs institucionales. Es evidente la intención de la administración de acercarse a la ciudadanía y una de las formas de hacerlo es mediante el uso de formas lingüísticas propias de la variedad. Como valor agregado, el recurso lexicográfico tiene un marcado matiz colaborativo que busca la interacción

directa con los usuarios. Esto se da gracias a la inclusión del apartado denominado «Discusión». Todo ello es a fin de que el producto además de permitir la navegación entre las informaciones contenidas en los artículos lexicográficos y los buscadores personalizados también pueda interactuar. La interrelación que guardan los distintos constituyentes de la propuesta se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Figura 201. Interrelación entre los distintos constituyentes de la propuesta

Sin duda el desarrollo de herramientas lexicográficas y terminológicas informatizadas que se adapten e individualicen a las necesidades y características de los usuarios facilitan la comunicación entre los organismos oficiales y la ciudadanía. El *DiPAP* se erige como una propuesta de que esta herramienta pueda aplicarse como solución.

El diseño digital del CorpusPAP y del DiPAP

El diseño digital de la propuesta ha requerido la confluencia de varios factores. Uno de ellos es contar con los servicios de Hosting para el alojamiento web de los datos, las aplicaciones y en general la página web.

Otro aspecto tiene que ver con el manejo en los programas informáticos involucrados para lograr una interfaz amigable que resulte sencilla y atractiva para el usuario. Esto supone tener en cuenta la utilización de lenguajes de programación como HTML, JavaScript y la aplicación de hojas de estilo CSS usando la frameworks Bootstrap como biblioteca CSS genérica que permiten un diseño *responsive* garantizando la visualización y adaptación de los elementos constituyentes de la interfaz a dispositivo.

La disposición de las informaciones en un artículo lexicográfico en línea implica un cambio. Este cambio sin duda supone tener en cuenta cómo los usuarios perciben de manera amigable los contenidos cuando consultan una web o cuando están en la interfaz de usuario. Cobra relevancia el entorno digital en el procedimiento de consulta, donde cobra importancia cada vez más la rapidez al acceder a la información y se busca evitar la sobrecarga informativa. De allí que la organización del contenido de la interfaz entregue una parte de la información y la restante quede solapada. De alguna manera, se *juega* con la curiosidad del usuario.

En cuanto a las fuentes utilizadas para la conformación de la base de datos, una de las novedades es el uso de internet como corpus. El uso de las webs institucionales canónicas muestra las posibilidades de acceder a fuentes fiables, al tiempo que permite su integración en el diseño web a través de los motores de búsqueda personalizados. El aprovechamiento de los productos y servicios gratuitos ofrecidos por Google ha permitido incorporar otras posibilidades de información para el usuario. No obstante, a fin de evitar la sobrecarga informativa, los datos se han distribuido en bloques visibles, semiocultos y ocultos. Solo el usuario es quien decide a qué bloque accede. Con todo ello se busca que las tecnologías digitales ayuden a construir productos lexicográficos que faciliten las consultas lingüísticas de los usuarios en general.

La recuperación de información para la realización de proyectos lexicográficos requiere de fuentes fiables. El *CorpusPAP* y, por ende, el *DiPAP* se han valido de la internet como corpus. Al respecto ya ha habido estudios

precedentes han mostrado las ventajas y las desventajas que ofrece la red. Sin embargo, las empresas desarrolladoras mejoran cada vez más la estabilidad de los enlaces de los sitios web. Esto es sin duda uno de los requerimientos esenciales para el uso de internet como corpus. En atención a esta condición se han tomado las webs canónicas con lo cual se busca tener un mayor control de los insumos tomados de internet.

Líneas de investigación futuras

Los temas tratados en este estudio han presentado unos desarrollos que han tenido como punto de encuentro los retos que supone un proyecto lexicográfico sobre una lengua especializada soportado en tecnologías digitales. Sin duda, la complejidad que ha supuesto ha permitido vislumbrar las dificultades metodológicas, así como los temas que han quedado pendientes de ser tratados.

Los estudios sobre Lenguaje Claro y su influjo en determinados lenguajes especializados con incidencia en la vida de usuarios no expertos es un campo que puede ofrecer un campo amplio de estudio. La importancia que ha cobrado el Lenguaje Claro en las últimas dos décadas ha supuesto redefinir los usuarios meta de los diccionarios. Para ello, los estudios que se realicen sobre las características y necesidades de los usuarios a fin de llevar a cabo proyectos específicos cobran especial relevancia. La Teoría funcional de la lexicografía ha ahondado en la importancia que tiene el usuario y sus necesidades en el diseño de los diccionarios. En este sentido, la caracterización del usuario de los países hispanohablantes implicaría un nivel alto de exhaustividad al tratarse de un hablante diverso¹⁴⁸. Los estudios al respecto tendrán que caracterizar a los usuarios cuya lengua materna no es el español, pero donde la lengua de la administración sí lo es. Tal es el caso de los pueblos originarios que aún perviven en América.

¹⁴⁸ El capítulo 1 mostró la imposibilidad de generalizar de las características de los países hispanohablantes.

Respecto a los estudios realizados sobre la interacción oral que toma lugar por lo general en las oficinas de la administración pública, existen muy pocos registros. Este escenario cobra valor en la medida en que es donde el usuario no experto encuentra mayores dificultades para comprender el léxico especializado. Estos registros contribuirían en dos planos: por un lado en la caracterización del usuario y, por otro, la obtención de léxico opaco problemático que el usuario necesita manejar para realizar, sin contratiempos, sus trámites, pero que, no comprende cabalmente.

El análisis semántico de los recursos estilísticos utilizados en la lengua de la administración pública desde una perspectiva diatópica es una de las cuestiones que deberá tratarse en trabajos posteriores. Hasta el momento los estudios han versado sobre la presencia de los tecnicismos innecesarios y el uso del eufemismo administrativo en el lenguaje administrativo general. Sin embargo, estos dos tipos no se presentan de la misma manera en todas las variedades de la lengua española. Aquí también existen otras formas retóricas como la metáfora, los circunloquios, la metonimia. Otros elementos destacables pueden ser los extranjerismos en el lenguaje administrativo en el mundo hispano. Lo ideal sería que los estudios se dieran en el marco del análisis de las consecuencias que su uso tiene para el ciudadano que accede a un texto que contenga este tipo de estructuras lingüístico-discursivas.

Otra línea es el estudio de los mecanismos de formación de palabras en el léxico de la administración pública, en atención a los fenómenos de derivación, parasíntesis y composición. Estos procesos guardan relación directa con las formas canónicas de inclusión de los lemas en los diccionarios especializados. Y es importante que estos análisis se realicen atendiendo a criterios de variación diatópica. Esto, a su vez, tiene la finalidad de favorecer la comprensión del usuario que busca despejar sus dudas frente a los términos especializados que no forman parte de su variedad lingüística.

Otro de los temas de investigación que los estudios futuros deberían abordar es la utilización de internet como corpus. En esta propuesta solo se

han mostrado algunos de sus usos limitados por el tiempo con el que se ha contado para su experimentación y por los conocimientos en informática. Sin embargo, es claro que los datos de la web aunados a los programas como *BootCat* de *Sketch Engine* pueden mejorar la manera de recuperar información y de vincular directamente la web a las informaciones contenidas en los artículos lexicográficos.

Un último tema de investigación importante es realizar propuestas lexicográficas con el fin de cerrar la brecha digital presente entre en los usuarios y los servicios de la administración pública. Lo anterior obedece a la implantación de los gobiernos electrónicos en una sociedad que no tiene todas las herramientas conceptuales para interactuar en el ámbito digital. Los estudios al respecto están en fase inicial, pero prometen abrir un enorme campo de estudio.

CONCLUSIONS

The conclusions presented here are divided into four groups. The first one is summary of how the research was carried out, while also stating what the proposed objectives and hypotheses are. The second segment covers the conclusions that stem from the theoretical contents treated. The third part discusses the conclusions obtained from the digital design of the *CorpusPAP* database and the *DiPAP* lexicographical design. Finally, the areas of research identified in the proposal are provided and are analyzed from a diatopical, terminological, lexicographical and technological perspective.

General Summary

As its title indicates, this study focuses on the challenges posed when conducting a specialized dictionary project. One of the main challenges is to identify the type of user and determine his or her particular characteristics and user needs in specific extralexical usage situations. Other topics covered in this study and are developed in the theoretical framework as well as in the *CorpusPAP* and, specifically, in the *DiPAP*'s digital design. Within these topics are the four theoretical foundations of this dissertation. These topics were developed in the thesis's four chapters.

In the Spanish-speaking world, not all dictionary users or users of any other lexicographical tool have the same linguistic characteristics. Latin American Spanish is often referred to as if it were a monolithic linguistic bloc and it is evident that this is not the case. Terminological variation is not limited to general language but also occurs in specialized language or, at the very least, became evident during the course of this research on the language of public administration.

There are two important components to the overarching goal of standardizing both the procedures and the terms used in public administration. One aspect is the need to standardize specialized language

terminology in order to ensure accuracy. Another important factor is the lack of awareness regarding the differences in some specialized languages according to diatopical perspective. This is an important factor when developing lexicographical tools that will be used throughout the Spanish-speaking world.

This dissertation has developed the study of the democratization of public administration terminology by creating a lexicographic tool in an online database. It has also attempted to highlight the importance of the non-expert when using the specialized language of public administration. These goals derive from the notions referred to in the Plain Language policy.

From a general perspective, one can find that the language of public administration is not only an example of a specialized language but is also the language of a specific sector. A fundamental feature of the language of public administration is that it serves two purposes. On the one hand, it is a language that is used among public administration professionals and, at the same time, it is also used between government officials and the general public. This project focuses on the latter type of communication, which is probably the more complex and challenging of the two.

This research was initially supposed to document the terminology used in the field of public administration in four different Spanish-speaking countries. However, upon reviewing the contents of the database created from dictionaries and other lexicographical tools it soon became clear that some of the terms were highly specialized, while others needed to be placed in a specific context in order to make sense. This context is best understood when examining the interaction between the general public and public administration, particularly when the general public needs to conduct a government procedure or submit an application.

As acts in which the general public and public administration officials interact, government procedures entail a series of challenges. One such challenge was the use of obscure vocabulary which, based on the factors discussed in chapters II and III of this study, is one of the biggest problems

that the general public has to contend with. This is where the general public often has trouble understanding an official document's contents, both with regard to documents that merely provide information and regarding forms that need to be completed. Difficulties also arise in understanding the language used by public administration officials in oral communication.

In order to meet the specific needs of a lexicographical tool's target user one must design a product that is adaptable. In this regard, the proliferation of digital technologies provides lexicography with an opportunity to adapt to this new paradigm of personalization. Digital lexicography must try to adapt to the challenges of data mining. Big data must be used. As indicated in Nielsen (2015: 112), the lexicographer must clean up this unstructured data during the mining process. The need to bring on board technology in the development of lexicographical projects is clear. The symbiosis that has occurred between lexicography and technology allows lexicography products to be personalized, that is, adapted to the needs of each user. Users have the amount of information they want to access. This entails taking into account factors such as the degree to which a given user identifies with the information provided and the variety of Spanish that is used is one of the primary factors that determines whether or not a user will identify with the information provided. Another important factor is whether or not the information provided actually solves the user's communication problem. If it solves the user's communication problem, then he or she will be more likely to identify with the product, whereas if it fails to solve the user's communication issue, then it will mostly likely be discarded.

ICT have brought about a series of requirements regarding how accessible information is on lexicographical tools. In addition to software tools designed to address both general and specialized vocabulary, multidisciplinary teams brought together to carry out a lexicographical project are essential. What is needed is to have a team of professionals having different areas of expertise, such as computer engineers and specialists in A.I. who can combine their skills. Lexicographical products that provide

information on specialized languages are not solely the province of lexicographers, terminologists and experts in the particular field.

Project aims

This research project formulated six objectives that theoretical and methodological developments have tried to achieve. I believe that the stated objectives have been achieved. This is evident mainly in chapter IV and on the <<https://www.corpuspap.com>> website. Data obtained from the initial trawl were reused and incorporated into the website in order to create an open database. Lexicographical, dialectical and Plain Language criteria have all been taken into account in the user interface design. Similarly, every effort was made to create a web design that was user-friendly and easy to navigate. This study focuses on the democratizing public administration terminology by using a lexicographical resource that is integrated into an online database. It has also sought to prioritize the non-expert user in using the specialized language of the public administration. These intentions materialize in the light of the Plain Language policy.

Hypothesis

The five hypotheses presented in the Introduction arose from an assessment of users' needs. The purpose of these hypotheses was to determine whether a lexicographical tool aimed at non-experts in public administration would be useful.

Both access to documentary sources from government institutions and a review of research on administrative communication showed that clear communication between the State and the general public is in fact essential for the proper functioning of a country's administrative system. These findings are shown in Chapters II and III.

The Plain Language movement was discussed in Chapter II and the main initiatives carried out around the world and, specifically, in Argentina, Colombia, Spain and Mexico were explained. It should be noted that Argentina was the only country [of the four] that has produced a lexicographical tool that takes the principles of Plain Language into account. This indicates that very few countries focus on the non-expert user. In general, the ideas that were researched in this chapter were based on the improvement of civil servants' competencies and were linked to the use of Plain Language in administrative documents. This confirmed the fact that the general public was merely a passive recipient of the information but was not an active participant who had any ability to express itself or have a voice.

According to data and information obtained through the author's own experience and based on studies conducted by institutions such as the IDB and the Latinobarómetro Corporation, people need to become digitally literate in the age of electronic government, given that government procedures may be carried out at physical government offices or on government websites. This is also important so that members of the general public learn the vocabulary of public administration. Clearly in multilingual nations this challenge is greater due to the coofficial status of indigenous languages and Spanish. Government has the duty to reach all citizens without distinction and there is therefore a need to ensure that the population understands the information that government agencies are providing. No doubt creating additional mechanisms that serve linguistic minorities will be crucial.

Theoretical Topics Covered

A review of the literature was conducted on the four main of this study: panhispanism and linguistic diversity, Plain Language, specialized language of public administration, and the functional theory of lexicography

have made it possible to reach a series of preliminary conclusions that are stated at the end of each chapter and are summarized below.

Chapter 1. Panhispanism and Latin American Linguistic Diversity

Conceptions of hispanism have shown a process of evolution that recognizes how this concept has become broader. To a large extent, its semantics have demonstrated that it is not limited to Spain. Hispanism, more than a term, is a system that combines linguistics, culture, history, ethnic groups, and politics that needs to be approached from an interdisciplinary and pluralistic perspective that respects diversity. Mexico and Colombia are representative of the linguistic, ethnic and cultural diversity present in Latin America. These two cases show how difficult it is to generalize or homogenize terminology and other aspects of language. Indeed, this recognition has played an indisputable role in what is known as panhispanic language policy promoted by the RAE and ASALE. Panhispanism involves taking a broad view that is accepting of different forms of expression. This also applies to the specific terms and phrases used in the specialized language of public administration.

Chapter 2. Plain Language

Using Plain Language in dictionaries and specialized lexicographical tools that takes into account non-expert users is task that has yet to be completed. This is obviously a difficult task, but it is the responsibility of those who document the use of specific terminology, especially those who come into frequent contact with the general public. Public administration is one such area and therefore democratizing its lexicon is an institutional obligation. This entails an understanding of the textual and discursive forms used in official documents and the completion of procedures. Thus far the initiatives have focused on getting institutions to modify the content of their

texts and communications in general. An example of this are the “simplicity laboratories” that try to “translate” obscure terms and phrases into plain language.

Chapter 3. Public Administration Language for Laypersons

Public administration language is complex due to the convergence of several sectors each of which has its own nomenclatures. The diverse nature of the language that is used shows how difficult it is to create dictionary aimed at the layperson. The need to approach the specialized language of public administration as a system that is not the exclusive purview of specialists in the area is clear. The permanent and close relationship of this area with non-expert users is evident. Hence, the states have an obligation to communicate in a simple way the initiatives, laws and general information addressed to the general public. At the same time, they must improve the competencies in all areas demanded by current governance, primarily in the terminological and digital fields. This entails developing strategies so that the general public can be trained to complete online transactions and understand the specialized institutional text that they frequently face. In turn, terminologists and lexicographers should develop lexicographical projects that take into account the majority of users whose need for information is clear.

Chapter 4. CorpusPAP and DiPAP

The panhispanic value of *DiPAP* lies in the need to show the diversity that exists in the terminology used. The variation also affects the definition's contents. The influence of Plain Language in the project's design, that is by simplifying specialized definitions, also occurs throughout the Spanish-speaking world. What is needed is for the definition's contents to be adapted for each country that was included in this study so that general, one-size-fits-

all definitions are not used, but instead are individually designed to match up the usage of a particular variety. Section 1.6.1 of this study shows some considerations made about the initiatives carried out in Argentina regarding the application of Plain Language in public administration. One of the findings relates to the predominant form of address, the voseo, in institutions' web interfaces. The administration's goal is to appear accessible and responsive to the general public even if in fact it is not, and one of the ways to do that is through the use of local linguistic terms and phrases. In addition, the lexicographical tool has a decidedly collaborative tone that seeks direct interaction with users. This is thanks to the inclusion of a section called "Discussion." The purpose of all this is to create a product that the general public can interact with, in addition to allowing them to navigate between the information contained in the lexicographical entries and the personalized search engines. The relationships among the different parties to the project can be seen in the following graph:



Figura 202. Interaction between elements of the project

Undoubtedly, the development of digital lexicographical and terminological tools that adapt to users' individual needs and preferences

facilitates communication between official government offices and citizens. The *DiPAP* acts as a proposal so that this tool will be used as a solution.

The Digital Design of *CorpusPAP* and *DiPAP*

The digital project design has required the confluence of several factors. One of them is to have Hosting services for the data web, the applications and in general the website available. Another aspect has to do with the handling in the computer programs involved to achieve a friendly interface that is simple and attractive to the user. This means taking into account the use of programming languages such as HTML, JavaScript and the application of CSS style sheets using the Bootstrap frameworks as a generic CSS library that allow a responsive design by guaranteeing the visualization and adaptation of the constituent interface elements to the device.

The availability of information in an online lexicographical entry implies that a change has taken place. This change undoubtedly needs to take into account how users perceive friendly content when they consult a website or when they are in the user interface. The digital environment is important in the consultation procedure in which the speed of access to information and the avoidance of information overload is sought. This is why the organization of the interface's content provides some of the information and the rest is not provided. To some extent, the user's curiosity is not seriously taken into account.

Regarding the sources used for the creation of the database, one of the novelties is the use of the internet as a corpus. The use of canonical institutional websites shows the possibilities of accessing reliable sources while allowing their integration into web design through personalized search engines. The use of the free products and services offered by Google has allowed us to incorporate other options that the user has to access information. However, to avoid information overload, the information is

divided up into visible, semi-hidden and completely hidden blocks. It is the user who decides which blocks to access. The purpose of all this is to use digital technologies to help build lexicographical products that will help users access the information they need and understand the terminology being used.

In order to conduct lexicographical projects one must retrieve data from reliable sources. The *CorpusPAP* and, therefore, the *DiPAP* have used the internet as a corpus. In this regard, previous studies have shown the advantages and disadvantages of using the web to create corpora. However, web developers have continued to improve the stability of the links on their websites, and a stable link is undoubtedly one of the essential requirements for using the internet to create a corpus. Keeping in mind this requirement, official government or company websites have been used so that there is greater control over the raw material that is downloaded.

Future Research Topics

The topics addressed in this study have covered some of the issues that pose challenges when conducting a lexicographical project on a specialized language that is supported by digital technologies. Undoubtedly, the complex nature of these types of projects has given us a glimpse of the methodological difficulties involved, as well as the topics that have yet to be addressed.

Studies on Plain Language and its influence on specialized languages that affect the lives of non-expert users is a field that can be studied from a broad range of perspectives. The importance that Plain Language has acquired in the last two decades has redefined dictionaries' target users. As a result, there is an urgent need for studies on the characteristics and needs of users for specific projects. The functional theory of lexicography has delved into the importance of taking into account users' needs when

designing dictionaries. As a result, determining users' characteristics in Spanish-speaking countries entails a considerable amount of research given how diverse the speaker pool is. These types of studies will have to provide detailed descriptions of users whose native language is not Spanish when the official language they have to interact with is. Such is the case of the native peoples who still survive in America.

There is unfortunately very little research on the oral interaction that typically takes place in government offices. This scenario is important because it is in government offices where the non-expert user usually encounters serious difficulties in understanding specialized lexicon. Having access to these records would be useful on two levels: on the one hand, it would assist in understanding user characteristics and, secondly it would provide a list of confusing and difficult terminology.

A semantic analysis of stylistic resources used in public administration language from language-variation perspective is one of the issues that should be addressed in future research. So far, the research conducted has focused on the existence of unnecessary technical terms and the use of administrative euphemisms in general administrative language. However, these two types of studies have not been organized in the same way in all varieties of the Spanish language. Other rhetorical forms such as metaphor, circumlocutions and metonymy are also used in administrative language. Other interesting elements sometimes found in the administrative language of the Spanish-speaking world are foreign loan-words. Ideally, studies should be conducted that analyze the consequences that the use of foreign loan-words in a text has on the general public who access it.

Another line of inquiry is the study of the mechanisms of word formation in the lexicon of public administration, with a focus on the phenomena of derivation, parasynthesis, and composition. These processes are directly related to the canonical forms of inclusion of headwords in specialized dictionaries. And it is important for these analyses to be conducted so that language variation is taken into account. And the purpose

of this is to promote user comprehension when users attempt to resolve their doubts about specialized terms that are not used in their language variety.

Another topic that future studies should address is the use of the internet as a corpus. Due to time limitations and the author's lack of computer skills, in this thesis project only some of its applications have been presented. However, it is clear that the web data coupled with programs such as *BootCat* by *Sketch Engine* can improve the way one retrieves information and directly link the web to the information contained in lexicographical entries.

One final important line of inquiry would be to conduct lexicographical projects in order to bridge the digital divide between users and public administration services. This is because governments increasingly force the public to interact with their electronic portals but unfortunately many members of the public do not have the computer literacy needed to navigate digital environments. Studies on these topics are still in a preliminary phase but will no doubt open up vast areas of research.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACADEMIA ARGENTINA DE LAS LETRAS. *Decreto y acta de constitución*.
Disponible en: <<http://www.aal.edu.ar/?q=node/131>>
[Consultado: 16/08/2017]
- ACADEMIA MEXICANA DE LA LENGUA. *Historia*. Disponible en:
<<http://www.academia.org.mx/inicio/historia>> [Consultado:
15/08/2017]
- ACADEMIA NORTEAMERICANA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ANLE) (2017):
Nuestra academia. Disponible en: <<https://www.anle.us/nuestra-academia/>> [Consultado: 22/02/2018]
- ACOSTA ROMERO, M. (1988): *Teoría General del Derecho Administrativo*.
México: Editorial Porrúa.
- ACUÑA, Leonor y HECHT, Ana C. (2007): «Palabras y Silencios en las
escuelas: niños y niñas migrantes y de pueblos originarios». En:
Thisted, Sofía et al. (comps.) *Género, generaciones y etnicidades en los
mapas escolares contemporáneos*. La Plata: Dirección General de
Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, pp: 77- 87.
Disponible en: <<http://cuadernos.inadi.gob.ar/numero-04/ana-carolina-hecht-lenguas-indigenas-de-argentina/>> [Consultado:
04/02/2018]
- ADMINISTRACION.GOB.ES (2016): *Comunidades Autónomas*. Madrid:
Dirección General de Gobernanza Pública. Disponible en:
<https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/comoS eOrganizaEstado/ComunidadesAutonomas.html#.XJY aZSIzbIU>
[Consultado: 25/02/2018]
- ADMINISTRACION.GOB.ES (2017): *Sistema político*. Madrid: Dirección
General de Gobernanza Pública. Disponible en:
<https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/comoS eOrganizaEstado/Sistema_Politico.html> [Consultado:
22/02/2018]

- ADMINISTRACION.GOB.ES (2018): *Instituciones del Estado*. Madrid: Dirección General de Gobernanza Pública. Disponible en: <https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/directorioOrganigramas/quienEsQuien/InstitucioneslEstado.html#.XJYa ziIzbIV> [Consultado: 25/02/2018]
- AGUIRRE LICHT, Daniel (2004): «Estudios en lenguas aborígenes y etnoeducación en Colombia». En *Revista Educación y Pedagogía*, Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, vol. XVI, núm. 39, (mayo-agosto), pp. 37.
- ALCARAZ, V. Enrique & HUGHES, Brian (2005): *Diccionario de Términos Jurídicos, inglés -español spanish - english*. 8ª Edición. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- ALCARAZ, V. Enrique & HUGHES, Brian (2004): *Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales, inglés - español spanish - english*. 4ª edición ampliada y actualizada. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- ALLEN, J. P. B. (1978): «Teaching the communicative use of English». In R. Mackay & A. Mountford (Eds.), *English for Specific Purposes*. London: Longman. pp. 56-77.
- ALMONACID, Víctor (29 de mayo de 2015): Diccionario de administración electrónica. Disponible en: <<https://nosoloaytos.wordpress.com/2015/05/29/diccionario-de-administracion-electronica/>> [Consultado: 22/01/2017]
- ALTERSON, Martín (2010): «Origen, características y proyecciones del Management 2.0». En: *Palermo Business Review* (4), pp. 83 – 116.
- ARNTZ, Reiner y PICT, Heribert (1995): «Elementos básicos de la terminología. Concepto y sistema de conceptos». En: *Introducción a la terminología*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA - ASALE. *Política panhispánica*. Disponible en: <<http://asale.org/>> [Consultado: 15/08/2017]

- ATKINS, Sue y RUNDELL, Michael (2008): *The Oxford Guide to practical lexicography*. Oxford University Press.
- BADÍA, Javier (2010): *Lenguaje administrativo: Contra el lenguaje oscuro, contra el lenguaje recargado y espeso. Por un lenguaje claro*. Disponible en: <<https://lenguajeadministrativo.com/>> [Consultado: 16/02/2017]
- BAENA, E. (noviembre de 2009): *Aprende economía*. Disponible en: <<https://aprendeconomia.wordpress.com/2009/11/11/3-el-sector-publico/>> [Consultado: 13/12/2017]
- BATTANER ARIAS, Paz (2006): *Diccionario general de la lengua española*. Barcelona: Larousse editorial, pp. 986.
- BONNIN, Charles-Jean (1982): «Principios de la Administración» en *Revista de Administración Pública*, Edición especial en memoria de Gabino Fraga. México: INAP. pp. 81 – 102.
- BOTHMA, Theo J.D. (2015): «Reflexiones sobre la interrelación entre lexicografía y ciencia de la información: una perspectiva personal». En: *Estudios de Lexicografía*. Revista. Barcelona: Las dos vidas de las palabras.
- CABRÉ, María Teresa (1993): *La terminología, teoría, metodología, aplicaciones*. Barcelona: Antártida/Empúries.
- CABRÉ, María Teresa (1999): *La terminología: representación y comunicación. Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos*. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Universitat Pompeu Fabra, pp. 152, 153.
- CABRÉ, María Teresa y GÓMEZ DE ENTERRÍA, Josefa (2006): *La enseñanza de los lenguajes de especialidad. La simulación global*. Madrid: Gredos.
- CABRERO MENDOZA, Enrique (1998): «Estudio Introductorio. Gestión Pública ¿La Administración Pública de siempre bajo un nuevo disfraz?». En Barry Bozeman (coord.) *La Gestión Pública, Su situación actual*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- CALVI, Maria Vittoria (coord.) (2014): *Las lenguas de especialidad en español*. Roma: Carocci editore.

- CALVO RAMOS, Luciana (1980): *Introducción al estudio del lenguaje administrativo*. Madrid: Gredos.
- CALVO RAMOS, Luciana (2007): «Gramaticalidad y gramática normativa en el discurso legal castellano». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 48. España: Generalitat de Catalunya: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- CAMPOS PARDILLOS, Miguel (2007): «El lenguaje de las ciencias jurídicas. Nuevos retos y nuevas visiones». En Alcaraz Varó et al. *Las lenguas profesionales y académicas*. Barcelona: Ariel - IULMA.
- CAO, Horacio (Coord.) (2007): *Introducción a la Administración Pública Argentina. Nación, Provincias y Municipios*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- CARNOY, A. (1927): La diasémie appreciative (euphémisme et dysphémisme). En *La science du mot*. Louvain: Universitas.
- CASA ROSADA (2018): *Estados Provinciales*. Argentina: Presidencia de la Nación. Disponible en: <<https://www.casarosada.gob.ar/nuestro-pais/organizacion?id=2619>> [Consultado: 13/03/2018]
- CASADO VELARDE, Manuel (2015): *La innovación léxica en el español actual*. Madrid: Editorial Síntesis, pp. 105.
- CASAS GÓMEZ, M. (1986): *La interdicción lingüística. Mecanismos del eufemismo y disfemismo*. Cádiz: Universidad.
- CASAS GÓMEZ, M. (2005): «Precisiones conceptuales en el ámbito de la interdicción lingüística». En L. Santos Río et al. (eds.), *Palabras, norma, discurso. En memoria de Fernando Lázaro Carreter*. Salamanca: Universidad, 271-290.
- CASSANY, Daniel y GARCÍA DEL TORO, Antonio (1999): *Recetas para escribir*. 2ª ed., Puerto Rico: Plaza Mayor, pp. 107.
- CASTELLÓN ALCALÁ, Heraclia (1998): «Análisis normativo del lenguaje administrativo», en *Revista de Llengua i Dret*, núm. 30, diciembre. Barcelona, pp. 8.

