

*Estudios y proyectos
provinciales*

San Juan

**Mejora de los procesos de producción de
contenidos para portales web de gobierno.**



San Juan

Mejora de los procesos de producción de contenidos para portales web de gobierno

Autoridades del Consejo Federal de Inversiones

Asamblea de Gobernadores

Secretario General

Ing. Juan José Ciácerá

San Juan

Mejora de los procesos de producción de contenidos para portales web de gobierno

Autor

María Julieta Galleguillo

Revisión de textos Convenio USAL - CFI

FEBRERO DE 2012

Mejora de los procesos de producción de contenidos para portales web de gobierno

Autor: María Julieta Galleguillo

1.^a Edición
500 ejemplares

Consejo Federal de Inversiones

Consejo Federal de Inversiones,
San Martín 871 – (C1004AAQ)
Buenos Aires – Argentina
54 11 4317 0700
www.cfired.org.ar

ISBN XXXXXXXXXXXXXXXX

• 2012 CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
Queda hecho el depósito que marca la Ley 11723
Impreso en Argentina - Derechos reservados.

No se permite la reproducción parcial o total, el almacenamiento, el alquiler, la transmisión o la transformación de este libro, en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico o mecánico, mediante fotocopias, digitalización u otros métodos, sin el permiso previo y escrito de los editores. Su infracción está penada por las Leyes 11723 y 25446.

NOMBRE Y DOMICILIO IMPRESOR
LUGAR Y FECHA IMPRESIÓN

Al lector

El Consejo Federal de Inversiones es una institución federal dedicada a promover el desarrollo armónico e integral del país.

Su creación, hace ya cinco décadas, provino de la iniciativa de un grupo de gobernadores provinciales democráticos y visionarios, quienes, mediante un auténtico Pacto Federal, sentaron las bases de una institución que fuera, a la vez, portadora de las tradiciones históricas del federalismo y hacedora de proyectos e iniciativas capaces de asumir los desafíos para el futuro.

El camino recorrido, en el marco de los profundos cambios sociales de fin y principio de siglo, motivó al Consejo a reinterpretar las claves del desarrollo regional, buscando instrumentos innovadores e identificando ejes temáticos estratégicos para el logro de sus objetivos.

Así surge en su momento el crédito a la micro, pequeña y mediana empresa, la planificación estratégica participativa, la difusión de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, las acciones de vinculación comercial y los proyectos de infraestructura para al mejoramiento de la competitividad de las producciones regionales en el comercio internacional. Todo ello, con una apuesta creciente a las capacidades sociales asociadas a la cooperación y al fortalecimiento de la identidad local.

Entre los instrumentos utilizados por el Consejo, el libro fue siempre un protagonista privilegiado, el vehículo entre el conocimiento y la sociedad; entre el saber y la aplicación práctica. No creemos en el libro como “isla”, principio y fin del conocimiento, lo entendemos – a la palabra escrita y también a su extensión digital– como una llave para generar redes de conocimiento, comunidades de aprendizaje.

Esta noción del libro como medio, y no como un fin, parte de una convicción: estamos inmersos en un nuevo paradigma donde solo tiene lugar la construcción del co-

nocimiento colectivo y de las redes. En esta concepción, los libros son insumos y a la vez productos de la tarea cotidiana.

En un proceso virtuoso, en estos últimos años, el CFI se abocó a esa construcción social del conocimiento, mediante el trabajo conjunto y coordinado con los funcionarios y técnicos provinciales, con profesionales, productores, empresarios, dirigentes locales, estudiantes, todos aquellos interesados en encontrar soluciones a los problemas y en asumir desafíos en el ámbito territorial de las regiones argentinas.

Con estas ideas hoy estamos presentes con un conjunto de publicaciones que conforman la **Colección “Estudios y proyectos provinciales”** y que están referidas a las acciones de la cooperación técnica brindada por nuestra institución a cada uno de sus estados miembro.

Este título: **“Mejora de los procesos de producción de contenidos para portales web de gobierno”**, que hoy, como Secretario General del Consejo Federal de Inversiones, tengo la satisfacción de presentar, responde a esta línea y fue realizado por solicitud de la provincia de San Juan.

Damos así un paso más en esta tarea permanente de promoción del desarrollo de las regiones argentinas, desarrollo destinado a brindar mayores oportunidades y bienestar a su gente. Porque, para nosotros, “CFI, DESARROLLO PARA TODOS” no es una “frase hecha”, un eslogan, es la manifestación de la vocación federal de nuestro país y el compromiso con el futuro de grandeza y equidad social que anhelamos todos los argentinos.

Ing. Juan José Ciáccera
Secretario General

Índice

- 11 **Introducción**
- 13 **Capítulo I**
Detección y sistematización de falencias comunes en el tratamiento de textos e imágenes de portales web gubernamentales, tomando como ejemplo la provincia de San Juan
- 19 **Capítulo II**
Planificación del curso de capacitación dirigido a responsables de contenidos de los organismos de la Administración Pública Provincial
- 23 **Capítulo III**
Desarrollo y evaluación del curso de capacitación dirigido a responsables de contenidos de los organismos de la administración pública provincial
- 29 **Capítulo IV**
Elaboración del Manual de Estilo de Contenidos para portales web de Gobierno
- 57 **Capítulo V**
Establecimiento de un Sistema de seguimiento, control y evaluación de contenidos
- 63 **Capítulo VI**
Impacto de la Intervención sobre la calidad media de los contenidos del Portal Web de la Provincia.
- 69 **Capítulo VII**
Conclusiones

Introducción

Internet es uno de los ícono más importantes de la comunicación del siglo XXI y afecta todos los aspectos de la vida del ser humano, entre ellos: la política. Internet tiene tres características fundamentales que tienen que ver con el anonimato, la variedad y la libertad. Los usuarios no deben registrarse para obtener información de un Portal Web, pueden navegar por diversos portales que se relacionen con su vida cotidiana sin complicaciones y nadie les limita qué leer en Internet y qué no. En este sentido, Internet va de la mano de la comunicación moderna y la comunicación, en estos últimos 20 años en la Argentina, se ha convertido en una herramienta fundamental para la política.

En la actualidad no puede pensarse hacer gobierno sin comunicación, el lazo que une una determinada gestión política con su pueblo es esa capacidad buena o mala de comunicarse. Los Portales Web son una parte esencial de la comunicación de gobierno, son la cara siempre visible de una gestión, una ventana a la sociedad y al mundo. Un Portal Web traduce en términos sencillos y accesibles a toda sociedad, años de trabajo y desarrollo político para con los ciudadanos. Es la manera más rápida, directa y eficaz que tiene un gobierno de comunicar sus gestiones. No hay que olvidar que el alcance de Internet de los últimos tiempos permite que los medios de comunicación tradicionales, como Radio, TV y Gráfica accedan a todo tipo de información por medio de Portales Web, es decir que en cuestión de segundos todos los medios de una provincia pueden enterarse, simultáneamente, de una información publicada por un determinado gobierno municipal, provincial o nacional.

Todo Portal Web de Gobierno cumple diversas funciones específicas dependiendo de las necesidades de cada organismo. San Juan, el caso que se toma como ejemplo, es una provincia no muy grande, con una población bastante activa, tres o cuatro medios de comunicación importantes y poco acceso a Internet, por parte del ciuda-

dano común. Cuenta con un Portal gubernamental más centrado en brindar información y noticias de las distintas unidades gubernamentales que en ofrecer información pública y servicios a la sociedad. Por esta razón es que tanto el Consejo Federal de Inversiones, como la Coordinación de Gobierno Electrónico de la Secretaría de la Gestión Pública de la Provincia vieron que era necesaria la optimización de este Portal. En primera instancia se abordó un análisis general del portal valorando no sólo el trabajo realizado por los operadores de carga, empleados de la administración pública responsables de cargar información correspondiente a su área, sino también las posibles mejoras en base al sistema Web que conforma el portal. Como resultado de este análisis surgió un diagnóstico de falencias y posibles mejoras, que sirvió como base para brindar un curso de capacitación destinado al personal responsable de la carga de información en el portal. Ese primer borrador se amplió con la elaboración de una versión de un manual de estilo de contenidos que ofrece al usuario las herramientas necesarias para realizar su trabajo en óptimas condiciones.

El curso se dictó en doble turno para acomodarse a los horarios de los operadores sin perjudicar el normal desarrollo de sus tareas diarias. Es muy común que los horarios de trabajo o las tareas diarias interfieran en la capacitación de los empleados y para una institución gubernamental esto no debe ser impedimento para la mejora de la calidad de trabajo de los administrativos o profesionales. Ambas versiones del curso cuentan con tres módulos: el primero es una introducción general que abarcaba conceptos de Gobierno Electrónico, Trabajo en Equipo y los beneficios de la Comunicación Digital. El segundo módulo es básicamente Técnico y consiste en la capacitación sobre el sistema de carga de noticias, programas adecuados para la edición y uso de los Instructivos Técnicos que elaboramos especialmente para el usuario. El tercer y último módulo estuvo destinado a la Capacitación en

Redacción de Contenidos y Edición de Imágenes para lograr una mejor coherencia y cohesión en los contenidos cargados en el portal.

Con el uso del primer borrador del Manual de Estilo de Contenidos y material de primer año de la carrera de Ciencias de la Comunicación, áreas Comunicación Periodística y Redacción y Estilo Periodístico se capacitó a los responsables de carga en cuanto a las maneras más correctas y sencillas de armar una noticia, elegir un título o recortar una foto. Para este módulo también se elaboraron instructivos y se les entregó material en papel y digital a los usuarios del sistema para que consulten en sus lugares de trabajo y en el momento que lo crean necesario. El equipo de Gobierno Electrónico estableció un contacto permanente con los asistentes al curso con el objetivo de asesorar respecto de las dudas que pudieran surgir una vez finalizada la capacitación.

Los asistentes al curso estuvieron divididos por módulos, puesto que no todos necesitaban ser capacitados en todas las áreas.

El módulo introductorio lo tomaron todos los operadores convocados, un total de 30 personas; el módulo Técnico, 26 personas y el de Redacción y Edición de Contenidos contó con la asistencia de 28 operadores. Se consideró que esta primera etapa del estudio fue muy productiva y el puntapié inicial para una serie de modificaciones favorables en calidad y cantidad de contenidos del Portal de Gobierno de San Juan.

Con respecto al Manual de Estilo, se elaboró en base a las dudas y sugerencias de los mismos empleados que tomaban el curso y partiendo de una base de manuales de estilo para comunicadores, de medios nacionales y locales. Un Manual de Estilo es una serie de normas a seguir a la hora de redactar o editar contenidos para un medio de comunicación. Cada manual responde a intereses básicos de la línea editorial de ese medio. En este caso en particular, el Portal Web de San Juan está atravesando un proceso de mejoras constantes y búsqueda de lineamientos comunes entre diversas áreas que integran el sitio web. Lo que en principio parecía ser un manual adecuado para este portal se convirtió en un manual muy básico cuando fueron analizadas las necesidades y falencias de los operadores de carga del sitio de Gobierno.

Luego de finalizado el Curso de capacitación para operadores de carga de contenidos para el Portal Web de Gobierno y una vez analizados los resultados de sus trabajos en clases taller y sobre todo, prestando atención a sus demandas, se tomó la decisión de modificar el manual ampliando todas las secciones que cuentan con consejos útiles, incluyendo un par de cuadros con términos comunes que suelen ser mal utilizados y se añadió además una sección anexo de diccionario de dudas frecuentes.

Además de este anexo el manual posee dos secciones principales. La primera se refiere a las pautas a tener en cuenta para redactar contenidos digitales. Hacer prensa digital se diferencia bastante de la prensa impresa, televisiva o radial. A partir del conocimiento del terreno de las nuevas tecnologías y la incidencia que éstas tienen en la comunicación, se elaboró una sección que aconseja a los operadores cómo escribir para web y sobre todo con qué tipo de lectores se trabaja en prensa digital. El tipo de lector es el que define las características básicas del texto que se debe exponer y es por ello que se incluye ese perfil tan particular en el manual de estilo. Una segunda sección se refiere exclusivamente a la redacción. Para hacer la lectura más sencilla, se divide esta sección en cuatro partes: palabras, oraciones, noticias y titulares. Este último fue uno de los ejes fundamentales en el curso de capacitación, puesto que es una de las falencias graves que suelen presentar los responsables de cargar información en los portales gubernamentales.

Para mejorar la calidad de contenido y activar la periodicidad, ambos ítems comúnmente ausentes en los contenidos de las instituciones gubernamentales y poder seguir, controlar y evaluarlos, se pensó en un sistema que pueda medirlos de alguna manera, al que se llamó Sistema de evaluación, seguimiento y control de contenidos.

La calidad de contenidos puede "evaluarse, seguirse y ser controlada" a través de la mirada de una persona, Tutor, que cumpla con los conocimientos del área y a la que se le asigne esa tarea.

En cuanto al objetivo de la periodicidad, el seguimiento, el control y la evaluación puede realizarse a través de ciertas implementaciones en el Panel de Administración. El Sistema podría avisarle al *Webmaster* del Portal que cierto usuario-operador no carga hace más de 10

días; el *Webmaster* o el sistema, de manera automática, envía al usuario mediante correo electrónico un aviso de alerta. Si al cabo de cierto tiempo el sistema sigue sin registrar actividad en el panel del usuario, se envía un alerta al encargado o superior del área para que tome las medidas correspondientes.

Capítulo I

Detección y sistematización de falencias comunes en el tratamiento de textos e imágenes del Portal Web de la provincia de San Juan

Para comenzar a detectar falencias en el tratamiento de textos e imágenes en el Portal Web de San Juan Gobierno se supervisaron todas las aéreas que lo integran y se detectaron no solo fallas de los operadores de carga sino también errores de sistema que pueden solucionarse, en algunos casos fácilmente y en otros con una mayor dedicación de tiempo. En ese repaso exhaustivo se elaboró un diagnóstico que enumera cada una de las falencias que el portal de San Juan presentaba al iniciarse este trabajo.

Diagnóstico sobre el Portal Web de San Juan Gobierno

Este diagnóstico pretende expresar breve pero exhaustivamente los aspectos que mejorarían el Portal Web de la provincia de San Juan (<http://www.sanjuan.gov.ar> o www.sanjuan.cfired.org.ar).



Vista del Portal web del Gobierno de San Juan

Aunque muchas de estas modificaciones no son, ni serían factibles por el momento, debido a ciertas limitaciones técnicas y de recursos humanos, nunca está demás tenerlas en cuenta para un futuro.

Se toma como ejemplo el Portal Web de San Juan pero las que se presentan aquí son falencias comunes en diversos sitios web de gobierno.

Revisión general del Portal

1. Identificación del sitio, tiempo y espacio

Es conveniente elaborar e implementar un ícono de acceso (llamado favicon) que esté visible en la pestaña del navegador (y en la barra de direcciones) de Internet para identificar rápidamente que el sitio al que se está accediendo es el de San Juan. El ícono debe ser el sol que acompaña a la leyenda San Juan Gobierno en el *banner* superior del portal, adaptado como ícono de acceso, ya que es la imagen oficial. Siempre es conveniente que el logo, escudo o imagen identificadora esté visible en todos los lugares en los que sea posible para orientar al usuario y marcar presencia. Una imagen dice mucho más que una leyenda o un nombre.

Hay que colocar bien visible la fecha, la provincia y el país, puesto que por la universalidad que da este medio electrónico, se debe ubicar espacial y temporalmente al usuario. Estos datos deben estar en el portal en un lugar fácilmente reconocible.

2. Primer menú superior o Menú Temático

(Botón) Inicio

Unificar criterios: las plantillas de Noticias de Gobierno y Destacados, que encabezan el bloque central de la portada, deberían tener visible título y bajada o solo título pero con un criterio de redacción unificado. La portada de una Web de Gobierno debe ser ante todo, limpia y clara. Demasiados cuadros, títulos, textos sueltos o imágenes provocan confusión.

Cuadros destacados: se muestran en portada demasiados cuadros de noticias; lo ideal es que el usuario no deba hacer uso excesivo del *scroll* del navegador. Todo lo que se convierta en demasiado trabajo para el usuario, es perjudicial para el Portal.

Conozca San Juan

Para los titulares de la parte inferior habría que adoptar como criterio de redacción una determinada cantidad de caracteres para que todas las noticias tengan la misma extensión y mejore la estética de esta sección.

San Juan su Gente

Las noticias de esta sección aparecen desordenadas, aparentemente es un error de sistema.

Invierta en San Juan

En el momento de elaborar este informe, una de las noticias de esta sección está cargada en mayúsculas y los tres cuadros de noticias no son exactamente iguales, hay un desfase de tamaños.

Para solucionar este error se elaboró un instructivo preciso y detallado para unificar estilos en la carga de noticias y documentos, especificando siempre lo que no se debe hacer (por ejemplo: "No escribir las bajadas o copetes en mayúsculas", etcétera).

San Juan su Ambiente

También hay un desfase de tamaño en los cuadros de esta sección, sin contar la falta de contenidos.

Sugerencia de mejora: para los contenidos de estas secciones, se explica a los responsables de carga que está disponible este espacio para las noticias, informes y documentos que ellos consideren que también pueden integrar cada una de estas páginas, sugiriendo esto al webmaster del portal que es el que habilita la publicación en estas secciones temáticas.

3. Segundo menú superior o Menú de herramientas

Atlas de San Juan

Sería conveniente quitar el Atlas del segundo menú superior porque no tiene relación con los demás ítems que integran ese menú. Guía de trámites, Ir a *webmail* y *Login* usuarios, son servicios estrictamente del portal y el Atlas es un servicio más bien de información general. Además el Atlas ya está como un *banner* destacado en el menú de la derecha y, si es de suma importancia su visibilidad, se podría poner en los primeros lugares de ese listado de *banners*.

Criterio para este menú: se propone dejar esta línea como Menú de herramientas, ya que allí está el correo para el webmaster, buscador, *login* para usuarios de carga, y agregaría (en el lugar del Atlas) un acceso a Servicios, un espacio en el portal que reagrupe los servicios que tiene que prestar este sitio para cumplir con su función de gobierno electrónico: Licitaciones, Guía de trámites, Datos de funcionarios, información y actualización de datos en línea, y otras herramientas que se generen.

4. Menú de la izquierda o principal

Mejorar la legibilidad del menú

El menú de la izquierda está integrado por varios ítems, lo que lo convierte en un menú complejo para la lectura. Por esta razón es conveniente separar la cuadrícula del menú, dejando más aire o blanco entre los ítems. También sería interesante agregar efectos en el *hover*, es decir cuando se pasa el *mouse* por encima, además de un cambio de color del ítem activo.

Evitar las mayúsculas

Con este mismo objetivo de mejorar la legibilidad hay que pasar los textos de los ítems del menú a minúsculas, para airear aún más el listado y agilizar la lectura. Las mayúsculas no son convenientes en menús, listados o enumeraciones, solo deben utilizarse en cartelería o titulares, si es estrictamente necesario.

Menú desplegable

Habría que elaborar una cuadrícula para el menú desplegable que se deriva de cada ítem del menú de la izquierda. También sería conveniente eliminar el sistema de signos + o - que indican si el menú es desplegable o no y reemplazarlo por negritas, diferencia de tonalidades, tamaños de letras, fondos de color, etc. Definir una forma de lectura rápida y de fácil acceso para el usuario común.

Enlaces

Algunos ítems de este menú llevan a otro sitio, fuera del portal. En el caso de que el enlace lleve a otro sitio debería primero presentarse en el mismo sitio y luego enlazar con un *Ir al sitio Web de...* (Por ejemplo: en el caso de Poder Judicial o Poder Legislativo).

Existen casos en que un *banner* o un *link* lleva a un sitio fuera del portal, pero no se abre en ventana aparte del

navegador de Internet y luego no hay manera de volver al portal de Gobierno (esto sucede en Guía de Trámites, por ejemplo).

Enlaces a documentos

Varios ítems del menú principal abren un documento de Word (.doc) o un documento PDF (.pdf) que debería avisarse al usuario que está por acceder a un documento que no es xhtml; es decir, ingresar a un sitio donde se informe de la descarga y allí poner la leyenda "descargar/abrir documento" (ejemplo: es el caso de Autoridades u Organigrama).

Sugerencia: colocar estos contenidos en HTML con la opción de descarga.

No es conveniente la descarga de archivos, sin previo aviso, porque existen antivirus o filtros que no permiten al usuario descargarlos y al no haber otra opción, este se queda sin poder acceder.

Páginas principales de ministerios

Es conveniente pasar a minúsculas los nombres de los Ministerios en las carátulas de las páginas interiores del menú de la izquierda, como así también unificar criterios en cuanto a los nombres, todos deben ir completos, en el mismo color y con o sin negritas. Además, los contenidos generales en la carátula de cada ministerio deben ser unificados, todos deben llevar: Ministro a cargo (teléfono y mail), Secretarios (teléfono y mail), dirección web que debería ser un *link* (en caso de tenerla) y dirección postal (aunque en todos los casos sea la misma). En la carátula no debe faltar una foto y un logo, escudo o imagen identificadora (en el caso de que sea necesario se puede diseñar, rediseñar o tomar fotografías).

Sugerencia de mejora: unificar las carátulas en cuanto al formato en el que se encuentran, que todas estén como imagen de *Flash* o como imagen estática o como imagen y texto. Para este ítem se propone el cambio por una imagen con una mejor estética para cada uno de los ministerios y las secretarías, para consolidar criterios y una mejor exposición de la información del área, contacto, dirección, etcétera).

Errores de tipeo, ortografía y tipografía

Revisar y corregir todos los títulos de todas las carátulas de secretarías, ministerios y derivados porque faltan algunas comas, hay espacios de más o de menos, faltan negritas, faltan acentos, etcétera.

Los nombres de cada una de las áreas deben ir completos, no abreviados (ejemplo: Sec. Promoción Social, no es apropiado abreviar los nombres de organismos de gobierno).

En la página del área de Relaciones Institucionales (como ejemplo, y en otros casos) algunos textos están más grandes de lo que deberían y se salen de la plantilla. En los datos de la carátula hay errores de tipeo o de carga. También se repite en muchas noticias cargadas la diferencia de tipografía y tamaño.

Fechas

Faltan fechas en todas las notas y noticias, si el sistema no carga una fecha visible para el usuario automáticamente, que sería lo ideal, el encargado de la carga debe colocar una fecha para que el usuario sepa si lo que está leyendo sucedió ayer o hace seis meses. Y ya que por ahora no es posible mostrar la fecha de carga de las noticias, la ubicación en el tiempo de la información se arreglará con la incorporación en el texto; es decir, con la capacitación en contenidos a los responsables de carga.

5. Menú de la derecha o Menú de banners

Reagrupación de banners

Actualmente el menú de la derecha está integrado por dieciséis banners y algunos de ellos son rotativos, es decir que albergan otros más. Es conveniente reagrupar aún más estos banners entre sí y reducir el número a ocho o diez, unificando el número con la cantidad de cuadros de noticias destacadas para mejorar la estética. Para ello se propone, por ejemplo, que los banners de PAMI, ANSES, AFIP y RENTAS compartan espacio; Atlas de San Juan y San Juan Coquimbo también podrían estar juntos; igual para Ministerio de Hacienda y Finanzas e Info San Juan; como así también para Bicentenario y Revista Digital 200 años; en el caso de que el criterio de reagrupación sea temático.

Ministerios y entes reguladores

Si el criterio de reagrupación de banners se puede modificar, es conveniente colocar un banner de Presidencia de la Nación, rotativo con todos sus ministerios y no solo el Ministerio del Interior, que es el que actualmente está en el portal. En cuanto a los entes reguladores, sería bueno utilizar el mismo criterio y ubicar a todos los provinciales en un mismo banner rotativo.

Sugerencia de mejora: hay que determinar un criterio de reordenamiento y mantenimiento en el tiempo.

6. Pie de página

El uso de Internet en la difusión de contenidos tiene la particularidad de ser universal, actual, e inmediato, por lo tanto es preciso determinar siempre el tiempo y lugar de un sitio/portal en Internet. En nuestro portal al leer el pie de página no se sabe si se trata de un sitio en San Juan de Puerto Rico o de Argentina; además la fecha actual debe estar visible ya que esto le da actualidad y dinamismo en el contenido, la fecha ubica al usuario y le da la sensación de que está navegando un portal actualizado.

El contacto es uno de los accesos más importante de todo sitio web y debe estar visible siempre. El pie de página es utilizado para recordarle al usuario el organismo o institución al que pertenece el sitio que acaba de navegar, ya que generalmente uno se encuentra con el pie luego de revisar todo el resto. Es por eso que creemos conveniente colocar en el pie de página la leyenda: Sitio Oficial del Gobierno de San Juan, teléfono, dirección postal, año, país, etcétera .

7. Portada – Bloque central

Aspectos generales

Envío e impresión de artículos

El envío de artículos por correo electrónico da error, no funciona en el noventa por ciento de los casos. La impresión de artículos tampoco funciona, el texto a imprimir se transforma en texto plano pero no lo imprime automáticamente como debería ser.

Lo mismo sucede con archivos de audio y video.

Listado de noticias

Debe ponerse visible la fecha de publicación.

Faltaría un *link* Volver/atrás, que permita leer todas las noticias, es decir que hay que mejorar los elementos (y criterios) de navegación del sitio.

Colores usados

Es necesario determinar una gama de colores adecuada en cada sección. (Ejemplo: Desarrollo Humano utiliza el color rosa, que desentona con los ocres de uso general).

Unificar colores: en todas las áreas del portal hay que unificar los colores de las carátulas y las plantillas de titulares. Se observan plantillas grises, rosadas, verdes y amarillas. Si bien es importante diferenciar las secretarías de los ministerios, por ejemplo, las tonalidades deben ser uniformes y tener un cierto apego a los colores de portada que son los que ubican al usuario.

Sugerencia de mejora: para este ítem y el anterior se propone la selección y re designación de colores específicos para cada ministerio y secretaría, buscando armonía y estilo.

Información

En la mayoría de los ministerios, secretarías, direcciones y otros organismos faltan datos de teléfonos, dirección, personal a cargo, sitio web propio, correos electrónicos, etc. Para ello es necesario lograr que los representantes agilicen la comunicación con Gobierno Electrónico, así, cuando sea necesario hacer cambios de autoridades o datos de contacto, se los solicite de inmediato a los responsables del Portal.

Uso de siglas y abreviaturas

Es excesivo el uso de siglas y abreviaturas y en la mayoría de los casos no se aclara a qué hacen referencia, lo que confunde al visitante del sitio.

Navegabilidad

La navegabilidad del sitio es mala, el usuario no sabe dónde está, no se puede volver a la última página visitada, se pierde. No hay elementos de navegación claros dentro del sitio: El menú principal, al ir avanzando en la cantidad de click, va ocultando lo anterior; se usan signos +/-, que son poco claros.

Páginas que no son HTML

Resulta imperioso modificar aquellas páginas que directamente descargan un DOC o un PDF, y reemplazarlas por hipertexto, para que el visitante pueda acceder al contenido de manera *online*; con la descarga como opción (por ejemplo en Organigrama, Autoridades).

Sugerencia de mejora: aunque se trata de documentos cuya actualización puede resultar un poco engorrosa para la estructura de trabajo que tienen los administradores del portal actualmente, se propone que los res-

ponsables de carga elaboren un resumen en no más de cuatro líneas sobre esas actualizaciones, lo coloquen en el portal y agreguen un *link* que lleve al usuario a la lectura o descarga del documento completo.

Capítulo II

Planificación del curso de capacitación dirigido a responsables de contenidos de los organismos de la Administración Pública Provincial

Para la Planificación del curso de capacitación dirigido a responsables de contenidos de los organismos de la Administración Pública Provincial, se realizó una **revisión de contenidos por áreas**. El objetivo de este análisis fue detectar dónde estaban las falencias comunes y no tan comunes en cada una de las áreas a cargo de un responsable de carga.

El siguiente fue el resultado de ese estudio y el índice que ha permitido planificar un curso en tres módulos: Introducción, Soporte Técnico y Redacción y Edición de Contenidos como ejes centrales de la capacitación.

Primer diagnóstico del Portal Web de San Juan

Desarrollado en julio de 2010

Aclaración: todo lo expuesto en este diagnóstico tiene su contraparte y actualización en un segundo diagnóstico adjunto más adelante.

En el diagnóstico fueron analizadas la periodicidad de publicación, un eje fundamental en Portales Web de Gobierno, las calidades de textos e imágenes y las falencias más comunes que presentaba cada área, con una serie de sugerencias para sortear esos obstáculos. La Provincia de San Juan cuenta con nueve ministerios, dos secretarías y diecinueve municipios. Cada una de estas áreas de gobierno, junto a sus subáreas, tiene un minisitio dentro del Portal Web que es de su entera responsabilidad y en el que puede publicar todo tipo de contenidos informativos o de servicios.

Al comenzar con este estudio solo cuatro de los nueve ministerios, uno de las dos secretarías y tres de

los diecinueve municipios hacían uso del portal con una periodicidad relativa. Se implementó un sistema de medición tanto para la periodicidad como para la calidad de imagen y texto que va del uno al diez (el sistema de medición está especificado más adelante). Tomando un seis o un siete como las condiciones óptimas de publicación en esta primera instancia y un uno como la ausencia o calidad excesivamente baja en la publicación. Los Ministerios de Desarrollo Humano y Promoción Social; Producción y Desarrollo Económico y Turismo y Cultura eran las áreas que más movimiento generaban en el Portal, cargaban contenidos al menos una vez a la semana, es decir, que en puntaje obtenían un cuatro. Las demás áreas se encontraban por debajo de ese nivel y había ministerios completos y sobre todo municipios que jamás habían accedido al administrador de carga de contenidos, desperdiciando así una herramienta tan valiosa como un sitio web informativo de gobierno.

La calidad de imagen y de texto de las áreas que introducían contenidos en el Portal no era demasiado buena pero con una capacitación sencilla a sus administradores podría mejorarse.

Con respecto a las falencias que presentaban en materia informática y comunicacional en la carga de contenidos en el Portal Web y la administración del mismo por parte de la Coordinación de Gobierno Electrónico, eran comunes a todas las áreas. Por ello se elaboró un listado de sugerencias, que en el transcurso del estudio se fue convirtiendo en una base para un Manual de Estilo.

- Unificar la extensión de las bajadas para mejorar la estética de la portada. La mayoría de los sistemas web

cortan automáticamente las bajadas y los títulos en una determinada cantidad de caracteres.

- Cargar todos los campos de contenidos que prevé el sistema, es decir, título, bajada, cuerpo de la noticia y también, foto.
- Mejorar la redacción en todos los casos. La redacción siempre debe ser en tercera persona y hay que evitar el abuso de las citas directas convirtiendo los textos en una desgravación de los discursos.
- Unificar colores e información de portadas de los ministerios de cada área.
- No abusar de las abreviaturas. Los nombres de los ministerios, secretarías y municipios no deben cortarse bajo ningún aspecto.
- Mayor cuidado en la ortografía, sobre todo por la ausencia de comas y acentos.
- Los encargados de áreas deberían delegar la responsabilidad comunicacional en personas idóneas para ese trabajo, si no contaran con ellas, lo aconsejable es capacitarlas.
- En los casos de ministerios con web propia, hay varios en San Juan, es sumamente importante insistir en la sinergia que produce publicar en varios sitios y no en uno solo. Si no es posible convencerlos de unificar el Portal, por lo menos hay que lograr que toda la información que publiquen en su web, también la vuelquen en el Portal oficial general de Gobierno.
- Poner énfasis en las funciones de los titulares, volantas, títulos y bajadas, esto está explicado en el Manual de Estilos. La única manera de que el mensaje llegue

correctamente al destinatario es aprovechando al máximo las ventajas que ofrece el formato noticia.

- Solicitar asesoramiento con respeto a la carga de diferentes formatos como archivos, doc, audio y video (en las noticias aparecen íconos de descarga de audio y video, pero son para archivos de texto). La carga de archivos adjuntos es un beneficio sumamente útil y debe usarse siempre que el tema lo amerite.
- Capacitar al personal de carga en edición de imágenes, formato, bordes, tamaños, etcétera. Cómo subir imágenes escaneadas o descargadas de Internet.
- El uso de siglas debe ser cuidadoso puesto que algunas pueden ser conocidas para quienes trabajan en esa repartición o para los ciudadanos de esa provincia pero no para el resto del mundo. Siempre hay que recordar que un Portal Web es una ventana al mundo. En los casos de siglas que no sean universales se deben aclarar, al menos una vez.
- Los datos de contacto como dirección, teléfono, mail, etc. de cada área deben estar bien destacados y ser actualizados constantemente.
- No puede faltar el escudo o logotipo o de cada repartición.

Municipios

De los diecinueve municipios que conforman la Provincia de San Juan, solo hay carga de noticias en tres, Capital, Pocito y Rawson; además de la información cargada previamente en la sección Comunidades Sanjuaninas del CFI, para todos los departamentos.

LOS MUNICIPIOS QUE TIENEN PARTICIPACIÓN EN INTERNET SON LOS SIGUIENTES:

Capital	Web propia	Carga periódica	Contenidos completos.
Jáchal	Web propia	No carga	En su web cargan muchas imágenes y poco texto.
Rawson	Web propia	Tiene solo una noticia en el portal	Carga de contenidos periódicamente, pero en su web.
Pocito	Web propia	Poca carga	Redacción regular, imágenes aceptables.
Santa Lucía	Web propia	No carga	En su web, tienen los contenidos actualizados. Textos cortos y con fotos.
Ullum	Web propia	No carga	En su web la carga de contenidos es deficiente en la calidad de los contenidos textuales y visuales.

Es conveniente fomentar en los gobiernos municipales el uso de Internet como medio de comunicación, facilitando el acceso a la difusión digital a todos los municipios que no cuentan con Web propia, mediante capacitación y monitoreo de carga de la información. Si hay que darle un puntaje, esta sección apenas llega a un dos, puesto que no tiene actualización, visibilidad, interés mediático, etcétera.

Falencias comunes y posibles soluciones

Propuestas para el curso de capacitación

Textos

El portal presenta varias falencias de sistema que hacen que los autores de contenidos deban adaptarse a él y no al revés. El editor de texto de este sistema requiere de cierto conocimiento previo (de estilos, copiado de archivos, estándares de tipografías y extensión, etc.), sobre el que hay que hacer hincapié al momento de capacitar.

Un usuario medio debería poder, en poco tiempo, lograr una mejora en la carga de contenidos, esto se lograría con cursos adaptados a grupos reducidos y con cierto material de estudio.

Es fundamental conseguir que aquellos sectores de gobierno que cuentan con un sitio propio, vuelquen esa información en el portal de la provincia; hay que hacerles ver el efecto de sinergia que produce la publicación en varios sitios a la vez. Logrando que estas áreas compartan su información en el portal se aumenta en un 25% la participación de diversas secciones en el sitio. Es imprescindible elaborar un instructivo fácil y didáctico que explique cómo cargar contenidos en la Web.

En cuanto a la redacción de textos es urgente capacitar a los operadores de carga en redacción y estilo periodístico, partes de una noticia, concordancia y coherencia entre titulación y cuerpos de una noticia y redacción para sitios Web. También es necesaria la enseñanza de un editor de textos adecuado para unificar el formato para solucionar los problemas de tipografías y errores de estilo.

Imágenes

A nivel general no hay carga de imágenes en las noticias o documentos que aparecen en el portal.

El uso del recurso galería de fotos, está poco usado, no hay más de una o dos fotos disponibles.

Es preciso redimensionar las fotos e incluso retocarlas (brillo, contraste, luminosidad), para lograr una mejor visualización en la pantalla.

Pocas páginas de entrada a ministerios, secretarías, etc., tienen fotografías, logotipos o escudos propios. Se podría aprovechar este recurso, colocando una imagen de oficinas, etcétera.

Prácticamente no existen infografías, cuadros de datos, mapas, diagramas u otro tipo de imágenes que ilustren, amplíen o resuman las noticias y demás documentos.

Se podría elaborar un instructivo gráfico para mejorar el aspecto visual del portal. El documento puede tener instrucciones para el redimensionamiento y retoque fotográfico, características y tipos de imágenes.

Todos los instructivos, tanto de carga de textos como de imágenes, se podrían colocar *online* para la consulta en el momento en que los operadores de contenidos (usuarios autores) quieran subir contenidos al portal; además de que sea entregado como material de consulta en un curso de capacitación.

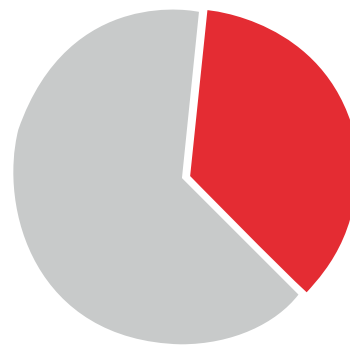
Capítulo III

Desarrollo y evaluación del curso de capacitación dirigido a responsables de contenidos de los organismos de la Administración Pública Provincial

Elaboración y evaluación del Curso de Capacitación

Se han tenido en cuenta:

- la participación: de los nueve Ministerios y las dos Secretarías que conforman el plantel de operadores de carga de noticias en el portal, no todos cargan o cargaron alguna vez contenidos en la Web. Esto significa que no todos saben usar el sistema, aunque sea en sus funciones más básicas.
- la regularidad o periodicidad: de las once áreas generales, antes mencionadas, sólo dos cargan contenidos entre los parámetros generales de periodicidad para organismos de gobierno (la periodicidad para carga de noticias en organismos de gobierno debe ser de una noticia por semana o cada diez días, como mínimo y una noticia por día como ideal; aunque este criterio varía según las funciones que tiene el área).
- la carga de contenidos por áreas específicas: dentro de los nueve ministerios y las dos secretarías se encuentran áreas específicas que participan o no de la carga de contenidos, independientemente de los contenidos que genere su superior. Un 30,5% de las áreas específicas cargan o cargaron noticias alguna vez en el portal. Esto nos da la pauta de que existen varios coautores de contenidos que deberían ser capacitados, puesto que participan del portal desde sus áreas.

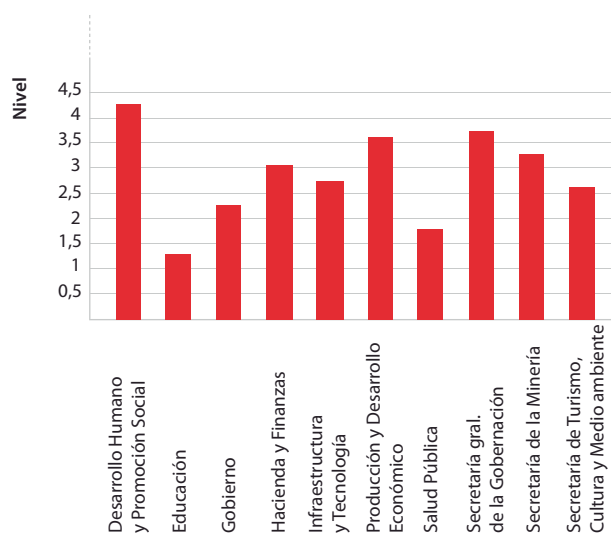
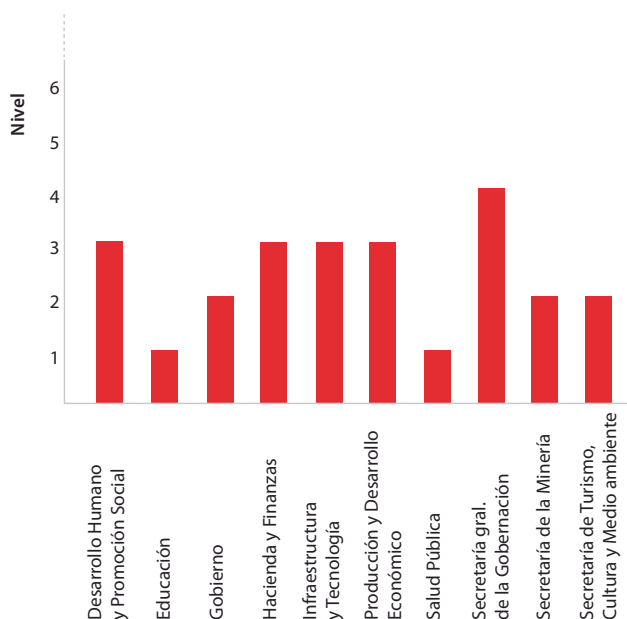


Sólo el 30,5 % de las áreas (ministerios y secretarías) cargan información en el portal Web.

La transferencia de responsabilidad a coautores: de las once áreas generales que participan como operadores en el portal de San Juan, solo seis permiten, o permitieron alguna vez, a los responsables de áreas a su cargo, subir contenidos a la Web. Es sumamente importante incentivar esta práctica en quienes ya lo hicieron y comprometer a quienes aún no delegan esa responsabilidad, para que lo hagan. La falta de tiempo es un alegato muy común a la hora de indagar sobre la ausencia de contenidos en el portal; si se suman los coautores de contenidos que podrían, en pocas semanas, convertirse en operadores de carga, la falta de tiempo dejaría de ser un obstáculo en la mejora del portal.

La calidad de los contenidos: los contenidos actuales en formato texto e imagen tienen un promedio que varía de uno a seis en cuanto a su calidad (tomando como medida valores del uno al diez).

A continuación se especifican los promedios entre la calidad del texto y la imagen por áreas:



Para alcanzar el objetivo que se detalla más abajo, se ha tomado como parámetro de evaluación del Portal de San Juan Gobierno una escala de niveles de uno a diez, en la que el nivel 1 responde a lo siguiente:

El área cuenta con información cargada en el sitio, pero:

- a- no está actualizada (esto produce que el visitante no tenga interés en acceder de nuevo al portal).
- b- es escasa (el portal aparece casi vacío).
- c- los contenidos textuales (en la redacción, ortografía, desarrollo discursivo, etc.) son de baja calidad.
- d- el uso de imágenes es escaso o nulo; o con un tratamiento inadecuado.
- e- los archivos para descargar aparecen con errores.

Aclaración: estos ítems se dan en mayor o menor medida dentro de cada ministerio, secretaría u otra sección del portal.

