



Oficina de Atención al Ciudadano
y Transparencia

INSTRUCTIVO DE LENGUAJE CLARO



*Lenguaje claro como generador de
confianza y comunicación efectiva en
la atención y servicio al ciudadano*

CONTENIDO

OBJETIVO	4
Lenguaje claro	5
CAPÍTULO I	5
1.1 ¿Qué es lenguaje claro o el lenguaje ciudadano?	5
1.2 ¿De dónde surge?	6
1.3 ¿Qué permite el lenguaje claro?	7
1.4 ¿Dónde se aplica el lenguaje claro?	8
1.5 PRINCIPIO BÁSICO: el enfoque ciudadano.	9
1.6 GANA-GANA del lenguaje claro.	9
CAPÍTULO II	10
Lenguaje claro escrito	10
2. 1 ¿Cómo es el proceso?	11
2.1.1. PLANEAR	12
2. 1. 3. REVISAR	13
2.2 USE PALABRAS SIMPLES	14
2.3 USE VERBOS PARA DESCRIBIR LA ACCIÓN	16
2.4 PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL USUARIO	17
CAPÍTULO III	18
Lenguaje claro verbal	18
Tono	19
Ritmo	19



Dicción.....	19
Palabras.....	20
Volumen	20
CAPÍTULO IV	21
Lenguaje claro no verbal	21
Los ojos.....	22
El rostro.....	22
Las manos	22
La postura	22
Bibliografía	23

OBJETIVO

1

Tener una comunicación clara y sencilla con la sociedad Universitaria y la comunidad en general, con el fin de generar más interés y participación en las actividades que se llevan a cabo en la Universidad de Pamplona.

2

Producir comunicaciones y documentos con un lenguaje claro.

3

Sensibilizar e instruir sobre lenguaje claro al interior de la Universidad de Pamplona como institución de educación superior.





CAPÍTULO I

Lenguaje claro

1.1 ¿Qué es lenguaje claro o el lenguaje ciudadano?

Es la expresión simple, clara y directa de la información que los lectores (ciudadanos) necesitan conocer. Hablar en lenguaje sencillo significa comprometerse como funcionario y como Entidad a generar comunicaciones simples de tal manera que quienes las reciban comprendan fácilmente lo que se dice o escribe, siendo conscientes de la responsabilidad y el impacto positivo que el buen ejercicio de esta práctica ocasiona en la Ciudadanía y en las Instituciones. (Ministerio de Hacienda)

En otras palabras, el lenguaje ciudadano comunica a los ciudadanos lo que necesitan saber con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas. El lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, tampoco es escribir “para que todos entiendan” pues su propósito principal es formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita. (Secretaría de la Función Pública, 2004)

1.2 ¿De dónde surge?

La iniciativa de lenguaje ciudadano surge de una práctica internacional caracterizada por el uso de un lenguaje simple y claro en los documentos del gobierno, sobre todo los que se dirigen a los ciudadanos, dentro de los países más destacados se encuentran:

1

Suecia lleva más de 30 años impulsando la comunicación efectiva entre la administración pública y la sociedad, mediante el uso de un lenguaje simple y comprensible.

2

Con el propósito de mejorar la comunicación y las normas que los ciudadanos debían acatar, en **Estados Unidos**, durante el gobierno de Bill Clinton, se estableció un mandato presidencial, a partir del cual el gobierno inició el camino hacia un lenguaje comprensible.

3

En **Reino Unido** han trabajado en la simplificación del lenguaje usado en las distintas normas y trámites, y también han impulsado el uso del Lenguaje Claro dentro de las páginas web gubernamentales.

4

En **Australia** se desarrolló una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos, en la cual buscaron simplificar formatos y normativas.

5

México fue el primer país de habla hispana en impulsar a nivel gubernamental el uso del Lenguaje Claro, con lo cual se buscó facilitar la interacción entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía.