- CASTELLÓN ALCALÁ, Heraclia (2000): *Los textos administrativos*. Madrid: Arco/Libros, pp. 19.
- CASTELLÓN ALCALÁ, Heraclia (2003): «Las voces intertextuales de los textos administrativos». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 40, Barcelona.
- CASTELLÓN ALCALÁ, Heraclia (2006): «Empleos actuales del lenguaje administrativo. Enfoques recientes de estudio». *Revista de Llengua i Dret*, núm. 46, Barcelona, pp. 189.
- CASTELLÓN ALCALÁ, Heraclia (2008): «Elementos comunicativos del lenguaje administrativo». En Rafael Monroy Casas (coord.), Aquilino Sánchez Pérez (coord.), *25 años de lingüística en España* [Recurso electrónico]. Universidad de Murcia.
- CASTELLÓN ALCALÁ, Heraclia (2009): «Hacia la claridad en los textos administrativos». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 52, Barcelona.
- CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO (CLAD) (2016): Disponible en: <<https://www.clad.org/>> [Consultado: 13/11/2016]
- CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO (CLAD) (2017): *Sistema Integrado y Analítico de Información sobre Reforma del Estado, Gestión y Políticas Públicas - SIARE*. CLAD. Disponible en: <<http://siare.clad.org/siare/>> [Consultado: 12/01/2017]
- CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO (CLAD) (2018): *Red Latinoamericana de Documentación e Información en Administración Pública - REDIAP*. CLAD. Disponible en: <<http://siare.clad.org/siare/rediap.html>> [Consultado: 05/03/2018]
- CENTRO COLOMBIANO DE LENGUAS ABORÍGENES (CCELA) (2005): *Diversidad Lingüística de Colombia*. Bogotá: Uniandes.
- CHAMBERS, F. (1980): «A Re-evaluation of Needs Analysis in ESP». En *ESP Journal*, vol. 1, núm. 1. pp. 25-33.

- CHICA VÉLEZ, Sergio (2011): Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, vol. 53, núm. 39, pp. 55-74.
- CIAPUSCIO, Guiomar y KUGUEL, Inés (2002): «Hacia una clasificación del discurso especializado: aspectos teóricos y aplicados». En García, Joaquín y M^a Teresa Fuentes (eds.), *Texto, terminología y traducción*. Salamanca: Ediciones Almar, pp. 37-73.
- COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (2017): «Resolución 5151 de 8 de junio de 2017». Bogotá: CRC. pp. 2. Disponible en: <www.crcom.gov.co/resoluciones/00005151.pdf> [Consultado:08/08/2017]
- COMISIÓN EUROPEA (2011): *Cómo escribir con claridad*. Disponible en: <http://publications.europa.eu/resource/ellar/c2dab20c-0414-408d-87b5-dd3c6e5dd9a5.0022.02/DOC_1> [Consultado:25/08/2017]
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. Sancionada el 27 de diciembre de 1978. Boletín Oficial del Estado, núm. 311, 29 de diciembre de 1978, pp. 29313 a 29424.
- CONSTITUCIÓN NACIONAL DE ARGENTINA. Ley N° 24.430 de 1994, *Ordénase la publicación del texto oficial de la Constitución Nacional sancionada en 1853 con las reformas de los años 1860, 1866, 1898, 1957 y 1994*, sancionada el 15 de diciembre de 1994. Boletín Oficial de 10 de enero de 1995, núm. 28057, p.1
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Sancionada el 13 de junio de 1991. Gaceta Constitucional, núm. 114 de 4 de julio de 1991.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Publicada en el Diario Oficial el 5 de febrero de 1917.
- CONTRERAS SERVÍN, Carlos (2009): «La cartografía indígena como testimonio de la identidad territorial de las culturas prehispánicas». En: *Boletín del Sistema Nacional de Información Estadística y Geografía*, vol. 2, núm. 3. México: SNIEG. Disponible en:

<https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/superior/boletin/Bsnieg14_d.pdf> [Consultado: 06/05/2017]

CORNELIO, María (2017): "Spanish Translation for the U.S. - What are the Challenges?" En *RIUSS Journal*, vol. 1, núm. 1, pp. 4. Disponible en: <<https://riuss.org/riuss-journal-2017/spanish-translation-for-the-u-s-what-are-the-challenges/>> [Consultado: 02/02/2018]

CORTÉS-SÁNCHEZ, Julián, CARDONA MADARIAGA, Diego Fernando y WONG, Maribel (2014): Gobierno Electrónico: diagnóstico de eficiencia en municipios del Programa Munet II – Caso Panamá (abril 29, 2014). En *Documentos de Investigación, Facultad de Administración*, núm. 148, Universidad del Rosario. Disponible en: <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2431012>> [Consultado: 02/12/2017]

Decreto No. 1068 del 26 de mayo de 2015, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público*. Diario Oficial No. 49.523 de 26 de mayo de 2015.

DEL PINO DÍAZ, María J. (1980): «Rufino José Cuervo y su aportación a la lingüística del siglo XIX». En *Cauce*, núm. 3, pp. 139.

DEL VALLE, José (2011a): «Panhispanismo e hispanofonía: breve historia de dos ideologías siamesas». En *Sociolinguistic Studies*, vol. 5, núm. 3, pp. 465-484.

DEL VALLE, José (2011b): «Política del lenguaje y geopolítica: España, la RAE y la población latina de Estados Unidos». En S. Senz y M. Alberte (eds) *El dardo en la Academia*, vol. 1, Barcelona: Melusina. pp. 551-590

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP) (2013): *Guía para la Racionalización de Trámites*. Bogotá: DAFP, pp. 52. Disponible en <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054> [Consultado: 2/10/2017]

- Departamento Administrativo de la Función Pública - Gobierno en Línea - Secretaría de Transparencia - Departamento Nacional de Planeación (2015): *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés*. Colombia: DNP. pp. 13, 20, 23. Disponible en: <<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>> [Consultado: 25/08/2017]
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP) (2011): *Elementos básicos del Estado colombiano*. Bogotá, Colombia: DNP.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP) (2014): *Glosario*. Disponible en: <<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/A.aspx>> [Consultado: 22/11/2017]
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (2015): *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia, pp. 9, 13. Disponible en: <<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>> [Consultado: 08/08/2017]
- DIMOCK, Marshall (1967): «The Meaning of Scope in Public Administration». En Gaus, John et al. *The Frontiers of Public Administration*, New York: Russell and Russell, pp. 12.
- DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA. *Glosario*. España. Disponible en: <<https://administracion.gob.es/pagHome/atencionCiudadana/ayudame/Glosario/a-b.html>> [Consultado: 22/01/2017]
- DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA (2018): *Informe sobre percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de 2016*. España: Ministerio de Hacienda y Función Pública. Disponible en: <<http://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza->

publica/calidad/informes/percepcion/Percepcion_ciudadana_2016.pdf.pdf> [Consultado: 03/08/2018]

DIRECCIÓN NACIONAL DEL SISTEMA ARGENTINO DE INFORMACIÓN JURÍDICA (SAIJ). Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/noticias/lenguaje-claro-en-la-justicia>> [Consultado: 03/01/2018]

DOMÈNECH BAGARIA, Ona (2013): *Els textos especialitzats*. [Recurso electrónico]. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/69166/1/Llenguatges%20d%27especialitat%20i%20terminologia_M%C3%B2dul%201_Els%20textos%20especialitzats.pdf> [Consultado: 17/08/2018]

DUARTE I MONTSERRAT, Carles (2002): «El llenguatge administratiu i jurídic: la necessitat d'un nou pas endavant». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 38, diciembre, Barcelona, pp. 11.

DUARTE I MONTSERRAT, Carles (1990): «Els llenguatges d'especialitat». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 14. Barcelona, pp. 93.

EL PAÍS (2012): «Si hay diccionarios de argentinismos, ¿por qué no hay uno de españolismos?» Disponible en: <https://elpais.com/ccaa/2012/06/28/valencia/1340915366_826400.html> [Consultado: 10/02/2018]

ENNIS, Sharon R., RÍOS-VARGAS, Merarys Y ALBERT, Nora G. (2012): *La Población Hispana: 2010*. United States Census Bureau, pp. 3. Disponible en: <<https://www.census.gov/prod/cen2010/briefs/c2010br-04sp.pdf>> [Consultado: 22/02/2018]

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (ESAP): *Glosario*. Colombia: ESAP. Disponible en: <<http://cdim.esap.edu.co/glosario.asp>> [Consultado: 22/01/2017]

EWER, J. R. y LATORRE, G. (1969): *A Course in Basic Scientific English*. Harlow: Longman.

FELSENFELD, Carl (1981): *The Plain English. Movement: Panel Discussion*. Disponible en: <<http://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent>.

cgi?article=1475&context=faculty_scholarship> [Consultado:
13/04/2017]

- FERNÁNDEZ MIRANDA, María Elena (2014): «El régimen lingüístico y la traducción en la Unión Europea». En: *Traducción y proyección del español*. Consejo de la Unión Europea, pp. 34.
- FERNÁNDEZ R., María (2015): *Marco jurídico estructural de la Administración Pública Federal Mexicana*. México: Instituto Nacional de Administración Pública – INAP.
- FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge (2016): *Derecho administrativo*. México: Secretaría de Gobernación - Secretaría de cultura - IneHrM - Instituto de investigaciones jurídicas - UNAM.
- FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, L. (2011): *Temario general de la ESTT-OEP 2011*. Disponible en: <<http://www.dgt.es/es/la-dgt/empleo-publico/oposiciones/2011/temario-parte-general-convocatoria-2011.shtml>> [Consultado: 13/12/2017]
- FERNÁNDEZ VÍTORES, David (2012): «El español en las relaciones y los foros internacionales. Los casos de la Unión Europea y las Naciones Unidas». En Javier RUPÉREZ / David FERNÁNDEZ VÍTORES, *El español en las relaciones internacionales*. Fundación Telefónica / Ariel, Madrid / Barcelona, pp. 58-84.
- FERNÁNDEZ VÍTORES, D. (2017): *El español una lengua viva. Informe*. Madrid: Instituto Cervantes, pp. 6,7,8.
- FILLMORE, C. J., & ATKINS, B. T. (1992): «Toward a Frame-Based Lexicon: The Semantics of RISK and Its Neighbors». En A. Lehrer & E. F. Kittay (Eds.), *Frames, Fields and Contrasts: New Essays in Semantic and Lexical Organization*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- FONDO PARA EL DESARROLLO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - FONDO INDÍGENA (2008): *Módulo de Espiritualidad, Conocimientos e Historia de los Pueblos Indígenas de Abya Yala*. La Paz, Bolivia: Fondo francés y BID, pp. 24.

- FUERTES-OLIVERA, Pedro y TARP, Sven (2014): *Theory and practice of specialized online dictionaries: Lexicography versus terminography*. Berlín y Boston: De Gruyter.
- FUNCIÓN PÚBLICA (2017): *Manual de Estructura del Estado Colombiano*. Bogotá, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Disponible en: <<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/%207869206/Rama+Ejecutiva+Nivel+Central.pdf/382085be-2f61-43e5-a613-60aea42494aa>> [Consultado: 18/03/2018]
- FUNDÉU BBVA (2016): «españolismo e hispanismo no significan lo mismo». Disponible en: <<https://www.fundeu.es/recomendacion/espanolismo-hispanismo/>> [Consultado: 03/03/2018]
- GABRIEL-STHEEMAN, L. (2004): «El noble agarra la escoba: la higiene verbal de José Ortega y Gasset». En José del Valle, Luis Gabriel-Stheeman (coord.) *La batalla del idioma: la intelectualidad hispánica ante la lengua*. Frankfurt y Madrid: Vervuert e Iberoamericana, pp. 167-202.
- GALINELLI, B. y MIGLIORE, A. (2015): «Administración y gestión pública ¿De qué hablamos cuando hablamos de gestión?» En L. Pagani, M. A. Payo y B. Galinelli (Eds.), *Estudios sobre Gestión Pública: Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. La Plata, Argentina: Portal de libros UNLP, pp. 10-34.
- GARCÍA LÓPEZ, Roberto y GARCÍA MORENO, Mauricio (2010): *Gestión para resultados en el desarrollo en América Latina y el Caribe: avances y desafíos*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- GARCÍA MÁRQUEZ, Gabriel (1995): «La proclama: por un país al alcance de los niños». En *Colombia al filo de la oportunidad*. Misión Ciencia, Educación y Desarrollo. Bogotá: Tercer mundo editores, pp. 14.
- GARCÍA, Nélica y CABALLERO, Sergio (2009): *Metadatos: necesidad e importancia de integrar estándares*. Universidad Nacional de Misiones.

Disponible en: <<https://www.bn.gov.ar/resources/conferences/pdfs/25110910a.pdf>> [Consultado: 18/07/2018]

GARRIGA ESCRIBANO, Cecilio (2018): «El diccionario de lenguajes sectoriales». En *Lexicografía y didáctica: Diccionarios y otros recursos lexicográficos en el aula* / coord. por María José Domínguez Vázquez, María Teresa Sanmarco Bande. Madrid: Iberoamericana – Vervuert, pp. 203.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2015): *participa.gencat.cat*. Disponible en: <https://web.gencat.cat/es/actualitat/detall/20181106_participaweb> [Consultado: 16/02/2017]

GÓMEZ DÍAZ DE LEÓN, Carlos (2015): «Sistema Político y Formas de Gobierno». Capítulo 2. En Xóchitl A. Arango Morales y Abraham A. Hernández Paz (Coord.) *Ciencia Política -Perspectiva Multidisciplinaria*. México: Editorial Tirant lo Blanch, pp. 29 – 48.

GONZÁLEZ BERMÚDEZ, S. E. (julio-diciembre de 2009): «La Constitución colombiana y las funciones gerenciales del sector público». En *Entramado*, vol. 5, núm. 2, pp. 64-79.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, Adela (2017): «La web como corpus: un esbozo» En *Lengua y habla*, núm. 21, pp. 127, 133.

GONZÁLEZ MERCADO, J. (2005): «La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio». En *Espacios Públicos*, vol. 8, núm. 15, pp. 162-175.

GORDILLO, Agustín (1969): *El acto administrativo*. 2ª ed., Buenos Aires: Abeledo-Perrot.

GORDILLO, Agustín (2017): *Tratado de Derecho administrativo y obras selectas: Parte general*. vol. 1, Buenos Aires: Fundación de Derecho administrativo.

GUERRERO OROZCO, Omar (1981): *La Administración Pública del estado capitalista*. México: Fontamara.

GUERRERO OROZCO, Omar (1997): *Principios de la Administración Pública*. Bogotá: ESAP.