Periodicidad: frecuencia de carga de contenidos

- 0 = Nunca.
- 1 = Sin carga en el último año.
- 2 = Último año.
- 3 = Últimos 6 meses.
- 4 = Últimos 3 meses.
- 5 = Último mes.
- 6 = Últimos 10 días.
- 7 = Última semana.
- 8 = Últimos 3 días.
- 9 = Día por medio.
- 10 = Carga diaria.

Calidad de Texto

- 0 = Sin contenidos.
- 1 = Textos sin coherencia.
- 2 = Textos demasiados cortos e incompletos.
- 3 = Errores de ortografía y semántica.
- 4 = Errores de ortografía.
- 5 = Poca concordancia entre el titular y el cuerpo de la noticia. Redacción inadecuada (ejemplo: en 1º persona).
- 6 = Errores de tipeo y exceso en el uso de abreviaturas, mayúsculas y citas directas.
- 7 = Textos demasiado largos.
- 8 = Textos de buena calidad.
- 9 = Textos completos, de buena calidad. Uso de diversos recursos textuales. (enumeración, cuadros aparte, etc.).
- 10 = Textos de excelente calidad, que se relacionan con la imagen y otros archivos que acompañan y amplían la noticia.

Calidad de imagen

0 = Sin contenidos

1 < 9 = Se dan las siguientes condiciones, en menor o mayor medida:

- a- uso de fotografías.
- b- uso de galerías fotográficas.
- d- uso de recursos gráficos (cuadros informativos, infografías, avisos elaborados para otros medios, mapas, diagramas, ilustraciones, etc.).
- e- valor semántico que aporta la imagen (punto de vista fotográfico, significado, información que aporta a la noticia o documento).

10 = Se cumplen las condiciones anteriores de manera óptima.

Objetivo de la capacitación a operadores del Portal

Para mejorar la calidad media de los contenidos del Portal Web la propuesta fue alcanzar un **nivel 6**, como promedio, con los operadores que ya forman parte de esta tabla y lograr que incursionen en la carga de noticias quienes aún no han participado del portal. Los parámetros de este sistema de medición son de autoría del Equipo de Gobierno Electrónico, en base a los requerimientos que las autoridades de la Gestión Pública mencionaron como óptimos para mantener informada a la sociedad. En base a esas necesidades se elaboró este sistema con parámetros de periodicidad y calidad, teniendo en cuenta que si bien los usuarios finales del Portal son los ciudadanos, los medios de comunicación locales replican información publicada aquí, por lo cual la periodicidad es fundamental.

Un **nivel 6** supone que los operadores dentro de cada área sean capaces de:

- a- lograr una carga periódica: generar al menos una vez cada diez días algún contenido para el Portal.
- b- producir contenidos (para aquellos que no tienen departamento de prensa, se puede asesorar en cuanto a un tratamiento más profundo de la información y otras técnicas), o reutilizar otros contenidos elaborados para distintos medios (por ejemplo: gráficas para diarios, afiches y folletería, documentos varios, spots televisivos, notas de informativos, audios, otros sitios; etcétera).

- c- lograr una redacción aceptable (cohesión y coherencia textual, textos interesantes en cuanto a datos, fechas, eje de las noticias, riqueza informativa etc.).
- d- utilizar imágenes adaptadas al medio y al tema de la noticia.
- e- dar un formato adecuado a los archivos que se adjunten (tanto para video y audio, como para documentos escritos).

Curso de Capacitación

Para alcanzar este nivel 6 con los operadores de carga que participan del portal y para conseguir que quienes no lo utilizan empiecen a hacerlo, se propuso que el dictado del curso se haga en dos etapas, la primera para capacitar a los operadores y la segunda, luego de un período de prueba, para disipar dudas y reforzar los conocimientos.

Temas abordados en el Curso de Capacitación

Gobierno electrónico; Política de difusión e información del Gobierno. Qué es y para qué sirve el portal San Juan Gobierno, posibilidades.

Ventajas de la difusión *online*, organización y control del material a difundir. Aspectos generales sobre la comunicación y las herramientas tecnológicas.

Aspectos técnicos en el uso del Portal.

Programas y técnicas a utilizar para edición de texto e imagen. Conocimientos previos. Adecuación a los asistentes; desarrollo de métodos de trabajo para el uso del Portal.

Producción y edición de contenidos textuales

Redacción; aspectos básicos de la redacción periodística: partes de una noticia, fuentes consultadas, tratamiento de la información, coherencia textual.

Tratamiento de otros textos: informes, ordenanzas, circulares, planillas de datos, etcétera.

Adaptación de material informativo a los requerimientos propios (uso de material elaborado para otros medios de difusión).

Consulta de fuentes; organización de material; corrección y revisión.

Uso de un Manual de Estilo.

Cómo se cargan contenidos (texto e imágenes).

Tutorial de carga: aspectos técnicos del sistema de carga de contenidos del Portal.

Producción y edición de contenidos relativos a la imagen

Tipo de imágenes y formatos que se pueden cargar en el Portal.

Edición de la imagen: retoque, redimensión, recorte, etc.

Cómo crear nuevas imágenes: capturas de pantalla, uso de otros materiales gráficos.

Uso y creación de galería de fotos.

Selección de imágenes: aspectos semánticos y técnicos

Tutorial de carga de imágenes.

Tutorial de edición de imagen. Conocimientos previos. Soporte para un nuevo editor fotográfico.

Carga de documentos y/o archivos complementarios

El valor de ampliar la información (links, consulta de otros documentos relacionados, etc.).
Cómo cargar audio, video, documentos Word y PDF.

Cómo crear documentos PDF.

Tutorial de carga.

Conclusiones del curso

Con el dictado del primer curso de capacitación los operadores que aún no habían hecho uso del sistema comenzaron a conocerlo y quienes lo usaban de manera dispersa adoptaron mayor periodicidad.

El curso se dictó en tres módulos, uno de Introducción en el que se explicó a los operadores la función de Gobierno Electrónico, la importancia de trabajar con las nuevas tecnologías, las herramientas que éstas propician para la comunicación y el objetivo principal del Portal Web de San Juan. Luego se dictó un segundo módulo Técnico en el que los operadores se familiarizaron con el sistema por medio de instructivos de carga que les permitieron expresar sus dudas sobre las opciones que el administrador del Portal ofrece a sus usuarios. Finalmente se dictó un tercer módulo de Capacitación en Redacción de Contenidos y Edición de Material Gráfico sobre Redacción y Estilo Periodístico, con material extraído de cátedras universitarias de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan. Este último módulo avalado por el borrador del manual de Estilo elaborado especialmente para esta tarea le brindó a los operadores un panorama básico de normas de redacción en comunicación social e institucional. Todo el material empleado en el curso (Instructivos de carga, Manual de Estilo, material de lectura para mejorar la redacción y el estilo periodístico, programas adecuados para la carga de contenidos en diferentes formatos, etc.) fue entregado en formato papel y digital a los operadores para que hicieran uso de él en sus lugares de trabajo a la hora de cargar información en el Portal.

Resultados

Las semanas siguientes al dictado del curso fueron claves para analizar en detalle el efecto de la capacitación en los operadores.

El resultado es sumamente positivo, ya que de los treinta operadores capacitados veintiocho comenzaron a mejorar su periodicidad y a cargar noticias en sus respectivas áreas al menos una vez cada diez días. Los dos restantes llevaron un proceso más lento pero alcanzaron también estos objetivos. Al cabo de un mes el Portal incrementó un 200% sus contenidos, mejoró notablemente la calidad de redacción e imagen, se implementó la carga de documentos adjuntos y se recurrió a otras fuentes para lustrar las notas (avisos, afiches, logo y *banners* para Web, etcétera).

Capítulo IV

Elaboración del Manual de Estilo de Contenidos para el Portal Web de la Provincia de San Juan

(Versión 1.1)

Gobierno Electrónico
Secretaría de la Gestión Pública
Ministerio de Hacienda y Finanzas



Prólogo

Este manual pretende transmitir parámetros básicos en la producción y edición de contenidos de Portales Web de Gobierno, para que sus usuarios puedan aprovechar al máximo los recursos que ofrece.

El manual, versión 1.1, está especialmente dirigido a operadores de carga de noticias de la Web, sin embargo puede ser útil también para usuarios con tareas de mantenimiento o edición de portales institucionales como visión global de la Web y sus procedimientos de publicación y promoción de información.

Introducción

El Manual de Redacción y Estilo para Portales Web de Gobierno está dividido en dos secciones generales: Comunicación Digital y Redacción y Estilo Periodístico, además de un anexo con un Diccionario de Dudas. Cada sección general cuenta con áreas específicas que detallan cómo y por qué los contenidos deben redactarse o editarse de determinada manera. Además el Manual cuenta con un listado útil de conectores y sinónimos para resolver problemas de redundancia y falta de coherencia a la hora de redactar.

Comunicación Digital

Hacer Prensa Digital

1 - ¿Cómo escribir para la Web?

La prensa digital surge a través del avance de las nuevas tecnologías. A diferencia de la prensa radial y de la televisiva, la digital perdura más tiempo visible en su soporte y no es volátil. Respecto de la prensa gráfica impresa, la digital es instantánea y no tiene gastos ni períodos de impresión. Puede decirse que la prensa digital tiene todas las ventajas de los tres tipos de prensa conocidos hasta el momento y es de suma importancia adaptar nuestras publicaciones a estas ventajas.

La estructura y redacción de los contenidos para Web debe ser sencilla, clara, breve y atractiva. El Portal Web de San Juan ofrece variantes que permiten agilizar los textos y completar los contenidos. El uso de las imágenes, las viñetas, los archivos adjuntos y los *links* externos es un buen recurso para lograr este objetivo.

2 - ¿Cuál es el perfil del lector digital?

El lector digital se diferencia en algunos aspectos del lector de prensa impresa, este generalmente tiene tiempo para sentarse a leer y disfruta de ello. Quien accede a la Web para informarse no cuenta con demasiado tiempo, necesita saber en pocas palabras los hechos más relevantes, busca noticias específicas que le interesan, no bucea en un sitio sin rumbo y por simple gusto de leer. Al igual que los lectores de prensa impresa, los digitales se sienten atraídos por los titulares, los gráficos, los archivos multimedia y las imágenes en general. Buscan enterarse de gran parte del suceso en las tres primeras líneas de la noticia y si es de su interés, completan la lectura. Tener en cuenta estos factores es esencial para dar una correcta estructura y redacción a contenidos para el Portal Web de San Juan.

Redacción y Estilo Periodístico

Pautas generales para la redacción de noticias en el Portal Web de Gobierno

Existen tres tipos de construcciones básicas para redactar un texto y las tres serán abordadas individual y detalladamente en este manual.

La mínima construcción es la **palabra**. Toda construcción textual contiene palabras que deben estar bien escritas y cumpliendo cada una de ellas con la función que le corresponde. Las palabras deben ser sencillas, cortas y estar perfectamente diferenciadas según su clase (adjetivo, verbo, sustantivo) esto permitirá una correcta construcción de la oración.

La **oración** no solo está compuesta por palabras que cumplen una función específica, sino también por signos de puntuación que son los que le dan las pausas y gran parte del sentido a los textos. Las oraciones deben ser breves, y no es conveniente abusar de las comas. Una oración demasiado larga y con poco sentido puede ser el detonante para que nuestro lector abandone el Portal y decida informarse por otro medio.

La **noticia** es la máxima construcción a la que haremos referencia. Si se respetan los parámetros antes expuestos, construir una noticia no debe traer mayores complicaciones. Uno de los puntos más importantes es considerar la exhaustividad de la información. Una noticia para cumplir con los requisitos propios del género debe responder a los siguientes interrogantes: *¿qué pasa?, ¿quién es el protagonista de la noticia?, ¿cuándo sucedió?, ¿dónde fue?, ¿cómo pasó?, ¿por qué o para qué?* Además, el lenguaje a utilizar debe ser informativo y lo más objetivo posible, los comunicadores de prensa institucional no deben emitir juicios de valor.

Una vez finalizada la máxima construcción llega la hora de los **titulares**. Es la tarea más difícil y la más importante de un redactor, los títulos son el gancho para atraer al lector. Un buen título puede hacer que una noticia se lea completa e incluso se publique en otros medios de la provincia. Un mal título puede dejarla escondida en un rincón o hacer que el lector la malinterprete, tergiversando los hechos. El Portal Web de San Juan admite tres ti-

tulares: Volanta, que ubica al lector; título principal, que atrae al lector e informa el hecho y bajada o resumen breve, que describe el acontecimiento agregando datos relevantes a lo que ya expresó el título. Saber distribuir la información en estos tres titulares permitirá cumplir correctamente con la función de comunicador del Portal Web de San Juan.

Diccionario de Dudas

En este anexo se presentan las dudas que fueron planteadas por operadores de carga del Portal Web de San Juan y otras que normalmente surgen a la hora de redactar una noticia. También aparece el significado de algunos términos comunes, preposiciones, palabras que normalmente se utilizan de modo incorrecto y una serie de consejos útiles para que el lector interprete exactamente lo mismo que se está intentando transmitir.



Hacer prensa digital

1) ¿Cómo escribir para la Web?

En la mayoría de los países en los que hay acceso a Internet para todo público, ya sea en forma gratuita o con abono, aproximadamente un tercio de la población adulta alcanza solo el nivel de comprensión lectora de un adolescente de octavo año. Para muchas personas es fundamental que se escriba de una manera sencilla y fácil de entender.

Pautas esenciales a tener en cuenta a la hora de redactar para la Web:

• Sencillez

Escriba lo más sencillo y claro posible, recuerde que no todo el mundo que lea sus artículos o noticias tiene que ser un experto en aquello de lo que se escribe.

• Siglas y vocabulario especial

Cuando utilice siglas o vocabulario específico, aclare el significado de estos, ejemplo: IPV (Instituto Provincial de la Vivienda). Es importante explicitar el significado, por más conocido que parezca, por lo menos una vez en el texto. Luego de haberlo hecho una vez puede seguir utilizando la sigla a secas.

• La primera frase

Es la más importante de todo el texto, excepto los títulos. De lo que aquí se escriba, dependerá si se sigue leyendo o no. Tiene que ser directa, hablar sobre el tema que ocupa. Lo mejor es intentar dar una especie de resumen acerca de lo que se trata en el artículo.

• Estructura del texto

Resulta muy atractivo colocar primero las conclusiones y datos más relevantes y después el resto de la información. Esto se llama en periodismo pirámide invertida. Les da a los lectores todo el valor del mensaje y luego ellos pueden escoger si profundizan o no en los detalles.

• Sea conciso

Evite los rodeos y sea claro. En comunicación Web no ser conciso y perderse en divagaciones se traduce en pérdida de visitas o usuarios.

• Escriba como habla

De una manera desenvuelta y simple, use formalismos sólo cuando sea necesario y el tema lo amerite. Esto no implica escribir mal, con errores ortográficos y mala gramática, sino simplemente brindar una lectura más amena.

• No exagere

Utilice un lenguaje que no sea sensacionalista, exagerado o promocional, la mayoría de las personas huye de este tipo de textos. No obstante no dude, de una manera discreta, de comentar los logros, premios, beneficios y toda noticia sobre su ministerio, secretaría o dirección, que pueda generar bienestar en la gente.

• Sin errores

Procure no cometer errores gramaticales o sintácticos, para ello puede corregir sus textos con algún programa con corrector ortográfico, aunque estos programas no son infalibles ya que existen palabras

que están bien escritas de dos maneras diferentes pero no significan lo mismo y el corrector puede optar indistintamente por una u otra (Ejemplo: *beta* es la segunda letra del alfabeto griego y *veta* es una marca que forma un dibujo en un material y se destaca por ser de distinto tono; sin embargo el mismo término también proviene del verbo *vetar* que significa poner el veto a un tratado o acuerdo, es impedir que algo se cumpla. Es decir que la oración “El Gobernador *beta* la Ley de Rutas” podría formar parte de nuestro texto y el corrector automático no serviría de mucha ayuda). La mejor manera de corregir es dejar pasar un par de horas luego de redactados los textos y volver a leerlos, esto permite que no nos acostumbremos a los errores y los notemos a simple vista, otra opción es dejar que alguien más corrija nuestros textos.

• Resalte sus textos

Utilice negritas, cursivas, subrayados donde sea necesario. Estos toques de estilo ayudan a escanear lo escrito. Le permiten al lector llevarse, a simple vista, una imagen completa de lo que trata la noticia. Para este recurso use el editor de textos del sistema del Portal que le ofrece todas estas herramientas.

• Tipo de letra

El sistema del Portal Web de Gobierno establece automáticamente Arial como tipo de letra de sus artículos, sin importar el tipo en el que usted escriba. Es conveniente pasar los textos por el editor Block de Notas antes de copiarlos en el sistema para evitar estilos no deseados que generan programas como el Word.

• Espacios

Los espacios en blanco entre párrafo y párrafo son atractivos para una lectura más ágil. El lector siente que puede leer hasta donde crea conveniente si el texto está dividido por espacios y no en un solo bloque.

• Fotografías

Las fotografías son parte de la noticia y sumamente importantes. No necesariamente deben ser fotografías específicas sobre el tema del que se escribe, pueden ser imágenes de archivo, bajadas de Internet, logos o impresiones de pantallas. Las fotos deben tener un tamaño de 640 de ancho por 480 de alto, o similar.

• Viñetas

Cree listas con viñetas, como este listado que está leyendo. Haga enumeraciones, donde sea necesario. Esto también favorece la lectura y la memorización de los textos, siempre que esté a su alcance utilice todos los recursos que el editor de textos del Portal Web le ofrece.

• Archivos adjuntos

No dude en adjuntar archivos que crea convenientes para ampliar la noticia. Los archivos adjuntos completan los contenidos y le otorgan validez. Nunca están de más y son un buen recurso para no extenderse demasiado en los textos cargando, al mismo tiempo noticias completas con todos los detalles.

• Enlaces descriptivos

Si crea enlaces a otras páginas o carga documentos adjuntos, ponga siempre en el cuerpo del enlace un texto descriptivo y no un simple, pulse aquí o continúe leyendo. Es conveniente colocar, por ejemplo, un Descargue declaración completa o Más información sobre la Ley o Texto ampliado del informe.

2) - ¿Cuál es el perfil del lector digital?

El lector digital es muy particular y a la hora de redactar para él hay algunas características que se deben tener en cuenta:

- no tiene tiempo, por lo que el contenido debe ser rápido, directo, fluido y totalizador.
- tiende a buscar sólo las noticias de su interés y no lee por leer.
- ya piensa en multimedia. Precisa textos, sonidos, videos y animación.
- sabe de informática y le interesan las nuevas tecnologías.
- le gusta descubrir cosas.
- No es pasivo y demanda innovación permanente.
- es joven o tiene actitud joven. El cincuenta y dos por ciento de los usuarios tiene menos de veinticuatro años.
- se siente más cercano a la redacción de los periódicos digitales. La inmediatez y la interactividad que ofrece Internet lo hacen sentirse parte de la redacción, por ello la actualización constante de la información del Portal es muy importante.
- necesita contundencia y economía del lenguaje.

Redacción y estilo periodístico



Pautas generales para la redacción de noticias en el Portal Web de Gobierno

Existen tres tipos de construcciones básicas para redactar un texto. La mínima construcción es la **palabra**, que debe estar bien escrita para poder construir con ella una **oración** que, a su vez, deberá estar correctamente ordenada para construir un texto que consideraremos como **noticia**. Finalmente, tendremos la ardua tarea de colocar **títulos** a esa noticia.

A) – Palabras

1. La palabra propiamente dicha

1.1. Exactitud y precisión. Las palabras designan el nombre de las personas, de la función o cargo que ejercen, de las instituciones a las que pertenecen y de las cosas que las rodean. Debemos conocer, entre otras cosas, el nombre exacto de las personas, de las instituciones, de los cargos y de las cosas que mencionamos cuando escribimos para el Portal.

1.2. Propiedad. En tanto designan a alguien o a algo concreto, debemos usar cada palabra con propiedad. Y usar con propiedad cada palabra significa que cada una de ellas tiene su propio significado por un lado y por el otro, el modo correcto de escribirla (con b o con v, con c o con s, con tilde o sin tilde, con mayúscula o con minúscula, etc.).

1.3. Sustantivo y verbo. En cuanto a su función informativa y, debido a la exigencia de objetividad del discurso periodístico, sustantivo y verbo son las palabras más usadas en la redacción diaria del periodista, no así el adjetivo y el adverbio, que tienen más bien una función expresiva. “El gobernador (sust. común) Gioja (sust. propio) viajó (verbo) a Buenos Aires (sust. propio).

1.4. Número. Sustantivo y verbo deben concordar en número: singular y plural (Ej.: El gobernador viajó; Funcionarios de San Juan viajaron).

1.5. Palabras sencillas. Se adecuan mejor a la redacción periodística porque son las que la mayoría de los lectores comprenden con más facilidad y por lo tanto comunican mejor sus significados.

1.6. Palabras cortas. Generalmente comunican ideas concretas y son más fáciles de entender que sus equivalentes más largas que comunican ideas abstractas. (Ej.: Guerra en vez de conflagración; desastre o tragedia en lugar de catástrofe, cataclismo o hecatombe; daño en vez de perjuicio o detrimento; sobrio o reservado en lugar de circunspecto; étera).

2. El verbo

2.1. “Lo más vivo del vocabulario está contenido en los verbos”. En la redacción periodística, mediante los verbos damos más colorido, más expresividad y más eficacia a los sujetos, cuyo núcleo generalmente es un sustantivo común o propio.

2.2. Desde el punto de vista del significado, el verbo indica comportamientos del sujeto (sustantivo). Estos comportamientos pueden señalar una acción (viajó, anunció, vendrá), un estado (está, es, tiene) o un proceso (estudia, construye, prepara) que experimenta el sujeto.

2.3. ¿Qué pasó? Desde el punto de vista informativo, además de ser el núcleo del predicado verbal, el verbo es la palabra clave en la oración para determinar el qué de la información periodística. El verbo obliga a la precisión y claridad en cuanto a la comunicación de una noticia.

2.4. Verbos “fuertes”. El uso de “verbos fuertes”, en contraposición a los “verbos débiles” (es, fue, está, hay, tiene, tuvo, hubo, dijo, agregó, mantuvo), es uno de los factores más importantes para una redacción clara y a la vez vivaz, y fluida. Que sea informativa e institucional no quiere decir que no deba ser vivaz y entretenida.

2.5. Activos y simples. Los verbos fuertes son en general verbos activos (vieron), no pasivos (fue visto), simples (anunció), no compuestos (dio anuncio), que describen lo que ocurrió en lugar de simplemente dar cuenta de ello.

2.6. Compuestos vs. simples. Para una redacción más vivaz, clara, fluida, directa y contundente (sobre todo en

los títulos) es conveniente reemplazar las frases o verbos compuestos por su forma simple, a saber: poner de manifiesto por manifestar; darse a la fuga por fugar; hacer presión por presionar; mantener una reunión por reunirse; poner en alerta por alertar; etc.

2.7. Voz pasiva. Aunque siempre es preferible la voz activa a la pasiva en la redacción periodística, si queremos resaltar el elemento principal podemos adoptar la voz pasiva (Ej.: "Juan Pérez fue elegido presidente de la Cámara", en lugar de la forma simple "La Cámara eligió presidente a Juan Pérez", que resta importancia al elegido).

2.8. Verbos "débiles". Hay verbos cuyo uso se repite hasta el cansancio como el verbo decir, cuando existen múltiples sinónimos o variables (Ver cuadro de sustitutos de verbos decir e informar). Otros se usan sin discriminación como el verbo mantener en su forma compuesta (mantuvo una conversación; se mantuvo la cotización del dólar; se mantuvo en el lugar; el tiempo se mantiene estable). Si usáramos la forma simple solucionaríamos el problema.

2.9. Tiempos de verbos. El uso del tiempo de verbo adecuado (presente, pretérito, futuro, potencial) también ayuda a una mejor utilización de las palabras en la redacción diaria, a saber:

2.10. Presente. Cuando la noticia es contemporánea a su lectura (Inauguran hoy el Centro Cívico). Existe también lo que se llama el presente histórico (Ej.: Si la noticia anuncia que el Presidente arribará mañana a San Juan, se puede hacer un tratamiento de la misma en presente histórico (El Presidente viene a la provincia por quinta vez y prevé inaugurar varias obras). El presente sirve para darle contemporaneidad a la noticia, aunque no siempre es usado de la forma más conveniente (Ej.: "El señor X dice que apoya al señor Y", cuando es mejor: "El señor X dijo que apoya a Y". En cambio, es mejor: "X apoya a Y" que "X apoyó a Y", cuando en realidad la noticia forma parte del presente y no del pasado).

2.11. Pretérito perfecto simple. Es el tiempo de verbo más usado y designa el momento en el que los hechos realmente ocurrieron, aunque requiere de la identificación precisa de quién, qué, cuándo, dónde y por qué, (ocurrió tal cosa, se accidentó, viajó, manifestó).

SUSTITUTOS PARA LOS VERBOS DECIR E INFORMAR

INTENCIÓN (*)	VERBOS
Afirmación	afirmar; confirmar; ratificar; asegurar; aseverar; declarar; expresar
Énfasis	subrayar; destacar; remarcar; poner énfasis en; poner el acento en; enfatizar; recalcar; hacer hincapié; manifestar; poner de manifiesto
Análisis y opinión	considerar; opinar; evaluar; estimar; interpretar
Conjeturas	pensar; creer; intuir; suponer; sospechar; aventurar; conjeturar
Establecimiento de un hecho	señalar; consignar; indicar; apuntar; observar; dejar entrever
Referencia hacia un hecho	aludir; hacer alusión a; hacer referencia a; mencionar; referir; vincular; relacionar
Dar precisiones o detalles de un hecho	aclarar; precisar; detallar; enumerar
Relatar y recordar un hecho	comentar; contar; narrar; recordar; evocar; recordar
Negación o vuelta atrás	negar; desmentir; rectificar; relativizar; restar importancia; descartar; minimizar
Fundamentación - Interrogación	argumentar; fundamentar; alegar; preguntar; preguntarse; explicar
Advertencia - reclamo - imputación	advertir; reclamar; denunciar; acusar; imputar
Adición - continuación	agregar; continuar; proseguir; repetir; reiterar; insistir

2.12. Uso del futuro: es el tiempo adecuado para anticipar o adelantar hechos o sucesos del día, semana, mes siguiente (muchas veces, sino siempre, a modo de primicia).

2.13. Uso del potencial o condicional: tiene varias desventajas. En primer lugar atenta contra la credibilidad de la información. En segundo lugar, predispone negativamente el ánimo del lector. En tercer lugar, crea inseguridad informativa y duda en el lector.

3. El adverbio

3.1. El adverbio es el adjetivo del verbo y, por lo tanto, debe emplearse teniendo en cuenta esa función, aunque no se debe abusar de esta clase de palabra, pues se trata de una función expresiva, no acorde con la función informativa del discurso periodístico.

3.2. No hay que separar el verbo del adverbio o viceversa con una coma intermedia. (Sencillamente es así; ayer llovió; tal vez vaya más tarde).

3.3. Por otra parte, verbo y adverbio deben estar lo más cerca posible uno de otro para no crear confusión sobre lo que se quiere decir, teniendo en cuenta que el adverbio es un modificador del verbo: de allí su nombre. Preferentemente debe estar inmediatamente después del verbo. Ej.: "Comenzarán hoy las clases en todo el país". Incorrecto: "Hoy, en todo el país, comenzarán las clases" (Hasta exige una coma que quita fluidez al título). Podría mejorarse con: "Hoy comenzarán las clases en todo el país".

3.4. Hay que evitar los adverbios que supongan un juicio de valor u opinión (Eso corresponde en todo caso al estilo de opinión y no al estilo informativo).

3.5. Evitar el abuso de adverbios terminados en -mente, cuando se pueden reemplazar por sus equivalentes: tardíamente por más tarde; moderadamente o repentinamente por en forma moderada o repentina; solamente, únicamente, exclusivamente por solo, como única alternativa, con exclusividad; étera.

3.6. Los adverbios terminados en -mente, cuya palabra de origen lleva acento ortográfico o tilde (único, próxima, fácil) conservan tilde cuando se les agrega el sufijo -mente (únicamente, próximamente, fácilmente).

4. El adjetivo

4.1. El adjetivo es un modificador natural del sustantivo.

4.2. Los adjetivos son palabras propias del lenguaje expresivo o literario, no así del lenguaje periodístico informativo, por lo que, al igual que el adverbio, no debe abusarse de él.

4.3. En el discurso periodístico informativo, el adjetivo debe emplearse con mucho cuidado para no caer en los juicios de valor o en un exacerbado colorido (propio del estilo literario o, en su defecto del estilo periodístico ameno).

4.4. El adjetivo debe concordar en género y número con el sustantivo (Ej.: La primera carrera del año; los primeros torneos de este año).

5. Pronombres

5.1. Los pronombres concuerdan en género y número con el término al que reemplazan o hacen referencia. Es común el error de escribir, por ejemplo, le en singular, cuando el complemento indirecto con el cual se relaciona está en plural: Le prometió a los vecinos...; Le concederán aumento a los docentes. En ambos casos se debe usar les. (plural): prometió a ellos; concederán a ellos.

5.2. Los pronombres le y les se usan siempre como complemento indirecto: Le pidió (a él o a ella) que declarara lo sucedido.

5.3. Lo, la, los, las son siempre complemento directo: Los libros fueron enviados, pero el intendente no los recibió.

5.4. Hay que evitar la duplicación de pronombres en la redacción diaria, aunque es habitual en el lenguaje oral: A Juan le prometieron; A Juan lo trasladaron. Es correcto: Trasladaron a Juan; Prometieron a Juan.

5.5. Los pronombres y complementos deben escribirse lo más cerca posible del término complementado. Separarlos puede producir ambigüedad o confusión: Sujetaron las cadenas a unos postes con candados; Las sujetaron a unos postes con cadenas. ¿Las cadenas que tenían candados quedaron sujetas a los postes o los postes quedaron sujetados con cadenas? A los fines de informar con precisión y/o exactitud la diferencia es importante.

5.6. Los pronombres relativos quien y quienes se emplean (generalmente acompañados de preposición:

a, con, de, en, por) cuando se refieren a personas o cosas personificadas, pero no debe utilizarse cuando el antecedente es colectivo de personas o no se refiere a personas. Es Correcto: Los profesionales visitaron al Presidente, con quien mantuvieron una breve reunión; Los profesionales que visitaron al Gobernador mantuvieron con él una breve reunión. Es incorrecto: Los profesionales, quienes visitaron al Gobernador...

5.7. ¿Quién o qué? Cuando lleva expreso su antecedente no puede ser sujeto de una oración especificativa y debe usarse el relativo que. En ese caso, aunque el sujeto se refiere a una persona, lo correcto es decir: El juez que los condenó; no estaba en la sala el compañero que lo traicionó...

5.8. El mismo, lo mismo. Conviene evitar el reemplazo del nombre de personas o de cosas por los anafóricos el mismo, la misma, los mismos o las mismas. Es preferible reemplazarlos por pronombre personal (él, ella) o adjetivo posesivo (su). Ejemplo: El coche paró y descendieron del mismo tres personas. Es preferible: Paró el coche y descendieron de él tres personas. También es preferible: En su ejecución participaron... que En la ejecución del mismo, siempre que su esté cerca de la palabra que modifica. Otro problema al que se enfrenta el redactor es al uso del adjetivo su que puede confundir el significado de lo que se quiere decir.

6. Acentuación

6.1. Todas las palabras tienen una sílaba tónica y llevan acento prosódico, aunque no todas llevan acento ortográfico o tilde.

6.2. Que lleven tilde o acento ortográfico no depende de que se escriban con Mayúscula o minúscula, sino del propio significado (propiedad semántica) y de las reglas gramaticales de acentuación.

6.3. Las palabras que llevan acento ortográfico tienen significado propio en la medida en que le colocamos tilde. Por ejemplo, no tiene el mismo significado CERRO (accidente geográfico) que CERRÓ (verbo); PARÍS (capital de Francia) que PARIS (hijo de Príamo en la mitología griega); ASESINO (sustantivo) que ASESINÓ (verbo); QUE (conjunción copulativa) que QUÉ (pronombre interrogativo, exclamativo o enfático); COMO (del verbo comer o el pronombre relativo, según el caso) que CÓMO (pronombre interrogativo, exclamativo o enfático); ENCANTO (sustantivo) que ENCANTÓ (verbo); etc.

6.4. Reglas generales. Las palabras agudas son aquellas que se acentúan en la última sílaba (con tilde o sin tilde). Las palabras graves son aquellas que se acentúan en la penúltima sílaba (con tilde o sin tilde). Las palabras esdrújulas son aquellas que se acentúan en la antepenúltima sílaba (con tilde o sin tilde).

6.5. Palabras agudas. Llevan tilde cuando terminan en n, s o vocal: mirá, tenés, campeón, pared, feliz.

6.6. Palabras graves. Llevan tilde cuando no terminan en n, s, o vocal, y cuando terminan en doble consonante: fútbol, árbol, cárcel, fénix, césped, puros, imagen, examen, joven, tubo, tuvo, récord, bíceps. Las palabras graves del grupo ui no llevan acento: buitre, jesuita, beduino; ni los participios de los verbos que contiene el grupo ui: huido, atribuido.

6.7. Palabras esdrújulas y sobreesdrújulas. Llevan tilde siempre: sílaba, escándalo, múltiple, vandálico, adviértaselo, tráigamelo.

6.8. Sobre vocal débil. Una vocal débil (i, u) precedida o seguida de vocal fuerte (a, o, e), lleva tilde. (Ej.: día, vacío, continúa, caída, garúa, evalúo, oído, vacíe, mentía, etc.) También cuando tienen "h" entre vocales y por norma debe ser acentuada (Ej.: retahíla, búho, rehúses, etc.).

6.9. Terminación -mente. Los adjetivos que se transforman en adverbio agregando el sufijo mente, conservan el acento de la palabra de origen (Ej.: única-únicamente; fácil-fácilmente; tardía-tardíamente; feliz-felizmente; seguro-seguramente).

6.10. El adverbio solo lleva tilde únicamente, cuando debe diferenciarse del adjetivo solo, (Ej.: estuvo solo todo el día, sólo pensando en el juego).

6.11. Los términos verbales que llevan acento ortográfico, lo conservan cuando se les agrega o pospone un pronombre (Ej.: Volvióse hacia ella y contóle toda la verdad). Las formas verbales monosilábicas o agudas seguidas de un solo pronombre enclítico no llevan tilde: dame, fuime, pedidme.

6.12. Para distinguir entre palabras homófonas: cuando una misma palabra puede cumplir dos funciones, lleva tilde en los siguientes casos: a) en el caso de algunos monosílabos (ver Monosílabos); b) en riesgo de anfibología deben llevar acento: qué, cuál, cuán, quién, cuándo, cómo, dónde, aún, sólo; d) por qué (pregunta o admiración) con porque (respuesta) o porqué (sustantivo que significa causa o razón).

6.13. Pronombres interrogativos, exclamativos y enfáticos. ¿Qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? ¿por qué?, ¿cuál?; ¡Cómo corre! Nunca dijo cómo fue que lo logró.

6.14. Aún y más. El adverbio de tiempo aún (todavía) y el adverbio de cantidad más llevan tilde, no así el adverbio de modo aun (inclusive, hasta, también, siquiera) y la conjunción adversativa mas (pero, no obstante, sin embargo). (Ej.: Aún no lo sospecha, No sabe los alcances de sus acciones aun de las más evidentes, mas las consecuencias de las mismas se los demostrarán)

6.15. Palabras compuestas. a) Si la palabra compuesta se escribe con un guión intermedio, conserva el acento de la palabra original o simple: teórico-práctico; sirio-libanés; médico-asistencial; b) si la palabra compuesta no lleva guión intermedio, el primer término no lleva acento ortográfico y sí el segundo si correspondiere: rioplatense; asimismo; decimoséptimo, etcétera.

6.16. Acento optativo. Existen palabras que pueden o no llevar acento como: cardíaco o cardiaco; maniaco o maniaco; austríaco o austriaco; período o periodo; rubéola o rubéola; alvéolo o alveolo.

7. Monosílabos

7.1. Como regla general, los monosílabos no llevan acento ortográfico o tilde: fue, dio, vio (verbos), fin, sol, pie, gas (sustantivos), el, la, los, las, lo (artículos), a, de, con, en, por, sin, tras (preposiciones) mi, tu, su (adjetivos posesivos) me, se, te, le (pronombres personales) que (conjunción copulativa), quien, cual (pronombres), mas (conjunción adversativa) si (conjunción condicional).

7.2. Las excepciones a la regla son: dé (del verbo dar), sé (del verbo saber), él, tú (pronombres personales), té (infusión), sí (afirmación), qué, quién, cuál (interrogativos, exclamativos o enfáticos), más (adverbio de cantidad). (Ejemplo literario: "Yo sé que usted nunca más fue, pero dé un paso al costado si quiere que le devuelva el té y ver el sol otra vez. O, ¿qué espera?, ¿quién es usted para resistirse a él?, ¿cuál es su currículum? Mas a ti, como eres una niña pequeña, te dejaré tranquila con tu juguete").

8. Mayúscula

La regla general es que se escriben con mayúscula inicial los nombres propios o palabras que forman parte de un nombre propio (nombre de personas, instituciones, empresas, etc.). Las palabras que inician una oración y las siglas con más de cuatro letras (con cuatro o menos letras se escribe toda la sigla con letras mayúsculas), aunque también hay ciertas palabras que se escriben con mayúscula por convención, más que por regla gramatical.

Existen diversos criterios: tradición, costumbre, época, estilo, convención, preferencia, etc. Al hablar de preferencia estamos hablando de estilo. En todo caso, y de acuerdo con otros manuales de estilo, la mayúscula nombra y bautiza, distingue (entre uso genérico y específico) y/o especifica según el caso.

8.1. Nombres propios

8.1.1. Nombre y apellido de personas. Juan, Pedro, Luis; Fernández, Agüero; Torres, Kirchner, Gioja (Charles de Gaulle, Da Silva (Lula da Silva).

8.1.2. País, ciudad, región, continente. Argentina, Ecuador, Francia, París, Europa, Cuyo, Norte, Noroeste, NOA, la Patagonia, África, Latinoamérica, América del Sur, Albardón, La Ciénaga, Pozo del Balde, Occidente, Oriente Medio, etc.

8.1.3. Entidades públicas, instituciones y empresas. Presidencia, Jefatura de Gabinete; Gobernación; el Estado provincial; Poder Ejecutivo Nacional; Poder Ejecutivo; Poder Legislativo; Poder Judicial; el Ejecutivo, el Gobierno de San Juan, el Gobierno (cuando se refiere concretamente al Ejecutivo o al Estado provincial); la Legislatura, el Congreso, el Parlamento; la Corte Suprema de Justicia, la Corte de Justicia, la Corte, la Justicia; el Ejército Argentino, Gendarmería Nacional, la Iglesia Católica, la Iglesia Bautista, Tercer Juzgado; Secretaría General de la Gobernación; Ministerio del Interior, Municipalidad de Rivadavia, Embajada de la República de Italia, Consulado de España, Cancillería, Ministerio de Economía, Secretaría de Recursos Energéticos; Dirección General de Rentas; Jefatura de Policía, Policía de San Juan, la Policía (cuando se refiere a la institución en general) Seccional Sexta (6ª), Penal de Chimbos, Hospital Dr. Guillermo Rawson (Hospital Rawson), Hospital Dr. Marcial Quiroga (Hospital Mar-

cial Quiroga), Servicio de Urgencia, Hospital Privado, Sanatorio Almte. Guillermo Brown (Sanatorio Brown), Clínica Argentina, Empresa Albardón; Banco San Juan, Banco Nación, Bodegas Segisa, Facultad de Ciencias Sociales, Instituto Cervantes, Escuela Superior de Comercio, Escuela Industrial, Colegio Don Bosco, Escuela Gabriela Mistral, Escuela Provincial N° 9, Hotel Alcázar, Gran Hotel Provincial, etcétera.

8.1.4. Siglas: Es conveniente indicar en primera instancia el nombre de la entidad a la que se refiere la sigla y, luego, en segundo término, la sigla (preferentemente entre paréntesis): Organización de las Naciones Unidas (ONU), Unión Obrera de la Construcción (UOCRA), Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs), Cámara Argentina de la Mediana Empresa (CAME), Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva (SECTIP). En el caso de ser una entidad muy conocida, basta con nombrarla una vez completa y luego a través de sus siglas: CGT (Confederación General del Trabajo), EE.UU. (Estados Unidos), FF.AA (Fuerzas Armadas), UNSJ (Universidad Nacional de San Juan), UCC (Universidad Católica de Cuyo), etcétera.

8.1.5. Partidos políticos: Partido Justicialista o PJ, Unión Cívica Radical o UCR, Partido Bloquista o PB., etc. En reemplazo del nombre propio del partido, cuando se refiere concretamente a ellos puede aceptarse: el Justicialismo por el PJ, el Radicalismo por la UCR, el Bloquismo por PB.

8.1.6. Textos legales: Constitución Nacional, Constitución Provincial, Carta Orgánica, Ley Nacional de Educación, Ley de Presupuesto, Decreto N° 550.

8.1.7. Edificios públicos reconocidos: Edificio 9 de Julio, Casa Rosada, Casa de Gobierno, Centro Cívico, Estadio Aldo Cantoni, Auditorio o Auditórium, Teatro Sarmiento, Museo de Ciencias Naturales, etcétera.

8.1.8. Lugares públicos: Plaza 25 de Mayo, Plaza Aberastain, Parque de Mayo, Plazoleta Julieta Sarmiento, Ferrourbanístico, Predio Ferial, Barrio del Carmen, Barrio INTA, Villa Nacusi, Villa América, Ruta 40, Ruta 20, Ruta Provincial N° 38, Ruta Nacional N° 7, Autódromo El Zonda Eduardo Copello.

8.1.9. Lugares de recreación y cultura: Auditorio/Auditórium Juan Victoria, Teatro Sarmiento, Cine San Juan.

8.1.10. Varietales vínicos: Malbec, Syrah, Cabernet Sauvignon, Chardonnay, Torrontés, Semillón, etcétera.

8.2. Acontecimientos históricos: Segunda Guerra Mundial, Guerra de Las Malvinas, Guerra de la Independencia, Revolución de Mayo, Batalla de Chacabuco.

8.3. Puntos cardinales, nombres propios de regiones

y domicilio: Cuando se refiere a los puntos cardinales o regiones de nuestro país en particular: "El Sol sale por el Este y se esconde por el Oeste"; los países del Este; "La Ruta 40 une el Norte con el Sur de nuestro país. El Noroeste, Cuyo y Centro del país, integrados por la misma carretera. Lanús Oeste, Corea del Sur, Carolina del Norte; Av. Libertador 25 Oeste, calle Mendoza 38 Sur, Gral. Paz 1498 (E), etc. Las abreviaturas de los puntos cardinales no llevan punto y se escriben siempre con mayúscula: N – S – E – O.

8.4. Acontecimientos deportivos importantes: Campeonato Mundial de Fútbol, Juegos Olímpicos, Juegos Panamericanos, Copa Libertadores de América, Doble Calingasta, Torneo Apertura.

8.5. Ciertos nombres colectivos: el Clero, las Fuerzas Armadas, la Iglesia, el Reino de Granada.

8.6. Apodos: el Coco Basile, el Cholo Simeone, la Tigresa Acuña; Locomotora Castro; "el Furia", etcétera.

8.7. Fechas y símbolos patrios, fiestas civiles o religiosas: Día de la Independencia, la Bandera Nacional, el Himno Nacional Argentino, el Escudo Argentino/Nacional, la Escarapela Nacional; Navidad, Cuaresma, Semana Santa, Jueves Santo, Miércoles de Cenizas, Domingo de Ramos, Corpus Cristo, etcétera..

8.8. Cuerpos celestes: la Tierra, la Luna, el Sol, Marte, Júpiter.

8.9. Accidentes geográficos con nombre específico: Río de la Plata, Cordillera de los Andes, Paso de Agua Negra, Cerro Mercedario, Reserva de San Guillermo.

8.10. Premios y distinciones: Premio Nóbel de Literatura, Premio Cervantes, Oscar al Mejor actor, Martín Fierro a la Mejor actriz.

8.11. Obras literarias, cinematográficas, teatrales, musicales, etc.: "Recuerdos de Provincia", "Martín Fierro", "La Ilíada"; "Casa Blanca", "Juan Moreira"; "Siete gritos en el mar", "La casa de Bernarda Alba"; "Balada para un loco", "Adiós Nonino".

8.12. Monumentos, tratados, conferencias internacionales: Monumento a la Bandera (Rosario), el Obelisco, Pacto de Varsovia, Tratado de Versalles, Conferencia Episcopal Latinoamericana (CELAM).

8.13. Abreviaturas (algunas terminan con un punto y otras no): Km (kilómetros), Pts. (puntos), Dr. (doctor), Sra. (señora), Prof. (profesor), Lic. (licenciado), etcétera.

8.14. Otros casos:

- **Cámara:** Cámara de Comercio; Cámara alta; or-

questa de cámara; cámara de apelaciones; las cámaras empresarias.

- **Convención:** ídem Junta.
- **El Líbano:** estuvo en el Líbano.
- **Fiscal:** ministro encargado de promover los intereses del fisco. Se escribe con minúscula.
- **Junta:** una junta es una reunión de varias personas (sustantivo colectivo) y se escribe con minúscula inicial; pero se escribe con mayúscula la Junta de Defensa Civil, la Junta Departamental de Rawson, la Junta Provincial del Partido XX. Cuando forma parte de la denominación de un organismo o institución se escribe con mayúscula.
- **Juicio:** sólo se escribe con mayúscula Juicio Final.
- **Juzgado:** la norma es escribir juzgado con minúscula salvo cuando se nombra un juzgado en particular: Juzgado Civil N° 3; un juzgado federal; el Juzgado Federal.
- **Ley:** se escribe con minúscula salvo que se refiera a una ley en particular: Ley 1420, la Ley fundamental de la nación: la Constitución Nacional.
- **Penal:** el diccionario de dudas de la lengua española lo pone siempre en minúscula: código penal, fuero penal, etcétera.

9. Minúscula

9.1. Las estaciones, los meses del año, los días de la semana (salvo que inicien una oración): primavera, verano, otoño e invierno; julio, noviembre, diciembre, enero; martes, viernes, domingo.

9.2. Los puntos de la brújula cuando sólo denotan dirección: las golondrinas vuelan hacia el sur de nuestro país; Jáchal queda al norte de la ciudad de San Juan; al oeste de nuestro país está la Cordillera de los Andes; llovió al norte de nuestro país, viró hacia el sur, etcétera.

9.3. Cargos públicos: intendente, ministro, secretario, director, jefe, diputado, senador, juez, fiscal, el presidente Kirchner, el gobernador Gioja, el papa Benedicto XVI, el arzobispo Delgado, el rey Juan Carlos, el ministro Fernández, el ministro del Interior, el intendente, el secretario de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, etcétera.

9.4. Nombres adjetivados o sustantivados: el gobierno nacional, el gobierno argentino, el gobierno provincial, el presidente argentino, el gobernador sanjuanino, etcétera.

9.5. Nombres genéricos: los justicialistas, los bloquistas, los gijistas, los kirchneristas, los basualdistas; este gobierno; este papa; este presidente, este gobernador.

9.6. Las abreviaturas a.m.; p.m.; l (litros), ha (hectáreas), m (metro).

9.7. Nombres de artes, ciencias estudios, lenguas, especialidades: escultura, matemáticas, semántica, francés, hidroterapia.

9.8. Palabras genéricas que figuran en los nombres de las instituciones pero que no se refieren concretamente a ninguna de ellas: nacional, gobierno, federal, asociación, club, ejército, armada, sociedad, centro, etcétera.

9.9. Vientos: sopla el viento este o sopla el este. Los nombres de vientos van en minúscula: sopla el sur, sopla el zonda, sopla el pampero.

9.10. Río: se escribe con minúscula salvo cuando forma parte de un nombre propio: Río de la Plata. Río Negro, Río de Janeiro.

10. Números y cifras

10.1. Los días del mes se escriben con números, igual que la edad de las personas y también las cifras de 10 en adelante Ej.: El 1 de enero cumple 2 añitos.

10.2. Las cifras del uno al nueve se escriben con letras, salvo días del mes y edad de personas Ej.: El choque del 5 de marzo incluyó a tres personas mayores, a dos jóvenes y a una nena de 9 años.

10.3. Las cifras muy altas se pueden escribir con números y letras: 12 millones 250 mil personas; un millón de inmigrantes.

10.4. Es preferible no comenzar oraciones con números o cifras, aunque se admite, por la brevedad- que así sea en los titulares. Puede mejorarse con el agregado de un palabra: Más de, Un total de, Casi, Son, etc.

10.5. Para la indicación de la hora se utiliza el sistema sexagesimal (con punto intermedio y sin el agregado de la palabra "horas"): las 20.00, a las 17.00, 17.01, en horario de 9.15 a 13.15, las 0.00, a las 0.20 de hoy. No así las 0.20 de la madrugada, porque las 0.20 son de la madrugada necesariamente; de igual manera no debe decirse: a las 10.00 de la mañana ni a las 17.00 de la tarde porque es redundante. En todo caso podría decirse las nueve de la mañana o las seis de la tarde, haciendo una referencia genérica al horario en cuestión (pero es preferible de la manera anterior).

10.6. Los años van sin punto para indicar la unidad de 1000: 1810, en 2007, año 1999. Los años setenta es preferible a los años 70, pero en nuestra redacción diaria es también aceptable esta última opción. Cuando se habla de el año 1979 se puede abreviar: el año '79.

10.7. Los números ordinales concuerdan con el sustantivo que modifican en género: la 25ª Vuelta Ciclista de San Juan; el 4º aniversario; Juan Carrizo: 2º; Ana Pérez, 1ª.

10.8. En los tiempos deportivos las marcas se escriben como en el siguiente ejemplo: 1h 25m 16s 637/1000.

10.9. El signo matemático de porcentaje se escribe sin separarlo de la cifra: 18%, aunque puede escribirse también: 18 por ciento. Igual criterio puede adoptarse para indicar una cifra en pesos o dólares: \$10; US\$10.

10.10 Lo correcto es escribir 20 centímetros y no 20cm, excepto cuando se trata de tablas o cuadros estadísticos o pruebas deportivas: 100m llanos; 125cc.

11. Parónimos

11.1. Hay que tener cuidado con el significado de las palabras que suenan de manera semejante en la lengua hablada, pero que en la lengua escrita no se escriben igual porque no significan lo mismo. Es el caso de los parónimos, entre ellos:

abrasador (quema como brasa) – **abrazador** (que abraza).

acechar (observar con cautela) – **asechar** (engañar, dañar con trampa);

asar (cocer, cocinar) – **azar** (suerte) – **azahar** (flor de citrus);

aya (nodriza) – **haya** (presente del subjuntivo de haber) – **halla** (presente del indicativo de hallar) – **allá** (adverbio de lugar);

cocer (asar, cocinar) – **coser** (hacer ropa, zurcir);

concejo (institución municipal deliberante) – **consejo** (acción de aconsejar, cuerpo consultivo que aconseja);

desecar (secar, extraer la humedad) – **disecar** (dividir en partes un cuerpo inmóvil para examinar su estructura);

especia (condimento vegetal) – **especie** (tipo, noticia, caso);

infectar (transmitir los gérmenes de una enfermedad) – **infestar** (causas estragos los animales o plantas en un lugar; en sentido figurado, llenar un sitio de gran cantidad de personas);

losa (piedra, cemento) – **loza** (barro cocido y barnizado);

masa (mezcla) – **maza** (herramienta);

perjuicio (daño, lesión) – **prejuicio** (acción y efecto de prejuizar);

protestar contra (oponerse, discutir) – **protestar de** (reafirmar, ratificar, protestó de su inocencia) – **protestar** (rechazar un documento);

rayar (hacer rayas) – **rallar** (utilizar un rallador);

sección (parte de un todo) – **sesión** (reunión, junta) – **cesión** (acción y efecto de ceder);

valla (arco del guardavalla, vallado para interrumpir el paso) – **vaya** (presente del subjuntivo del verbo ir);

tasa (gravamen) – **taza** (utensilio, vajilla);

zumo (jugo) – **sumo** (supremo).

12. Términos y expresiones comunes

Existen términos y expresiones que normalmente se escriben de formas inadecuadas, en el siguiente cuadro veremos algunas de ellas:

CAMBIOS DE POSICIÓN RELATIVA	
FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA, EXPLICACIÓN
A consecuencia de	Por efecto, como resultado, como consecuencia, a causa.
A donde / Adonde	Se escribe una sola palabra cuando el antecedente está expreso. Aquella es la casa adonde vamos; en dos, cuando el antecedente está implícito: venían a donde yo estaba. Cuando se pregunta con verbos de movimiento se usa una palabra: ¿Adónde van?
A expensas mías/ Tuyas	A mis / tus expensas.
A la búsqueda	En busca de.
A la mayor brevedad	Con la mayor brevedad.
A las 15 horas	A las 15. Excepción: la hora cero y no la cero hora.
A pretexto de	Con el pretexto de. So pretexto de.
Poner el acento	Subrayar, destacar, resaltar, impulsar, promover estimular.
Acaecer	Solo se usan las terceras personas del singular: acaeció. Lo sustituyen acontecer, ocurrir, pasar, sobrevenir.
Adentro	Se usa precedido de las preposiciones hacia, para y por. (Lo mismo afuera).
Al punto	Hasta el punto.
Aludir	Es referirse a alguna persona o cosa sin nombrarlas.
Antes de / Antes que	Antes, adverbio que denota prioridad de tiempo, de orden y de lugar. Antes de amanecer, es anterioridad en el tiempo, lo mismo que antes que llegue. Como adverbio de orden, antes que, denota prioridad o referencia. Antes que consentir semejante cosa, me marchó.
Bajo demanda / bajo encargo	A petición, por encargo.
Bajo el, este, ese, punto de vista	Desde el, este, ese punto de vista.
Bajo esta base, Bajo la base de	Sobre esta base. Sobre la base de.
Bajo esta premisa	Con esta premisa.
Bajo este artículo	Conforme a, al amparo de...
Bajo la / qué condición	Con la condición / En qué condición.
Barra brava / barrabrava	Una barra brava (organización de hinchas) está integrada por barrabravas (fanáticos de un equipo de fútbol)
Bimensual	Dos veces al mes.
Bimestral	Una vez cada dos meses.
Boom	Eclosión, auge, explosión de popularidad, apogeo, furor, moda, prosperidad repentina.

Continúa en la página siguiente >>

>> Viene de la página anterior.

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA, EXPLICACIÓN
Boulevard/s	Bulevar/es.
Cada quien	Cada cual.
Cabe a	Sin la preposición. Cabe la cruz. Cabe la aclaración.
Captore	Secuestradores.
Carácter	"Con heridas de carácter grave". Basta decir heridas graves.
Celebrar	Los hechos penosos no se celebran sino que se conmemoran.
Chequear	Vigilar, revisar, cotejar, contar, comprobar, verificar, examinar, inspeccionar, etc. El chequeo es un reconocimiento médico.
Competer	Significa pertenecer, tocar o incumbir. Este asunto no me incumbe.
Competir	Significa contender, rivalizar. Es un verbo irregular.
Con motivo a	Con motivo de.
Cuestionar	Poner en duda, discutir, dudar, debatir, contender, polemizar, porfiar.
Confiscar / expropiar	El Estado confisca bienes particulares cuando no los indemniza, y si los compensa, los expropia.
Contra el reloj	Contra reloj.
Contracepción	Anticoncepción, anticonceptivo.
Dado a que	Debido a que.
Datos filiatorios	Datos de afiliación.
De a dos	De dos en dos.
De acuerdo a	De acuerdo con.
De ahí en más / De ahora en más	De ahora en adelante, en adelante, a partir de ahora, desde ahora.
De allí que	De ahí que.
De conformidad a	En conformidad con.
Demasiado, medio	Como adverbios, estas voces no presentan variaciones de género y número: estaba medio distraída; estaban medio distraídos (medio = un poco); estaba demasiado sola, estaban demasiado solas (demasiado = muy). No deben confundirse con los adjetivos demasiado - da y medio - a, que, de acuerdo con las normas generales del idioma, concuerdan con el sustantivo: hay demasiados inconvenientes, son demasiadas las posibilidades (demasiado = mucho), recorrió media cuadra, exprimió medio limón (medio = la mitad).

Continúa en la página siguiente >>

>> Viene de la página anterior.

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA, EXPLICACIÓN
Desfasaje	Desfase, desajuste.
En relación a	Con relación a.
Hace años atrás	Hace años, años atrás.
Hacer referencia	Referirse, mencionar, citar, recordar.
Off the record	Queda bien, pero no está al alcance de todo lector, que prefiere los simples equivalentes: extraoficial, confidencial, no divulgable, etcétera.
Por esto es que	Por eso que...
Tal cual como	Tal cual o tal como.

B) – Oraciones

1. Los signos de puntuación

Son en realidad signos de interpretación (prioridad de lo semántico) y de comprensión, porque ellos nos ayudan a comprender un texto o noticia: “Hay necesidad de signos... porque sin ellos podría resultar dudoso y oscuro el significado de las cláusulas” (Real Academia Española).

Aunque existen reglas para el uso de los signos de puntuación, generalmente requieren del criterio del redactor para ser bien utilizados, teniendo siempre en cuenta que el máximo requisito de la redacción periodística propiamente dicha es la claridad, en tanto la brevedad es el alma de la claridad.

En lo que a signos de puntuación se refiere,

- a) la coma, punto y coma, punto seguido, aparte y suspensivo, paréntesis y guión (largo o raya) indican las pausas más o menos cortas para proporcionarle al lector un sentido del texto;
- b) los signos de interrogación (pregunta, duda) y de admiración, exclamación o énfasis denotan lo que dicen sus nombres.

El punto. Se escribe punto al concluir una oración simple o compuesta. Después de punto siempre se escribe con mayúscula. Se pone punto cuando hemos completado el sentido de la oración, una oración es precisamente una unidad con sentido completo, en condiciones de

poder pasar a otra nueva oración, sin que la anterior quede pendiente para la comprensión del lector.

Punto y seguido. El punto y seguido se usa para separar oraciones relacionadas entre sí por su contenido dentro de un mismo párrafo. Después de punto y seguido se sigue escribiendo en el mismo renglón.

Punto y aparte. Se utiliza para separar los párrafos de un texto. Cada párrafo presenta una idea principal. Después de punto y aparte se sigue escribiendo en otro renglón. Generalmente se deja una sangría al comenzar un nuevo párrafo.

La coma. Tiene los siguientes usos:

Une (y separa a la vez) palabras que tienen la misma función (sustantivos, verbos, adjetivos) como por ejemplo: Luis, Pedro, Juan y Alberto; robó, huyó, se cayó y lo pescaron. Generalmente, entre la penúltima y última palabra de una enumeración o listado aparece en vez de la coma la conjunción y.

- a) Separa del resto de las palabras de la oración expresiones como sin embargo, en efecto, por el contrario, en general, por ejemplo, sin duda, etcétera.
- b) Interrumpe la oración para hacer una aclaración o intercalación incidental; para ampliar lo que se está diciendo o para encerrar una aposición. Ej.: San Martín, el padre de la patria, cruzó la cordillera por San Juan. La aclaración o aposición se escribe entre dos comas.

- c) Cuando el verbo es tácito o se sobreentiende (no está escrito), entonces la coma reemplaza al verbo. Ej.: Lavacoches, sin soluciones.
- d) Cuando se invierte el orden regular de las oraciones, adelantando lo que debería ir después; en ese caso debe ponerse una coma al fin de la parte que se anticipa. Ej.: Orden regular: No habrá posibilidad de otro arreglo si las posiciones de las partes continúan igual. Adelanto de la cláusula condicional: Si las posiciones de las partes continúan igual, no habrá posibilidad de otro arreglo; regular: El funcionario viajará a Buenos Aires hoy; invertida: Hoy, el funcionario viajará a Buenos Aires.
- e) También se usa para separar cláusulas u oraciones breves independientes que conforman una sola oración principal. Ej.: Los bomberos apagaban el fuego, los policías atendían el tránsito, los médicos y enfermeros rescataban a las víctimas, pero todos ayudaban en aquella desesperante situación.
- f) La excepción a la regla la conforman aquellas cláusulas breves separadas por las conjunciones y (e), o (u), ni y que (ver casos). Ej.: El Presidente visitará San Juan y dejará inaugurado el Centro Cívico. Sin embargo, no tendrá tiempo de almorzar en nuestra provincia ni de disfrutar del buen vino sanjuanino. En esas condiciones, la opción era invitarlo o privarse de su presencia en este acontecimiento. No obstante, San Juan espera que el Presidente haga importantes anuncios e invite a los sanjuaninos a apoyarlo en las próximas elecciones.

Punto y coma. Se utiliza:

- a) cuando la coma no es suficiente para hacer más clara la lectura y comprensión de una oración (hay muchas comas intermedias, oraciones compuestas por cláusula principal y cláusulas secundarias o subordinadas, etc.) y requiere a su vez una pausa mayor de sentido sin cerrarlo (si el sentido de la oración estuviera completo iría punto). Ej.: El enemigo atacaba con brío y nuestras líneas apenas podían contener la avalancha que se les venía encima; mas ninguno de los nuestros dio un paso atrás.
- b) dentro de las oraciones que contienen ya comas internas y requieren de una separación de sus términos para la mejor comprensión del texto. Ej.: Aníbal Fernández, jefe de Gabinete, representando a la Argentina; el presidente de Venezuela, recientemente

reelegido, Hugo Chávez; la ministra de Educación de Paraguay, NN; y el representante argentino en Foro de las Américas, NN.

- c) cuando la oración principal se hace muy larga y compleja e incluye otras cláusulas de sentido más breves, para hacer más fácil la lectura y comprensión del texto.
- d) cuando la oración es muy larga y requiere de una subordinada, delante de conectores como pero, aunque, mas (sin acento), no obstante, sin embargo, etcétera.
- e) si la cláusula que antecede a una subordinada precedida por esos conectores es corta, bastará una simple coma antes de la conjunción. Ej.: Vendrá, pero estará poco tiempo entre nosotros.
- f) cuando tras una serie de enunciados separados por una coma aparece una oración que aglutina, resume o da la conclusión del conjunto.

Dos puntos. Se usan en los siguientes casos:

- a) cuando se introduce una enumeración o listado o se quiere hacer mención de alguien o de varias personas, cosas o hechos, generalmente precedido por un verbo. Ej.: Estos fueron los participantes (los participantes fueron): Juan, Pedro, Luis; etcétera.
- b) en el caso de cita directa; cuando se citan las palabras textuales de una persona, la cita directa va entre comillas y empieza con mayúscula. Ej.: El Presidente expresó: "Es un placer para mí...".
- c) cuando se introduce una explicación o comprobación de lo que se está diciendo. Ej.: Como por ejemplo: (van ejemplos en minúscula); Él lo sabía: esa era su última oportunidad;
- d) cuando se aclara el resultado de algo. Ej.: El partido tuvo su premio: se llevaron los dos puntos.
- e) en todos los casos, salvo que después de los dos puntos haya un nombre propio o una cita con comillas, en cualquier otro caso la palabra que sigue a los dos puntos se inicia con minúscula.

