



## RESOLUCION N° 012 DdP – 24

SAN LUIS, **22 MARZO 2024**

**VISTO:**

El Art. 235 de la Constitución Provincial, la Ley VI-0167-2004 y;

**CONSIDERANDO:**

Que existen suficientes antecedentes sobre los beneficios para la ciudadanía de la utilización del lenguaje claro e inclusivo en los documentos y actos públicos. Que a su vez, las organizaciones de la sociedad civil impulsan y promueven la utilización del lenguaje simple y la comunicación clara en los organismos públicos;

Que a su vez, son numerosos los organismos nacionales y provinciales, que adoptaron la utilización de un estilo de redacción simple y eficiente en el contenido de los documentos y actos públicos. Así, por ejemplo: la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 6367); Consejo de la Magistratura de CABA, Auditoría General de CABA; tribunales y Ministerios públicos;

Que el lenguaje claro permite garantizar el derecho a comprender de la ciudadanía y a la vez implica para la administración pública un uso eficiente de la comunicación;

Que la Defensoría del Pueblo de San Luis, en tanto protege los derechos de la ciudadanía, tiene que velar por garantizar a las personas, grupos y comunidades históricamente vulnerabilizadas la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a comprender y el acceso a la información pública;

Que aún no se cuenta en el ámbito provincial con legislación y/o recomendaciones para la implementación del lenguaje simple en la redacción de Actos Administrativos y documentos del sector público;

Que, es necesario avanzar hacia la consecución de los objetivos del lenguaje simple, pues permite: 1) reducir costos y errores de la administración en la comunicación con la ciudadanía; 2) incrementa la eficiencia, eficacia y efectividad de la comunicación; 3) mejora la gestión de las peticiones, demandas y solicitudes de la ciudadanía y de los organismos entre sí; 4) promueve la aceptación, adecuación intercultural, contextual, étnica,



  
Dr. ENRIQUE PONCE  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



## RESOLUCION N° 012 DdP – 24

SAN LUIS, **22 MARZO 2024**

etaria y de género; 5) promueve mayor transparencia y acceso a la información pública; 6) facilita el control y la rendición de cuentas de la administración pública hacia la ciudadanía.

Que existen manuales de lenguaje simple y guías en los ámbitos internacionales, nacionales y provinciales, que pueden servir de referencia para la utilización en la Defensoría del Pueblo de San Luis.

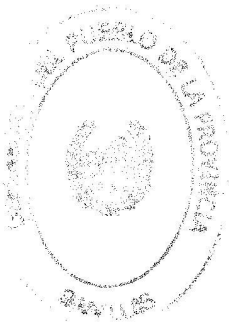
Que la necesidad de utilizar el lenguaje simple encuentra sustento también en los principios de transparencia, rendición de cuenta de los organismos del Estado y en la democratización de la información y su facilitación para la ciudadanía, para que ésta pueda conocer y ejercer el derecho a comprender;

Que, la Defensoría del Pueblo de San Luis es un organismo creado por el art. 235 de la Constitución de la Provincia de San Luis, cuyo objetivo fundamental es: *"(...) proteger los derechos e intereses públicos de los ciudadanos y de la comunidad, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial, o sus agentes, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente e inoportuno de sus funciones. Tiene, asimismo a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos, que no pueda ser ejercida por persona o grupo en forma individual"*.

Que todas sus resoluciones son públicas y se garantiza el acceso irrestricto para la ciudadanía;

Que el modo en el que el Estado se expresa puede ampliar ciudadanía, democratizar el conocimiento, y suprimir barreras en el acceso a la efectividad de derechos. A la vez, garantizar la participación social. Por lo que, el lenguaje, la estructura, formato y el diseño que se utilizan puede contribuir a la legibilidad del derecho;

Que se entiende por lenguaje claro cuando: *"(...) la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información"* (International Plain Language Federation).



