

Paula Ximena Gordillo Iñiguez.
Ministerio de Educación del Ecuador
paula.gordillo@educacion.gob.ec
<https://orcid.org/0009-0001-0935-1195>

Sandra Katherine Gordillo Iñiguez.
Universidad Técnica Particular de Loja
skgordillo@utpl.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6626-6069>

DOI: <https://doi.org/10.54753/suracademia.v11i22.2286>



Recibido: 2024-06-12
Revisado: 2024-06-28
Aceptado: 2024-07-24
Publicado: 2024-07-30

Lenguaje claro en la administración pública ecuatoriana ¿Un discurso ausente?

Clear language in the Ecuadorian public administration. An absent speech?

RESUMEN

El uso de un lenguaje claro aporta transparencia a los procesos administrativos y mejora la interacción Estado-sociedad. La incorporación de un lenguaje claro en los rieles comunicacionales entre la administración y los administrados, es un desafío institucional que ha sido abordado por diferentes países en la región latinoamericana; y al que Ecuador, no se ha sumado. El presente artículo revisa la permeabilidad del discurso sobre *lenguaje claro*, en los ámbitos normativo, institucional, académico y social, mediante la búsqueda avanzada de palabras clave relacionadas a la categoría *lenguaje claro* en leyes, páginas web, repositorios académicos y noticias, respectivamente.

Palabras clave: lenguaje claro, administración pública, discurso, Ecuador

ABSTRACT

The use of clear language provides transparency to administrative processes and improves State-society interaction. The incorporation of clear language in the communication channels between the administration and the administered is an institutional challenge that has been addressed by different countries in the Latin American region; and to which Ecuador has not joined. This article reviews the permeability of the discourse on clear language, in the regulatory, institutional, academic and social spheres, through the advanced search of keywords related to the clear language category in laws, web pages, academic repositories and news, respectively.

Keywords: Clear Language, Public Administration, Speech, Ecuador.

1. INTRODUCCIÓN

Para White las comunidades son textuales (Roggero 2016), p. 34), para Freire “existir, humanamente, es “pronunciar” el mundo” (1980, p.100) para Chomsky y Otero (comp.) “el lenguaje humano es una propiedad de la especie” (2005, p. 92) y para Pedraza la lengua es “la construcción cultural más importante de un pueblo” (2019, p. 299). El lenguaje es sin duda, una herramienta humana sofisticada que permite la interacción social; en todo caso, un presupuesto fundamental para esta interacción, es que ambos interlocutores estén en las mismas condiciones de decodificar los sonidos/signos, entender el mensaje y responder en conformidad.

Vilches y Sarmiento ubican al lenguaje administrativo como un lenguaje sectorial; mientras que, para Carles Duarte, éste, es un tecnolecto; y para Ramón Sarmiento es de forma principal, un lenguaje específico, técnico jurídico; y, de forma secundaria, un lenguaje común. Además existe discrepancia respecto de si existe un solo lenguaje administrativo o varios, en línea con la multiplicidad de ámbitos que abarca la administración pública: sanitario, educativo, laboral, fiscal, militar, diplomático, etc. En lo que sí, hay mayor consenso es que, no todos los lenguajes de especialidad tienen el mismo tráfico social; hay ciertas especialidades que por su naturaleza y contenido entran en contacto con un mayor número de ciudadanos; por ejemplo, el lenguaje médico, jurídico o económico, etc. (Pedraza Pedraza 2019, p. 114-115, 237,241, 276).

En la relación administración-administrado, hay una asimetría de poder a favor de la administración pública, armada sobre su trama jerárquica, peso institucional, potestades exorbitantes y poder coercitivo, entre otras prerrogativas. Por otra parte, una comunicación vertical, meramente instruccional, atribulada de tecnicismos, contribuirá a profundizar esa asimetría. Ante ello, se precisa, repensar las transacciones comunicacionales desde el receptor y no únicamente desde el emisor, desde las necesidades ciudadanas y no sólo desde las necesidades institucionales.

El *lenguaje claro* se refiere a 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.”(Pedraza Pedraza 2019, p. 108)

Los documentos administrativos suelen hacer un uso excesivo de eufemismos. La Real Academia de la Lengua (n.d.), define al eufemismo como “manifestación suave o decorosa de ideas cuya recta y franca expresión sería dura o malsonante. La Administración usa “circunloquios, modificaciones y expresiones sustitutorias”(Raluca 1972, p.1). Mayor claridad no es sinónimo de vulgaridad, los documentos administrativos deben guardar las formas, sin que ello implique descuidar lo sustantivo, es decir, la comunicación. El uso de un discurso claro, puede conllevar una labor pedagógica respecto de términos técnicos, trámites, efectos legales, etc. (Pedraza Pedraza 2019, p.240).

Las coordenadas espacio-temporales no siempre coinciden en el acto comunicativo entre Administración-administrado, por ende, es importante que los documentos estén redactados en un lenguaje claro. Los textos administrativos pueden ser expositivos, argumentativos prescriptivos, normativos, reguladores e instruccionales.(Pedraza Pedraza 2019, p.24, 252,269) Pero para que éstos sean claros, existen manuales que señalan tres momentos básicos en su redacción: planear, escribir y revisar; otros manuales adicionan un momento más: validar. La validación es un paso importante, no siempre posible; ni siempre deseable; dependerá de la importancia del documento y su grado de penetración social. (Departamento Nacional de Planeación de Colombia 2019; SFP 2007).

El lenguaje claro es importante por dos cuestiones principales, la primera se refiere a los derechos; pues, el lenguaje claro mejora el acceso a la información, la participación, transparencia; permite la democratización del conocimiento, facilita la rendición de cuentas y el control social a la gestión institucional. La segunda cuestión es económica; un lenguaje sencillo reduce la necesidad de aclaraciones y de intermediarios, lo que, a su vez, disminuye los costos administrativos para ciudadanos y entidades; y conduce a una gestión más eficiente. (Pedraza Pedraza 2019, p. 136), por ejemplo, en 1991, en EE.UU se estimó un ahorro de entre 250 y 350 millones de dólares al año, si el personal administrativo, leía informes en estilo claro y no en estilo burocrático. En 1999, ese mismo país ahorró 4.430.000 de dólares, por la traducción de un formulario de la Veteran Benefits Administration, a un lenguaje claro.(Amorós Cabrera n.d.)

Los ciudadanos, sin importar su nivel de formación, tienen en mayor o menor medida, limitaciones conceptuales frente al lenguaje administrativo, lo que hace necesaria, una tarea de alfabetización que permita una comunicación bidireccional entre Administración-administrado. (Pedraza Pedraza 2019, p. 113).

El presente trabajo tiene como objeto revisar si el tema de lenguaje claro ha permeado el discurso, específicamente a nivel de las normativas, páginas web institucionales, repositorios digitales y noticias ecuatorianas, revisando para ello, la frecuencia de uso de una combinación de palabras tales como lenguaje claro, lenguaje ciudadano, lenguaje llano, plain language, lenguaje administrativo, en los formatos indicados.

En este trabajo, la categoría de administración pública se entiende como estructura que realiza gestión y no en su acepción de disciplina científica ni como función del Estado.

2. ANTECEDENTES

En los años 70, en Estados Unidos, nace Plain English Movement como un movimiento por el lenguaje claro, impulsado desde las asociaciones de consumidores, en demanda de una redacción comprensible de los documentos públicos, que posteriormente se convertiría en una política de gobierno, apoyada en la Ley de Redacción Comprensible (Plain Writing Act) emitida en 2010; (Cuesta, Reyes, and Roseth 2019, p. 4) cuyo mayor desafío es sin duda la inmigración

y su inherente diversidad lingüística. Actualmente, existen varias asociaciones internacionales que impulsan el lenguaje claro, tales como PLAIN (Plain Language Association International), Plain Language Group, Plain Language Health, Kleimann, entre otras. (Home - Plain Language Association International (PLAIN) n.d.; Home | kleimann n.d.; Plain Language Health n.d.; The Plain Language Group n.d.).

México, fue el primer país de Latinoamérica en impulsar el lenguaje claro mediante la iniciativa Lenguaje Ciudadano impulsada por la Secretaría de la Función Pública y la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, en 2004. Al siguiente año, se creó la Red de Lenguaje Claro, integrada por ciudadanos y académicos; en 2006, se reescribieron documentos relevantes de 94 instituciones (SFP 2007, p.7). De hecho, instituciones como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP 2019), incluyen entre los requisitos para reclutar personal, conocimientos sobre herramientas de cómputo, ética, igualdad de género, *lenguaje ciudadano* y otros. Por otra parte, para evaluar el programa Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, el país cuenta con un índice de transparencia focalizada que se integra por 4 indicadores, uno de ellos es el indicador *información comprensiva*, que tiene una ponderación del 36%; junto a otros indicadores como operatividad (10%) pertinencia (24%) y calidad (30%). Ello da cuenta que se valora en buena medida, “la publicación de información completa y actualizada en el lenguaje claro comprensible y sencillo para el ciudadano” (Gobierno de México n.d.)

En Colombia, el lenguaje claro es una política de estado, impulsada desde el Departamento Nacional de Planeación, el país cuenta con la *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia*, laboratorios de simplicidad para *traducir* documentos públicos de alto impacto a un lenguaje sencillo; y un curso virtual de lenguaje claro para servidores públicos. (Departamento Nacional de Planeación de Colombia 2019). En Bogotá se llevó a cabo un experimento que buscaba conocer si la traducción al lenguaje claro, de un documento administrativo mejoraba su comprensión y reducía el número de apelaciones. (Cuesta, Reyes, and Roseth 2019, p.1) Los resultados confirmaron que “un lenguaje sencillo y claro disminuyen la carga administrativa.” (Cuesta, Reyes, and Roseth 2019, p.18)

En Argentina, mediante el programa *Justo vos*, se ha acercado el lenguaje jurídico a los administrados, el programa está a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos mediante la línea de acción Justicia en Lenguaje Claro, que contiene el componente de Derecho Fácil que, a la vez, agrupa los servicios de Ley Simple, Justicia Cerca y Wiki Ius. Ley Simple busca la explicación de la normativa en términos sencillos, Justicia Cerca trata de relacionar el entendimiento de la ley con su aplicación; y Wiki Ius es un recurso virtual cooperativo para la generación de un glosario jurídico cercano al ciudadano (MJDH Argentina n.d., n.d., n.d., n.d.) En noviembre de 2018, se creó la Red de Lenguaje Claro en Argentina, mediante un convenio firmado entre Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Honorable Senado de la Nación. La red fue incorporada al Plan Nacional Anticorrupción 2019-2023, por su incidencia en la transparencia, gobierno abierto, rendición de cuentas y el control ciudadano. Entre los retos planteados por la red, para 2020 está la incorporación de los poderes ejecutivo y legislativo. (Red de Lenguaje Claro Argentina 2019)

En España, bajo los lineamientos de la Unión Europea, algunos gobiernos autonómicos han desarrollado instrumentos para incentivar la aplicación de un lenguaje claro: en Murcia el manual de *Lenguaje y Estilo Administrativo. Redacción de documentos*; en Madrid: *Manual del Lenguaje administrativo* o la *Guía Breve, Comprender y hacernos entender*; sellos de lectura fácil creados por el Instituto Lectura Fácil, seminarios, y otras iniciativas. (Instituto de Lectura Fácil n.d.; Pedraza Pedraza 2019; SFP 2004). El lenguaje claro se ha convertido en una preocupación multidisciplinar: desde el ámbito comunicacional, académico y jurídico; incluso se habla del derecho a comprender el Derecho, y el derecho a comprender en general. (Fuenzalida González and Poblete 2018)

3. SITUACIÓN EN ECUADOR

En Ecuador no existe una política específica que abandere el *lenguaje claro*, y tampoco existe un ente rector encargado para hacerlo. Dentro de la Subsecretaría de la Administración Pública, dependiente de la Subsecretaría General de Gestión Gubernamental, dependiente a su vez de la Secretaría General de la Presidencia de la República; constan las direcciones de Gobierno Abierto; y de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, entre otras (Presidencia del Ecuador 2019); no obstante, no se observa dentro de las políticas desarrolladas desde estas direcciones, una que aborde la necesidad de un lenguaje administrativo claro.

El *lenguaje claro* es un prerequisite de transparencia pública, máxime en una sociedad en la que la desconfianza en las instituciones gubernamentales crece y se alimenta con escándalos de corrupción, desafortunadamente, cada vez, más comunes. En 2018, apenas un 25% de ecuatorianos señalaba confiar en el Gobierno, ligeramente por encima del promedio latinoamericano que es de 22%, convirtiendo a la región, en la más desconfiada del planeta (Corporación Latinobarómetro 2018, p.46). Ante este escenario, una mayor transparencia de los actores públicos y de sus actuaciones, es fundamental; la incorporación de un lenguaje claro en las actuaciones administrativas podría contribuir en este cometido.

En 2017, 40% de ecuatorianos realizaron trámites en alguna oficina del estado en los últimos doce meses, de éstos, el 13,2% solicitaron un documento de identidad o lo renovaron, 1,1% accedieron a un programa social, 8,7% accedieron a un servicio de educación o salud, 1% registraron compraron o vendieron una propiedad inmueble, 0,3% abrieron o cerraron una empresa, 5,8% pagaron impuestos, seguros médicos o contribuciones al sistema de pensiones; 0,2% denunciaron un crimen; 2,8% solicitaron un permiso de conducir u otro trámite de transporte; 7% realizaron otros trámites. El restante 58, 8% no realizó ningún trámite, y el 1% no sabe o no responde. Entre los usuarios, el 13,5% están muy satisfechos con dichos trámites y un 5% nada satisfecho. (Corporación Latinobarómetro 2017)

El principal canal de atención utilizado por los usuarios, es la vía presencial, con un 35, 1%, le sigue el medio telefónico con un 1,7%, en línea o computador con un 1,6%; y el resto se reparte entre correo físico, en línea y presencial, correo físico y en línea, teléfono y presencial. El 23,3% tuvo que comunicarse una única vez para conseguir el propósito de su visita a la Administración Pública, el 15, 5% tuvo que asistir más de dos veces. En relación al tiempo invertido por los ciuda-

danos en realizar trámites administrativos, tenemos que el 24,2% invirtieron hasta 10 minutos, un 1,3% invirtió de 11 a 20 minutos, un 0,6% ocupó de 21 a 30 minutos; un 1,6% gastó 31 minutos a 1 hora; y un 0,1% utilizó entre 1 y 2 horas. (Corporación Latinobarómetro 2017)

Ecuador es un país intercultural y multilingüe, por lo que cualquier política que asuma el reto de incorporar un lenguaje claro, deberá también respetar la diversidad de lenguas minoritarias. Así mismo, en línea con la política de inclusión y género, sería importante, la incorporación de un lenguaje inclusivo hacia mujeres, personas con discapacidad y colectivos de atención prioritaria.

3.1. Algunas experiencias

Las experiencias ecuatorianas en el uso del lenguaje claro en la administración pública no responden a un ente rector ni directriz institucional, son dispersas, desestructuradas, y han surgido como iniciativa endógena de algunas entidades administrativas, mencionamos:

- ***Sentencias en Lenguaje Claro***

Ecuador es miembro de la Cumbre Judicial Iberoamericana, organización que integra los poderes judiciales de veintitrés países, una de las estructuras permanentes de esta cumbre es el Grupo de Lenguaje Claro y Accesible, este grupo se creó, al comprobarse la “oscuridad y estilo barroco de la mayoría de las resoluciones judiciales”(DC del Poder Judicial; DAI y DH de la Corte Suprema de Chile 2017, p. 9) Justamente esa oscuridad en torno al lenguaje jurídico, se ha intentado aplacar con el Diccionario Jurídico Panhispánico, que es un instrumento de consulta iberoamericana para juristas y no juristas.

A pesar de la adhesión del país a esta cumbre, y su consecuente relación con el mentado Grupo de Lenguaje Claro y Accesible, el discurso del lenguaje claro parece no haber permeado el espacio judicial ecuatoriano, al menos a juzgar por los resultados de la evaluación a jueces.

Dentro del proceso de evaluación integral de jueces y conjuces de la Corte Nacional de Justicia en funciones, se aplicó una metodología de evaluación integral, validada por un Comité de Expertos, socializada con veedores ciudadanos y aprobada por el Pleno del Consejo. Esta metodología incorporaba criterios cuantitativos, cualitativos, de transparencia y legitimidad. Uno de los parámetros de valoración dentro del apartado cualitativo, fue justamente la aplicación de un *lenguaje claro*. Más del 50% de magistrados no consiguieron superar la evaluación. Entre los resultados del proceso se detectaron sentencias prefabricadas, injustificadamente largas, poco entendibles, con un uso incorrecto del lenguaje. (CNJ 2019a, 2019b; Comercio 2019; El Comercio 2019b, 2019a)

Si bien es cierto, el uso del lenguaje claro, ha sido, solo uno de los parámetros a valorar, dentro de una matriz mucho más amplia; es de gran importancia, que se atienda el tema, al menos, en el campo judicial, para su paulatina incorporación al discurso.

Manual de Estilo y Redacción (SENPLADES)

En 2014, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (hoy Secretaría Técnica Planifica Ecuador) desarrolló un Manual de Redacción y Estilo, enfocada a la comunicación escrita, en su simplificación, mayor comprensión y uniformidad. Se sugiere la traducción de documentos relevantes a los idiomas indígenas, lengua de señas y braille. El documento señala que la institución “utilizará un estilo claro y conciso en sus comunicaciones escritas. La claridad implica fácil comprensión y la concisión, economía en la expresión”(SENPLADES 2014, p.9).

Para alcanzar mayor claridad, el documento insta a preferir vocablos de Hispanoamérica y construir oraciones en el orden sujeto/verbo/objeto. La adopción de las indicaciones contenidas en el manual es obligatoria para la comunicación interna y externa de esta institución. Pese a que el manual, no hace una referencia directa a lenguaje claro, si incorpora lineamientos relacionados a la claridad en el estilo de la redacción de documentos. (SENPLADES 2014).

4. METODOLOGÍA

Para revisar el grado de penetración del tema *lenguaje claro* en el discurso, particularmente en normativas, páginas web institucionales, repositorios digitales y noticia se ha utilizado una técnica de estadística textual, mediante la combinación de palabras claves (*lenguaje claro, lenguaje ciudadano, lenguaje llano, plain language, lenguaje administrativo/ y similares*) como filtro de búsqueda avanzada; para rastrear la frecuencia de uso de estas palabras.

El periodo de revisión, en el caso de normativa, dependiendo de su vigencia; seis años en el caso de información institucional (para abarcar los tres años del periodo de la administración actual y tres de la anterior), diez años, en el caso de información académica (por su factor de permanencia), y un año en el caso de noticias (por su factor de volatilidad).

5. RESULTADOS

5.1. Revisión normativa

La ley es un instrumento de política pública, por ende, nos interesa conocer si las normas nacionales vigentes contienen referencias al lenguaje claro; para hacerlo, se revisaron 8 cuerpos normativos: Constitución de la República, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, Ley de la Función de Transparencia y Control Social, Ley Orgánica de Servicio Público, Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se identificaron 39 artículos con una relación más estrecha al tema analizado, en los cuales no existía ninguna referencia idéntica a *lenguaje claro*, aunque se encontraron 12 referencias próximas o idénticas a *claridad* y variantes como *clara, claros, claras, sin confusiones* y

fácil entendimiento. Además, se encontraron 3 alusiones a *lenguaje sencillo, trámites sencillos* y 1 alusión a *lenguaje asequible*. Por cuerpo normativo, es la Ley de Defensa al Consumidor, quien tiene una mayor frecuencia de uso respecto de términos relacionados a la claridad (5), seguido de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (4), Constitución (3), Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2) y las Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y Ley de la Función de Transparencia y Control Social (1); ésta última emplea más, términos como transparencia, control y relacionados.

Cuadro 1. Revisión Normativa

Normativa	Articulado	LC- Lenguaje Claro	LS- Lenguaje Sencillo	LA- Lenguaje Asequible	Referencias a la Claridad	Total
Constitución de la República	Art. 47, num. 11					3
	Art. 77, num. 3			1	1	
	Art. 77, num. 7, lit. a)			1		
	Art. 16, num.1					
	Art. 16, num. 4					
	Art. 340, inc.3					
Código Orgánico Administrativo	Art.12					0
	Art. 91, inc.2					
	Art. 92					
	Art. 93					
	Art. 100					
	Art.31					
	Art. 32					
	Art.34, inc.1					
	Art.35					
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Art. 3					5
	Art. 41				1	
	Art.57, inc.2				1	
	Art.4, num.4				1	
	Art.13					
	Art.17				1	
	Art.47				1	

Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social	Art.8, inc. 3				1	1
	Art.3, num.1					
	Art. 4					
	Art.45					
	Art.87					
	Art.91					
	Art.96					
	Art.100					
Ley de la Función de Transparencia y Control Social	Art.3, num.5			1		1
Ley Orgánica de Servicio Público	Art.22, lit.f)					0
Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	Art.3, num.1,2, 11		1		2	4
	Art. 5, num.1					
	Art.12, inc.1					
	Art.8				1	
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 13				1	2
	Art.7 inc.3				1	
	Art.12					
	Frecuencia de Uso	0	3	1	12	
						Frecuencia de Uso Total
						16

Elaboración propia (Ver Anexo 1)

Fuente: (Asamblea Nacional 2000, 2004, 2010, 2013, 2017, 2018a, 2018b; Asamblea Nacional Constituyente 2008)

Dentro del análisis normativo, es importante resaltar que la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su Art. 13, establece de forma explícita que, ante la falta de claridad en la información, el ciudadano podrá exigir la debida corrección, y que, si no se hiciese,

se podrá solicitar la intervención del Defensor del Pueblo, inclusive se establece la posibilidad de destitución previo sumario administrativo, si las autoridades incumplen con esta obligación.

5.2. *Revisión de páginas Web institucionales*

Se revisaron las páginas web de 4 instituciones: Presidencia de la República, por ser la responsable de la Administración Pública Central y por haber absorbido las funciones de la Secretaría Nacional de la Administración Pública-SNAP; Secretaría Técnica Planifica Ecuador, adscrita a la Presidencia, por su rol de coordinar la planificación nacional; Defensoría del Pueblo; por ser el ente interventor en caso de oscuridad en la información pública; y finalmente el Ministerio del Interior, pues, en la coyuntura política, tiene una posición privilegiada frente a la Presidencia.

Se utilizó el motor de búsqueda ubicado en la parte superior derecha de las páginas institucionales, aplicando como filtros de búsqueda, combinaciones de palabras relacionadas al tópico investigado. Los resultados no fueron positivos para las combinaciones: lenguaje claro, lenguaje simple, lenguaje asequible. La palabra que aportó mayores resultados en la búsqueda fue claridad; aunque revisando los textos generados, se creyó conveniente incluirlos en otras categorías semánticas más afines al contenido encontrado; entre estas categorías se incluyen: lenguaje inclusivo, lenguaje jurídico, lenguaje técnico, redacción y estilo, entre otras.

Se identificaron 11 noticias, comprendidas entre 2014 y 2019; que, aunque no abordan directamente el tema de lenguaje claro, revelan algún grado de preocupación gubernamental por el mismo; especialmente, la noticia generada el 14 de octubre de 2014 por la actual Secretaría Técnica Planifica Ecuador (anterior SENPLADES), que trata sobre el desarrollo de un taller de Redacción y Estilo “para contar con productos escritos de calidad”. Es importante indicar, que, sólo 4 de las 11 noticias revisadas corresponden a la gestión del actual mandatario; ello podría deberse, en parte, a la absorción de la SNAP; y, por ende, a un debilitamiento del discurso *relacionado* a lenguaje claro, porque un discurso *específico* de lenguaje claro no ha existido como tal.

Cuadro 2. Revisión de Páginas Web Institucionales

Instituciones	Páginas web	Fecha	Noticia	Categoría
Presidencia de la República	https://www.presidencia.gob.ec/	27/04/2017	Presidente Correa responde en braille a carta enviada por privado de libertad con discapacidad visual.	Lenguaje inclusivo
		21/06/2014	Gobierno lanza campaña ciudadana para denunciar trámites absurdos.	Simplificación de Trámites
		1/07/2014	MRL emitirá desde el 01 de julio certificados en línea y eliminará especies físicas	Trámites en línea
		12/09/ 2018	Ecuador presente en la reunión de la red de la OADR sobre gobierno abierto e innovador en América Latina y el Caribe	Gobierno Abierto
Defensoría del Pueblo	https://www.dpe.gob.ec/	12/09/ 2017	Sitio Web amigable con las personas de atención prioritaria	Lenguaje inclusivo
		2019	Defensoría del Pueblo recibirá aportes de la ciudadanía al anteproyecto de la LOTAIP	Transparencia
		18/12/2019	Defensor del Pueblo presentó informe anual de cumplimiento sobre el derecho de acceso a la información pública	Transparencia
Planifica Ecuador	https://www.planificacion.gob.ec/	14/10/2014	Funcionarios de la Senplades Zona 7 se capacitaron en redacción y estilo	Redacción y estilo
Ministerio del Interior	https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/	29/05/2014	Policías se capacitan en lenguaje sordomudo.	Lenguaje inclusivo
		4/06/2015	Denunciar la usura determinó la victoria de una guerrera	Lenguaje jurídico
		23/02/2015	Jornada de capacitación fortalece lazos entre comunicadores y Policía Nacional	Lenguaje técnico

Elaboración propia (Ver Anexo 2)

Fuente: Páginas Web (DP n.d.; Ministerio de Gobierno n.d.; Planifica Ecuador n.d.; Presidencia del Ecuador n.d.)

5.3. Revisión de repositorios académicos digitales

En relación al discurso académico ecuatoriano, se revisaron los repositorios digitales de tres universidades de posgrado del país: Universidad Andina Simón Bolívar, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-Ecuador y el Instituto de Altos Estudios Nacionales, bajo los siguientes criterios de búsqueda:

Criterios de Selección			
País	Materia/Asunto	Rango fecha	Palabras Clave
Ecuador	Administración Pública	2010-2020	Lenguaje Claro

Respecto de los filtros aplicados, vale indicar que primero se aplicaron los referidos a materia/asunto, fecha y palabras clave; una vez obtenidos los resultados, se discriminó por país, pues las distintas interfaces digitales no permitían esta opción de inicio. Los criterios de búsqueda generaron 41 documentos, de los cuales, se identificaron 5, con mayor probabilidad de relación al tema de lenguaje claro. En los documentos escogidos, se revisó la frecuencia de uso de palabras afines al tema investigado, determinando que, aunque existen 38 palabras relacionadas a claridad y 6 a información clara; la combinación lenguaje claro solo generó 1 acierto, así como la combinación lenguaje sencillo y lenguaje oscuro, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Cuadro 3. Revisión de repositorios académicos

Universidades	Documentos		Frecuencia de Uso de Palabras				
	Resultados Generados	Resultados Relacionados	Claridad o afines	Lenguaje claro	Lenguaje sencillo	Información clara	Lenguaje oscuro
UASB	8	3	13	1	1		
FLACSO	20	0	-				
IAEN	13	2	25			6	1
Total	41	5	38	1	1	6	1
Total de Frecuencia de Uso							47

Elaboración propia (Ver Anexo 3)

Fuente: Repositorios digitales (FLACSO-Ecuador n.d.; IAEN n.d.; UASB n.d.)

Si bien, no se ha hecho una revisión en los repositorios digitales de todas las universidades del Ecuador, la dificultad de encontrar bibliografía nacional respecto del tema, nos hace presumir, que los hallazgos de esta pequeña muestra de universidades, podrían indicar la tónica general; lo que significaría que el problema de la opacidad del lenguaje administrativo y la saturación de tecnicismos en el mismo, no sólo, estaría ausente en el discurso institucional sino también en el académica.

5.4. Revisión de noticias digitales

Los medios de comunicación constituyen un poderoso dispositivo de generación de opinión pública; los discursos se construyen, se afianzan o se diluyen apoyados por dichos medios.

Debido a la gran fluidez de los temas que se abordan mediante los medios de comunicación, se ha escogido incluir los siguientes filtros de búsqueda: noticias digitales, de hasta 1 año de antigüedad, que contengan las frases: “Lenguaje claro” y “Ecuador”, y que estén contenidos en la sección noticias de Google.