- GUERRERO OROZCO, Omar (1998): «El “Management” Público: una Torre de Babel». En *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, vol. 5, núm. 17, pp. 13 – 47.
- GUERRERO OROZCO, Omar (2000): *Teoría administrativa del Estado*. México: Oxford University-UNAM.
- GUTIÉRREZ CUADRADO, Juan (1996): *Diccionario Salamanca de la lengua española*. Madrid: Santillana. pp. 819.
- GUTIÉRREZ CUADRADO, Juan (2004): «Hispanolimpio. Coloremos el origen de hispanismo e hispanista», en *Boletín de la Asociación Internacional de Hispanistas*, 10/03. Soria: Fundación Duques de Soria, pp. 25 - 26. Disponible en: <<http://www.fds.es/docftp/fi1boletin%20n%C2%BA10%20AIH%2003.pdf>> [Consultado: 13/10/2016]
- HAENSCH, Günther *et al* (1982): *La lexicografía. De la lingüística teórica a la lexicografía práctica*. Madrid: Editorial Gredos, pp.334.
- HAENSCH, Günther *et al* (1999): *Los diccionarios del español en el umbral del siglo XXI*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. pp. 112.
- HARTMUT, Maurer (2012): *Derecho administrativo alemán*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: <<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3143-derecho-administrativo-aleman>> [Consultado: 13/12/2017]
- HERBIG, Jost (1996): *La evolución del conocimiento: del pensamiento mítico al pensamiento racional*. Barcelona: Herder.
- HOFFMANN, Lothar (1998): *Llenguatges d'especialitat. Selecció de textos*. Barcelona: IULA-UPF.
- HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA. *Glosario*. Colombia. Disponible en: <<http://www.hflleras.gov.co/index.php/glosario>> [Consultado: 22/01/2017]
- HUTCHINSON, T. WATERS, A. (1987): *English for Specific Purposes: A Learning-centred Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

- ICAC. *Glosario de términos de auditoría y contabilidad*. España. Disponible en: <<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>> [Consultado: 22/01/2017]
- InfoLEG. *Estructura. Normativa de Estructuras de la Administración Pública Nacional (Información suministrada a partir de la aplicación de la Ley N° 22.520 y del Decreto N° 357/02)*. Argentina: InfoLEG. Disponible en: <<http://www.infoleg.gob.ar/?pageid=101>> [Consultado: 10/07/2018]
- INSTITUTO CARO Y CUERVO (2018): *Portal de Lenguas del Instituto Caro y Cuervo*. Disponible en: <<http://lenguasdecolombia.caroycuervo.gov.co/>> [Consultado: 24/01/2018]
- INSTITUTO DE ASUNTOS INDÍGENAS (2018): *Derechos humanos*. Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/derechoshumanos-inai>> [Consultado: 10/03/2018]
- INSTITUTO LECTURA FÁCIL y CLARITY (2017): *Lenguaje Claro. Comprender y hacernos entender. Guía breve*. Sevilla: Ediciones Rodio. S.Coop.And., pp.16. Disponible en: <<https://repositorio.comillas.edu/jspui/retrieve/73454/GUIA%20DEF%20LENGUAJE%20CLARO.PDF>> [Consultado: 20/01/2018]
- INSTITUTO NACIONAL DE LENGUAS INDÍGENAS DE MÉXICO (INALI) (2008): *Catálogo de lenguas*. Disponible en: <<https://www.inali.gob.mx/>> [Consultado: 24/01/2018]
- JORNADA HEALTHCOM'17: *Comunicación, lenguaje y salud* (2017). Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- KAPLÚN, Gabriel (2005): «Cuatro ideas obvias para democratizar la comunicación». En *Revista Decisio*, núm. 10. Pátzcuaro, México: CREFAL, pp. 53. Disponible en: <https://cdn.crefal.org/CREFAL/revistas-decisio/decisio10_saber7.pdf> [Consultado: 21/02/2017]
- LARA, Luis Fernando (1987): «Características del Corpus del español mexicano contemporáneo». En *Actas del I Congreso Internacional sobre*

el español de América, San Juan, Puerto Rico, 1982. Academia Puertorriqueña de la Lengua.

LARA, Luis Fernando (2004): *Lengua histórica y normatividad*, vol. 142. México: El Colegio de México, Centro de Estudios Lingüísticos y Literarios, pp. 50,64 - 65.

LARA, Luis Fernando (2007): «Para una reconstrucción de la idea de la lengua española. Más allá de las fronteras instituidas». En Del Valle, José (ed.): *La lengua, ¿patria común? Ideas e ideologías del español*. Madrid/Frankfurt: Iberoamericana/Veuvert, pp. 184.

LARA, Luis Fernando (2010): *Diccionario del español de México*. México: El Colegio de México. pp. 18.

LARRAÍN BARROS, H., & VAN KESSEL, J. (2000): *Manos sabias para criar la vida: tecnología andina*. Simposio del 49º Congreso Internacional de Americanistas (Quito, julio de 1997).

LATINOBARÓMETRO (2017): *Encuesta Latinobarómetro*. Providencia, Chile: Latinobarómetro. Disponible en: <<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>> [Consultado: 08/08/2018]

LERAT, Pierre (1997): *Las lenguas especializadas*, Barcelona: Ariel.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 29 de diciembre de 1976, con última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación DOF 15-06-2018.

Ley 115 de 1994, *por la cual se expide la ley general de educación*. Diario oficial N.º 41.214 de febrero 8 de 1994.

Ley 489 de 1998, *Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 43.464 del 30 de diciembre de 1998.

- LONGO, Francisco (2002): *Marco analítico para el diagnóstico institucional de sistema del servicio social*. Barcelona: ESADE. Instituto de Dirección y Gestión Pública.
- LOZANO, J., PEÑA-MARÍN, C. y ABRIL, G. (1999): *Análisis del discurso. hacia una semiótica de la interacción textual*. Madrid: Ediciones Cátedra, pp. 180,181.
- MALDONADO, C. (dir.) (2004): *CLAVE. Diccionario de uso del español actual*, 7ª edición. Madrid: Ediciones SM.
- MALLAR, Miguel (2010): «La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente». En *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, núm. 1.
- MANRIQUE, Alfredo (2010): *Fundamentos de la organización y del funcionamiento del Estado Colombiano*. 2ª edición actualizada y ampliada. Medellín, Colombia: Biblioteca Jurídica Diké; [Bogotá]: Universidad del Rosario.
- MARCOS-MARÍN, F. (2016): RIUSS y el papel de la traducción en el español de los Estados Unidos. En F. Ramos (Ed.), *Proceedings from the II International Colloquium on Languages, Cultures, Identity, in Schools and Society*. pp. 113. Disponible en: <<http://digitalcommons.lmu.edu/internationalcolloquium/1/>> [Consultado: 03/10/2017]
- MARTÍNEZ BARGUEÑO, M. (1996): «La simplificación del lenguaje administrativo en Italia». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 25, pp. 31-50.
- MARTÍNEZ DE SOUSA, J. (1995): *Diccionario de lexicografía práctica*. Barcelona: Biblograf.
- MARTÍNEZ VILCHIS, J. (1999): «El New Public Management y los elementos para configurar un Estado del arte». En *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, vol. 44, núm. 175, pp. 31 - 59.
- MATSON, Susanne (2017): *Market Guide for Mobile Application Testing Services*. Stamford, Estados Unidos: Gartner, Inc. Disponible para compra en:

<<https://www.gartner.com/doc/3751863/market-guide-mobile-application-testing>> [Consultada: 02/06/2018]

MEDINA GUERRA, Antonia (2003): «La microestructura del diccionario: la definición». En Medina Guerra, Antonia (coord.). *Lexicografía española*, Barcelona: Ariel Lingüística, pp. 127-150.

MENA CAMPOS, Maritza (2009): «Léxico y estilo en los documentos oficiales». En *Revista Káñina*, Artes y Letras, Universidad de Costa Rica, XXXIII Especial, pp. 121-123.

MINISTERIO DE CULTURA DE COLOMBIA (2013): «*Ley N° 1381 de 2010. Lenguas nativas*». Disponible en: <www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/publicaciones/Documents/Ley%20de%20Lenguas%202013.pdf> [Consultado: 08/08/2017]

MINISTERIO DE FOMENTO (2017): *El transporte en España, un sector estratégico. Informe sobre la aportación del transporte y sus retos futuros*. Disponible en: <https://www.fomento.gob.es/recursos_mfom/resumen_ejec.pdf> [Consultado: 13/12/2017]

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA (2017): *Manual práctico renta y patrimonio*. Departamento de Gestión Tributaria. Disponible en: <https://www.agenciatributaria.es/static_files/AEAT/DIT/ContenidosPublicos/CAT/AYUWEB/BibliotecaVirtual/Manualespracticos/Renta/ManualRentaPatrimonio2017eses.pdf> [Consultado: 22/01/2018]

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHOS HUMANOS. *Justo vos*. Disponible en: <<http://www.justovos.gob.ar/>> [Consultado: 03/01/2018]

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHOS HUMANOS. *Derecho fácil*. Disponible en: <<http://www.derechofacil.gob.ar/>> [Consultado: 03/01/2018]

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHOS HUMANOS. *Justicia cerca*. Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/justiciacerca>> [Consultado: 03/01/2018]

- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHOS HUMANOS. *Wiki Ius*. Disponible en: <<http://www.derechofacil.gob.ar/wikiius/>> [Consultado: 03/01/2018]
- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHOS HUMANOS. *Glosario Wiki Ius: aprendé a editar términos jurídicos en lenguaje claro*. Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/noticias/glosario-wiki-ius-aprende-editar-terminos-juridicos-en-lenguaje-claro>> [Consultado: 03/01/2018]
- MINISTERIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1990): *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Madrid: INAP, pp. 28.
- MINISTERIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2003): *Manual de documentos administrativos*. Madrid: editorial Tecnos, pp. 17.
- MIR PUIGPELAT, Oriol (2003): «El concepto de Derecho administrativo desde una perspectiva lingüística y constitucional». En *Revista de Administración Pública*, núm. 162. España: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, pp. 47-87.
- MOLINERO, Leticia (2016): «Translation Equivalence in the Bilingual Society». En *RIUSS Newsletter*, vol. 1 núm. 1. Disponible en: <<https://riuss.org/riuss-newsletter-winter-2016-volume-1-issue-1/translation-equivalence-in-the-bilingual-society-leticia-moliner/>> [Consultado: 02/02/2018]
- MONTOLÍO, Estrella y TASCÓN, Mario (2017): *Comunicación clara. Una herramienta moderna y eficaz para que la administración y las empresas dialoguen con los ciudadanos de una forma clara y transparente*. España: Prodigioso Volcán, pp. 5, 12. Disponible en: <www.fundeu.es/san-millan-2017/> [Consultado: 08/08/2017]
- MOORE, Mark (1995): *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- MORENO CABRERA, Juan C. (2008): *El nacionalismo lingüístico*. Barcelona: Península, pp. 151.

- MORENO CABRERA, Juan C. (2011): «Unifica, limpia y fija.» La RAE y los mitos del nacionalismo lingüístico español». En S. Senz y M. Alberte (eds.) *El dardo en la Academia*, vol. 1. Barcelona: Melusina, pp. 157-314.
- MORENO FERNÁNDEZ, Francisco y OTERO ROTH, Jaime (2007): *Atlas de la lengua española en el mundo*. Barcelona: Ariel, pp. 34.
- MORENO FERNÁNDEZ, Francisco (dir.) (2017): *Mapa hispano de los Estados Unidos*. Universidad de Harvard: Observatorio de la lengua española y las culturas hispánicas, pp. 5. Disponible en: <http://cervantesobservatorio.fas.harvard.edu/sites/default/files/mapa_hispano_2016_4.pdf> [Consultado: 22/02/2018]
- MUÑOZ MACHADO, Santiago (2017): *Hablamos la misma lengua. Historia política del español en América desde la Conquista a las Independencias*. Barcelona: Crítica. pp. 225.
- MUSGRAVE, Richard y QUINTANA, Enrique (1969): *Teoría de la hacienda pública*. Madrid: Editorial Aguilar.
- NASER, Alejandra y CONCHA, Gastón (2011): *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Chile: CEPAL 73, pp. 5,16,21. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf> [Consultado: 08/08/2017]
- NAVARRO LUNA, J. (1999): *Territorio y Administración Públicas en Andalucía*. Madrid: Publicaciones de la Universidad de Sevilla.
- NIELSEN, Sandro (2014): «Database of legal terms for communicative and knowledge information tools». In Mairtin Mac Aodha, ed., *Legal Lexicography. A comparative perspective*. Farnham: Ashgate Publishing, pp.155, 156, 161.
- NIELSEN, Sandro (2015): «Data Presentation Structures in Specialised Dictionaries: Law Dictionaries with Communicative Functions». In: *Lexicographica: International Annual for Lexicography / Revue Internationale de Lexicographie / Internationales Jahrbuch für Lexikographie*, vol. 31, núm. 1, pp. 200 - 216. Disponible en:

< <https://doi.org/10.1515/lexi-2015-0010>> [Consultado:
13/10/2016]

- NIELSEN, Sandro y MOURIER, Lise (2004): «Design of a function-based internet accounting dictionary». In Gottlieb Henrik y Mogensen Jens (eds.). *Dictionary visions, research and practice. Selected papers from the 12th International Symposium on Lexicography, Copenhagen 2004*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- OCDE (1996): *La Administración al servicio del público*, 3ª edición. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- OLMEDO, Raúl (1998): *Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal*, 2ª edición. México: Editorial Comuna.
- ORTEGA, Julio (ed.) (2010): *Nuevos hispanismos interdisciplinarios y trasatlánticos*. Frankfurt y Madrid: Vervuert e Iberoamericana, pp. 11.
- PEDRAZA PEDRAZA, María Betulia (2016): «Democratización del léxico de especialidad y política lingüística panhispánica: Retos de una propuesta lexicográfica en la administración pública». En *El diccionario en la encrucijada: de la sintaxis y la cultura al desafío digital*. España: Escuela Universitaria de Turismo Altamira y Asociación Española de Lexicografía Hispánica, pp. 476.
- PEDRAZA PEDRAZA, María Betulia (2017): «El lenguaje claro: metas y fallas de una política de derechos». En *RIUSS Journal*, vol. 1, núm. 1, pp. 4. Disponible en: <<https://riuss.org/riuss-journal-2017/el-lenguaje-claro-metas-y-fallas-de-una-politica-de-derechos/>> [Consultado: 08/01/2018]
- PÉREZ, Francisco J. (2017): «La conceptualización del panhispanismo en la relación con su práctica lexicográfica». En *Revista Medicina N° 116*, vol. 39, núm. 1, enero - marzo. Madrid: Consejo Directivo de la Asociación Latinoamericana de Academias Nacionales de Medicina. pp. 64 - 69. Disponible en: <<https://revistamedicina.net/ojsanm/index.php/Medicina/article/view/116-7/1444>> [Consultado: 17/11/2017]