Puntos suspensivos. Se emplean:

- a) para señalar que el sentido de una frase o cita está incompleto;
- b) para indicar suspenso, duda (no es muy usado en la redacción periodística).
- c) entre paréntesis significa la omisión de un fragmento de texto;

- d) en la redacción periodística se deben poner tres puntos suspensivos, no más ni menos.

Interrogación y exclamación

Después de estos signos no se escribe punto, pues esos signos lo sustituyen.

Guión corto

Se utiliza:

- a) para separar sustantivos o adjetivos que representan entidades autónomas por separado (físico-química; comisión chileno-argentina);
- b) para separar una palabra incompleta al final de un renglón.

Guión largo o raya

Se diferencia del guión corto porque su línea es más extensa (aunque el uso ha hecho que se use con este mismo fin el guión corto). Se aplica a los siguientes casos: para encerrar expresiones aclaratorias o incidentales necesarias (breves) que interrumpen el discurso.

- a) al comienzo de un diálogo, para diferenciarlo del relato del redactor.

El paréntesis. Se emplea:

- a) para encerrar datos aclaratorios, generalmente fechas, edad, profesión, nacionalidad, etc.
- b) para encerrar una frase aclaratoria cuando no podemos ya usar la raya.
- c) para encerrar siglas o aclararlas. A diferencia del guión largo o raya, podría suprimirse sin alterar el sentido de la oración.

Comillas. Se usan:

- a) para señalar una cita textual;
- b) para nombrar un libro, revista, película, obra teatral, tema musical, etc.;
- c) en el caso de una palabra que pertenece a alguna jerga o cultura extraña a la nuestra. Ej.: escraque;
- d) para destacar palabras raras o poner énfasis en alguna palabra en particular. Ej.: el "innombrable"...

2. Sintaxis simple

El primer principio a cumplir para lograr una sintaxis simple es el de una estructuración clara de la oración: **suje-**

to, verbo (núcleo del predicado) y **predicado**, sin oraciones subordinadas. Es lo que se llama "oración simple" o "principal".

Según algunos autores una oración simple no debe contener más de 20 palabras.

Oración simple o principal. Es simple lo que carece de partes. Hablamos de una oración enunciativa y directa al mismo tiempo que expresa en forma breve y sencilla –afirmativa o negativamente– una idea. Si cada oración equivale a una idea, la cláusula subordinada representa un pensamiento distinto.

Nunca se pone coma entre el verbo y el sujeto (a no ser que entre uno y otro haya una aposición o aclaración que, lógicamente, debe ir entre comas). Tampoco se pone coma entre el verbo y un adverbio o complemento directamente unido a él.

Dentro del esquema de sujeto, verbo y predicado es preciso saber quién (sujeto) hizo qué (verbo + objeto directo o indirecto), en qué circunstancias: cómo, cuándo, dónde, por qué razón, para qué fin (circunstanciales).

Las oraciones compuestas por subordinadas u oraciones secundarias que dependen de la oración principal y el amontonamiento de complementos modificadores del sujeto o del predicado desvirtúa la claridad de la oración (de la noticia, idea o concepto), aunque se pueden usar siempre que tengan una dependencia lógica y que no sea excesivo su número (G. Hills).

También hay que advertir que todo un párrafo de oraciones simples puede resultar aburrido. La variedad es un buen principio a seguir en la redacción diaria.

3. Estilo directo

Se elige el estilo directo para enunciar declaraciones cuando interesa tanto la información como las palabras textuales (cita directa) con las que fueron hechas. Esas declaraciones van entre comillas. Existen tres casos posibles de transcripciones directas de citas. a) El Presidente dijo: "Volveré siempre a San Juan"; en otro momento de su discurso manifestó: "Las provincias tendrán desde ahora en más todo lo que necesiten"; b) "Volveré siempre a San Juan", dijo el Presidente; "Las provincias tendrán de ahora en más todo lo que necesiten", manifestó el Presidente c) "Me encuentro muy a gusto en esta provincia", señaló el primer mandatario y, por eso, "volveré siempre a San Juan mientras sea el presidente de todos los argentinos"; "Las provincias – aseguró el mandatario- tendrán de ahora en más todo lo que necesiten".

La cita textual (entre comillas) después de la conjunción "que" es una aplicación incorrecta del estilo directo. En realidad, esa variante corresponde, sin comillas, al estilo indirecto.

4. Estilo Indirecto

En el estilo indirecto interesa más la información pura que las palabras textuales. Además permite ganar espacio y brevedad. Ejemplos: El Presidente prometió volver siempre a San Juan; El Presidente dijo que siempre volverá a San Juan mientras esté en el cargo del Poder Ejecutivo Nacional; El Presidente manifestó que las provincias tendrán desde ahora en más todo lo que necesiten.

Es incorrecto decir: El Presidente dijo que "volveré siempre a San Juan" (hay una confusión de personas: "dijo" va en tercera persona del singular y "volveré" está en primera persona del singular).

En caso de haber coincidencia entre las personas del verbo principal y el de la oración subordinada podría aceptarse como válida la transcripción de una cita directa después de que: El Presidente anunció que "las provincias tendrán desde ahora en más todo lo que necesiten", pero en ese caso, estamos hablando de estilo mixto.

5. Estilo mixto

La información de declaraciones se hace en parte en estilo indirecto y en parte con citas textuales entrecuilladas, pues interesan tanto el hecho como el dicho. Ejemplo: El Presidente aseguró que volverá a San Juan y que a partir de ahora "las provincias tendrán todo lo que necesiten".

Otros casos posibles serían: Según el Presidente, "las provincias tendrán..."; Para el primer mandatario, las provincias deben tener "todo lo que necesiten"; A juicio de la funcionaria, los trabajadores deben "(y va cita textual)"; etcétera.

6. Concordancia: fórmulas para casos muy comunes

Varios sujetos + un verbo = verbo en plural: Pedro y Ángel estudiaban juntos.

Varios sustantivos de diferente género + un adjetivo = adjetivo en masculino y plural: Compré un coche y una furgoneta blancos.

Sustantivo colectivo en singular = verbo en singular: La mayoría votó a favor.

Sustantivo colectivo en singular + complemento especificativo plural = verbo en plural o singular: La mayoría de los diputados esperó/esperaron el desarrollo del debate.

Sustantivos femeninos referidos a personas de sexo masculino = concordancia masculina: Su Santidad fue informado de la situación.

Varios sustantivos en singular que formen unidad = concordancia en singular o plural: Está prohibida la compra y venta de droga; la oferta y la demanda determinó el precio de la carne; Boca y River será el clásico de esta semana y es la carta argentina en la Copa Libertadores.

Sustantivo singular + junto con, tanto como, así como, etc. + sustantivo singular o plural = concordancia en singular o plural: El ministro, junto con miembros de su cartera, viajó/viajaron a San Juan.

Varios sujetos + conjunción disyuntiva o = concordancia singular o plural: Pedro o Juan hará/harán el trabajo; La madre o el padre acompañará/acompañarán al hijo en el primer día de clases.

C) Noticia

Comunicar bien cada suceso, acontecimiento o noticia

El discurso periodístico, al contrario del discurso literario, no tiene como finalidad comunicar las emociones y sentimientos del emisor (realidad subjetiva) sino los datos, hechos e informaciones diversas de la realidad objetiva –realidad que está fuera del emisor- de la que el periodista es también un espectador, aunque, sin duda, no un espectador más.

“La verdad es una cuestión de estilo” como decía Oscar Wilde. El estilo al que debemos responder en nuestra tarea como operadores de carga del Portal Web de Gobierno es estrictamente informativo, es lo más parecido a la realidad objetiva.

Requisitos del estilo objetivo

- 1) **Conocimiento de la realidad objetiva:** tener las respuesta a las preguntas ¿qué pasa?, ¿quién es el protagonista de la noticia?, ¿cuándo sucedió?, ¿dónde fue? ¿cómo pasó?, ¿por qué o para qué?
- 2) **Conocimiento del nombre exacto (precisión) de las personas y de las cosas:** de las personas, de sus cargos, funciones, oficios o profesiones; de las instituciones o asociaciones a las que pertenecen; de las cosas que las rodean.
- 3) **Conocimiento del significado propio de las palabras que utilizamos:** cada palabra tiene un significado propio y se escribe de determinada manera. “La propiedad idiomática se logra sencillamente llamando a las cosas por su nombre” (Julio del Río Reynaga).
- 4) **Punto de vista objetivo:** Debido a la exigencia de objetividad del discurso periodístico, sustantivo y verbo son las palabras más usadas en la redacción diaria del periodista, no así el adjetivo y el adverbio, que tienen más bien una función expresiva. Por eso también, corresponde escribir en 3ª persona del singular o plural: ni yo ni nosotros.

5) Lenguaje informativo: ni expresivo (adjetivos y adverbios) ni apelativo. Hay que evitar el abuso de adverbios y la adjetivación que suponen juicio de valor u opinión o nos hacen caer en un exacerbado colorido, propio del estilo literario o, en su defecto, del estilo periodístico ameno. Pero informativo no quiere decir aburrido. El lenguaje informativo, a la vez que concreto y directo debe ser vivaz, fluido, ágil y entretenido.

6) Claridad de exposición: “La claridad es el primer requisito de la redacción periodística”. La inteligibilidad de lo escrito es a su vez un requisito elemental para mantener el interés del lector por la lectura. Por eso, “todo lo que pueda desvirtuar la claridad de lo que se quiere decir debe excluirse”. Para empezar, hay que tener claro qué queremos decir; luego, decirlo con claridad.

7) Brevedad: “La brevedad es el alma de la claridad”. “Lo bueno, si breve, dos veces buenos”. “Largo, difícil; corto, fácil”. Generalmente las palabras concretas son palabras cortas y las palabras largas comunican ideas abstractas. Oraciones breves, no más de tres o cuatro líneas: 20 palabras por oración. Párrafos cortos, no más de tres a cuatro oraciones; no más de 12 a 15 líneas por párrafo.

8) Concisión: “El mérito del estilo consiste en ubicar el máximo de pensamiento en el mínimo de palabras”, (eficiencia y economía del lenguaje), de manera tal que no se pueda quitar una sola sin menoscabar el sentido, la eficacia o la elegancia”. (Álvarez Chávez). El lector agradece a quien no abusa de su capacidad de atención, comprensión y resistencia.

9) Sencillez de vocabulario: “La palabra sencilla es la que se comprende con mayor facilidad” (G. Hills) y “la palabra más simple es la que llega” (P. Ruge). “Escribir fácil, simple y sencillo es lo más difícil”. El buen escritor es el que dice las cosas complicadas de un modo sencillo; el malo, es el que dice con complicaciones las cosas triviales.

10) Simplicidad sintáctica: oraciones simples, sin subordinadas ni oraciones secundarias. Varias oraciones simples (oración principal) son preferibles a una sola con oraciones secundarias o subordinadas que alejan al lector de la comprensión del texto, lo confunden respecto a su significado o directamente no lo informan como corresponde.

D) – Titulares

Un buen titular debe expresar el contenido del texto al que corresponde y atraer la atención del lector hacia su tema informando sintéticamente sobre el material que encabeza.

Un titular bien construido debe poder:

- Anunciar y resumir la información que va en la noticia.
- Convencer de que lo que se cuenta es interesante.
- Evadirse de la propia información que resumen, cobrar vida propia.
- Despertar el interés del lector.
- Expresar en contados vocablos la esencia de un contenido informativo.
- Facilitar al lector la búsqueda de algo que le interesa.
- Lograr que una noticia se lea y, si es posible, desde el principio hasta el final.

1) La volanta

La volanta es el elemento que aparece, siempre, sobre el título. Debe ser breve (no más de 30 caracteres con espacios), ya que el sistema de carga de noticias del Portal Web no admite textos más largos. También debe situar al lector, ubicarlo rápidamente en el tema general que está por empezar a leer.

Funciones de la volanta

- a) Ubicar geográfica y ambientalmente la información.

Ejemplo:

Volanta/**CIC de Santa Lucía** (18 caracteres)

Título/**Inscripciones abiertas para cursos de Computación** (49 caracteres)

Bajada/**Hasta el viernes 10 de septiembre de 2010 hay tiempo de inscribirse. Las clases inician en octubre.** (100caracteres)

- b) Agregar y complementar a la información que brinda el título.

Ejemplo:

Volanta/**Cursos de Computación gratuitos** (31 caracteres)

Título/**Inscripciones para cursos en el CIC de Santa**

Lucía (50 caracteres)

Bajada/**Hasta el viernes 10 de septiembre de 2010 hay tiempo de inscribirse. Las clases inician en octubre.** (100caracteres)

2) El título

El título es el elemento principal del titular y tiene una función doble: informar y atraer. No debe extenderse más de 50 caracteres con espacios y debe ser un texto lleno de sentido para que cualquiera que lo lea sepa, sin más aclaraciones, cuál es el tema particular del que trata la noticia.

Clasificación de los títulos:

a) Títulos informativos:

- Explican el hecho sin rodeos.
- Siempre llevan un verbo.
- No emiten opiniones ni juicios de valor.

Ejemplo:

Volanta/**Producción Agrícola** (19 caracteres)

Título/**El Gobierno ampliará la indemnización por granizo** (47 caracteres)

Bajada/**El beneficio será para quienes puedan comprobar daños, en su producción, por más del 35 por ciento.** (99 caracteres)

b) Títulos temáticos:

- Sólo enuncian el tema de la información.
- No aportan más datos que el esencial.
- Pueden o no llevar un verbo.
- Son cortos y poco atractivos porque el tema atrae por sí solo.
- En estos casos la volanta y la bajada deben aportar el resto de los datos.

Ejemplo:

Volanta/Temporal de Santa Rosa (22 caracteres)

Título/Fuerte zonda azotó a San Juan (24 caracteres)

Bajada/Fue en la tarde del martes 31 de agosto, aún se desconocen los daños materiales. No hubo víctimas. (98 caracteres)

c) Títulos expresivos:

- No aportan información sobre algún hecho, sino que evocan algo que se presume conocido.
- Pueden ser expresiones populares, títulos de libros y películas, letras de canciones, o simplemente palabras sueltas decoradas con signos ortográficos.
- A veces contienen cierta dosis de ironía.
- Son comunes también en deportes o espectáculos.

Ejemplo:

Volanta/Bicentenario nacional (22 caracteres)

Título/Despliegue albiceleste, por el sendero del Valle (49 caracteres)

Bajada/Ischigualasto fue el escenario elegido para entonar el himno en conmemoración del Bicentenario. (96 caracteres)

3) La bajada o resumen breve

- La bajada desarrolla y amplía la información del título.
- Este elemento presenta, de manera breve y clara, la noticia.
- No debe extenderse más de 100 caracteres con espacios.

Ejemplo:

Volanta/**Salud** (14 caracteres)

Título/**Descubren un nuevo estudio para prevenir infartos** (24 caracteres)

Bajada/**Puede detectar la posibilidad de ataques cardíacos y cerebrales hasta con 6 años de anticipación.** (98 caracteres)

Entre volanta, título y bajada se debe dejar claro de qué habla la noticia. No hay que repetir conceptos entre los tres titulares porque aparecen los tres juntos en la misma portada, no tiene sentido que digan lo mismo.

Anexo

Diccionario de dudas

A: es una preposición que tiene distintos usos y significados. Destino geográfico o término: Viajó a Buenos Aires; volvió a San Juan; tiempo en que sucede algo: lo llevará a la noche; modo de hacer algo: lo molió a palos; precios de las cosas: lo consiguió a \$10; situación de co-

sas o persona: Está a la derecha de Juan; móvil o fin de la acción: Compareció a pedido del fiscal; finalidad de la acción con complemento infinitivo: ¿A qué preocuparse por ese problema?

A/casos: a la noche vendrá; a cada instante; a cada momento; a causa de; a ciencia cierta; a conciencia; a condición de que; a consecuencia de; pagó a cuenta; a cuento (viene al caso); a escondidas; a excepción de; a falta de; a fin de que (para que); a fines de otoño; a la par; a la postre (al fin); a la zaga (atrás); a las mil maravillas; a medias, a medida que (al mismo tiempo que); a menos que; a pesar de que; a propósito; a punto de; a raíz de; a través de; a veces. **Sin A:** visitaron San Juan; encontraron un excelente secretario.

A donde: a y donde se escriben separadas cuando el antecedente no está explícito: Llegaron a donde ella les había indicado. ¿A dónde llegarán?

Adonde: se escribe con una sola palabra cuando el antecedente está expreso: Ese es el lugar adonde nos dirigimos.

Agregó: el verbo agregar en su tiempo pretérito perfecto simple es utilizado hasta el cansancio de los lectores, cuando existen alternativas al uso excluyente que hacen de él algunos redactores, a saber (según sea el caso): añadió, acotó, amplió, completó, sugirió, reflexionó, conjeturó, dedujo, razonó, argumentó, fundamentó, comentó, sintetizó, concluyó, finalizó.

A/ha: no debe confundirse con el auxiliar del verbo haber: **ha**, que va acompañado de un verbo: ha ido, ni viceversa. Incorrecto: a ido, viajó ha Buenos Aires.

A/hacia: no confundir **a** que se usa para significar destino geográfico o término con hacia que se utiliza para indicar dirección: En este momento viaja **hacia** Buenos Aires; se dirige hacia París.

Ante: preposición que significa adelante o en presencia de: Compareció ante el tribunal.

A/para: no utilizar **a** cuando en realidad corresponde utilizar **para**, que expresa el destino que se da a las cosas (Ver Para).

Bajo (debajo de): preposición que expresa dependencia, subordinación o sometimiento o situación inferior de una cosa o persona respecto de otra: duerme bajo el alero; está bajo las órdenes del capitán; bajo otro punto de vista; nació bajo el reinado de Carlos V; está por debajo de esa jerarquía.

Barbarismos: incorrección que consiste en pronunciar o escribir mal las palabras o en emplear vocablos impropios, a saber: acechar (esperar, vigilar, espiar) por asechar (conspirar, engañar, emboscar); asechar por acechar; acerbo (desagradable) por acervo (acumulación, conjunto); acervo por acerbo; adecuó (incorrecto) por adecuo (correcto); licúo por licuo; apaliar por paliar; a penas por apenas; através por a través; biósfera por biosfera; carie por caries; cénit por cenit; comparencia por comparencia; conceción por concesión; conección por conexión; crucifixión por crucifixión; desvastar por devastar; disgresión por digresión; en base a, por basado en, sobre la base de; endoscopia por endoscopia; exámen, imágen, certámen por examen, imagen, certamen; excento por exento; exhuberante por exuberante; hervívoro por herbívoro; hilación por ilación; hoquedad por oquedad; horfandad por orfandad; idiocinracia por idiosincrasia; ingerencia por injerencia; paradojal por paradójico; persecusión por persecución; persuación por persuasión; percusión por percusión; primar por prevalecer; privar por primar; querramos por queramos; quizo por quiso; radioactividad por radiactividad; rebalsar por rebasar; reflección por reflexión; remarcable por notable; remarcar o resaltar por subrayar o destacar; sesesión por secesión; suscinto por sucinto; vayámonos por vayámonos; verduzco por verduco (la terminación usco se escribe siempre con s salvo en blancuzco y negruzco); visicitud por vicisitud; a la sazón por todo esto (a la sazón significa en ese momento, en aquel entonces); como así también por así como también; conjuntamente por juntamente con; cualquiera sean por cualesquiera sean; de acuerdo a por de acuerdo con; de pura curiosa por de puro curiosa; detrás mío por detrás de mí; de vuelta por de nuevo, nuevamente; enjuagar las lágrimas por enjugar las lágrimas; en relación a por en relación con; hubieron problemas por hubo problemas: la primer clase por la primera clase; lapso de tiempo por lapso; media cansada por medio cansada; mucho hambre por mucha hambre; ni bien por no bien; pasar desapercibido por pasar inadvertido; respecto a por respecto de; con respecto de por con respecto a; vuelvo a repetir por repito.

Como: adverbio o conjunción, he aquí diversos usos: como no me obedezcas, no irás a la fiesta; escribe como quieras; es como su madre; como dice su tía; como no encontré la carta, no pude saber si era cierto; conozco la situación como que la viví; oyó como que alguien reía; hace como un mes que no lo veo; hace como que escribe; puedo afirmarlo, como que estuve allí; es como si hubiera estado allí (no “es como que hubiera estado allí”); como quiera que sea, yo estuve allí. **Incorrecto:** como ser por como es o como son; parece como más comprometido.

Con: preposición que denota concurrencia o compañía de personas o de cosas: con arreglo a; con destino a; con motivo de; con respecto a; con rumbo a; de acuerdo con; en relación con; junto con; con tal que lo escuche; con tal de ir es capaz de cualquier cosa; con base a lo conversado; con todo; con eso y todo; viaja con su amigo; lo logró con esfuerzo; me mira con preocupación; con ser tan astuta, no pudo evitar que la engañaran.

Conjunciones: Adversativas: pero, mas, empero, no obstante. Copulativas: y, e, o, u, ni, que, ya. Consecutivas: por lo tanto, por consiguiente. (Ver Nexos Conjuntivos).

Contracciones: No debe decirse por ejemplo llegó **a el** trabajo sino llegó **al** trabajo. Tampoco llegó **de el** trabajo sino llegó del trabajo.