El buscador, generó 20 resultados relevantes; de los cuales, se consideró que solo 1 tenía relación estrecha con el tema abordado, se trata de una noticia del 29 de octubre de 2019, titulada *Comité halló fallas recurrentes en condenas*, publicada en Diario El Comercio, donde se señala:

[...] se midió, por ejemplo, que haya coherencia en los argumentos jurídicos usados o que se haya aplicado un **lenguaje claro**¹. Durante el trabajo, el Comité Evaluador detectó que los fallos se emitían con “términos técnicos y poco entendibles”, que se detallaban conceptos legales “de forma errónea” o que no había “coherencia entre los argumentos iniciales y la conclusión de una condena (El Comercio 2019a)

Si bien es cierto, una lectura ligera de los resultados obtenidos en esta sección, podría indicarnos que el lenguaje claro no es una preocupación ciudadana, al menos, no una, que esté recogida en los medios escritos digitales del último año; la realidad, es que, aunque el lenguaje claro como discurso, definitivamente no ha permeado los relatos sociales, en el país; ello no significa, que un lenguaje administrativo oscuro y atiborrado de tecnicismos no sea un problema. De acuerdo al Informe anual de cumplimiento del derecho de acceso a la información “durante el 2018 se ha incrementado en un 40% la demanda de información por parte de la ciudadanía” (Defensoría del Pueblo 2019, p. 6) registrándose 140.646 solicitudes; por otro lado “el 85,9% de requerimientos, es decir, 120.910 solicitudes, fueron solicitadas a entidades de la Función Ejecutiva” (Defensoría del Pueblo 2019, p. 8) y el 95,5% de solicitudes fueron respondidas (Defensoría del Pueblo 2019). Nada dice el informe, sobre los términos en los que se formularon dichas respuestas, si usando un lenguaje claro o no.

6. CONCLUSIONES

- A nivel regional, países como México, Colombia, Chile y Argentina, han incorporado el lenguaje claro dentro del debate administrativo; situación que no ha ocurrido en el caso ecuatoriano, donde el lenguaje claro es un tema ausente en el discurso, aunque existe una precaria incorporación del tema a nivel jurídico, impulsada principalmente por la pertenencia del país a la Cumbre Judicial Iberoamericana.
- A nivel normativo, la Constitución hace referencia al uso de un lenguaje sencillo como garantía básica, en un proceso penal. Otros cuerpos normativos tales como el Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos tampoco hacen referencia directa al tema, aunque abordan importantes cuestiones relacionadas con derechos conexos a un lenguaje claro.
- Aunque existen experiencias relacionadas a la aplicación del lenguaje claro como las sen-

tencias claras; todavía no hay una política directriz que aúne los esfuerzos de las entidades que conforman la Administración Pública Central y Seccional. Las iniciativas son dispersas, desestructuradas, y muchas veces dependientes de las direcciones de comunicación de las instituciones; pues todavía se considera el tema como un asunto meramente comunicacional y no como un asunto administrativo y de derechos.

- La interculturalidad, multilingüismo y la inclusión de grupos de atención prioritaria y mujeres; son retos que debe asumir una política pública de lenguaje claro, que capture la rica diversidad dialéctica, cultural, etaria y social de los ecuatorianos.
- El lenguaje claro es un tema ausente en el discurso académico ecuatoriano. La literatura relacionada al problema de la oscuridad del lenguaje administrativo en Ecuador, es prácticamente nula.
- La presencia de un discurso sobre lenguaje claro en los medios de comunicación digitales revisados, es débil; aunque la revisión de otras categorías como *trámites engorrosos*, o *trámites interminables*, podrían arrojar resultados diversos.
- La adopción del lenguaje claro como discurso es importante porque su visibilidad discursiva le puede permitir colarse en la agenda política y posteriormente en la agenda pública para finalmente convertirse en política pública.
- Entre las tareas pendientes de los decisores públicos constan: reconocer al lenguaje claro como un derecho de la ciudadanía e incluir su uso como política de estado que privilegie una sintaxis sencilla en la redacción de documentos públicos y reduzca la opacidad léxica.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amorós Cabrera, Helena. “Los Costos de La Comunicación Poco Clara. Para Todas Las Organizaciones Públicas y Privadas.”

Asamblea Nacional. 2000. “Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor.” *Registro Oficial Suplemento 116* (Lexis Finder).

- 2004. “Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a La Información Pública.” *Registro Oficial Suplemento 337* (Lexis Finder).
- 2010. “Ley Orgánica de Participacion Ciudadana.” *Registro Oficial Suplemento 175*: 1–25.
- 2013. “Ley Orgánica de La Función de Transparencia y Control Social.” *Registro Oficial Suplemento 53* (Lexis Finder).
- 2017. “Código Orgánico Administrativo.” *Registro Oficial Suplemento 31*: 1–92.
- 2018a. “Ley Orgánica de Servicio Publico, LOSEP.” *Registro Oficial Suplemento 294*: 1–72.
- 2018b. “Ley Para La Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.” *Registro Oficial Suplemento 353*: 1–34.

Asamblea Nacional Constituyente. 2008. “Constitución de La República Del Ecuador.” *Registro Oficial N. 449*.

Chomsky, Noam, and Carlos (comp.) Otero. 2005. *Sobre Democracia y Educación. Volumen 1. Escritos Sobre Ciencia y Antropología Del Entorno Cultural*. Ediciones. Barcelona.

- CNJ. 2019a. “Consejo de La Judicatura | Comité de Expertos Entregó Informe Final y Propuesta de Metodología de Evaluación Para La Corte Nacional.” *Noticia del 03/06/2029*. <http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/saladeprensa/noticias/item/7206-comité-de-expertos-entregó-informe-final-y-propuesta-metodología-de-evaluación-para-la-corte-nacional.html> (January 21, 2020).
- 2019b. “Consejo de La Judicatura | Evaluación a Las y Los Jueces y Conjueces de La Corte Nacional de Justicia - Distributivo.” *Resolución 094-2019*. <http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/component/content/article/25-consejo-judicatura/730-evaluacion-a-las-y-los-jueces-de-la-corte-nacional-de-justicia-distributivo.html> (January 21, 2020).
- Comercio, El. 2019. “24 de 36 Magistrados No Pasaron La Evaluación de La Judicatura.” *Noticia del 26/10/2019*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/magistrados-evaluacion-corte-justicia-judicatura.html> (January 21, 2020).
- El Comercio. 2019a. “Comité Halló Fallas Recurrentes En Condenas | El Comercio.” <https://www.elcomercio.com/actualidad/jueces-fallas-condenas-evaluacion-justicia.html> (January 21, 2020).
- 2019b. “Detectamos Que Existían Sentencias Algo Prefabricadas.” *Noticia del 28/10/2019*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/roberto-salgado-resultados-evaluacion-jueces.html> (January 21, 2020).
- Corporación Latinobarómetro. 2017. “Latinobarómetro Database.” *Análisis Online 2017. Instituciones. Relación con instituciones públicas*. <http://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp> (January 21, 2020).
- 2018. *Informe 2018*. Santiago de Chile.
- Cuesta, Ana, Angela Reyes, and Benjamin Roseth. 2019. “La Importancia de Ser Claro.” DC del Poder Judicial; DAI y DH de la Corte Suprema de Chile. 2017. “Entrevista a Ángel Juanes. Presidente Del Tribunal Supremo de España.” *Acceso a la Justicia. Lenguaje Claro* 4: 135.
- Defensoría del Pueblo. 2019. “Presentación Del Informe Anual de Cumplimiento Del Derecho de Acceso a La Información.”
- Departamento Nacional de Planeación de Colombia. 2019. “Lenguaje Claro.” <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx> (January 20, 2020).
- DP. “Defensoría Del Pueblo | Ecuador.” <https://www.dpe.gob.ec/> (January 21, 2020).
- FLACSO-Ecuador. “Repositorio Digital FLACSO Ecuador: Página de Inicio.” <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/> (January 21, 2020).
- Freire, Paulo. 1980. *Pedagogía Del Oprimido*. Siglo XXI. Montevideo.
- Fuenzalida González, Pablo, and Claudia Andrea Poblete. 2018. “Una Mirada Al Uso de Lenguaje Claro En El Ámbito Judicial Latinoamericano.” *Revista de Lengua i Dret, Journal of Language and Law* 69(junio 2018): 119–38.
- Gobierno de México. “Datos Abiertos de México - Estrategias y Líneas de Acción Transversales – Tercer Informe - Indicadores Del Programa Para Un Gobierno Cercano y Moderno, 2013-2018 y Su Vinculación Con La Planeación Nacional Concepto de Presidencia Creado El 2017-11-16 17:4.” <https://datos.gob.mx/busca/dataset/estrategias-y-lineas-de-accion-transversales-tercer-informe/resource/a5f0fde3-8a9c-4db5-99cc-17ec02932813> (January 20, 2020).

- “Home - Plain Language Association International (PLAIN).” <https://plainlanguagenetwork.org/> (January 19, 2020).
- “Home | Kleimann.” <https://www.kleimann.com/> (January 20, 2020).
- IAEN. “Repositorio Digital IAEN: Página de Inicio.” <http://repositorio.iaen.edu.ec/> (January 21, 2020).
- Instituto de Lectura Fácil. “Inicio - Instituto de Lectura Fácil.” <http://www.institutolecturafacil.org/> (January 20, 2020).
- Ministerio de Gobierno. “Ministerio de Gobierno – Responsable de Velar Por La Gobernabilidad de La Nación, La Paz y Seguridad Ciudadana, El Mantenimiento Del Régimen Democrático y El Irrestringido Respeto a La Constitución y a Los Derechos Humanos.” <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/> (January 21, 2020).
- MJDH Argentina. “Derecho Fácil » Derecho Fácil.” *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Argentina*. <http://www.derechofacil.gob.ar/> (January 20, 2020a).
- “Justicia Cerca | Argentina.Gob.Ar.” *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Argentina*. <https://www.argentina.gob.ar/justicia/cerca> (January 20, 2020b).
 - “Justicia En Lenguaje Claro | Argentina.Gob.Ar.” *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Argentina*. <https://www.argentina.gob.ar/justicia/justovos/lenguajeclaro> (January 20, 2020c).
 - “Wiki Ius » Derecho Fácil.” *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Argentina*. <http://www.derechofacil.gob.ar/wikiius/> (January 20, 2020d).
- Pedraza Pedraza, María Betulia. 2019. “Democratización de La Lengua de La Administración Pública : Retos de Una Propuesta Lexicográfica Digital Panhispánica.” Universidad Autónoma de Barcelona.
- “Plain Language Health.” <https://www.plainlanguagehealth.com/> (January 19, 2020).
- Planifica Ecuador. “Secretaría Técnica Planifica Ecuador – Ecuador.” <https://www.planificacion.gob.ec/> (January 21, 2020).
- Presidencia del Ecuador. 2019. “Organigrama de La Presidencia de La República Del Ecuador.”
- “Presidencia de La República Del Ecuador.” <https://www.presidencia.gob.ec/> (January 21, 2020).
- RAE. “Eufemismo | Definición | Diccionario de La Lengua Española | RAE - ASALE.” <https://dle.rae.es/eufemismo> (January 20, 2020).
- Raluca, Alexe. 1972. “Observaciones Sobre El Eufemismo Administrativo.”
- Red de Lenguaje Claro Argentina. 2019. *La Red de Lenguaje Claro Argentina Rinde Cuentas: Noviembre 2018/Noviembre 2019*.
- Roggero, Jorge. 2016. “Comunidades, Textualidad, Otredad y Derecho. Una Lectura de Robin West.” *Iuris Dictio* 18: 33–42.
- SENPLADES. 2014. *Manual de Estilo y Redacción*. Primera. Quito.
- SFP. 2004. *Lenguaje Ciudadano. Un Manual Para Quien Escribe En La Administración Pública Federal*. Secretaría. México D.F.
- 2007. *Lenguaje Claro. Manual*. Secretaría. México D.F.
- SHCP. 2019. “Oferta Laboral de La Secretaría de Hacienda y Crédito Público Para El Puesto de Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad.” : 1–8.
- “The Plain Language Group.” <http://www.theplainlanguagegroup.com/> (January 19, 2020).
- UASB. “UASB-Digital: Página de Inicio.” <http://repositorio.uasb.edu.ec/> (January 21, 2020).

8. ANEXOS

Anexo 1. Revisión Normativa

Norma	Descripción	Articulado	Lenguaje Claro	LS-Lenguaje Sencillo	LA-Lenguaje Asequible	Referencias a la Claridad
Constitución de la República	El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación , entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.	Art. 47, num. 11				
	Toda persona, en el momento de la detención, tendrá derecho a conocer en forma clara y en un lenguaje sencillo las razones de su detención, la identidad de la jueza o juez, o autoridad que la ordenó, la de quienes la ejecutan y la de las personas responsables del respectivo interrogatorio.	Art. 77, num. 3	1			1
	El derecho de toda persona a la defensa incluye: a) Ser informada, de forma previa y detallada, en su lengua propia y en lenguaje sencillo de las acciones y procedimientos formulados en su contra, y de la identidad de la autoridad responsable de la acción o procedimiento.	Art. 77, num. 7, lit. a)	1			
	Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa , en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. (derechos)	Art. 16, num.1				
	El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. (derechos)	Art. 16, num. 4				
	El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información , disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte. (Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social)	Art. 340, inc.3				

Código Orgánico Administrativo									
	Principio de transparencia. Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la ley.	Art.12							
	La publicación en la sede electrónica de información , servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas previstas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos. Dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.	Art. 91, inc.2							
	Información electrónica. Las administraciones públicas proporcionarán, a través de medios electrónicos, la siguiente información: 1. Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio. 2. Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de servicios.	Art. 92							
	Servicios electrónicos. Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso , con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento . Los servicios electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios: 1. Oficinas de atención presencial. 2. Puntos de acceso electrónico. 3. Servicios de atención telefónica.	Art. 93							
	Motivación del acto administrativo. En la motivación del acto administrativo se observará: 1. El señalamiento de la norma jurídica o principios jurídicos aplicables y la determinación de su alcance. 2. La calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base de la evidencia que conste en el expediente administrativo. 3. La explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los hechos determinados.(...)	Art. 100							
	Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código.	Art.31							
	Derecho de petición. Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna.	Art. 32							
	Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia.	Art.34, inc.1							
	Remoción de los obstáculos en el ejercicio de los derechos. Los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas.	Art.35							