- PÉREZ VIDAL, Alejandro (2006): «La identidad del español en la Unión Europea: multilingüismo, políticas lingüísticas y traducción». En «Traducción: Contacto y contagio», *Actas del III Congreso «El español, lengua de traducción»*, 12 - 14 de julio, 2006, Puebla (México). Bruselas: Esletra. pp. 73 - 115. Disponible en: <http://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/03/011_perez.pdf> [Consultado: 08/08/2017]
- PERIÓDICO EL ESPECTADOR (2015): «DNP lanzó estrategia para facilitar la comunicación Estado ciudadano». Disponible en: <www.elespectador.com/noticias/nacional/dnp-lanzo-estrategia-facilitar-comunicacion-estado-ciud-articulo-600960> [Consultado: 08/08/2017]
- PEW RESEARCH CENTER (2017): *How the U.S. Hispanic population is changing*. Disponible en: <<https://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/09/18/how-the-u-s-hispanic-population-is-changing/>> [Consultado: 15/02/2018]
- PIMIENTA, Carlos, y PESSOA, Mario (Ed.) (2015): *Gestión financiera pública en América Latina*. Washington, EE. UU: Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <<https://publications.iadb.org/es/publicaciones?keys=gestion+publica+en+america+latina>> [Consultado: 13/12/2017]
- PLAIN ENGLISH CAMPAIGN. Disponible en: <<http://www.plainenglish.co.uk/>> [Consultado: 08/10/2018]
- PLAIN ENGLISH FOUNDATION. Disponible en: <<https://www.plainenglishfoundation.com/>> [Consultado: 08/10/2018]
- PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL (PLAIN). Disponible en: <<http://plainlanguagenetwork.org/>> [Consultado: 08/10/2018]
- PLAINLANGUAGE.GOV. AN OFFICIAL WEBSITE OF THE UNITED STATES GOVERNMENT. Disponible en: <<https://www.plainlanguage.gov/>> [Consultado: 08/10/2018]

- PORTAL TERRITORIO INDÍGENA Y GOBERNANZA (2018): *Bolivia*. Disponible en: [<http://www.territorioindigenaygobernanza.com/>](http://www.territorioindigenaygobernanza.com/) [Consultado: 24/01/2018]
- PORTO DAPENA, José A. (2014): *La definición lexicográfica*. Madrid: Arco/Libros.
- POSTIGO DE DE BEDIA, Ana María (1999): *Términos de la administración pública. teoría y aplicaciones*. Salvador de Jujuy, Argentina: Universidad nacional de Jujuy, Secretaría de ciencia y técnica y estudios regionales, pp. 19, 20, 29.
- POSTIGO DE DE BEDIA, Ana María & DÍAZ DE MARTÍNEZ, Lucinda del Carmen (2006): *Diccionario de términos de la Administración Pública*, vol. 8. Buenos Aires, Argentina: Editorial Dunken.
- PRATS I CATALÀ, Joan (2005): *De la burocracia al management, del management a la gobernanza*, 1ª ed. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública - Estudios Goberna.
- QUESADA PACHECO, M. Á. (2014): «División dialectal del español de América según sus hablantes Análisis dialectológico perceptual». En *Boletín de filología*, vol. 49, núm. 2, pp. 292-293. Disponible en: [<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-93032014000200012>](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-93032014000200012) [Consultado: 13/11/2016]
- RALUCA, Alexe (2008): «*Observaciones sobre el eufemismo administrativo*». Disponible en: [<http://cis01.central.ucv.ro/litere/activst/articoleanalelingvistica/alexeraluca.pdf >](http://cis01.central.ucv.ro/litere/activst/articoleanalelingvistica/alexeraluca.pdf) [Consultado: 08/08/2018]
- RAMIÓ, Carles (2010): *Teoría de la organización y administración pública*. Madrid: Tecnos.
- Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, *por el que se reestructuran los departamentos ministeriales*. Boletín Oficial del Estado, núm. 267, de 4 de noviembre de 2016, pp. 76631 a 76635.
- REIG ALAMILLO, Assela (2010): «Estructura y orden de la información en el discurso administrativo». En *Revista española de lingüística aplicada*, vol. 23, pp. 247-266.

- RESCHENTHALER, G. B. and THOMPSON, Fred (1996): *The Learning Organization Framework and the New Public management*. In *Conference The New Public management in International Perspective*. St. Gallen, Switzerland: Institute of Public Finance and Fiscal Law, pp. 16 - 20.
- ROBINSON, P. (1991): *ESP Today: A Practitioner's Guide*. New York/London: Prentice Hall, pp. 17.
- RODRÍGUEZ BARCIA, Susana (2018): «De la etnolexicografía a la lexicografía crítica». En *Revista de Investigación Lingüística, «Lenguaje y control»*, núm. 21. Murcia: Universidad de Murcia. pp. 186 – 206.
- ROLDÁN PÉREZ, A. (1998): «Manipulación de la propiedad lingüística». En *Estudios de Lingüística Textual. Homenaje al Profesor Muñoz Cortés*. Murcia: Universidad. pp. 421 – 433.
- ROSETH, B., REYES, Angela y SANTISO, C. (2018): *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. New York: BID, pp. 36-37,67, 197. Disponible en: <<https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>> [Consultado: 08/08/2018]
- SALVADOR, Gregorio (1990): «Observaciones sobre el lenguaje de la Administración Pública». En *Epos: Revista de filología*, núm. 6, pp. 125.
- SÁNCHEZ ALONSO, Fernando (2014): *Manual de estilo y redacción de documentos administrativos de la Región de Murcia*. Disponible en: <[https://efiapmurcia.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=102316&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m2813,15012,49598](https://efiapmurcia.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=102316&IDTIPO=60&RASTRO=c$m2813,15012,49598)> [Consultado: 21/08/2017]
- SÁNCHEZ GONZÁLEZ, José (2001): *La Administración Pública como ciencia. Su objeto y su estudio*. México: Plaza y Valdés-IAPEM.
- SÁNCHEZ GONZÁLEZ, José (2009): El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana. En *Gestión y política pública*, vol. 18, núm. 1, pp. 67-105. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792009000100003 [Consultado: 13/05/2018]

- SARMIENTO GONZÁLEZ, Ramón (2007): *Manual del Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid*. Madrid: DPI-Comunicación s.l, pp. 23. Disponible en <<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Publicaciones/Ficheros/ManualLenguajeAdministrativo1.pdf>> [Consultado: 16/02/2017]
- SARMIENTO GONZÁLEZ, Ramón (2005): «El lenguaje de la Administración». En *Revista de Llengua i Dret*, núm. 43, Barcelona, pp. 14, 21, 25.
- SARTORI, Giovanni (1994): *Ingeniería Constitucional Comparada*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- SCHIFKO, Peter (2001): «¿Existen lenguas de especialidad?». En María Bargalló, Esther Forgas, Cecilio Garriga, Ana Rubio y Johannes Schnitzer (eds.). *Las lenguas de especialidad y su didáctica*. Actas del Simposio Hispano-Austriaco. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili. pp. 21,22,23.
- SECO, Manuel (2002): «La manipulación de las palabras». En *Boletín del Instituto de Estudios Ginnenses*, núm 180. Jaén, pp. 8.
- SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2007). *Manual de Lenguaje Claro*, 3ª Ed. México D.F., pp. 64,68.
- SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2004): *Manual de lenguaje ciudadano*. México. Disponible en: <http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/148/1/images/Manual_lenguaje_ciudadano.pdf> [Consultado: 08/08/2017]
- SENZ, Silvia y ALBERTE, Montserrat (eds.) (2011): *El dardo en la Academia: esencia y vigencia de las academias de la lengua española*. 2 volúmenes. Barcelona: Melusina. pp. 396, 397 (vol. I) 201, 202, 272 (vol. II).
- SENZ, Silvia (2011): «Una, grande y (esencialmente) uniforme. La RAE en la conformación y expansión de la “lengua común”». En S. Senz y M. Alberte (eds) *El dardo en la Academia*, vol. II. Barcelona: Melusina, pp. 9–302.

- SHAND, D. (abril de 1996): «La Nueva Gestión Pública: Retos y temas de discusión en una perspectiva internacional». En *Revista de Administración Pública*, «Ensayos sobre la Nueva Administración Pública», núm. 91. México: INAP. pp. 77 -88.
- SWALES, J. M. (1971): *Writing Scientific English*. London: Nelson.
- TARP, Sven (2012): «Online dictionaries: today and tomorrow». En *Lexicographica*, vol. 28, núm. 1. pp. 256.
- TARP, Sven. (2015): «La teoría funcional en pocas palabras». En *Estudios de Lexicografía*, núm. 4, pp. 36,37. Disponible en: < http://cc.au.dk/fileadmin/04._La_teori__a_funcional_en_pocas_palabras.pdf> [Consultado: 05/05/2016]
- TARP, Sven (2018): «Lexicography as an independent science». In *The Routledge Handbook of Lexicography*. Fuertes-Olivera, P. A. (ed.). UK & USA: Routledge, pp.19-33, 15 p. (Routledge Handbooks in Linguistics).
- TELLO R., Pilar (Coord.) (2009): *Gestión Pública*. Lima: IDEA Internacional. Disponible en: <[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)> [Consultado: 05/05/2018]
- TOBAR, Federico (2018): *Herramientas para el análisis del sector salud*. Disponible en: <<http://www.saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-139.pdf>> Consultado: [09/ 05/ 2018]
- UNESCO (2018): *Conocimiento indígena y políticas educativas en América Latina*. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view-tvrelease/news/indigenous_knowledge_and_practices_in_education_in_latin_ame/> [Consultado: 25/03/2018]
- VALERO GISBERT, María (2002): «La enseñanza del español con fines específicos. El español de la administración pública». En *Actas de AISPI*, Instituto Cervantes, pp. 270.

- VALDIVIESO, María (2014): «El español en la Unión Europea. Los platos rotos de un multilingüismo de ida y vuelta». En *Traducción y proyección del español*. Consejo de la Unión Europea, pp. 91.
- VILCHES VIVANCOS, Fernando (2009): «Texto y contexto en el lenguaje administrativo ¿Por qué no nos entienden los ciudadanos?» En *Ciclo de Conferencias «Administración y Sociedad»*. Toledo: EAR.
- VILCHES VIVANCOS, Fernando y SARMIENTO Ramón (2009): *Guía práctica sobre errores frecuentes del lenguaje administrativo n° 1*. Madrid: IMAP, pp. 5.
- VILCHES VIVANCOS, Fernando y SARMIENTO Ramón (2016): *Lenguaje jurídico-administrativo. una lengua de especialidad*. Madrid: Dykinson, S.L., pp. 15, 23, 34.
- WALSH, Catherine (2008): «Interculturalidad, plurinacionalidad y decolonialidad: las insurgencias político-epistémicas de refundar el Estado» En *Tabula Rasa: revista de humanidades*, núm. 9. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, pp. 139. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n9/n9a09.pdf> [Consultado: 25/02/2017]
- WATSON, Robert P. y LYNCH, Thomas D. (1998): «Plain English and Public Administration». En *Public Policy and Administration*, vol. 13, núm. 1, pp. 107-114. Extracto trad. por Berta Castaño Torvado, en *Boletín de Administración e Lingua*, núm. 9, enero-junio 1998, págs. 12-19.
- WERNER, Reinhold (1982): «La definición lexicográfica». En Haensch *et al.* *La lexicografía. De la lingüística teórica a la lexicografía práctica*. Madrid: Editorial Gredos.
- WOODROW, Wilson (1967): «Estudio de la Administración». En Waldo Dwight (comp.) *Administración Pública. La Función Administrativa, los sistemas de organización y otros aspectos*. México: Editorial Trillas. pp. 85.
- XUNTA DE GALICIA (2010): *Manual básico de documentación administrativa jurídica*. España: Consellería de Educación e Ordenación

Universitaria, Secretaría Xeral de Política Lingüística y Escola Galega de Administración Pública (EGAP), pp 13. Disponible en: <http://www.lingua.gal/c/document_library/get_file?file_path=/portal-lingua/curso/medio-administrativo/manualxuridico2010.pdf> [Consultado: 25/02/2017]

ZIMMERMANN, Klaus (2010): «La hispanofonía, la lingüística y las Academias de la Lengua: propuestas para una nueva cultura lingüística». En Julio Ortega (ed.), *Nuevos hispanismos interdisciplinarios y trasatlánticos*. Madrid/Frankfurt/México: Iberoamericana/Vervuert/Bonilla, pp. 43, 46, 225.

ZIMMERMANN, Klaus (2018): «Lexicografía diferencial y lexicografía integral». En Álvarez de la Granja M. y González Seone E. (eds.). *Léxico dialectal y lexicografía en la Iberorromania*. Madrid/Frankfurt: Iberoamericana Vervuert.

DICCIONARIOS Y GRAMÁTICAS

ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2010): *Diccionario de americanismos*. Madrid: Santillana.

MALDONADO GONZÁLEZ, C. (2008): *Diccionario didáctico escolar primaria*. Bogotá: Ediciones SM.

MALDONADO GONZÁLEZ, C. (2009): *Diccionario didáctico escolar de secundaria*. Bogotá: Ediciones SM.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) (2006): *Diccionario esencial de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) (2007): *Diccionario del estudiante*. Madrid: Santillana.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) (2007): *Diccionario práctico del estudiante*. Madrid: Santillana.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2005): *Diccionario Panhispánico de Dudas (DPD)*. Madrid: Santillana.

- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2009): *Nueva gramática. Morfología y sintaxis*. Vol I: *Morfología. Sintaxis I*; vol. II: *Sintaxis II*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2010a): *Nueva gramática de la lengua española. Manual*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2010b): *Ortografía*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2011a): *Nueva gramática de la lengua española. Fonética y fonología*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2011b): *Nueva gramática básica de la lengua española. Manual*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2012): *Ortografía básica*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2013a): *Ortografía escolar*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2013b): *El buen uso del español*. Madrid: Espasa Libros.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (ASALE) (2014): *Diccionario de la lengua española*. 23.^a ed. Madrid: Espasa. Disponible en: <<http://www.rae.es/>> [Consultado: 01/04/2018]
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) Y CONSEJO GENERAL

DEL PODER JUDICIAL. (2016): *Diccionario del español jurídico*. Madrid: Santillana. Disponible en: <<http://dej.rae.es/#/sec04>> [Consultado: 15/12/2017]

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (RAE) y CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL. (2017): *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Madrid: Santillana.

WEBGRAFÍA GENERAL

ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS S.E.