De: preposición que expresa propiedad, posesión o pertenencia: la casa de Pedro; es de una fuerza increíble. Origen o procedencia: oriundo de Córdoba; llega de Brasil. Modo o manera: cayó de rodillas; lee de pie. Materia de que está hecha una cosa: de barro, de hierro, de oro. Tiempo en que sucede algo: de día, de vez en cuando. Ilación o consecuencia: de lo dicho se puede inferir. Puede equivaler a con: lo hizo de mala manera; desde: viaja de Madrid a Barcelona; para: ropa de dormir; por: lo hizo de lástima.

Desde: preposición que expresa principio referido a lugar o tiempo: va desde Buenos Aires hasta Londres; espera desde hace tres meses.

Dequeísmo: es el uso incorrecto del de que. Se usa incorrectamente con los verbos decir, informar, avisar, anunciar, comunicar, reiterar, etc. Se cae en dequeísmo cuando decimos: dijo de que, avisó de que, comunicó de que,

etc. En cambio es correcto decir: se acordó de que; se dio cuenta de que; se aseguró de que; se olvidó de que; se alegró de que.

Dijo: el pretérito perfecto simple de este verbo tiene múltiples equivalentes: afirmó, alegó, aseveró, consideró, consignó, declaró, destacó, explicó, expresó, expuso, indicó, informó, manifestó, opinó, reveló, señaló, sostuvo, etc. Existen variantes para significar con más precisión lo que se está diciendo: advirtió, alertó, confesó, confirmó, destacó, reflexionó, subrayó, marcó, remarcó, puntualizó, ratificó, recordó, reiteró, insistió, reclamó, se preguntó, desmintió, precisó, razonó, etcétera.

Donde: a donde, adonde.

En: preposición que expresa lugar, tiempo, modo o manera: vive en un caserón; llegó en otoño; salió en pijama. Otros ejemplos útiles: entró en la sala; partió en el tren; lo compré en cinco pesos; era un erudito en filosofía; en espiral; profesor en letras; en abstracto; en absoluto; en alto; en balde; en blanco; en bloque; en broma; en calzoncillos; en ciería; en colaboración; en color; en compañía; en confianza; en conjunto, en cueros; en duda; en efecto; en el acto; en especial; en fila; en fin; en firme; en general; en orden; en particular; en preparación; en resumen; en secreto; en serie; en traje de baño; en vano; en venta; en calidad de; en compañía de; en cuanto a; a favor de; en honor a; en honor de; en lugar de; en manos de; en punto a; en son de; en torna a; en torno de; en vez de; en virtud de; en vista de; hay momentos en que no razono; están en el lugar en que los puse; volverá a la hora en que canta el gallo; convinimos en que el viaje era necesario; quedó en que lo visitaría; insistió en que era así; en la medida en que; confío en que lo haga; ¿tienes inconveniente en que te ayuden?; no está de acuerdo en que compren la casa. No se usa en: por la tarde; dentro de media hora; no está interesado por; estudia el tema con profundidad/profundamente; la venta aumentará un 30%; vino con ropa de verano; siéntese a la mesa.

Entre: denota situación o estado en medio de dos o más personas o cosas: está entre la espada y la pared; queda entre nosotros. Cooperación: entre los cuatro lo haremos; entre uno y otro me confundieron. A veces equivale a para: dije entre mí: no haré lo que me pide.

Eufemismos: manifestación suave o decorosa de ideas cuya recta y franca expresión sería dura o malsonante.

Ex: ex candidato (no ex-candidato ni excandidato).

Femenino: No hay razón para decir la diputado ni la ministro: se dice la diputada, la ministra, la Presidenta (Pag. 285, Diccionario de los usos correctos del español). El juez, la jueza.

Galimatías: Lenguaje oscuro por la impropiedad de la frase o por la confusión de las ideas; confusión, desorden, lío.

Gentilicios: afgano, angoleño, argelino, asunceño, bagdadí, brasileño, costarricense, danés, eslovaco, esloveno, griego, guatemalteco, indio (no hindú), monegasco, neozelandés, puertorriqueño, surcoreano, serbio.

Hacia: esta preposición indica dirección no destino o el lugar aproximado donde está o sucede algo: miremos hacia allí; dobló hacia el norte, va hacia Buenos Aires; se encamina hacia el éxito.

Hasta: manifiesta el término de lugar, acción, número o tiempo; señala el límite de un movimiento: llegó hasta la playa; lo acompañarán hasta la entrada; luchará hasta conseguir lo que quiere; el avión puede llevar hasta doscientos pasajeros.

Hiper: significa superioridad o exceso: hiperinflación, hiperquinético.

Junto: junto a (cerca de); junto a mí, a ti, a él; dos sillas juntas; nosotros juntos lo haremos; en compañía de; en colaboración con; lo harás junto con tu hermano; hizo todo junto. No debe usarse: El Gobernador viajó junto a otras tres personas. Correcto: el Gobernador viajó junto con otras tres personas. Es incorrecto usar junto como adverbio: pon eso allí junto, fue junto a él (fueron juntamente, a la vez).

Latinas: *a posteriori* (después), *a priori* (antes), *ad hoc* (con ese fin u objeto), *ad referéndum* (a condición de ser aprobado por), *alter ego* (otro yo), *casus belli* (motivo de guerra), *de facto* (de hecho), *ex profeso* (a propósito), ídem (el mismo, lo mismo), *in fraganti* (con las manos en la masa), *ipso facto* (en el acto, en ese instante), *ítem* (artículo, punto), *lapsus* (error

cometido), *mare mágnum* (gran cantidad de), *maximum* (límite superior al que se puede llegar), *memorandum* (comunicación escrita), *minimun* (límite inferior al que se puede llegar), *modus vivendi* (forma de vida, norma de conducta), *motu proprio* (por propia voluntad), *non sancta* (de mal vivir, no grata), *per se* (por sí mismo), *prima facie* (a primera vista), *quid* (el qué o razón de algo), *quórum* (número necesario para sesionar o lograr acuerdos), *rara avis* (persona rara), *sic* (textual), *sine qua non* (condición sin la cual no), *status quo* (estado de cosas actuales), *sui géneris* (de esa especie o género), *summun* (lo sumo, el colmo), *Tedeum* (solemne celebración religiosa que precede actos patrióticos), *Te Deum* (Nombre de un himno dirigido a Dios), *ultimatum* (última palabra, resolución comunicada), *urbi et orbi* (para la ciudad y para el mundo, a todas partes), *ut supra* (como arriba), *vade retro* (fuera de aquí), *verbi gratia* (por ejemplo).

Nexos conjuntivos: relacionan oraciones principales y subordinadas, oraciones independientes unas con otras y también el final de un párrafo con otro. Existen distintos tipos de nexos conjuntivos o conectores: a) De unión: Además; por otra parte; por otro lado; de igual modo; por su parte; a su vez; asimismo; también; al mismo tiempo; sumado a ello; en todo caso; de la misma manera; paralelamente; simultáneamente, a continuación; en este caso; mientras; b) De causa: por esta razón; a causa de; debido a ello; por lo dicho; por lo que antecede; ya que; puesto que; dado que; porque; pues; c) De consecuencia: en consecuencia; por consiguiente; en atención a; consecuentemente; consiguientemente; por lo tanto; atento a lo expuesto; como resultado de; tan es así; por todo ello/esto; d) De oposición: en cambio; no obstante; sin embargo; aunque; aun cuando; contrariamente; pero; empero; mas; a pesar de; pese a ello; en oposición a ello; opuestamente; en contraste con; en otro orden de cosas; e) De referencia: con referencia a; en respuesta a; con respecto a; respecto a; con todo; si bien; a todo esto; e) De explicación: en efecto; efectivamente; es decir; esto es; por ejemplo; según...; en realidad; en verdad; objetivamente; lo cierto es que; ciertamente; verdaderamente; realmente; evidentemente; mientras tanto; entre tanto; f) De finalidad: con este fin; a fin de; con tal objeto; con tal propósito; a estos efectos; de acuerdo a; en vista de; visto (esto); conforme a; en procura de; g) De resumen: en resumen; en síntesis; en definitiva; en última instancia; en conclusión; en otras palabras; es decir, o sea; resumiendo; en otros términos; en forma sumaria; concretamente.

Para: no debe usarse en lugar de a. Preposición que expresa destino que se da a las cosas: la carta es para vos. Finalidad de la acción: estudia para conseguir un título. Con dirección a: salgo para tu casa. Plazo determinado: dejé para mañana lo que debía hacer hoy. Proximidad de algún hecho: esos libros son para donarlos. Uso que conviene a cada cosa: es una tela buena para pantalones.

Por: encabeza el complemento agente en las oraciones pasivas: fue leído por el sacerdote. Duración o tiempo aproximado: se ausentó por diez días. Lugar: camina por la calle. Causa: no vino por la lluvia. Modo: vende la ropa por mayor. Medio: llaman por teléfono. Precio o cuantía: vendió la casa por 50 mil pesos. Equivale a en busca de: va por el premio. A favor de: votaron por ese partido. En lugar de: yo lo haré por él. En concepto u opinión de: pasa por bueno. En calidad de: me tomó por tonto.

Por qué: se utiliza para pregunta, exclamación o giro enfático. ¿Por qué actuó así?; nunca sabremos por qué actuó así.

Porque: es la respuesta a por qué.

Porqué: sustantivo que significa motivo, razón, causa, fundamento. Hoy sabremos el porqué de su conducta.

Por que (No es muy común): por que sin acento equivale a por el cual, por la cual, por los cuales, por las cuales. Estas fueron las razones por que (por las cuales) decidió viajar sin avisar.

Plural: atelier-ateliers; boomerang-boomerangs; carnet-carnets; cassette-cassettes; chalet-chalets; film-films; slogan-slogans.

Pre: preescolar (no pre escolar ni pre-escolar); preelectoral; preeminencia; prelanzamiento.

Preposiciones: a, ante, con, contra, de, desde, en, entre, hacia, mediante, para, por, si, según, so, sobre, tras.

Pronombres: (Ver A).

Queísmo: además de ser opuesto a dequeísmo, en este caso por el uso del **que** cuando debe utilizarse el **de que**

(incorrecto: se acordó que; se dio cuenta que; se aseguró que; se olvidó que; se alegró que; me aseguró que) también implica el uso desmesurado del *que*, cuando pueden redactarse frase u oraciones cortas que eviten el uso excesivo del pronombre relativo *que*.

Quien/Qué: el pronombre relativo *quien* se refiere siempre a personas o cosas personificadas y debe evitarse aplicarlo a cosas, animales, entes inanimados no personificados o sustantivos colectivos. Correcto: Juan es quien te llevará; el Presidente es quien lo recibirá. Incorrecto: Juan es el que te llevará, el Presidente es el que lo recibirá. Correcto: Los animales, que muchas veces acompañan al hombre. Incorrecto: Los animales, quienes muchas veces acompañan al hombre. Correcto: Los médicos, que hoy celebran su día, no atenderán por la mañana. Incorrecto: Los médicos, quienes hoy celebran su día, no atenderán por la mañana. Cuando el antecedente está expreso, es redundante utilizar *quien* y más conveniente usar el relativo *que*. Quien se refiere siempre a un antecedente tácito, implícito e indefinido. Correcto: El diputado, que ayer votó la ley... Incorrecto: El diputado, quien ayer votó la ley...

República Argentina: República es sustantivo y Argentina es adjetivo, por eso, cuando se quiere sustantivar el vocablo Argentina debe decirse La Argentina. La Academia Argentina de Letras (A.A.L.) considera un barbarismo el uso del adjetivo solo (Argentina) para nombrar a nuestro país.

Según: es una preposición que denota relación de conformidad entre una cosa y otra: Actúa según las circunstancias; según aseguró el funcionario.

Sin: preposición que expresa privación o carencia de algo: Está sin trabajo; vino sin su hijo.

Si no: conjunción condicional y también adverbio de negación: No te podré llevar si no llegás a tiempo (negación); Si no conseguimos esto, haremos esto otro (condicional).

Sino: es una conjunción adversativa que se usa para contraponer un concepto negativo a otro positivo; también denota la idea de excepción; equivale a pero, por el contrario, antes bien, solamente, tan solo, salvo.

Sobre: preposición que expresa elevación: Dejé el libro sobre la mesa. Tema de que se trata: Habló sobre econo-

mía. Proximidad o inmediatez: Está siempre sobre ellos; el enemigo ya está sobre la ciudad.

Super: un super hombre; supermercado; el super.

Súper: la pasamos súper; nafta súper.

Ticket: tique, billete, boleto, recibo, factura.

Tras: preposición que expresa el orden en que siguen unas cosas a otras: Va tras la fortuna de su padre; fue tras él todo el tiempo; la casa quedaba tras la sierra.

Vulgarismos: son errores o vicios idiomáticos bastante frecuentes en el habla vulgar (vulgo), a saber: a cuenta de (incorrecto) en cambio de por cuenta de (correcto); agarrar por tomar, asir, levantar; la que por cuando; a que por para que; a la mejor por a lo mejor; a poco por poco, casi; a pretexto de por con el pretexto de, bajo el pretexto; a virtud de por en virtud de; al ojo por a ojo; ambos dos por ambos; arriba por encima de; calcamonia por calcomanía; casi por casi; con mí por conmigo; con mí mismo por conmigo; con motivo a por con motivo de, debido a, puesto que, ya que, porque, pues; con todo y eso por con todo, a pesar de todo; contra más por cuanto más, pues; de seguro que por seguro que; delante de mí por delante de mí; en cuanto que por en cuanto; a favor mío por a mi favor, en mi favor; en lo que por mientras, cuando; en tal caso por en ese caso, en todo caso; enfrente de mí por frente a mí; maldecido por maldito; haiga por haya; ir a lo de por ir a casa de; la han bendito por la han bendecido; las otras noches por la otra noche; lo más por muy; los más por la mayor parte; los otros días por el otro día, días pasados; más nada por nada más; más nadie por nadie más; más que por aunque, por más que; mayormente por mucho más, principalmente; menos peor, menos mejor por mucho peor, mucho mejor; mucha mayor por mucho mayor; mucho gusto de conocerlo por mucho gusto en conocerlo; muy mucho por mucho más; nadie de nosotros por ninguno, ninguna; no más por sólo.

Fuentes consultadas

- Manual de Estilo y Ética Periodística del diario La Nación. Bueno Aires. Editorial: Espasa. 1991.
- Manual de Estilo de diario Clarín. Buenos Aires. 1997.
- Manual de Estilo de Diario El Zonda. Lic. Elio Noé Salcedo. San Juan. 2004.
- Libro de Estilo de diario El País. España. 2002.
- Diccionario de los usos correctos del español. María Luisa Olsen de Serrano Redonet y Alicia María Zorrilla de Rodríguez. Se sustenta en apuntes y transcripciones de clases a las que asistió la autora en la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan.
- Corrección de Estilo: normas básicas, de Margarita Mizraji, Mirta Stern, Viviana Ackerman y Enrique Melone y el reportero profesional, Julian Harris y Stanley Johnson. Se sustenta en apuntes y transcripciones de clases a las que asistió la autora en la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan.
- David Antón Asensio, Asesor en Internet y Marketing Online. 2007

Capítulo V

Establecimiento de un Sistema de seguimiento, control y evaluación de contenidos

¿Y ahora qué? Sistema de seguimiento, evaluación y control

Para mejorar y pulir el aspecto de calidad de contenido y de mejora en la periodicidad, ambos ítems del nivel 6 propuestos como meta a alcanzar en este trabajo, se debe poner en marcha un sistema de seguimiento, evaluación y control. Ahora bien, aquellos dos aspectos deben ser separados para poder conseguir resultados adecuados.

La calidad de contenidos puede evaluarse, seguirse y ser controlada a través de la mirada de una persona que cumpla con los conocimientos del área y a la que se le asigne esa tarea; es decir con el recurso humano. Esta persona, a la que se llamará **Tutor**, tendrá la tarea de:

- hacer un seguimiento de los contenidos de manera semanal en todo el Portal Web, a través del Front del sitio.
- realizar el seguimiento de contenidos a través del Panel de Administración, mediante el cual puede saberse de manera certera el nombre del usuario-operador, fechas de carga, opciones de publicación, etc.
- con este monitoreo el tutor puede formarse un esquema de situación de cada uno de los operadores y del conjunto para luego establecer acciones del tipo correctivas (cursos, tutoriales específicos, etc.).
- una vez detectadas ciertas falencias, carencias, errores, el tutor se pondrá en contacto con el operador de carga en cuestión y, de manera personalizada, ambos acordarán la mejora del contenido.

El trabajo del Tutor

El soporte que el tutor brindará al responsable de carga para mejorar su performance puede darse de manera te-

léfónica; personalmente; a través del correo electrónico; mediante el uso del chat; e incluso puede crearse un Espacio de Ayuda a través de un foro en el que las dudas de uno pueden ayudar a otros.

Para este último caso habría que crear la Mesa de Ayuda de manera oficial, implementada a través de un espacio al que tengan acceso los operadores de carga, el *Webmaster* y el tutor. El sistema del Portal se utilizará como plataforma de esta modalidad.

El trabajo del tutor podrá considerarse también como el más indicado para identificar problemas comunes entre los usuarios de carga, referidos a contenidos y al uso del Sistema del Portal. Esto le permitirá proponer cambios en el Sistema del Portal, mejoras en cuanto a lógicas de lecturas, plantear otros niveles de visibilidad, formular estrategias para capacitar a nuevos grupos de operadores de carga (cursos, documentos de información, FAQ's en línea, tutoriales digitales, etcétera).

El aspecto de la periodicidad

En cuanto al objetivo de la periodicidad que se había propuesto de aumentar la frecuencia de carga de noticias y documentos en el Portal Web a una carga cada 10 días (Nivel 6), como mínimo, el seguimiento, evaluación y control puede realizarse sin la presencia de un tutor y a través de ciertas implementaciones en el *Back End* del Sistema, es decir, en el Panel de Administración.

¿Cómo? El Sistema podría avisarle al *Webmaster* del Portal que cierto usuario-operador no carga hace más de 10 días; el *Webmaster* o el sistema, de manera automática, envía al usuario mediante correo electrónico un aviso de

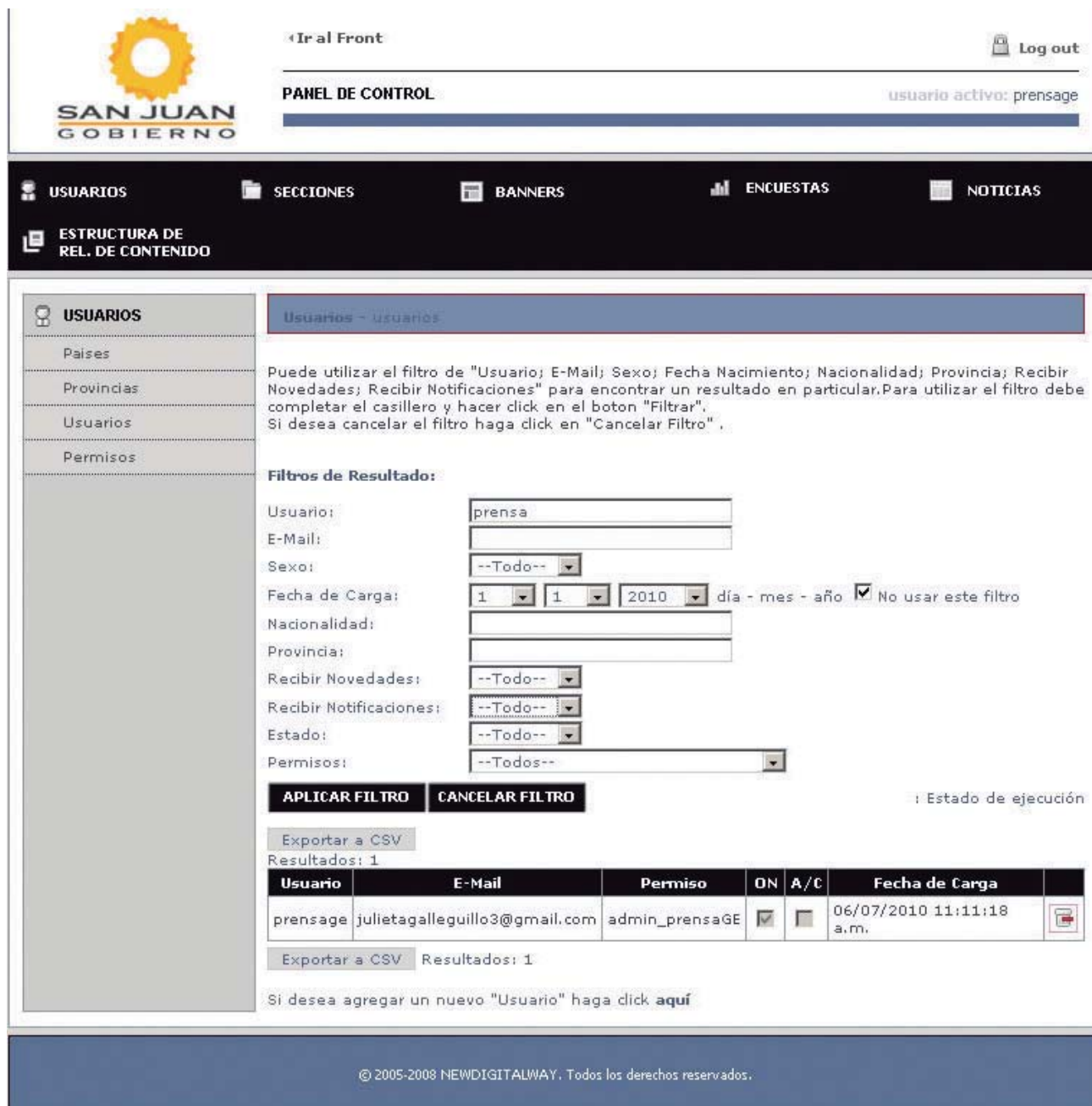
alerta. Si al cabo de cierto tiempo el sistema sigue sin registrar actividad en el panel del usuario, se envía un alerta al encargado o superior del área para que tome las medidas correspondientes.