1.3 ¿Qué permite el lenguaje claro?

- 1 Promover la transparencia y el acceso a la información, lo que genera credibilidad en las decisiones de la Universidad de Pamplona
- 2 Reducir la corrupción y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas
- 3 Reducir la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja
- 4 Permitir que el ciudadano entienda a la institución para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios
- 5 Fortalecer el acercamiento entre los ciudadanos y la institución.
- 6 Promover la celeridad y efectividad de los procesos institucionales y administrativos
- 7 Fortalecer el entendimiento, promover y democratizar el acceso a la información pública.
- 8 Disminuir las dudas, quejas y consultas
- 9 Producción de documentos que reduzcan errores y aclaraciones
- 10 Permitir y facilitar una comunicación clara y directa.
- 11 Mejorar la confianza del ciudadano en la institución
- 12 Se convierte en un mecanismo que facilita la inclusión y elimina los riesgos de discriminación.

1.4 ¿Dónde se aplica el lenguaje claro?

	EN DOCUMENTOS	TALES COMO
1	Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF	Contratos
2	Solicitudes	Rendición de cuentas
3	Fichas de productos y servicios.	Instructivos
4	Formularios	Comunicaciones masivas
5	Informes	Expresiones o comunicaciones verbales



“Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”

1.5 PRINCIPIO BÁSICO: el enfoque ciudadano.

El enfoque al ciudadano es una actitud del funcionario, con el **lenguaje claro** pensamos constantemente en quién recibirá nuestro mensaje durante el proceso de escritura, es decir, el funcionario se “**pone en los zapatos del ciudadano**”.



De esta manera, puede:

- Identificar la información que el ciudadano necesita.
- Seleccionar el tono y el lenguaje adecuados.
- Guiar al ciudadano en algún trámite o servicio.

Se busca actuar, no leer. Por eso lo que se pretende es una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

- ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde?

1.6 GANA-GANA del lenguaje claro.

ENTIDAD	CIUDADANO
Reduce la cantidad de solicitudes reiterativas sobre el mismo trámite o servicio, evitando reprocesos.	Evita hacer solicitudes reiteradas sobre el mismo tema, reduciendo costos en impresiones, fotocopias, transportes, entre otros.
Aumenta la productividad.	Evita la búsqueda de intermediarios.
Promueve el control social y motiva la inclusión.	Facilita el ejercicio de derechos y deberes.
Promueve la transparencia y genera espacios de Rendición de Cuentas.	Facilita la comprensión de los trámites de la entidad y así mismo, el acceso a sus servicios.



CAPÍTULO II

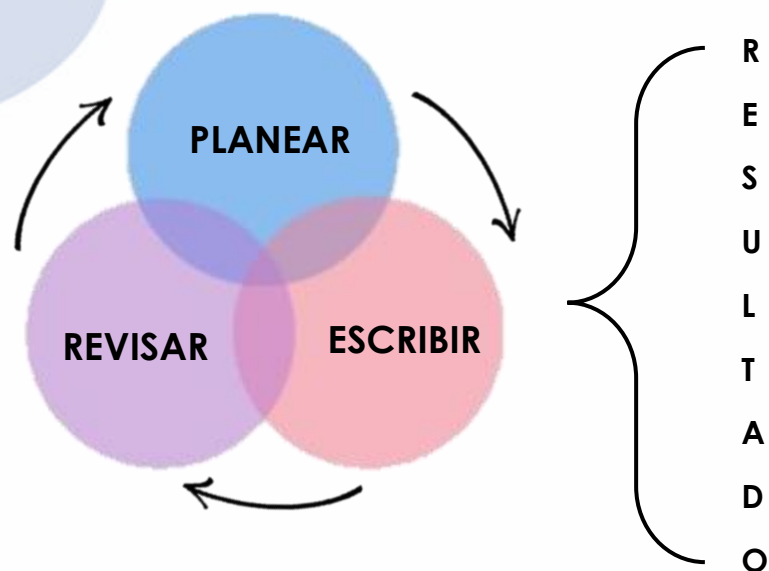
Lenguaje claro escrito

En la construcción de un escrito, hay aspectos a tener en cuenta para que sea eficaz y claro. La hora de iniciar la redacción del texto, es necesario hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Qué voy a escribir?
- ¿Por qué lo escribo?
- ¿Para quién lo escribo?
- ¿Qué quiero informar o comunicar?



2.1 ¿Cómo es el proceso?



TRES SUGERENCIAS SOBRE ESTE PROCESO:

- **Ejecute el proceso completo** en todos los casos; no omita ninguna actividad.
- **Regrese a etapas previas** cuantas veces sea necesario y factible; recuerde que el proceso no es lineal.
- **Dimensione el proceso** de acuerdo con el tamaño, la complejidad y la importancia del documento. Por ejemplo, planear un mensaje breve de correo electrónico podría llevarle menos de un minuto, mientras que la documentación de un sistema de calidad podría llevarle varios días o semanas.

2.1.1. PLANEAR

Planear un documento consiste en:

- **Definir el propósito del documento.** Debe responder a: ¿qué espera lograr con su documento? ¿qué debe hacer el lector con esa información?
- **Analizar al lector.** Permite usar las palabras y el tono ideal de acuerdo con sus características y necesidades. Debe responder a preguntas como: ¿quiénes son, ¿qué hacen?, ¿qué nivel de lectura y conocimiento tienen?
- **Generar las ideas a tratar.** Algunas técnicas que puede usar son los mapas mentales, preguntas del lector, lluvia de ideas, palabras encriptadas, etc.
- **Ordenar estas ideas.** Se compone de introducción, cuerpo y cierre.

Sus características son:

- Los apartados deben seguir un orden lógico, entre ellos y al interior.
- Se pueden ordenar de forma ascendente o descendente.

2.1.2 ESCRIBIR

Consiste en obtener la información que necesita para llenar la estructura que diseñó en la planeación y escribir el contenido de cada sección de su estructura o plan de escritura.

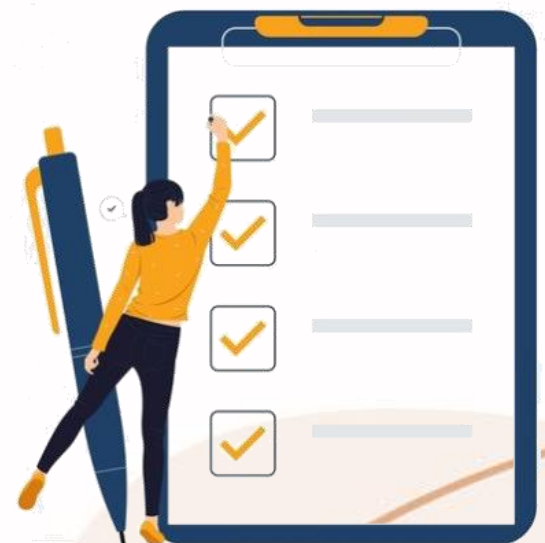
SUGERENCIAS

1. Concéntrese primero en plasmar sus ideas y luego mejore su claridad y su precisión; no trate de escribir perfecto a la primera.
2. Busque modelos de documentos semejantes al que escribe
3. Deje “descansar” el documento; al retomarlo descubrirá impresionantes oportunidades de mejora

2. 1. 3. REVISAR

Revisar el documento consiste en leerlo para:

- Eliminar contenido irrelevante o agregar detalles necesarios.
- organizar mejor las ideas.
- simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Mejorar la presentación.
- Eliminar errores.



SUGERENCIAS:

- Revise mientras escribe cada párrafo; no se espere hasta el final del documento.
- Revise varias veces, tantas como sea necesario.
- Trate de que otras personas revisen su texto.
- Trate de incluir a personas como su ciudadano-objetivo en la revisión si el propósito del documento lo justifica.

En la revisión se puede apoyar en responder:


- 1. Propósito.** ¿El propósito del documento es claro y preciso? ¿El documento cumple con el propósito?
- 2. Contenido.** ¿El documento cubre las necesidades de información del lector? ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento? ¿La información del documento es relevante para el tema tratado? ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?
- 3. Organización.** ¿La organización del documento es la más adecuada? ¿La secuencia de la información es lógica? ¿La estructura es visible?
- 4. Estilo.** ¿El lenguaje es claro y sencillo? ¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento? ¿La ortografía y la puntuación son las correctas?



2.2 USE PALABRAS SIMPLES

Prefiera las palabras más sencillas y naturales. Las palabras complicadas oscurecen el mensaje y lo alejan de su lector. Sin llegar a extremos inadecuados, utilice las mismas palabras que usaría para platicar sobre el tema con su lector.

Por ejemplo, con palabras:




Clarificar
Ejecutar
Óptimo




Aclarar
Hacer
Mejor

Por ejemplo, con un párrafo:



Con la finalidad de **coadyuvar** a la operación de transparencia, la Oficina OACT **efectuará** sesiones de orientación y difusión directa a los usuarios.



Para **contribuir** en la operación de transparencia, la Oficina OACT **realizará** sesiones de orientación y difusión directa.

Más ejemplos, en la lista de palabras:

MÁS COMPLICADO 	MÁS SIMPLE 
Óptimo	Mejor
Clarificar	Aclarar
Coadyuvar	Contribuir, ayudar
Complejidad	Dificultad
Completar	Terminar
Ejemplificar	Dar ejemplo
Ejecutar	Hacer
Efectuar	Hacer
Conspicuo	Sobresaliente

2.3 USE VERBOS PARA DESCRIBIR LA ACCIÓN

Cuando se lee un verbo, sabemos que ahí está la acción. Cuando leemos un sustantivo pensamos que se trata de algo o de alguien. Si las oraciones rompen ese patrón y se usan sustantivos en lugar de verbos, la acción queda oculta y nuestra mente tiene que trabajar más para entender.

Ejemplo de sustantivos para describir la acción



Para **dar atención** a su requerimiento **realizaremos una evaluación** de su situación, **esto nos permitirá formular una recomendación** acerca de la solución adecuada.

Ejemplo de verbo para describir la acción



Para **satisfacer** su requerimiento **evaluaremos** su situación y le **recomendaremos** una solución más adecuada.

MÁS COMPLICADO	MÁS SIMPLE
Dar atención	Atender
Dar a consideración	Considerar
Dar comienzo	Comenzar
Dar motivación	Motivar
Hacer público	Publicar
Hacer una petición	Pedir
Llegar a la conclusión	Concluir
Tener el requerimiento	Requerir
Dar cumplimiento	Cumplir

IMPORTANTE TENER EN CUENTA

- Use palabras concretas (que se refieran a la acción en específico)
- Evite conceptos o cualidades difusos (palabras abstractas)
- Elimine las palabras innecesarias
- Use oraciones cortas
- Use el tono y el lenguaje adecuado
- Use ayudas visuales

2.4 PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL USUARIO

Antes de empezar un texto, visualice al lector, imagine que es un amigo o un familiar al que le va a contar algo importante, y utilice palabras que sabe que entenderá.

¿Cómo pensar desde el usuario?

Identifique – indague sobre la necesidad del usuario

¿Quién leerá el texto?

Saber cuál es la audiencia de la comunicación que se va a emitir.

¿Cuáles son los intereses de los lectores?

Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.

¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?

Si el texto tendrá varios lectores, es importante saber quiénes son los usuarios que más interés tienen en el documento. No obstante, se debe incluir información que pueda ser de interés para los otros grupos de lectores.

¿Qué tanto sabe sobre el tema?

Permite identificar si el lector tiene un conocimiento previo sobre el tema o si requiere de un contexto para entender la información que se le brindará.
(Conozca sus grupos de valor)



CAPÍTULO III

Lenguaje claro verbal

La comunicación verbal es de las formas más empleadas en la comunicación con los usuarios, por eso es necesario brindar una respuesta de forma clara y concisa.

+ simple = + claro



Pautas para mantener una buena comunicación con los ciudadanos:



Tono

Transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos expresar, por lo que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos:

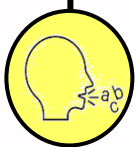
- **Ascendente:** expresa duda, indecisión, o interrogación.
- **Descendente:** transmite firmeza, determinación y confianza.



Ritmo

Para mantener el interés del interlocutor es recomendable emplear un ritmo de palabras entre 100 y 150 por minuto.

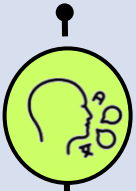
- Por encima de las 200, se dice que una persona es **taquilálica**, habla muy deprisa y por tanto podemos tener problemas para comprenderla.
- Mientras que por debajo de 100 es **bradilálica**, su ritmo es muy lento y puede aburrir.



Dicción

Para mantener una comunicación efectiva es necesaria una buena vocalización y pronunciación de las palabras, se recomienda usar de manera adecuada los silencios, pausas y ser cuidadoso con los significados.

- Por ejemplo, si hablamos con personas de otro país, a pesar de hablar el mismo idioma, puede que algunas palabras tengan diferente significado.



Palabras

Se debe mantener un lenguaje sencillo y fácil de entender, el objetivo de la comunicación es que el mensaje sea recibido efectivamente por nuestro receptor, si acudimos a palabras muy técnicas y de bajo uso, no captarán nuestro mensaje.



Volumen

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Generalmente un volumen bajo indica timidez y sumisión; mientras que, un volumen alto transmite autoridad, seguridad y dominio de la situación.





CAPÍTULO IV

Lenguaje claro no verbal

La comunicación no verbal es aquella que se da sin el uso de palabras, se utilizan gestos, miradas, movimientos corporales, y otras expresiones del lenguaje no verbal, dentro de los cuales se pueden encontrar las siguientes recomendaciones para que este sea lo más claro posible:





Los ojos

Mantener la mirada en nuestro interlocutor genera confianza, ya que transmitimos nuestros estados de ánimo e interés, de no ser así es difícil mantener una conversación efectiva.



El rostro

El rostro, y de manera más notoria los ojos y la boca expresan nuestros sentimientos y actitudes, reforzando el mensaje verbalizado. Las sonrisas, por ejemplo, pueden generar empatía o hipocresía.



Las manos

Los movimientos de las manos refuerzan o anulan el mensaje que queremos comunicar. Existen gestos que muestran honestidad, por ejemplo:

- Mostrar las palmas de las manos cuando se habla o se da una instrucción, muestra disposición a la escucha y apertura ante sugerencias.
- Las manos hacia abajo denotan autoridad y superioridad.
- Las manos entrelazadas manifiestan inseguridad e indecisión.



La postura

Expresa, básicamente, el grado de interés y apertura hacia los demás. También es un potente indicador del estado emocional y predisposición a la acción:

- Posturas expansivas indican satisfacción y actividad
- Posturas de contracción se vinculan a la negatividad y la pasividad.

Bibliografía

Ministerio de Hacienda. (s.f.). *Guía metodológica de lenguaje claro*.

Secretaría de la Función Pública. (2004). *Lenguaje ciudadano, un manual para quien escribe en la administración pública*. México, D. F.



Oficina de Atención al Ciudadano
y Transparencia

Elaborado por: Lucy Stephany Amaya Santana

*Apoyo jurídico de la oficina de Atención al Ciudadano y
Transparencia*