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/trenes-argentinos-infraestructura/>>

ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (AFIP)

Disponible en: <<http://www.afip.gob.ar/>>, <<https://serviciosweb.afip.gob.ar/>>

ADMINISTRACIÓN GUBERNAMENTAL DE INGRESOS PÚBLICOS

Disponible en: <<https://www.agip.gob.ar/>>

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LABORATORIOS E INSTITUTOS DE SALUD
“DR. CARLOS MALBRÁN”

Disponible en: <<http://www.anlis.gov.ar/>>

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y
TECNOLOGÍA MÉDICA

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/anmat/>>

AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE ESPAÑA

Disponible en: <<https://www.agenciatributaria.es/>>

AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AECOSAN)

Disponible en: <<http://www.aecosan.msssi.gob.es/>>

AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

Disponible en: <<https://www.aemps.gob.es/>>

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL DEPORTE

Disponible en: <<https://aepsad.culturaydeporte.gob.es/>>

AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC

Disponible en: <<http://www.itrc.gov.co/>>

APP CORPUSPAP

Disponible en: <<https://desktop.appmaker.xyz/download/c7efbe86-de62-4193-aa5c-857dd2daf66b>>

ARGENTINA – TRÁMITES DE SALUD

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios>>

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Disponible en: <<http://www.madrid.es/>>

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Disponible en: <<http://www.bcra.gob.ar/>>

BANCO DE MÉXICO

Disponible en: <<http://www.banxico.org.mx/>>

BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS S.N.C. –
BANSEFI

Disponible en: <<https://www.gob.mx/bansefi/>>

CASA DE MONEDA DE MÉXICO – CMM

Disponible en: <<https://www.gob.mx/cmm>>

CENTRO NACIONAL DE LA TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA – CNTS

Disponible en: <<https://www.gob.mx/cnts/>>

CENTRO NACIONAL DE TRASPLANTES – CENATRA

Disponible en: <<https://www.gob.mx/cenatra/>>

CENTRO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DEL VIH/SIDA
– CENSIDA

Disponible en: <<https://www.gob.mx/censida/>>

COLONIA NACIONAL «DR. MANUEL A. MONTES DE OCA»

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/montes-de-oca>>

COMISIÓN COORDINADORA DE INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD Y
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD – CCINSHAE

Disponible en: <<https://www.gob.mx/insalud/>>

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Disponible en: <<http://www.madrid.org/>>

CONSORCIO DE TRANSPORTES DE MADRID

Disponible en: <<http://www.crtm.es/>>

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SERVICIO PROFESIONAL DOCENTE –
CNSPD

Disponible en: <<http://servicioprofesionaldocente.sep.gob.mx/>>

CORPUSPAP

Disponible en: <<https://www.corpuspap.com/>>

DELEGACIÓN DE COYOACÁN, MÉXICO

Disponible en: <<https://coyoacan.df.gob.mx/>>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E
INNOVACIÓN – COLCIENCIAS

Disponible en: <<https://colciencias.gov.co/>>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Disponible en: <<http://www.funcionpublica.gov.co/>>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Disponible en: <<https://id.presidencia.gov.co/>>

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA (COLOMBIA)

Disponible en: <<http://antioquia.gov.co/>>

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)

Disponible en: <<https://www.dnp.gov.co/>>

DESCUBRE DATOS ABIERTOS DE TU GOBIERNO (MÉXICO)

Disponible en: <<https://datos.gob.mx/>>

DIAN DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES- TRÁMITES Y
SERVICIOS (COLOMBIA)

Disponible en: <https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/Tramites_Impuestos/Paginas/default.aspx>

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)

Disponible en: <<https://www.dian.gov.co/>>

DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO (ESPAÑA)

Disponible en: <<http://www.dgt.es/es/> >

ETIQUETADO ENERGÉTICO DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS

Disponible en: <http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_temas_etiquetado/es_sll/index.shtml>

FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA
(FNMT-RCM)

Disponible en: <<http://www.fnmt.es/>>

GENERALITAT DE CATALUNYA WEB DE TRÁMITES

Disponible en: <<http://ics.gencat.cat/es/tramites/>>

GOBIERNO DE BOGOTÁ D.C.

Disponible en: <<http://www.bogota.gov.co/>>

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Disponible en: <<https://www.cdmx.gob.mx/>>

GOBIERNO DE MÉXICO

Disponible en: <<https://www.gob.mx/>>

GOBIERNO DE MÉXICO – TRÁMITES DE SALUD

Disponible en: <<https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/tramites-en-la-secretaria-de-salud-37875?idiom=es>>

GUÍA DE TRÁMITES DE ARGENTINA

Disponible en: <<https://serviciosweb.afip.gob.ar/genericos/guiaDeTramites/tema.aspx>>

HOSPITAL LA MARÍA (COLOMBIA)

Disponible en: <<http://lamaria.gov.co/>>

HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

Disponible en: <<https://www.hmfs.gov.co/>>

HOSPITAL NACIONAL EN RED ESPECIALIZADO EN SALUD MENTAL Y ADICCIONES "LIC. LAURA BONAPARTE".

Disponible en: <<https://hospitalbonaparte.gob.ar/>>

HOSPITAL NACIONAL «PROF. ALEJANDRO A. POSADAS»

Disponible en: <<http://www.hospitalposadas.gov.ar/>>

INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE CUENTAS

Disponible en: <<http://www.icac.meh.es/>>

INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL

Disponible en: <<https://www.ico.es/>>

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

Disponible en: <<http://www.imserso.es/>>

INSTITUTO NACIONAL DE GESTIÓN SANITARIA

Disponible en: <<http://www.ingesa.mscbs.gob.es/>>

LATINOBARÓMETRO

Disponible en: <<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA DE ESPAÑA

Disponible en: <<http://www.mineco.gob.es/>>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE ARGENTINA

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/educacion/tramites>>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA

Disponible en: <<https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-185481.html>>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE ESPAÑA

Disponible en: <<https://sede.educacion.gob.es/sede/login/inicio.jjsp>>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (ESPAÑA)

Disponible en: <<http://www.educacionyfp.gob.es/>>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (COLOMBIA)

Disponible en: <<https://www.mineducacion.gov.co/>>

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - SEGURIDAD SOCIAL

Disponible en: <<http://www.seg-social.es/>>

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO DE COLOMBIA

Disponible en: <<http://www.minhacienda.gov.co/>>

MINISTERIO DE HACIENDA DE ESPAÑA

Disponible en: <<http://www.hacienda.gob.es/es-ES/>>

MINISTERIO DEL INTERIOR - DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO (ESPAÑA)

Disponible en: <<http://www.dgt.es/>>

MINISTERIO DEL TRANSPORTE DE COLOMBIA

Disponible en: <<https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/4517/listado-de-tramites/>>

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co>>

MINISTERIO DE SALUD -TRÁMITES (COLOMBIA)

Disponible en: <<https://tramites.minsalud.gov.co/TramitesServicios/>>

MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

Disponible en: <<https://www.mscbs.gob.es/>>

MINISTERIO DE TRANSPORTE DE COLOMBIA

Disponible en: <<https://www.mintransporte.gov.co/>>

MOTOR DE BÚSQUEDA PERSONALIZADO DE GOOGLE

Disponible en: <<https://cse.google.es/cse/>>

MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDÓN, ARGENTINA

Disponible en: <<https://www.mardelplata.gob.ar/>>

OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Disponible en: <<http://www.obsba.org.ar/>>

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TRASPLANTES

Disponible en: <<http://www.ont.es/>>

PERLAS DEL BOE

Disponible en: <<https://lenguajeadministrativo.com/category/perlas-del-boe/>>

PORTAL OFICIAL DEL ESTADO ARGENTINO

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/>>

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/casademonedas/>>

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/uif/>>

PREDICCIÓN DE BÚSQUEDAS GOOGLE

Disponible en: <<https://support.google.com/websearch/answer/106230?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=es-419>>

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD

Disponible en: <<https://www.cedd.net/>>, <<https://www.rpd.es/>>

SALUD CAPITAL (COLOMBIA)

Disponible en: <<http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Inicio.aspx>>

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTE DE MÉXICO

Disponible en: <<http://www.sct.gob.mx/tramites/intPages/requisitos.html>>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Disponible en: <<http://www.educacionbogota.edu.co/>>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE MÉXICO

Disponible en: <<https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/tramites-de-la-secretaria-de-educacion-publica>>

SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS DE ESPAÑA

Disponible en: <<http://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/>>

SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE BOGOTÁ

Disponible en: <<http://www.movilidadbogota.gov.co/web/>>

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA DE BOGOTÁ

Disponible en: <<http://www.shd.gov.co/shd/>>

SECRETARÍA GENERAL DEL TESORO Y POLÍTICA FINANCIERA

Disponible en: <<http://www.tesoro.es/>>

SERVICIO ESPAÑOL PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Disponible en: <<http://sepie.es/>>

SKETCH ENGINE

Disponible en: <<https://www.sketchengine.eu/>>

TENDENCIAS DE BÚSQUEDA DE GOOGLE – GOOGLE TRENDS

Disponible en: <<https://trends.google.es/trends/>>

TRÁMITES DE TRANSPORTE DE ARGENTINA

Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/transporte/servicios>>

TRIBUNAL FISCAL DE LA NACIÓN

Disponible en: <<http://www.tribunalfiscal.gob.ar/>>

UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN FINANCIERA Disponible en: <<http://www.urf.gov.co/>>

USER EXPERIENCE O EXPERIENCIA DE USUARIO

Disponible en: <<https://www.digival.es/blog/experiencia-de-usuario-ux-concepto-y-factores/>>

Anexo # 1

Corpus de términos del ámbito jurídico relacionados con la administración pública

A

Abolición

Abrir un crédito, la licitación, un expediente una cuenta, una investigación

Absolución de la instancia, de la demanda

Abuso de autoridad, de jurisdicción, de poder, de menores

Acarrear daños, perjuicios

Acatamiento

Acatar

Acceder a la instancia, acceder a la función pública

Accesibilidad

Accidentado

Accidental

Accidente de carretera, laboral, mortal, no laboral, de tránsito

Acción a la que hubiere lugar, a la que alguien tuviere derecho, accesoria, cautelar, conjunta, contractual o proveniente del contrato, de avería, de desahucio, de despojo, de indemnización o reparación, de nulidad, derivada de contrato, extracontractual, civil, directa, judicial, penal, popular, por daños y perjuicios, por incumplimiento de contrato, por silencio administrativo, u omisión, legal.

Aceptar la jurisdicción, una petición, instancia o solicitud.

Acordar

Acreditación

Acreditar

Acreditarse

Acta auténtica o autorizada, notarial, pública, de junta o asamblea.

Activar

Activo

Acto administrativo, contrario a la ley, de gobierno, de presencia, de otorgamiento, de servicio, expreso, judicial, jurídico, jurisdiccional, político, presunto, procesal, unilateral, viciado.

Actuaciones

Actuar de buena fe, intermediario, por cuenta propia.

Acudir

Acuerdo expreso, tácito, marco.

Acusación

Acusar recibo

Adelantar

Adherir

Adiestramiento

Adjudicación de plazas fijas en la Administración Pública

Adjudicar

Adjuntar

Adjunto

Administración pública

Administrativo

Admisible

Admisión

Admitir a trámite

Adoptar una enmienda, disposiciones especiales, un acuerdo, medidas, un acto administrativo, una resolución.

Adscribir

Aduana

Adulteración

Advertencia

Afectar

Afianzado

Afiliación

Afinidad

Agencia estatal

Agente de la autoridad, de la ley, social.

Agotar

Ajustado a Derecho

Ajuste presupuestario

Alcance

Alteración del orden público

Altas esferas, instancias.

Alto funcionario/cargo de la administración

Ambigüedad

Ámbito de aplicación de una disposición, de competencias, de la ley.

Amnistía

Amonestación

Amparar

Amparo jurídico, procesal.

Amplios poderes o facultades

Anexar

Anotación a registro, al dorso de un documento, en registro público.

Anuencia

Anulación de actuaciones, de una sentencia, de un contrato.

Aparato administrativo

Apartar de un cargo

Apelar a la benevolencia de la Administración

Apéndice

Aplicar la ley, una política, un impuesto.

Aportar
Apostilla
Apremiar
Aprobación
Arbitrariedad
Archivar las actuaciones, diligencias.
Argucia
Artimañas jurídicas
Articulado de una ley
Asentir
Asiento de inscripción, registral.
Asignación de fondos o recursos
Asignar
Asilado
Asistencia social, jurídica.
Asistir el derecho
Asumir un cargo
Asunto
Atasco
Atención
Atestar
Atestiguar
Atribuciones
Audiencia pública
Auditoría
Ausencia legal, no justificada.
Ausentismo
Autenticación
Autodeterminación

Autoliquidación

Autonomía

Autoridad competente

Autorización expresa

Autorizar

Auxiliar administrativo

Aval

Averiguación

Aviso al público

Ayuda social

Ayuntamiento

B

Balance

Banca oficial, privada

Banco central, emisor

Banda salarial

Baremo

Barrio

Base cultural, de apoyo, de licitación

Beneficiario

Bienes públicos, sociales, de dominio público.

Bienestar público

Bilateral

Boletín oficial

Borrador

Breve

Burocracia

C

Cabe un recurso

Cabeza de familia

Cabildeo

Cabildo abierto, insular.

Caducidad

Caer fuera de la competencia, bajo la ley.

Caja de compensación

Calificar

Cambio de competencia jurisdiccional

Campaña de sensibilización

Campo de aplicación

Cancelar una inscripción, un documento.

Cancillería

Candidato a un cargo público

Capacitado

Carácter vinculante, transitorio, vitalicio.

Cargo público, de gestión o administrativo, de responsabilidad, político.

Carta de autorización, de ciudadanía, de derechos, de despido, certificada, Magna.

Caso omiso, imprevisto, de urgencia o fuerza mayor

Catastral

Categoría

Caución

Caudales públicos

Causa de anulación, justificada, razonable.

Ceder en su derecho
Cédula de habitabilidad
Celebrar un contrato, consultas, una sesión.
Censo de población, electoral
Censurable
Certificación de firmas, de pago de derechos aduaneros.
Cese de la relación laboral
Cesión de derechos
Cierre
Circulación
Circunscripción electoral
Citación
Ciudadanía
Civil
Cláusula
Coacción
Cobertura
Cobijar
Código de circulación o tránsito, de policía, de edificación, postal.
Colateral
Colectivo
Colegiado
Comarca
Comisar
Comisaría
Comparecencia
Compeler
Compensar
Competencia

Compilación de leyes
Compulsar
Comunal
Comunicación
Comunidad autónoma
Conceder una licencia, una subvención
Concejo municipal
Concesión administrativa, de licencias, de servicios públicos
Concesionario
Concierto de voluntades
Concurso público, a licitadores.
Conducto reglamentario
Conferir poderes
Confiar
Confirmar
Confiscar
Confiscatorio
Confiscado
Conflicto de competencias o de jurisdicción, de intereses, salarial.
Conformidad a derecho
Conjurar
Conminar
Consecución
Consejo de gobierno, de administración, consultivo, de Estado, de gestión, de ministros
Consenso
Consentimiento
Considerar procedente, responsable
Consiguiente

Constancia
Constar
Constatación
Constitucionalidad
Constituirse
Consumación
Consumos
Contencioso-administrativo
Contestación
Contingente
Contrata
Contrato administrativo
Contribución
Contribuyente municipal
Control de cambios
Control policial en carreteras
Convocar a concurso o licitación, elecciones
Convocatoria de licitaciones, para adjudicación de obras, servicios y suministros
Corporación local, municipal
Corrección disciplinaria
Corroborar
Crédito a la construcción
Cubrir una vacante
Cuenta de aplicación, dotación o consignación
Cumplimiento del deber
Cumplir las formalidades
Cuotas arancelarias
Cursar una orden

D

Damnificado

Dar la palabra, parte, poder, posesión

Decaer

Declaración de aduana, de exportación/importación, de interés histórico-artístico de un edificio, de obra nueva, de utilidad pública

Decreto

Defensor del Pueblo

Delimitación

Delitos contra la Administración Pública

Denominación

Denunciar

Departamento

Derecho de reversión al estado, del medio ambiente, marítimo, orgánico.

Derechos aduaneros, de amarre, de aterrizaje, de entrada, de inscripción, de puerto.