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.	Art. 3			
	El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato. Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.	Art. 41			1
	En cuanto al expendio de bebidas alcohólicas, cigarrillos y otros derivados del tabaco y productos nocivos para la salud, deberá expresarse clara, visible y notablemente la indicación de que su consumo es peligroso para la salud, de acuerdo a lo que al respecto regule el Reglamento a la presente Ley. Dicha advertencia deberá constar, además, en toda la publicidad del bien considerado como nocivo.	Art.57, inc.2			1
	Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;	Art.4, num.4			1
	Producción y Transgénica.- Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.	Art.13			
	Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara , completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.	Art.17			1
	Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: (..)	Art.47			1

Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social	<p>Toda propuesta normativa debe regular una sola materia de forma clara y específica.</p> <p>1. Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno; la igualdad de oportunidades de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, en los diversos espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad y el Estado; el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar procesos dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando se manejen fondos públicos</p> <p>Información y transparencia.- Es el derecho al libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la ley, sin censura previa</p> <p>Participación ciudadana en las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.- Las distintas funciones del Estado establecerán mecanismos para garantizar la transparencia de sus acciones, así como los planes y programas que faciliten la participación activa de la ciudadanía en su gestión. Estas funciones del Estado establecerán una agenda pública de consulta a la ciudadanía, grupos y organizaciones sociales en todos los temas.</p> <p>Facilidades a las veedurías.- Es obligación de las instituciones públicas, privadas y sociales cuyas actividades afecten los intereses de la sociedad, garantizar el acceso a la información que los procesos de veeduría requieran para cumplir sus objetivos. El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social brindará las condiciones básicas de funcionamiento dentro de sus competencias legales y límites presupuestarios.</p> <p>Objetivos.- La rendición de cuentas tiene los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar a los mandantes el acceso a la información de manera periódica y permanente, con respecto a la gestión pública; 2. Facilitar el ejercicio del derecho a ejecutar el control social de las acciones u omisiones de las gobernantes y los gobernantes, funcionarias y funcionarios, o de quienes manejen fondos públicos; 3. Vigilar el cumplimiento de las políticas públicas; y, 4. Prevenir y evitar la corrupción y el mal gobierno. <p>Libre acceso a la información pública.- El Estado garantiza el derecho que tienen las ciudadanas y ciudadanos de acceso libremente a la información pública, de conformidad con la Constitución y la ley. Este derecho constituye un instrumento fundamental para ejercer la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social.</p> <p>Promoción del derecho de acceso a la información.- Todas las entidades que conforman el sector público o las entidades privadas que manejen fondos del Estado, realicen funciones públicas o manejen asuntos de interés público están obligadas a promover y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.</p>	<p>Art.8, inc. 3</p> <p>Art.3, num.1</p> <p>Art. 4</p> <p>Art.45</p> <p>Art.87</p> <p>Art.91</p> <p>Art.96</p> <p>Art.100</p>		1
--	---	---	--	---

Ley de la Función de Transparencia y Control Social	5. Rendición de cuentas: Todas las instituciones públicas, sus autoridades y representantes legales, las autoridades de elección popular y las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público, tienen el deber de elaborar un informe de labores público, periódico, oportuno, transparente y en lenguaje asequible , que se presentará al menos una vez al año respecto de los servicios públicos que prestan.	Art.3, num.5			1	
Ley Orgánica de Servicio Público	f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente , garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad; (deberes del servidor público)	Art.22, lit.f)				



<p>Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos</p>	<p>Principios.- Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Celeridad.- Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión. 2. Consolidación.- Todas las entidades reguladas por esta Ley deberán propender a reunir la mayor actividad administrativa en la menor cantidad posible de actos. Además impulsarán la consolidación de trámites de naturaleza similar o complementaria en un solo proceso administrativo. 11. Simplicidad.- Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria. (principios)(...) <p>A obtener información completa, veraz, oportuna y motivada acerca de los trámites administrativos y al respeto de sus garantías al debido proceso. (derechos del administrado)</p>	<p>Art.3, num.1,2, 11</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
<p>Art. 12.- Obligación de informar sobre trámites administrativos.- Las entidades reguladas por esta Ley están obligadas a publicar de forma visible en su página web institucional, los trámites que se pueden gestionar en la entidad, el órgano que está a cargo de la gestión, los requisitos que se deben cumplir, el procedimiento a seguir, el tiempo aproximado que toma el trámite, los manuales de usuarios para gestionar los trámites, así como la base normativa que sustenta dicho trámite, con la fecha de publicación en el Registro Oficial, la fecha de actualización de la información y cualquier otro dato relevante, relacionado con dichos trámites.</p> <p>De igual manera, deberán designar uno o varios servidores públicos encargados de brindar esta información a las personas interesadas y, de ser el caso, asistirlos en la gestión de trámites.</p>	<p>Art. 5, num.1</p>	<p>Art.12, inc.1</p>		
<p>De las políticas para la simplificación de trámites.- La simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La supresión de trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas. 2. La reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada. 3. La reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados. 4. La implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas. 5. La incorporación de controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales. 6. Evitar en lo posible las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la o el servidor público pueda interferir en el proceso. 7. Las políticas deberán ser claras, precisas, concretas y de acceso público. (...) 	<p>Art.8</p>			<p>1</p>

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<p>Falta de claridad en la Información. - Cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información.</p> <p>El Defensor del Pueblo, dictaminará los correctivos necesarios de aplicación obligatoria a la información que se difunde; al efecto, la institución brindará las facilidades amplias y suficientes, so pena de destitución, previo sumario administrativo, de las autoridades que incumplan su obligación de difundir la información institucional correctamente. La sanción dictaminada por el Defensor del Pueblo, será ejecutada inmediatamente por la autoridad nominadora.</p>	Art. 13			1
	<p>La información deberá ser publicada, organizándola por temas, items, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones.</p>	Art.7 inc.3			1
	<p>Presentación de Informes.- Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá:</p> <p>a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;</p> <p>b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas;</p> <p>y,</p> <p>c) Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.</p>	Art.12		1	
	Frecuencia de Uso		0	3	12
	Total de Frecuencia de Uso				16

