

Mejora de la experiencia de usuario en la página Uruguay Concursa: lenguaje claro y accesibilidad

INTRODUCCIÓN

El lenguaje claro es una herramienta de comunicación que ayuda a las personas a comprender los mensajes escritos. Si bien el acceso a la información está reglamentado en nuestro país, muchas veces la información a la que accedemos no es clara. Esto puede deberse a varios motivos, entre ellos:

- la estructura y la extensión de las oraciones
- las palabras que se eligen
- el tamaño y el tipo de letra
- los textos que hacen referencia a otros textos

Los movimientos por un lenguaje claro no son nuevos; surgen en los años setenta en países como Suecia, Reino Unido y Estados Unidos. Desde entonces, se llevan adelante estrategias en diversas partes del mundo para que las comunicaciones, sobre todo las legales y administrativas, se transmitan de manera clara. En América Latina se destacan los avances que en ese sentido han tenido Argentina, Chile y México, entre otros, a partir de iniciativas tanto del Estado como de organizaciones de la sociedad civil.

La Plain Language International Association, organización internacional que promueve el lenguaje claro en todos los ámbitos de la Administración pública, sostiene que «una comunicación es clara cuando el **lenguaje, la estructura y el diseño** del texto son tan claros que el público al que está destinado puede **encontrar** fácilmente la **información** que necesita, **comprenderla y usarla**».

En nuestra sociedad actual, la escritura es parte fundamental del acceso a los derechos. Por ello, toda la información que implique toma de decisiones a través de la lectura y la escritura debe ser accesible.

TRABAJO Y ACCESIBILIDAD

Desde 2010 existe en Uruguay un portal en el que se publican los llamados a empleos públicos: Uruguay Concursa. La página se describe como «el portal de ingreso democrático al Estado» y es la primera iniciativa en la que se nuclean llamados de toda la Administración pública; su objetivo es que toda la ciudadanía pueda participar de esos llamados. Sin embargo, la mayoría de las personas que buscan trabajo suelen estar en una situación de vulnerabilidad, por lo que, además de

concentrar los llamados en un único lugar, es fundamental brindar información clara para que puedan participar.

Dentro del portal se invita a ser parte del proceso de mejoras comunicándose por correo electrónico y detallando las barreras que se encontraron. Hemos aceptado esa invitación a colaborar, desde nuestros saberes, en la mejora del sitio y a través de esta propuesta de Gobierno Abierto.

NUESTRA PROPUESTA

Desde AUCE, la Asociación Uruguaya de Correctores de Estilo, proponemos optimizar el acceso a la información de la página Uruguay Concursa. De esta forma, la ciudadanía tendrá la posibilidad de comprender mejor los llamados que allí se publican, seleccionar los de su interés y seguir los pasos requeridos para postularse a ellos.

La iniciativa abarca las siguientes áreas:

- **Estudio previo de usabilidad y acceso.** Antes de realizar los cambios, sugerimos verificar si hay datos que muestren qué personas acceden a los cargos y quiénes quedan fuera de ellos. En caso de no contar con dicha información, proponemos llevar a cabo un relevamiento para obtenerla y analizarla con el fin de monitorear este acceso.
- **Buenas prácticas de búsqueda.** Entendemos que es necesario adecuar la página para orientar la búsqueda según datos específicos como franja etaria, especialización, carga horaria, entre otras; insertar palabras clave, a modo de etiqueta, que incluyan el cargo o título académico y el organismo, y evitar que los menús estén anidados de forma compleja. Así, cada persona podrá acceder de forma directa a los llamados para los que esté efectivamente habilitada.
- **Pautas de lenguaje claro.** Esto implica elaborar oraciones cortas con términos sencillos; verificar el tamaño y tipo de letra; procurar que la información que la persona necesita esté en ese mismo portal y no en otros; evitar siglas o términos técnicos, así como el uso excesivo de oraciones subordinadas o de voz pasiva, entre otras acciones.
- **Accesibilidad de la página.** En el ingreso al portal se presenta un video instructivo. Proponemos implementar, además, otras estrategias de comunicación para ampliar el acceso y la posibilidad de registrarse y postularse a los llamados.

- **Validación con personas usuarias.** Proponemos esta herramienta para una etapa de evaluación de los cambios implementados.

METAS

El objetivo propuesto es adecuar la página Uruguay Concursa en términos de accesibilidad, usabilidad y claridad para garantizar la transparencia y el acceso democrático e igualitario a la información, establecidos por la ley 18.381, así como el derecho de la ciudadanía a entender. Esto implica que la mayor cantidad posible de personas pueda acceder, comprender y participar en los llamados para los empleos en la Administración pública.