Derogar

Desafectar

Desafectación

Desempeñar un cargo, una función

Despacho de aduana, de entrada/salida de un buque

Despojar

Desregulación

Desregular

Destinar en comisión de servicio, fondos a fines específicos

Destituir

Detención o retención administrativa

Determinación

Detrimento

Deuda consolidada, pública

Diario oficial

Dictamen

Dimisión

Dimitir

Diputación provincial

Directiva

Directrices ministeriales

Discreción gubernamental

Disposiciones reglamentarias

Documento nacional de identidad DNI, público.

Dominio público, de

Dotar

E

Edicto

Edificios declarados de interés histórico, peligrosos o en estado de ruina

Edil

Efectos jurídicos, legales

Eficacia

Ejecución de la sentencia, de un contrato

Ejercer una función

Ejercicio abusivo de funciones, de sus funciones, en el

Electorado

Elevar a público [a escritura pública] un documento privado, una protesta, una queja/reclamación

Eludir el servicio militar, impuestos

Elusión de la deuda tributaria
Emancipar
Embargable
Emigración
Emisario
Emitir un voto
Empadronamiento
Empeño
Emplazamiento
Empleado público
Empresa de servicios públicos, pública
Enajenación forzosa
Encargar la formación del gobierno
Encomendar
Endeudamiento excesivo
Enlace sindical
Ente autónomo, autonómico, jurídico, público, territorial
Entidad pública, social
Entrar en funciones, en licitación, en vigor
Enviar en comisión de servicio
Equidad y justicia, en
Erario
Escalafón
Escrito
Escriturar
Escrutinio
Especificaciones
Establecimiento
Estacionamiento en doble fila

Estado civil, de derecho, de ruina, social y democrático
Estatal
Estatuir
Estatuto municipal
Evacuar un informe, consultas
Evaluador
Evasión
Eventualidad
Exacción
Examinar
Excederse en el uso de atribuciones
Excepción de derecho
Exceso de velocidad en carretera
Exclusión
Excluido
Exención arancelaria, contributiva/fiscal/tributaria,
Exento de derechos, de impuestos
Exigir responsabilidades
Exilio
Eximir de alguna obligación, impuestos, responsabilidades
Exonerar de responsabilidades
Expatriación
Expedición
Expedir
Expedientar
Expediente administrativo, de apremio, de modificación presupuestaria, de
regulación de empleo, disciplinario, sancionador
Expiración
Explícito

Expropiación forzosa
Expropiador/expropiante
Expropiar
Extinción de un contrato, de un derecho
Extinguir una obligación
Extinguirse
Extralimitarse en su función, en su autoridad
Extradición
Extraditar
Extranjero con permiso de residencia, en el
Extremar las medidas

F

Factor
Facturación
Facultad normativa
Facultades
Facultativo
Fallar
Fallo administrativo
Falta administrativa, de competencia, de disciplina, de ética profesional, de previsión, de puntualidad, grave, leve, subsanable.
Faltar al deber
Fe pública
Fedatario público
Federal
Fiable
Fianza de licitador [o de participación en un concurso]

Fiarse de

Fiel reflejo del original

Fijación de impuestos, de [los] precios,

Fijar domicilio [para notificaciones]

Filiación

Flagrancia

Fondo de compensación territorial

Fondos afectados, públicos

Forma legal, de

Formalidades aduaneras

Formalizar

Formular una petición, protesta, reclamación

Formulario de solicitud

Franco de derechos

Franqueo

Frontera

Fuera del país

Fuero competente

Fuerza de ley, ejecutiva, pública, armadas, sociales

Función pública

Funciones, en

Funcionamiento del Estado

Funcionariado del Estado

Funcionario competente, de carrera, de prisiones, eventual o interino,
judicial, público

Fusión de derechos, procedimientos

G

Gabinete
Gaceta oficial
Gajes del oficio
Ganancias brutas, netas
Garante
Garantía de licitación, procesal, solidaria, constitucionales, escrita o expresa
Garantismo
Gasto público, de funcionamiento
Generalitat
Gerencia de urbanismo
Gerente
Gestión
Gestionar
Gestor
Gobernación
Gobernante
Gobierno municipal
Goce
Gozar de un derecho o privilegio
Gracia (período de gracia)
Gravamen
Gravar con tributos
Gremio
Grupo parlamentario
Guardia, de, Guardia civil, urbano
Gubernamental
Guía

H

Haberes

Habiendo prestado juramento

Habilitación

Habilitar

Habitabilidad

Habitante

Habitar

Hacer constar, en acta, cumplir, efectivo, justicia, saber, salvedades, uso de la palabra, valer

Hacienda pública

Hacinamiento

Hacinar

Higiene

Historial

Hoja de servicios

Honestidad

Honor

I

Identidad

Identificación

Idoneidad

Idóneo

Igualdad de condiciones, en, ante la ley

Igualitario

Ilegalidad

Ilegítimo

Ilícitamente

Impacto medioambiental

Impago de la contribución

Imparcialidad

Impedimento

Implícito

Imponer una multa, tributos

Importe

Imposibilidad

Imposición

Impositivo

Impresión digital

Impreso de solicitud

Imprevisión

Improcedente

Impropio

Improrrogable

Imprudencia

Impuesto al consumo, arancelario, de circulación, de patrimonio, de vehículos rodados, local o municipal

Impugnable

Impugnación

Impugnar

Impulsar

Inadmisible

Inalienable

Inamovible

Inaplazable

Inasistencia
Inatacable
Incaducable
Incapacidad
Incidencia
Incoación
Incoar un expediente
Incompatibilidad
Incompetencia
Inconstitucionalidad
Incontestable
Incontrovertible
Incorporación
Incorporarse a
Incumplimiento
Incurrir
Indemnización por muerte en acto de servicio, por expropiación
Indemnizar
Independiente
Índice de natalidad, mortalidad
Indigencia
Individuo
Indocumentado
Indultar
Ineficacia
Ineficiencia
Ineludible
Ineptitud
Inexcusable

Inexistencia
Inexpugnable
Infidelidad en la custodia de documentos
Información
Infracción administrativa, de una norma
Infractor
Infrascrito
Infringir la ley, las normas
Ingresar
Ingresos y gastos
Inhabilidad
Inhabilitación absoluta
Inhabilitaciones especiales
Inhabilitado para cargos públicos
Inhabilitar
Iniciativa
Injerencia
Injusticia
Injustificable
Inmediato
Inmigración
Inmigrante
Inmigrar
Inmunidad absoluta, diplomática, fiscal, parlamentaria
Inobservancia de un deber oficial
Insalubre
Insalubridad
Inserción social
Inscribible

Inscribir
Inscribirse
Inscripción
Inseguridad ciudadana
Insignia
Insobornable
Inspección
Inspector de guardia, de Hacienda, de policía
Instalaciones
Instancia
Institución
Instituir
Instrucción
Instruir un expediente
Instrumento público
Insubsancable
Insuficiencia
Insuficiente
Integración
Interdicción
Interés común, público, de
Intereses generales
Interino
Interlocución
Interponer un recurso
Interpretación
Intervención
Intervenir cuentas corrientes
Interventor

Intolerancia
Intransferible
Intromisión
Intrusismo profesional
Inutilidad
Invadir la competencia de otro órgano
Invalidación
Invalidar
Invalidez
Investigación
Investir
Investidura
Inviolable
Invocar una ley
Involuntario
Irrecuperable
Irrefutable
Irregularidad administrativa
Irresponsabilidad
Irrevocable
IVA impuesto sobre el valor añadido

J

Jefatura de policía, superior de la policía
Jefe, Jefe de Estado, Jefe de las Fuerzas Armadas, de servicio, del grupo parlamentario
Jornada laboral
Joven
Jubilación

Jubilarse

Judicatura

Judicial

Judicialización

Juez

Juicio

Junta nacional de aeropuertos

Jurado

Juramento

Juridicidad

Jurídico

Jurisconsulto

Jurisdicción administrativa, competente

Jurisprudencia

Jurista

Justicia

Justificable

Justipreciar

Justo

Juzgado

K

No hay palabras

L

Labor

Laborable

Laboral
Laborista
Laguna jurídica o legal
Lapsus
Largo plazo, a
Lastre
Latente
Lazo
Lealtad
Legajo
Legal
Legalidad
Legalización de documentos
Legalizado
Legalizar una firma
Legalmente
Legislación
Legislativo
Legislatura parlamentaria
Legítimo
Levantar la sesión
Ley administrativa, de créditos suplementarios, de extranjería, de videovigilancia
Libertad
Libramiento de fondos
Libre albedrío, arbitrio, de impuestos
Libro de actas
Licencia, con, de apertura, de armas, de construcción, de importación, de obras,

Licenciatarío
Licitación pública o abierta
Licitador, licitante
Licitar para un contrato
Limitación
Limitar
Liquidación
Lista
Llamamiento
Locación
Local
Localización

M

Magistrado
Mala administración, gestión
Malversación de caudales públicos
Malversar
Mancha en la reputación, en el expediente
Mandar
Mandatario
Mandato imperativo
Mando
Manifestación
Maniobra
Mantenimiento del orden público
Manutención

Marco jurídico, estatutario o legal
Marginación social
Marginalidad
Marginar
Masivo
Materia de, en
Matización
Matizar
Matrícula
Matriculación
Matricular
Mayoría absoluta, de edad, de votos
Mediación
Medicamento
Medición
Medicina
Medidas de orden interno, de seguridad, disciplinaria, generales, legales, preventivas
Medio ambiente
Medios legales
Medioambiental
Memorándum
Mención
Mencionar
Menor de edad
Mensualidad
Mérito
Migración
Mínimo

Minoría de edad
Minoritario
Minuta
Misión
Mitigación
Mitigar
Moción
Modificar una resolución
Moneda
Morosidad
Moroso
Motivación de las resoluciones
Movilidad
Multa administrativa
Municipal
Municipalidad
Municipio

N

Nacimiento
Nación
Nacional
Nacionalidad
Natalidad
Naturalización
Naturalizarse
Navegación

Necesidad
Negatorio
Negligencia
Negociación
Negociado
Neutralidad
Nivel de vida
Nivelación
Nivelar
Nocivo
Nombrado
Nombramiento
Nombrar
Nómina
Nominar
Normas jurídicas, legales, urbanísticas
Normalización
Normalizar
Normativa
Notario
Notaría
Notarial
Notificación
Notificar
Notorio
Nulidad
Nulo

O

Obedecer

Obediencia

Obligación legal

Obligado cumplimiento, de

Obligatorio

Obra en curso, nueva

Obras públicas

Observación

Obstrucción a la autoridad, justicia

Obstruir

Obviar

Ocupación

Oficial

Oficiar

Oficina

Omisión

Omitir

Oneroso

Oposición

Opositor

Oral

Oralidad

Orden de clausura de un inmueble, público

Ordenamiento interno, jurídico

Ordenanzas municipales

Ordenar la suspensión de la ejecución de un acto, recursos

Ordinario

Orgánico

Organigrama

Organismo administrativo, autónomo, consultivo o asesor, de control o fiscalización, paraestatal, público

Órgano administrativo, consultivo

Orientación

Origen

Original

Oriundo

Ostentar la representación, un cargo

Otorgamiento de una escritura, documento

Otrosí

P

Padre de familia

Pagaré del Tesoro

País de adopción, nacimiento o de origen

Palacio de justicia

Paliar

Paliativo

Papel timbrado

Papeleo

Paquete de medidas

Parar

Paralizar

Parcial

Parcialidad

Parentesco

Parlamentario

Parlamento autonómico

Párrafo

Parte

Participación

Partida de defunción, de nacimiento, presupuestaria

Partido político

Pasar el control de aduanas

Patentar

Patente en tramitación, registrada, y marcas

Patria

Patrimonio del Estado, nacional

Patrocinar

Patronato

Paz

Pecuniario

Pedanía

Pedáneo

Pedimento

Pensión

Pensionar

Perfeccionamiento

Perfeccionar

Período de gracia, de prueba, de veda, parlamentario

Permiso de armas, de caza, de conducción o conducir, de exportación, de obra nueva, de construcción o de edificación, de residencia

Permuta

Persona

Personarse
Pertinencia
Petición
Plan de pensiones o jubilación
Planificación familiar, urbanística
Plebiscito
Plena competencia
Pliego de licitación o propuesta
Plusvalía
Población civil
Pobre
Pobreza
Poder discrecional, ejecutivo, por
Poderes públicos
Policía de tráfico o tránsito, local, municipal
Política aduanera o arancelaria, de bienestar, exterior
Poner el cargo a disposición del superior, el sello, en conocimiento del interesado, por escrito
Potestad discrecional o administrativa
Preámbulo
Procedente
Precepto constitucional, legal
Precio de salida de una subasta, mínimo en subasta a la baja
Predial
Presentar la dimisión, de reforma o rectificación
Presidencia
Prestación asistencial, de servicios, social
Prestaciones
Presupuesto

Presupuestario

Prevaricación

Prevaricar

Previsión social

Principios fundamentales, jurídicos

Prioritario

Privación del permiso de conducir

Proceder

Procedimiento administrativo, de cobro coercitivo

Proceso administrativo, disciplinario

Proclamar

Producir efectos jurídicos

Promulgación

Pronunciamiento

Prorroga

Protección medio ambiental

Proteger

Protocolización

Protocolizar

Protocolo

Proveer

Provincia

Provisión

Publicación

Público

Publíquese

Puerto aduanero

Puesto aduanero, de confianza, de la Administración civil del Estado

Puja

Punible

Punto en el orden del día

Putativo

Q

Quebrantar la ley

Queja

Querella

Quórum

R

Radical

Radicado

Radicarse

Rama

Ramo

Rancia tradición, de

Rango

Rasero

Ratificación

Ratificar

Ratificar un tratado

Raza

Razón

Razonable

Reactivación

Reactivar

Readmisión
Readmitir
Real
Realización
Realizar gestiones, una encuesta
Reasegurar
Rebaja arancelaria, fiscal
Recabar información
Recalificar
Recargo impositivo
Recaudación de impuestos
Recelo
Rechazar una propuesta
Recibimiento
Recibo
Reciprocidad
Recíproco
Reclamable
Reclamación
Reclamante
Reclamo
Recobro
Recoger fondos
Recomendación
Recomendar
Recompensar
Reconciliación
Reconducir
Reconducción

Reconocer un derecho
Reconocida competencia
Reconocimiento de un derecho
Reconsiderar
Reconstituir
Reconstrucción
Reconvención
Reconvenir
Recopilación
Recortar
Rectificación
Rectificar un error
Rectitud
Recto proceder
Recuperación económica
Recuperar un derecho
Recurrente
Recurrir en queja
Recurso administrativo, de aclaración, de alzada, de amparo, de apelación, de casación, de inconstitucionalidad
Redacción definitiva de un documento
Redactar en forma legal
Reducción
Reembolsable
Reembolso
Reemplazar
Reemplazo
Referencia
Referéndum

Reforma
Refrendar
Refrendo
Refugiado
Refutable
Regalía
Regencia
Regentar
Régimen de transparencia, disciplinario, jurídico
Región
Regir
Registrador
Registrar
Registrarse
Registro civil, público, tributario
Regla
Reglamentación urbanística municipal
Reglamentar
Reglamentario
Regulable
Regulación
Regular
Rehabilitación
Rehabilitar
Reinserción social
Reinsertar
Reintegrable
Reintegración
Reintegrar