Anexo 2. Revisión de Páginas Web Institucionales

Instituciones	Páginas web	Categoría	Fecha	Detalle	LC-Lenguaje- Claro	LS-Lenguaje- Sencillo	LA-Lenguaje- Asequible	Referencias a la Claridad	Otras cate- gorias	Abierto Gobierno	Trámites en línea	Simplificación de Trámites	Lenguaje inclusivo
Presidencia de la República	https://www.presidencia.gob.ec/	Noticias	12 de sep de 2018	<p>Ecuador presente en la reunión de la red de la OADR sobre gobierno abierto e innovador en América Latina y el Caribe Carolina Maldonado, subsecretaria de Administración Pública y Transparencia de la Secretaría General de la Presidencia del Ecuador, participa en este foro en el cual, además, se analizarán temas como: Estado Abierto, Gobierno Abierto a nivel subnacional, Formulación participativa de políticas públicas, Transformación digital, Rendición de Cuentas, Innovación del sector público; Impacto e indicadores de gobierno abierto e innovador, y Democracia deliberativa.</p>									
		Noticias	1 de julio de 2014	<p>MRL emitirá desde el 01 de julio certificados en línea y eliminará especies físicas Quito (Pichincha).- Desde este 01 de julio de 2014, se elimina de forma total la entrega de certificados físicos de no tener impedimento para ejercer cargo público, nepotismo, pluriempleo y acción de personal. A partir de esta fecha, la ciudadanía podrá obtener los certificados de no tener impedimento y acción de personal, en formato digital a través del portal web de esta Cartera de Estado (www.relacioneslaborales.gob.ec) de forma ágil, segura y gratuita las 24 horas del día, durante todo el año</p>									
		Noticias	21 de junio de 2014	<p>Gobierno lanza campaña ciudadana para denunciar trámites absurdos. Tambillo (Pichincha).- Con la meta de eliminar los trámites innecesarios y promover el cambio en el sector público, el Gobierno Nacional lanzó el proyecto “www.tramiton.io”. En la página web, los ciudadanos podrán denunciar los trámites que consideren absurdos y proponer mejoras. (...) “Y cada sábado vamos a anunciar un trámite menos. Lo normal es que no haya trámites. Si es ineludible que haya trámites que lo puedan hacer desde la casa con una computadora. Vamos a un país sin trámites absurdos”, afirmó el Mandatario. La difusión de este proyecto se realizará mediante una campaña mediática para promover la participación ciudadana indicó el Secretario Nacional de la Administración Pública, Vinicio Alvarado, quien además informó que el Estado cuenta con 65 instituciones que prestan 360 servicios, a través de, 2375 trámites.</p>									
		Noticias	27 de abril de 2017	<p>Presidente Correa responde en braille a carta enviada por privado de libertad con discapacidad visual. Lo que hace distinta a esta carta es su procedencia. Vino de parte del Presidente de la República, Rafael Correa, y está escrita en braille, el sistema de escritura para las personas con esta discapacidad. La misiva es de marzo pasado y fue la respuesta del Primer Mandatario a la carta enviada por Sebastián.</p>									

Defensoría del Pueblo	https://www.dpc.gob.ec/	Noticia	12 de sep de 2017	<p>Sitio Web amigable con las personas de atención prioritaria. La accesibilidad web para grupos de personas de atención prioritaria es una herramienta que promueve la inclusión y además contribuye a una accesibilidad universal, con la finalidad que todas las personas puedan utilizar objetos o servicios independientemente de sus capacidades técnicas, físicas o cognitivas.</p> <p>La Defensoría del Pueblo, cumple con este parámetro, el cual permite alcanzar el nivel de accesibilidad web que las instituciones del Estado están obligadas a garantizar en el cumplimiento de la Norma INEN ISO 40500 a grupos de atención prioritaria, así como la promoción del plurilingüismo</p>					Lenguaje inclusivo
Defensoría del Pueblo		Noticia	2019	<p>Defensoría del Pueblo recibirá aportes de la ciudadanía al anteproyecto de la LOTAP. Este anteproyecto de ley pretende, entre otros temas, establecer los mecanismos adecuados que garanticen la divulgación de la información, la promoción de una cultura de transparencia y el empoderamiento ciudadano en la fiscalización de los recursos públicos, acciones que contribuyen en la prevención y combate efectivo de la corrupción en el territorio ecuatoriano.</p>					Transparencia
Defensoría del Pueblo		Noticia	18 de diciembre de 2019	<p>Defensor del Pueblo presentó informe anual de cumplimiento sobre el derecho de acceso a la información pública. El Dr. Freddy Carrión Intriago concluyó su intervención enfatizando que el acceso a la información pública es un derecho humano que todas y todos deben tener y que es correlativo a la obligación que tienen las instituciones públicas de presentar información para garantizar el control social y que, de lo contrario, «se corre el riesgo de no contar con procesos transparentes que, además de limitar el acceso a la información pública, generarían niveles de opacidad y elevarían los índices de percepción de corrupción», indicó.</p>					Transparencia
Secretaría Técnica	https://www.planifi-cacion.gob.ec/	Noticia	14 de octubre de 2014	<p>Funcionarios de la Semplades Zona 7 se capacitaron en redacción y estilo</p> <p>La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Semplades) Zona 7 Sur, con el objetivo de fortalecer su talento humano y entregar un mejor servicio a la ciudadanía, desarrolló un taller de Redacción y Estilo para contar con productos escritos de calidad. La capacitación fue impartida por el filólogo español Carlos Ferrer, del 6 al 14 de octubre.</p>					Redacción y estilo

Ministerio del Interior	https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/	Noticia	23 de febrero de 2015	29 de mayo de 2014	<p>Policías se capacitan en lenguaje sordomudo.</p> <p>Manta.- Los policías comunitarios del Distrito Manta están recibiendo charlas sobre el lenguaje dactilográfico, que emplean las personas sordomudas, con el objetivo de brindar un mejor servicio a quienes posean estas capacidades especiales.</p>						Lenguaje inclusivo
		Noticia	4 de junio de 2015		<p>Denunciar la usura determinó la victoria de una guerrera. Cuenca. A sus 49 años, Mercedes Ochoa Abril maneja los términos y el lenguaje jurídico con una soltura y seguridad envidiable. Nunca estudió Derecho, pero la vida le obligó a conocer esta materia ya que en los últimos 10 años, las oficinas de abogados, jueces y fiscales se han convertido en su segundo hogar.</p>						Lenguaje jurídico
		Noticia	23 de febrero de 2015		<p>Jornada de capacitación fortalece lazos entre comunicadores y Policía Nacional. Respecto de la realización del taller, Ángel Zapata señaló que fue un espacio en el que se dio a conocer a los comunicadores la parte operativa de la Policía, en vista de que los periodistas son el canal directo con la ciudadanía, a través de quienes la comunidad se informa de los acontecimientos.</p> <p>«Para nosotros como policías es muy importante que la información tenga un enfoque profesional y técnico», apuntó.</p> <p>Lo tratado está direccionado precisamente para que los comunicadores conozcan directamente de los actores que ejecutan el servicio, y puedan tener los mecanismos oficiales para llegar a la comunidad con gran claridad.</p>						Lenguaje técnico

Anexo 3. Revisión de Repositorios Digitales

Universidades	Repositorio Digital	R. G	R. R	Año	Título	Autor	Tipo	Categorías/ Frecuencia de Uso
UASB	Contribuciones, proyectos de investigación, revistas, series, tesis	8	3	2018	La configuración jurídica del derecho a la buena administración pública	Lourdes Verónica Arguello Miño	Tesis Maestría	claridad o afines (5)
				2012	Los principios generales del procedimiento administrativo	Jaramillo Huilcapi, Verónica	Tesis Maestría	lenguaje sencillo (1)/ claridad o afines (4)
				2015	El control judicial de la actividad discrecional de la administración pública en el Ecuador	Jácome Ordóñez, María del Carmen	Tesis Maestría	Lenguaje claro (1), claridad (4)
FLACSO	Boletines Sede Ecuador, Fondos Históricos, Multimedia, revistas, tesis	20	0					
				2017	Evaluación ciudadana y rendición de cuentas, de los informes presentados por la Función de Transparencia al Consejo de Participación Ciudadana y Control en el ejercicio fiscal 2015	Otavalo Paredes, Elizabeth de los Angeles	Estudio de caso	claridad o afines (3), información clara (6)
IAEN	Artículos científicos, estudios de caso, informes académicos, libros, material de clase, monografías, publicaciones, tesis	13	2	2014	La cultura organizacional en la gestión de la justicia, casos tribunales penales quinto, séptimo y octavo en la Ciudad de Quito en el año 2013	Pincha Veloz, Geovana Alexandra	Tesis	lenguaje oscuro (1), claridad o afines (2)