Actualmente el Sistema del Portal brinda la información para que se elaboren estadísticas de uso, actividad, de carga, altas, etcétera, pero es necesario modificarlo para que el envío de alertas a los usuarios se realice de manera automática y para que el *Webmaster* pueda:

- hacer un seguimiento de la actividad de los usuarios de carga y sus modificaciones a través del Panel de Administración.

- revisar los alertas que se produzcan y ponerse en contacto con los usuarios-operadores para ver (de manera personalizada) los motivos de inactividad.
- generar esquemas de situación de cada uno de los operadores de carga y detectar posibles falencias de su desempeño.
- realizar estadísticas de uso (internas) para cada una de las áreas del Portal.
- introducir mejoras en el Sistema del Portal de acuerdo con las falencias detectadas y errores comunes del grupo de carga y otros requerimientos que puedan surgir.

Tal como está desarrollado el Panel de Administración del Sistema, el módulo Usuarios se ve así:



[Ir al Front](#) Log out

PANEL DE CONTROL: usuario activo: prensaage

USUARIOS SECCIONES BANNERS ENCUESTAS NOTICIAS

ESTRUCTURA DE REL. DE CONTENIDO

USUARIOS

- Paises
- Provincias
- Usuarios
- Permisos

Usuarios - usuarios

Puede utilizar el filtro de "Usuario; E-Mail; Sexo; Fecha Nacimiento; Nacionalidad; Provincia; Recibir Novedades; Recibir Notificaciones" para encontrar un resultado en particular. Para utilizar el filtro debe completar el casillero y hacer click en el boton "Filtrar". Si desea cancelar el filtro haga click en "Cancelar Filtro".

Filtros de Resultado:

Usuario:
 E-Mail:
 Sexo:
 Fecha de Carga: día - mes - año No usar este filtro
 Nacionalidad:
 Provincia:
 Recibir Novedades:
 Recibir Notificaciones:
 Estado:
 Permisos:

Estado de ejecución

Resultados: 1

Usuario	E-Mail	Permiso	DN	A/C	Fecha de Carga
prensaage	julietagalleguillo3@gmail.com	admin_prensaage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	06/07/2010 11:11:18 a.m.

Resultados: 1

Si desea agregar un nuevo "Usuario" haga click [aquí](#)

© 2005-2008 NEWDIGITALWAY, Todos los derechos reservados.

Se propone que se implementen nuevos ítems que expongan mejor la actividad de los usuarios-operadores y que permitan el seguimiento y control.

En los campos del formulario podría incluirse:

Correo electrónico del Responsable del Área: mail de la persona encargada del ministerio, secretaría, dirección, que se considera el responsable de la publicación

Cantidad de alertas recibidos en el último bimestre tanto el usuario como el responsable del Área

Notificación al tutor: esto es si por el historial del usuario (por ejemplo, demasiado tiempo entre una y otra publicación), es necesario notificar al tutor que es el que está más en contacto con el usuario-operador.

Además en el cuadro de resumen de datos podría incluirse los siguientes ítems:

Última fecha de publicación (Últ. F. Publicación): aquí se haría visible la última fecha en que el operador publicó una noticia y se visualizó en el Front del Sitio (ya puede haber cargado pero no publicado).

Alerta I: aviso enviado pasado los 12 días de inactividad (se determinó en al menos una publicación cada

10 días, para alcanzar el Nivel 6 (propuesto como promedio de carga)

Alerta II: aviso enviado pasado los 15 días (cuando tanto el aviso del sistema como el contacto del *Webmaster* no dieron resultados)

El desarrollo de estos nuevos campos podría mostrarse de la siguiente manera:

USUARIOS

Países

Provincias

Usuarios

Permisos

Usuarios - usuarios

Puede utilizar el filtro de "Usuario; E-Mail; Sexo; Fecha Nacimiento; Nacionalidad; Provincia; Recibir Novedades; Recibir Notificaciones" para encontrar un resultado en particular. Para utilizar el filtro debe completar el casillero y hacer click en el boton "Filtrar". Si desea cancelar el filtro haga click en "Cancelar Filtro".

Filtros de Resultado:

Usuario: prensa

E-Mail:

Sexo: --Todo--

Fecha de Carga: 1 1 2010 día - mes - año No usar este filtro

Nacionalidad:

Provincia:

Recibir Novedades: --Todo--

Recibir Notificaciones: --Todo--

Estado: --Todo--

Permisos: --Todos--

APLICAR FILTRO CANCELAR FILTRO

Exportar a CSV

Usuario	E-Mail	Permiso	ON	A/C	Fecha de Carga	Últ. F. Publicación	Alerta I	Alerta II
prensage	julietagalleguillo3@gmail.com	admin_prensage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	06/07/2010 11:11:18 a.m.	07/10/2010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Exportar a CSV Resultados: 1

Si desea agregar un nuevo "Usuario" haga click [aquí](#)

© 2005-2008 NEWDIGITALWAY. Todos los derechos reservados.

Comentarios

Teniendo en cuenta los avances obtenidos con el Curso de Capacitación a los operadores de carga y dando por sentado el uso Sistema de seguimiento, evaluación y control de los contenidos que se publican en el Portal Web del Gobierno de San Juan, pueden lograrse objetivos más ambiciosos.

- 1- La calidad de contenidos puede evaluarse, seguirse y ser controlada a través de un Tutor que cumpla con los conocimientos del área y que lleve adelante un monitoreo y control sobre la actividad de cada uno de los usuarios de carga, a través de foros, ayudas personalizadas, soporte mediante el chat, etcétera.
- 2- La modificación del sistema informático para enviar una serie de alertas, avisos, a los usuarios de carga y sus superiores, a fin de controlar mejor la periodicidad en las publicaciones.

El monitoreo tanto del Tutor como del *Webmaster* en el Panel de Administración pueden generar un esquema de situación de cada uno de los operadores y del conjunto para luego establecer acciones del tipo correctivas (cursos, tutoriales específicos, etc.); formular estrategias para capacitar a nuevos grupos de operadores de carga (cursos, documentos de información, FAQ's en línea, etc.); realizar estadísticas de uso (internas) para cada una de las áreas del Portal; introducir mejoras en el Sistema del Portal de acuerdo con las falencias detectadas y errores comunes del grupo de carga y otros requerimientos que puedan surgir.

Ambas actividades sobre la calidad de los contenidos y la periodicidad de publicación, trabajando en conjunto, podrían generar una sinergia de calidades en la que los resultados se verían a corto plazo y con las expectativas esperadas.

Capítulo VI

Impacto de la intervención sobre la calidad media de los contenidos del Portal Web de la Provincia

Cambios efectuados en el Portal Web de San Juan

Para comenzar a detectar falencias en el tratamiento de textos e imágenes en el Portal Web de San Juan Gobierno se supervisaron todas las aéreas que integran el Portal y se detectaron no sólo fallas de los operadores de carga sino también errores de sistema que pueden solucionarse, en algunos casos fácilmente y en otros llevó una mayor dedicación. En ese repaso exhaustivo por el Portal se elaboró un diagnóstico que enumera cada una de las falencias que el portal de San Juan presentaba a julio de 2010. (Diagnóstico especificado en el capítulo II).

En este diagnóstico se expresan breve pero exhaustivamente los aspectos que se cree conveniente mejorar en el Portal Web de la provincia de San Juan <http://www.sanjuan.gov.ar> o www.sanjuan.cfired.org.ar. Aunque muchas de estas modificaciones no son, ni serán, factibles por el momento, por razones que escapan a este análisis, es de suma importancia tenerlas en cuenta para un futuro. A continuación se detallan los cambios y mejoras efectuadas en el Portal, al margen de la capacitación para mejorar los contenidos textuales y gráficos.

Revisión general del Portal

1. Identificación del sitio, tiempo y espacio

Se elaboró e implementó un ícono de acceso (llamado favicon) que está visible en la pestaña del navegador (y en la barra de direcciones), ya sea Internet Explorer o Mozilla Firefox, para identificar rápidamente que el sitio al que se está accediendo es el de San Juan. El ícono está

formado por el sol que acompaña a la leyenda San Juan Gobierno en el banner superior del portal, adaptado como ícono acceso, ya que es la imagen oficial.

Se realizaron cambios de base en el pie de página del Portal y se colocaron más visible la fecha, la provincia y el país, puesto que por la universalidad que da este medio electrónico, hay que ubicar espacial y temporalmente al usuario. Estos datos deben estar siempre en el Portal en un lugar fácilmente reconocible y se ubican en el pie.

2. Primer menú superior o Menú Temático

(Botón) Inicio

Se unificaron criterios: Las plantillas de Noticias de Gobierno y Destacados, que encabezan el bloque central de la portada, debían tener visible título y bajada o sólo título pero con un criterio de redacción unificado. Se unificó ese criterio en las noticias ya existentes capacitando a los operadores de carga para mantener este criterio.

Cuadros destacados: se redujo la cantidad de cuadros destacados de portada. En julio había diecisiete notas, lo ideal era un número par para evitar el blanco o vacío que se produce al final a la derecha. Se llevó a doce o catorce notas dependiendo del flujo de información actualizada. Teniendo en cuenta los tamaños de los cuadros y la diversidad de monitores, lo ideal era que el usuario no deba hacer uso excesivo del *scroll* del navegador.

Conozca San Juan

Para los titulares de la parte inferior se adoptó como criterio de redacción una determinada cantidad de caracte-

res para que todas las noticias tengan la misma extensión y se mejoró la estética de esta sección. Esto fue parte del curso de capacitación dictado a operadores.

San Juan su Ambiente

Para los contenidos de estas secciones, se realizaron reuniones con los operadores de carga para lograr que utilicen este sistema y publiquen las noticias, informes y documentos que ellos consideren que también pueden integrar cada una de las páginas, sugiriendo esto al *Webmaster* del Portal quien es el que habilita la publicación en estas secciones temáticas.

3. Segundo menú superior o Menú de herramientas Atlas de San Juan

Se eliminó el Atlas del segundo menú superior porque no tiene relación con los demás ítems que integran ese menú. Guía de trámites, Ir a *webmail* y *Login* usuarios son servicios estrictamente del portal y el Atlas es un servicio más bien de información general. Además el Atlas ya estaba como un *banner* destacado en el menú de la derecha.

4. Menú de la izquierda o principal

Todas las sugerencias que se hicieron en esta área no son posibles por el momento debido a las falencias de operación técnica que impiden modificaciones urgentes.

Mejorar la legibilidad del menú

El menú de la izquierda está integrado por varios ítems, lo que lo convierte en un menú complejo para la lectura. Por esta razón se cree conveniente separar la cuadrícula del menú, dejando más aire o blanco entre los ítems. También sería interesante agregar efectos en el *hover*, es decir cuando se pasa el *mouse* por encima.

Evitar las mayúsculas

Con este mismo objetivo de mejorar la legibilidad es conveniente pasar los textos de los ítems del menú a minúsculas, para airear aún más el listado y agilizar la lectura. Las mayúsculas no son convenientes en listas de navegación o enumeraciones; sólo deben utilizarse en cartelera o titulares, pero sólo si es estrictamente necesario.

Menú desplegable

Habría que elaborar una cuadrícula para el menú desplegable que se deriva de cada ítem del menú de la izquierda. También sería conveniente eliminar el sistema de signos + o - que indican si el menú es desplegable o no y reemplazarlo por negritas, diferencia de tonalidades, tamaños de letras, fondos de color, etc. Definir una forma de lectura rápida y de fácil acceso para el usuario.

Enlaces

Algunos ítems de este menú llevan a otro sitio, fuera del Portal. En caso de que el enlace lleve a otro sitio se debería primero presentar en el mismo sitio y luego enlazar con un Ir al sitio Web de... (Por ejemplo: en el caso de Poder Judicial o Poder Legislativo).

Hay casos en que un *banner* o *link* lleva a un sitio fuera del portal, pero no se abre en ventana aparte (*_blank*) y luego no hay manera de volver al Portal de Gobierno (esto sucede en Guía de Trámites, por ejemplo).

Enlaces a documentos

Varios ítems del menú principal abren un documento de Word (.doc) o un documento PDF (.pdf). Al igual que en lo anterior, debería avisarse al usuario que está por acceder a un documento que no es xhtml; es decir, ingresar a un sitio donde se informe de la descarga y allí poner la leyenda descargar/abrir documento (ejemplo: es el caso de "Autoridades" u "Organigrama").

Sugerencia: colocar estos contenidos en HTML con la opción de descarga.

No es conveniente la descarga de archivos, sin previo aviso, porque existen antivirus o filtros que no permiten a usuario descargarlos y al no haber otra opción, este se queda sin poder acceder a la información.

Mejorar la navegabilidad

El Portal no tiene buena navegabilidad ya que no está dentro la opción volver o ir a que permiten al usuario visitar las páginas a su antojo, y no según una estructura rígida y un tanto complicada. Este será un tema a resolver con la programación del sistema.

5. Menú de la derecha o Menú de Banners

Reagrupación de *banners*

Se reagruparon los *banners* entre sí y se redujo el número de cuadros a ocho, unificando el número con la cantidad de cuadros de noticias destacadas para mejorar la estética. Para ello se realizó un análisis de agrupación recabando datos sobre los *banners* más visitados. Se organizó esta información y en base a ello se reagruparon los organismos según su fusión y utilidad. Además de los banners que estaban, agregamos otros que estaban ausentes pero son necesarios para completar el acceso a todos los organismos de relevancia de la provincia.

6. Pie de página

El uso de Internet en la difusión de contenidos tiene la particularidad de ser universal, actual, e inmediato, por lo tanto es necesario determinar siempre el tiempo y lugar de un sitio/portal en Internet. En este caso al leer el antiguo pie de página no se sabía si se trataba de un sitio en San Juan de Puerto Rico o de Argentina; además la fecha actual debe estar visible ya que esto le da actualidad y dinamismo en el contenido, la fecha ubica al usuario y le da la sensación de que está navegando un portal actualizado.

El **contacto** es uno de los accesos más importante de todo sitio Web y debe estar visible siempre. El pie de página es utilizado para recordarle al usuario el organismo o institución al que pertenece el sitio que acaba de navegar, ya que generalmente uno se encuentra con el pie de página luego de revisar todo el resto. Es por esto que se ha colocado en el pie de página la leyenda: Sitio Oficial del Gobierno de San Juan, teléfono, dirección postal, año, país, etcétera.

7. Portada – Bloque central

Aspectos generales

Envío e impresión de artículos

El envío de artículos por correo electrónico daba error, no funcionaba en el noventa por ciento de los casos. La impresión de artículos, tampoco, el texto a imprimir se transforma en texto plano pero no lo imprimía automáticamente como debía ser. Este problema se solucionó y ambos links cumplen su función específica.

Información

En la mayoría de los ministerios, secretarías, direcciones y otros organismos faltaban datos de teléfonos, dirección, personal a cargo, sitio web propio, correos electrónicos, etc. Se completaron estos datos elaborando un sistema de información constante que permite al *webmaster* estar al tanto de cada cambio que surge en materia de contactos y autoridades.

Uso de siglas y abreviaturas

Era excesivo el uso de siglas y abreviaturas y en la mayoría de los casos no se aclaraba a qué hacían referencia, lo que confundía al visitante del sitio. Se modificaron la mayoría de estos textos y los que no se pudieron modificar quedaron pendientes para cuando se solucionen las falencias técnicas que impiden la actualización de datos a ese nivel.

Páginas que no son HTML

Se modificaron aquellas páginas que directamente descargaban un DOC o un PDF, y se reemplazaron por hipertexto, para que el visitante pueda acceder al contenido de manera *online*; con la descarga como opción (caso de Organigrama, Autoridades).

Sugerencia de mejora más específica a futuro: Aunque se trata de documentos cuya actualización puede resultar un poco engorrosa para la estructura de trabajo que tienen los administradores del portal actualmente, se propone que los responsables de carga elaboren un resumen en no más de cuatro líneas sobre esas actualizaciones, que lo coloquen en el portal y agreguen un *link* que lleve al usuario a la lectura o descarga del documento completo.

Segundo diagnóstico del Portal Web de San Juan

(Desarrollado en diciembre de 2010)

Aclaración: Este segundo diagnóstico es la contraparte y actualización del primer diagnóstico realizado en julio del mismo año.

El segundo diagnóstico del Portal Web de San Juan Gobierno, realizado seis meses más tarde que el primero, arrojó datos interesantes. De los nueve ministerios, dos secretarías y diecinueve municipios, ahora ocho ministerios, dos secretarías y nueve municipios hacen uso del

Portal. El flujo de información creció en un doscientos por ciento, se corrigieron los rótulos, datos de contacto y páginas de inicio, se actualizó la información estática y se unificaron criterios de carga. Aumentó notablemente el uso de imágenes, infografías y logos para ilustrar noticias o artículos. Mejoró la redacción y el estilo. Se hicieron accesos directos a mini sitios que antes estaban vacíos y ahora muestran información útil para el ciudadano. Los medios de comunicación locales comenzaron a replicar noticias cargadas en el Portal, en sus respectivas publicaciones. El cincuenta por ciento de los operadores presentó un significativo cambio favorable en cuanto a la periodicidad y calidad de la carga de los contenidos en el Portal Web de Gobierno, la primera semana. El resto se fue acomodando y al cabo de un mes los treinta operadores introducían contenidos en el sistema. A mediados del 2010 el promedio de calidad era de tres puntos, identificando a un seis como puntaje ideal para lograr antes de fin de año. Seis meses después, al concluir el tiempo estimado para realizar este trabajo, hay un promedio de cinco puntos y en algunos casos se supera ampliamente el seis del puntaje ideal. En conclusión, se puede decir que se logró el objetivo mejorando tanto la calidad de los contenidos como la periodicidad que rige la carga. Si bien queda aún mucho por hacer y nuevos operadores por instruir, los resultados son ampliamente favorables.

Capítulo VII

Conclusiones

Como reflexión sobre las tareas realizadas se puede concluir con un balance favorable. Tras un primer diagnóstico que arrojaba un bajo índice de periodicidad en la carga y calidad de contenidos en el Portal Web de Gobierno, hoy se puede decir que, con el equipo de la Coordinación de Gobierno Electrónico, se han superado ampliamente las expectativas en relación a los objetivos fijados.

Se dictó un curso de capacitación a treinta operadores de carga que obtuvo buenos resultados, se desarrolló un Manual de Estilo del Portal que favorece el correcto uso del sitio con amplios alcances. Fue mejorada la estética y funcionalidad del Portal con nuevos diseños, criterios textuales y gráficos y agrupación de material, acordes con las necesidades del usuario. Se elaboró, también, un Sistema de Seguimiento que permite analizar la carga de contenidos en el portal y movilizar las áreas menos dinámicas para conseguir un equilibrio en las mini páginas.

Además se cree oportuno el momento para proponer algunas tareas a desarrollar a futuro en el Portal Web de la Provincia. Luego del esfuerzo realizado durante seis meses es fundamental que el equipo de Gobierno Electrónico continúe con la línea de trabajo ya implementada y desarrolle un segundo curso de capacitación para captar nuevos operadores y lograr un cien por ciento de las áreas cargando contenidos, como así también reforzar los conocimientos ya dictados a los treinta operadores que participaron de la primera edición del curso. También resulta conveniente recomendar la actualización constante del Manual de Estilo, sobre todo en la sección de dudas comunes que se irá incrementando y fortaleciendo a medida que surjan nuevos operadores con nuevas inquietudes.

Finalmente, puede decirse que este método de mejora de la producción de contenidos para Portales Web de Gobierno es aplicable a todo sistema de comunicación gubernamental digital. Partiendo de la base de un diagnóstico exhaustivo de sistema web de comunicación existente es posible detectar falencias que se superan por medio de la capacitación del personal encargado de este trabajo, proporcionándole las herramientas necesarias para mejorar su productividad. Un trabajo de seis meses en las áreas programación, diseño y contenidos permite que hoy el Portal Web de la Provincia de San Juan sea tenido en cuenta como un medio de comunicación más y no como una simple página web.

Cada intento por mejorar la calidad de la comunicación entre los gobiernos y los ciudadanos es un paso hacia el entendimiento y el trabajo en conjunto de una provincia o un municipio. El espectro de la comunicación digital institucional es tan amplio que pretender lograr abarcarlo en todas sus facetas es un arduo trabajo que todo gobierno debe practicar de manera constante.