Reintegro
Reivindicación
Reivindicar
Relaciones diplomáticas
Relatar
Relevar
Rellenar un impreso
Remanente
Remediar
Remisión
Remoción
Remover de su cargo
Remodelación ministerial
Remuneración
Remunerar
Rendición de cuentas
Renovación
Renuncia
Renunciar a un cargo o puesto, a un derecho
Reorganización
Reorganizar
Reparación
Repatriación
Repercusión
Réplica
Reponer en el cargo
Reposición
Repreensión
Representación de, en

Representante
Representante
Representarse
Reprobable
Reprobar
República
Reputación
Requerimiento
Requerir
Requisar
Requisición
Requisito formal
Requisitos legales
Resarcimiento
Resarcir
Rescisión
Reservado para uso oficial
Reservista
Resguardo provisional
Residencia habitual
Resistencia a la autoridad
Resolución
Resolver
Respetar una decisión
Responsable ante la ley
Responsabilidad
Respuesta
Restablecimiento
Restablecer

Restauración
Restitución
Restituir
Restricción
Restrictivo
Restringir
Resuélvase
Resultado
Retención
Retranqueo en una obra
Retribución
Retroactividad
Retroactivo
Reversible
Revestir
Revisión
Revocación
Revocar
Rigor de la ley
Robustecer
Rotación en cargo
Rótulo
Rúbrica

S

Sacar a licitación pública, a pública subasta, el impuesto de circulación
Sala de gobierno, de juntas o de sesiones

Salario mínimo

Saltarse las normas

Salvaguardar

Salvar

Salvedad

Salvoconducto

Saneado

Saneamiento

Sanidad

Sano

Sanción administrativa

Sancionable

Sancionar

Satisfactorio

Sección

Secretaría

Seguimiento

Seguir los trámites

Siguiendo los usos y costumbres

Según consta en,

Seguridad ciudadana, de Estado, jurídica, nacional, social

Seguro o subsidio de desempleo, de paro o desempleo

Sellado y firmado

Sello

Semestral

Senado

Sentencia

Señalamiento

Señalar

Separación de poderes, de un cargo
Separar
Seriedad
Servicio activo, en, de asistencia social, público
Servidumbre pública
Sesgado
Sesión ordinaria
Signar
Signatario
Silencio administrativo
Simple
Simplificación
Simplificar
Simulación
Simulacro
Simultáneo
Sistema
So pena de
Soberanía popular
Sobornar
Social
Socialización
Sociedad
Solicitar
Solicitante
Solicitud de licencia
Solidaridad
Solución jurídica
Solucionar

Solvencia
Sometimiento
Sopesar
Soporte electrónico, papel, jurídico, legal
Sostener
Sostenible
Subalterno
Subasta
Subdelegado de Gobierno
Subordinado
Subrogación
Subsanar
Subsecretario de Estado
Subsidiario
Subsidio
Subvención
Suelo industrial, urbanizable, urbano
Sueldo
Sufragar los gastos
Sufragio
Sugerencia
Sujeción
Sujeto, a, de derecho
Sumario
Suministrar
Suministros
Sumisión
Supeditado
Superior

Supervisar

Supervisión

Suplementario

Suplente

Supletorio

Suplir a alguien en un cargo

Supremo

Supresión

Suprimir

Surtir efecto

Susceptible de

Suscitar

Suscribir un tratado, un acuerdo

Suscrito

Suspender de empleo y sueldo, en el empleo o cargo

Suspensión de empleo y sueldo

Sustitución

T

Tabla de esperanza de vida, de mortalidad, de retenciones

Tácito

Tachadura

Tachar

Tarifa de carga, de la renta o impositiva

Tasa de desempleo, de interés

Tasable

Tasación

Tasas
Tecnicismo
Técnico
Tela de juicio, en
Temporero
Temporal
Tener competencia en, derecho a reclamar
Tentativa de corrupción
Terminación
Término municipal
Terna
Terreno cerrado/cercado, edificado, lindante
Territorio
Tesorería
Tesorero público
Tesoro
Tiempo completo, a, de posesión, hábil, parcial, a
Timbrar
Timbre fiscal o de impuesto
Titular de un cargo
Titularidad
Títulos del Estado
Toma de posesión
Tomar juramento, posesión, posesión de un cargo
Trabajador autónomo, fijo, fijo discontinuo
Trabajo administrativo o de oficina
Tramitación
Trámite
Trámites burocráticos

Tránsito

Transparencia

Tributación

Tributo

Tutela

U

Ubicación

Unión aduanera o arancelaria

Urbanismo

Urbanístico

Urbanización

Urbanizar

Urna electoral

Uso de la palabra, establecido

Usos y costumbres

Usuario

Usurpación de la autoridad

Utilidad pública

V

Vacante

Vacío legal

Validación

Validez

Válido

Valija diplomática

Veda

Vedado

Vedar

Velar

Verificación

Vía administrativa, de agua, de desarrollo, de hecho, ejecutiva, gubernativa,
judicial, oficial, pública

Viabilidad

Viable

Viático

Viciado

Vicio de forma

Vigencia

Vigor

Virtud de, en

Visado

Visar

Visto bueno

Vitalicio

Vivienda

Viviendas de protección oficial

Votación

Votar

Vulneración de derechos

Vulnerar, la ley

W

No registra ocurrencias

X

Xunta

Y

No registra ocurrencias

Z

No registra ocurrencias

Anexo # 2

Guía de buenas prácticas para la elaboración
y evaluación de proyectos digitales en las Humanidades
<http://humanidadesdigitales.net/evaluacion/>



Guía de buenas prácticas para la elaboración y evaluación de proyectos digitales en las Humanidades

1.0. Información de los responsables

Indicar quién o quiénes son responsables por la publicación de un recurso. También mencionar los participantes dentro del proyecto (por ejemplo, programadores, diseñadores, editores, marcadores, etc). En ambos casos se recomienda que se incluya su adscripción.

Asimismo es importante indicar qué institución o instituciones participaron en el proyecto. Este tipo de información sirve para respaldar la calidad de los contenidos.

Debe existir una forma de contactar a los responsables del proyecto y asegurarse de que las comunicaciones se atiendan con prontitud.

2.0. Documentación

Esta sección se refiere a información acerca de la metodología y los procesos académicos que se llevaron a cabo para asegurar la calidad del proyecto. Se busca que exista información explícita del proceso subyacente a la creación del trabajo en medios digitales – tanto técnica como académica – de la infraestructura y del contenido.

En el caso del contenido, debe explicarse qué material se seleccionó y qué criterios académicos se utilizaron tanto para la inclusión como para la exclusión. Es importante que quede claro el rango del material que se utilizó para un recurso e indicar si es una colección finalizada o si se continuará añadiendo materiales. Debe existir transparencia científica y rigor académico en la construcción del recurso digital. Para la documentación técnica debe explicarse la elección de las tecnologías y estándares digitales.

Con el objeto de promover que el recurso académico pueda utilizarse dentro de los procesos de comunicación y publicación académica establecidos, es

deseable indicar claramente cómo citar el proyecto. Debe ser explícita la temporalidad del proyecto: fecha inicio y si hubiere fechas de actualización o de fecha de conclusión.

3.0. Usabilidad y arquitectura de la información

Debe poder entenderse cuál es el propósito del proyecto, los objetivos y el público al que va dirigido. Debe ser claro cómo está armada la estructura del proyecto y cómo puede ser utilizado el sitio (por ejemplo, a través de un mapa de navegación o menús consistentes). Qué herramientas adicionales auxilian al usuario en el uso del recurso, por ejemplo búsquedas e índices. El sitio debe encontrarse en buen estado, sin secciones incompletas o hipervínculos rotos que afectan el óptimo uso del recurso. Deben existir recursos de ayuda pertinentes y apropiados. Se recomienda que el recurso contemple cuestiones de accesibilidad. Esto se refiere a que personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con el recurso.

4.0. Control de calidad

Debe dejar claro si se formó un comité editorial o qué procesos de arbitraje, revisión por pares u otros mecanismos de control de calidad se utilizaron para el recurso. Indicar qué directrices se utilizaron para la elaboración del recurso (por ejemplo, buenas prácticas, checklists o listas de control, estándares). En caso de haber sido necesario, informar si se recurrió a evaluadores externos o si se buscó el consejo interdisciplinario cuando el recurso incluye temas de otras disciplinas.

Debe buscar la inclusión de mecanismos de autoevaluación y declarar claramente qué indicadores se utilizarán, ya sean públicos o internos. Por ejemplo contador de visitas, Google Analytics, Alexa o similar. Hay que indicar si existen procesos de retroalimentación y cuáles son. Por ejemplo, correo electrónico para comentarios, cuestionarios para usuarios, etc. Debe evidenciar cómo se utiliza el sitio para conocer cómo se utiliza el recurso para mejorar el recurso digital, aprovechando las tecnologías de información.

5.0. Información legal

Debe especificar la situación legal de los contenidos, permisos de acceso y reproducción de los materiales. Si es necesario para el uso del recurso, hay que incluir una declaración explícita de los términos y condiciones para su uso.

En el caso de recursos que reutilizan materiales (por ejemplo, los proyectos de digitalización) debe indicarse claramente que los permisos necesarios fueron obtenidos.

Debe indicar claramente el año de creación del recurso y en su caso, la última actualización.

6.0. Visibilidad y difusión

Los recursos digitales deben incluir metadatos descriptivos (como encabezado o en archivo aparte) utilizando estándares internacionales aplicables para la materia o el género (por ejemplo, Dublin Core).

En caso de ser relevante o útil, debe traducirse el sitio a otro idioma. Como mínimo hay que incluir una ficha en otro idioma del propósito del proyecto.

Es importante que el recurso pueda visualizarse en distintos dispositivos y en distintas plataformas. Asimismo existen opciones para compartir información del sitio, por ejemplo a través de redes sociales. También es importante saber cómo se manejan las cuestiones de uso y reuso de los datos, por ejemplo para exportar y ser usados en otros contextos.

En su caso, hay que indicar en qué instancias indizadoras, agregadores de contenidos, registros, bases de datos, etc se encuentra registrado el proyecto.

7.0 Recomendaciones adicionales

El futuro del proyecto

Uno de los grandes problemas con los recursos digitales es que si la responsabilidad del mismo recae sobre una sola persona, entonces es difícil asegurar su mantenimiento y preservación a largo plazo. Esta sección se refiere al grado de conciencia por parte de los responsables del proyecto de qué pasos se pueden tomar para asegurar el futuro del proyecto. Por ejemplo, el uso de un dominio institucional sugiere un respaldo institucional o el uso de DOI u otros estándares de hipervínculos persistentes. Otro punto importante es el alojamiento. En caso de contratar un servicio privado de alojamiento, ¿qué pasará una vez que el alojamiento deja de pagarse? Se recomienda ampliamente el depósito del recurso en un repositorio o biblioteca digital para custodiarlo y asegurar su mantenimiento y preservación a largo plazo.

Checklist de buenas prácticas para recursos digitales para las Humanidades

1.0. Información de los responsables

- 1.1. ¿Es evidente quién o quiénes son responsables de la publicación?
- 1.2. ¿Incluye la adscripción de los mismos?
- 1.3. ¿Está claro quiénes son los participantes del proyecto (programadores, diseñadores, editores, marcadores, etc)?
- 1.4. ¿Incluye la adscripción de los mismos?
- 1.5. ¿Está indicada qué institución o instituciones participaron en el proyecto?
- 1.6. ¿Existe forma de contactar al responsable del proyecto?

2.0. Documentación

- 2.1. ¿Está disponible la información acerca de la metodología del proyecto?
- 2.2. ¿Es evidente qué material se presenta y qué criterios académicos se utilizan para su inclusión?
- 2.3. ¿Es claro si la colección está finalizada o si se le continuará añadiendo materiales?
- 2.4. ¿Está disponible la documentación técnica del proyecto?
- 2.5. Para fines académicos, ¿es claro cómo citar el proyecto?
- 2.6. ¿Es explícita la temporalidad del proyecto (fecha de creación, actualización y en su caso conclusión)?

3.0. Usabilidad y arquitectura de la información

- 3.1. ¿Es posible entender del sitio, cuál es el propósito y los objetivos del recurso?
- 3.2. ¿Está claro a qué público está dirigido el recurso y quiénes tienen acceso a él?
- 3.3. ¿Está claro para qué y cómo puede ser utilizado el sitio?
- 3.4. ¿Es sencillo utilizar el recurso?
- 3.5. ¿Contiene herramientas de búsqueda que son fáciles y útiles?

- 3.6. ¿Incluye sección o elementos de ayuda para el usuario?
- 3.7. ¿El recurso se encuentra en buen estado (Por ejemplo, los vínculos principales del recurso permanecen activos)?
- 3.8. ¿El recurso contempla opciones de accesibilidad para personas con discapacidad?

4.0. *Control de calidad*

- 4.1. ¿Existe un comité editorial, proceso de arbitraje, revisión de pares o algún otro mecanismo de control de calidad?
- 4.2. ¿Se utilizaron directrices para la elaboración del recurso, tales como: guía de buenas prácticas, checklist o estándares?
- 4.3. En caso de haber sido necesario, ¿se recurrió a evaluadores externos o existe evidencia de que buscó el consejo interdisciplinario cuando el recurso incluye temas de otras disciplinas?
- 4.4. ¿Existen mecanismos de autoevaluación en forma de indicadores públicos o internos, tales como un indicador de visitas o algún medidor de tráfico y uso del sitio?
- 4.5. ¿Existen mecanismos de retroalimentación, tales como: la posibilidad de dejar comentarios, correo electrónico, cuestionario, etc.?

5.0. *Información legal*

- 5.1. ¿Es clara la situación legal de los contenidos (permisos de acceso y reproducción de los materiales digitales)?
- 5.2. En el caso de los proyectos de digitalización, ¿es claro que los debidos permisos fueron obtenidos?
- 5.3. Para fines legales, ¿está claramente indicado el año de la creación del recurso?

6.0. *Visibilidad y difusión*

- 6.1. ¿El recurso cuenta con metadatos descriptivos, ya sea como encabezado o en archivo aparte?
- 6.2. ¿Utiliza un estándar de metadatos internacional aplicable para la materia o el género?

- 6.3. ¿Está traducido el sitio a otro idioma o, por lo menos, una ficha del propósito del proyecto?
- 6.4. ¿Está indicado en qué instancias indizadoras, agregadores de contenidos, registros, bases de datos, etcétera se encuentra registrado el proyecto?
- 6.5. ¿Es posible compartir o vincular contenidos del recurso, por ejemplo a través de redes sociales?
- 6.6. ¿El recurso es accesible para distintos dispositivos y plataformas?
- 6.7. ¿Existen formas para exportar y reusar datos ofrecidos por el recurso?

Más información y herramienta en línea disponible en:
<http://humanidadesdigitales.net/evaluacion/>

Elaborado por la Red de Humanidades Digitales (RedHD) 1a version diciembre 2013

Más información en: <http://humanidadesdigitales.net/evaluacion/acerca>