

1 La comunicación escrita en el ámbito público

La comunicación escrita en el ámbito público

*No me gaste las palabras
no cambie el significado
mire que lo que yo quiero
lo tengo bastante claro.*

Mario Benedetti
Canciones de más acá

Es recurrente la afirmación de que el estilo de la escritura administrativa es oscuro y rutinario, atravesado por una lógica que ha olvidado su principal objetivo: servir como medio de comunicación de los asuntos, decisiones y objetivos de quienes trabajan en las organizaciones públicas, con especial énfasis en la comprensión de estos temas por parte de la ciudadanía. Esta escritura tiene, incluso, una connotación negativa: cuando se intenta descalificar a un texto porque repite fórmulas, frases hechas o eufemismos, se afirma que tiene un estilo burocrático.

Es a partir de esta percepción, y de la certeza de que las formas expresivas deben acompañar los procesos de modernización estatal, que se pone a disposición de los agentes públicos de la provincia de Buenos Aires este **Cuaderno de Gestión** dedicado a la **comunicación escrita**, con el que se inicia la colección. Este primer número reúne una serie de herramientas (normativas, instrumentales, teóricas) que dan cuenta de la revalorización de los **documentos administrativos** como **unidades de comunicación que hacen posible la dinámica institucional y que no tienen sentido por sí mismos, sino en cuanto son capaces de gestionar la cosa pública.**

Porque estos documentos producen efectos, su realización implica una responsabilidad por parte de quienes los escriben. Es por ello que junto con el Decreto N° 300/06 y rectificatorio (T.O. decreto 2200/06) -Guía para la Gestión de la Comunicación Escrita en la Administración Pública de la provincia de Buenos Aires- que reemplaza al Reglamento de Correspondencia de la Administración Pública (Decreto N° 3040/77), esta edición ofrece, además,

Pautas de estilo para la comunicación escrita en la gestión pública provincial y un documento que nos invita a repensar, a partir del cambio de la norma, las prácticas de escritura en el Estado y su incidencia y potencia a la hora de configurar una particular cultura estatal.

Debemos pensar la producción de textos administrativos teniendo en cuenta su importancia en los procedimientos que acompañan la prestación de servicios, la producción de bienes y la implementación de planes y programas gubernamentales. Debemos saber que son el vehículo que facilita o dificulta, desde las formas, el diálogo entre el Estado y la ciudadanía.

El cambio normativo aspira a desterrar viejas rutinas y a sentar las bases de nuevas formas de comunicación de los asuntos públicos, pero esta renovación se producirá si se informa y se forma a los agentes estatales en la elaboración y aplicación de estos estilos e instrumentos de comunicación.

Finalmente, la redacción administrativa deberá colaborar, a partir de su sencillez y eficacia, con una mayor y mejor inclusión de las personas alcanzadas por la acción del Estado, a partir de la comprensión de textos que ya no podrán ser, bajo ninguna excusa, cerrados y accesibles sólo para quienes manejen lenguajes crípticos y elitistas. Las intenciones y contenidos de nuestros mensajes no pueden permanecer ocultos detrás de formalismos y dudosas cortesías.

Subsecretaría de la Gestión Pública, Secretaría General de la Gobernación de la provincia de Buenos Aires.

LA PLATA, diciembre de 2006.