  
**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



## RESOLUCION N° 012 DdP – 24

**SAN LUIS, 22 MARZO 2024**

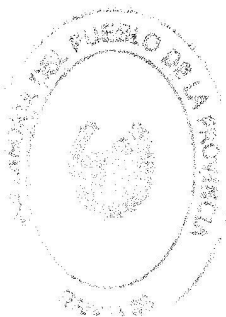
Que la política institucional de la Defensoría del Pueblo se enmarca además del mandato constitucional, en la plena vigencia de los tratados internacionales de Derechos Humanos, y en el cumplimiento de las metas de la Agenda 2030 (ODS 16+), que comprometen al Estado en la eliminación de todo tipo de discriminación que pesan sobre grupos vulnerabilizados (en razón de edad, género, situación migratoria, situación de discapacidad, pobreza, religión, étnica, cultural, entre otras).

Que el no comprender por parte de la ciudadanía, se constituye en una barrera lingüística y simbólica que debe ser suprimida por acciones afirmativas del Estado que tienda al empoderamiento de la ciudadanía para que esta pueda conocer, comprender, utilizar el derecho como herramienta de transformación social;

Que existe abundante legislación en el ámbito nacional aplicable que garantiza el derecho a comprender y el derecho a la información clara, adecuada y comprensible para la ciudadanía (Constitución Nacional, art.42); que establece la obligación de información clara (Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, art.10, 30 bis, art.34, art. 36); que la información se debe proporcionar con la claridad necesaria que permita su comprensión artículo 1100), Ley de Acceso a la Información Pública (Ley 27.275);

Que existe una protección especial para las personas en situación de hipervulnerabilidad y que distintas resoluciones establecen la necesidad de utilizar el lenguaje y la comunicación clara para la asistencia, orientación y elaboración de documentos. Así, la Resolución Mercosur sobre consumidores en situación de hipervulnerabilidad ordena a los Estados fomentar la comunicación con lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de los consumidores hipervulnerables (Resol.Mercosur N° 11/2021,art.3 inc. f ). En igual sentido, la Secretaría de Comercio estableció que todos los procedimientos administrativos deben usar lenguaje claro, conciso, entendible evaluando las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables (Resolución 139/2020, art. 4);

----- Que en el sector salud la Ley de los derechos del paciente, establece que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria clara,



  
**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



## RESOLUCION N° 012 DdP – 24

SAN LUIS, **22 MARZO 2024**

suficiente y adecuada (Ley 26. 529); Ley de interrupción voluntaria del embarazo (Ley 27.619); Ley de historias clínicas electrónicas (Ley 27.706), entre otras;

Que si bien no se estableció la obligatoriedad del uso de lenguaje simple en los documentos que producen los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de San Luis, la Defensoría del Pueblo, promoverá e impulsará la adopción de la redacción y comunicación clara dentro del organismo a fin de que la ciudadanía comprenda sus derechos y pueda utilizarlos. Por lo que, apoyará e impulsará iniciativas legales sobre lenguaje simple dentro de los esquemas de comunicación, publicación e información pública de los Poderes y organismos de la provincia;

Por ello es necesario crear una política institucional inclusiva que garantice el derecho a comprender de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, que permita una rendición de cuenta clara y comprensible para sujetos concretos, transparentando sus acciones y estableciendo estándares de política institucional.

**En virtud a lo expuesto y en ejercicio sus atribuciones,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS**

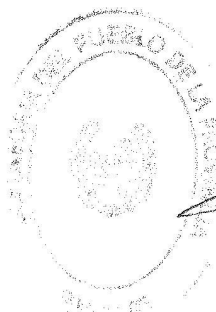
### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1:** PROMOVER el uso del lenguaje simple, inclusivo y no sexista en los documentos, informes, publicación y comunicación que se utilizan desde la Defensoría del Pueblo de San Luis.

**ARTÍCULO 2:** IMPULSAR la elaboración de una Guía o Manual de estilo de uso de Lenguaje Simple para documentos, informes y resoluciones de la Defensoría del Pueblo de San Luis.

**ARTÍCULO 3:** REALIZAR capacitaciones y acciones de sensibilización para la adopción del lenguaje claro, inclusivo y no sexista en el ámbito interno de la Defensoría del Pueblo de San Luis y en otros organismos y poderes públicos.

**ARTÍCULO 4:** Registrar, comunicar y oportunamente archivar.



**Dr. ENRIQUE PONCE**  
*Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis*