



10[▽]

pasos para un
LENGUAJE CLARO



**EL CAMBIO
AVANZA** 

A QUE APLICA EL LENGUAJE CLARO

▸ Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición. Correos electrónicos o información al público en las páginas web.

▸ Documentos de alcance estratégico: presupuestal, de política pública, de rendición de cuentas o Planes de Desarrollo entre otros.

▸ Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, entre otros.

▸ Documentos administrativos, es decir cartas, oficios, memorandos, directrices y especialmente normas.



1 PÓNGASE EN EL LUGAR DEL CIUDADANO

Considere: La edad, cultura y nivel educativo e intente ser lo más claro posible como si se dirigiera a una persona de un nivel básico de educación y tenga en cuenta quienes son las personas que más interés tienen en el documento.

Asuma: Que el lector que lo está leyendo tiene un nivel básico de formación. El objetivo es que lo entienda con la primera lectura.

¿Cuál debe ser la estructura del texto?

1. Cubrir dentro del texto las necesidades de información del grupo de interés más amplio.
2. Agregar al texto la información y los detalles que puedan ser relevantes a otros grupos que no tengan tanto interés.
3. Redactar pensando primero en el interés de quien lee y no solamente en el contenido.

“Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener”

4. Usar términos claros y sencillos en la información para no tener dificultad en ser entendidos por ancianos, indígenas, desplazados, desmovilizados, reclutados.

¿Tengo claro qué debo lograr?

- Lograr que mi lector siga leyendo
- Lograr que el texto le sea útil al lector
- Lograr que el lector no tenga que buscar a alguien para que le explique
- Lograr que el lector no tenga que llamar nuevamente porque no entendió el documento

El lenguaje debe ser natural y familiar, parecido al de una conversación entre dos personas, no una cátedra especializada

2 **HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE ESPERA TRANSMITIR**

1. Organícela en orden lógico y planee el recorrido
2. Piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad.
3. Lo que no sea importante, no lo escriba.
4. Lo que sea muy importante, resáltelo. ¿Qué hay que hacer? ¿Por qué? ¿Cómo, cuándo y dónde? La estructura debe tener la información necesaria para conducir al ciudadano a la acción deseada.
5. La coherencia de un texto depende de la forma y del orden. Así se construye el sentido de los mensajes.

“Agrupe ideas similares, piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y clara”



3 ORGANÍCE EL TEXTO EN PASOS

“Se necesita un plano para saber que escribir y por dónde empezar”



Que deben tener los documentos

- ▶ Asunto o referencia
- ▶ Introducción
- ▶ Cuerpo
- ▶ Conclusión

Los encabezados son importantes porque comunican al lector cómo está organizado un texto. Le ayudan a navegar para encontrar lo que necesita, lo cual sugiere usar tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados.

Procedimiento para sentarse a redactar un documento:

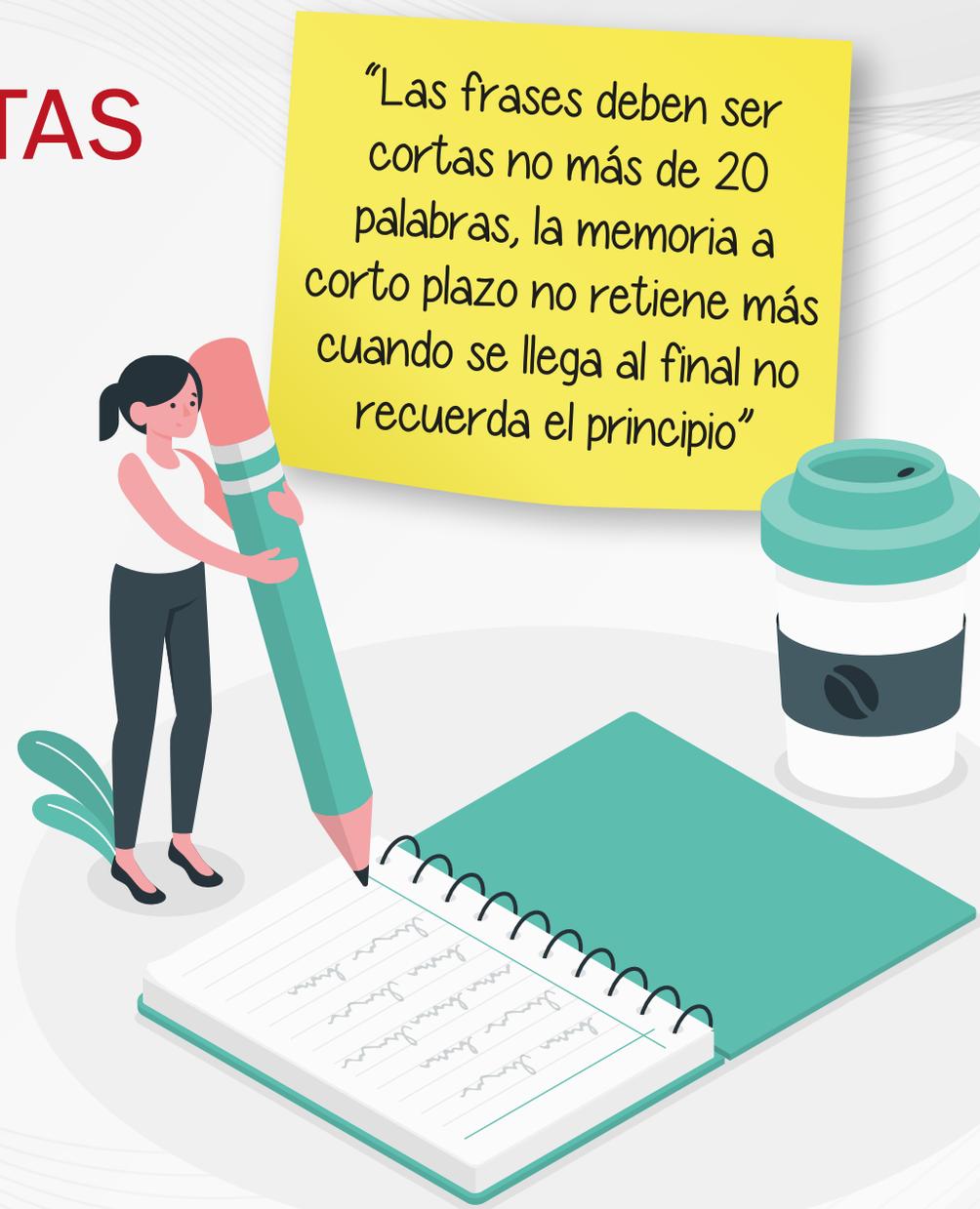
1. Organizar
2. Escribir
3. Revisar

4 REDACTE EN FRASES CORTAS

- ✓ Se debe de escribir en párrafos breves, no más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar.
- ✓ Redacte una idea por frase, un tema por párrafo. Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista.
- ✓ La numeración es un recurso que ayuda, al igual que los espacios entre líneas y las viñetas. Use con frecuencia el punto y aparte y especialmente el punto y seguido, de tal manera que las ideas tengan descanso para el lector.
- ✓ Párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.

Ideas útiles en el momento de escribir

- ✓ Lo que es importante, diga que es importante.
- ✓ En cada frase, pensar si el lector necesita saber algo más para entenderla.
- ✓ Revisar que la secuencia de la frase permita lector de donde viene y para donde va.
- ✓ Si no hay relación entre un fragmento y otro, explique por qué.
- ✓ Lea con frecuencia o que ya haya escrito.



5 **HAGA USO DE UN LENGUAJE CERCANO**

“Las comunicaciones de estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano”

RECOMENDACIONES

LENGUAJE CLARO

LENGUAJE NO CLARO

Hable en nombre de la entidad

“Le avisaremos”

“El sujeto será notificado”

Use voz activa

“La DIAN definirá las condiciones para el pago del IVA”

“Las condiciones para el pago del IVA serán definidas por la DIAN”

Evitar el uso de gerundios

“El contribuyente, luego de presentar su declaración”

“El contribuyente, habiendo presentado su declaración”

Escriba “usted” siempre que sea posible

Evite los nombres largos

Escriba “Nosotros” cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles

¿Cuándo un documento es claro?

- ▶ Cubre las necesidades de información
- ▶ Es claro para toda la población
- ▶ Cuenta con un encabezado que indica el asunto, tema o referencia
- ▶ Utiliza frecuentemente el punto y aparte y el punto seguido
- ▶ Resalta lo importante
- ▶ Presenta al mínimo términos legales, los que hay se explican en el glosario

6 EVITE LOS LEGALISMOS

“Las oraciones que afirman en lugar de las que niegan, suelen ser más claras y amables, ayudando a los lectores a actuar y proponer.”

Algunas palabras que pueden sustituirse...

COMPLICADAS	SIMPLES
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Utilizar	Usar
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Intencionalidad	Intensión
Numerosos	Muchos
Inclusive	Incluso
Adecuado	Bueno

USE

- ▶ Utilice un lenguaje simple, directo y humano.
- ▶ Las expresiones: "Sugiero", "invito", "solicito" o "es importante"
- ▶ Palabras positivas, pueden satisfacer y ayudar.

NO USE

- ▶ Evite términos extraños, anticuados o rebuscados.
- ▶ Las expresiones "deberá", "estará obligado a", "tendrá que" o "estarán en la obligación de".
- ▶ Palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar

Algunas expresiones innecesarias...

- ▶ En virtud de lo anterior...
- ▶ Sobre el particular, le reitero...
- ▶ Por medio del presente...
- ▶ En consideración a lo dicho anteriormente...

7 EVITE SOLEMNIDAD

No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona con cada público, pues en buena medida depende del contexto. Algunas veces es indispensable escribir de manera muy formal y en otras la formalidad está completamente fuera de lugar.

Por eso es importante tener claridad a quién va dirigido el texto, definir con precisión quién es el lector y analizar su contexto, para definir el tono y las palabras a usar, que estén adecuadas al propósito de la comunicación.

El exceso de formalidad, pero también de informalidad, son enemigos de la comunicación, pues con el primero se puede perder interés en la lectura y con el segundo no se garantiza respeto y confiabilidad.

EXCESO DE FORMALIDAD

- ▶ “Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados”
- ▶ “Agradecemos a todos los asistentes tomas asiento”

“Recuerde la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado”

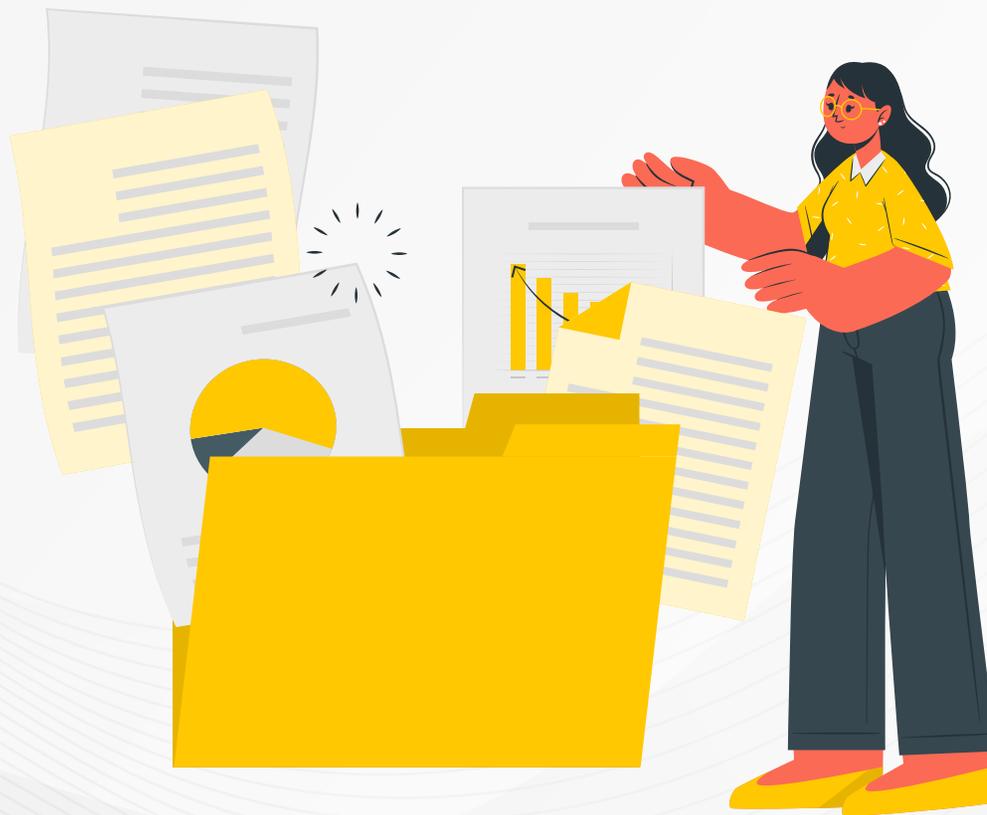


8 NO ABUSE DE LAS SIGLAS

Si va usar siglas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento.

- ▶ Las siglas hacen sentir ignorante al lector cuando no las reconoce y es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco haga referencias a otras partes del texto porque ambas cosas interrumpen la lectura.
- ▶ Si las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, aunque NO tanto en la de los ciudadanos.

“Por obvias que a usted le parezcan las siglas, no hacen parte de una buena comunicación con el lector”



9 PIENSE EN IMÁGENES

“Use ayudas visuales para indicar lo más relevante”

TAMAÑO DE LA LETRA

debe facilitar e incentivar la lectura.

- ▶ Suficientes espacios en blanco
- ▶ Contraste visual claro

Con eso se logra invitar a leer y ayudar al lector a encontrar la información más rápido. También ayuda a las personas cuyo nivel de alfabetismo no es tan desarrollado.

DOCUMENTOS CON INSTRUCCIONES COMPLICADAS

Con mucha información, la estrategia de presentarlos a través de:

- ▶ Datos numéricos
- ▶ Diagramas y gráficos

Ayudan a ordenarlos o a establecer un recorrido en los pasos a seguir para que sea más fácil su comprensión.

LOS RECURSOS

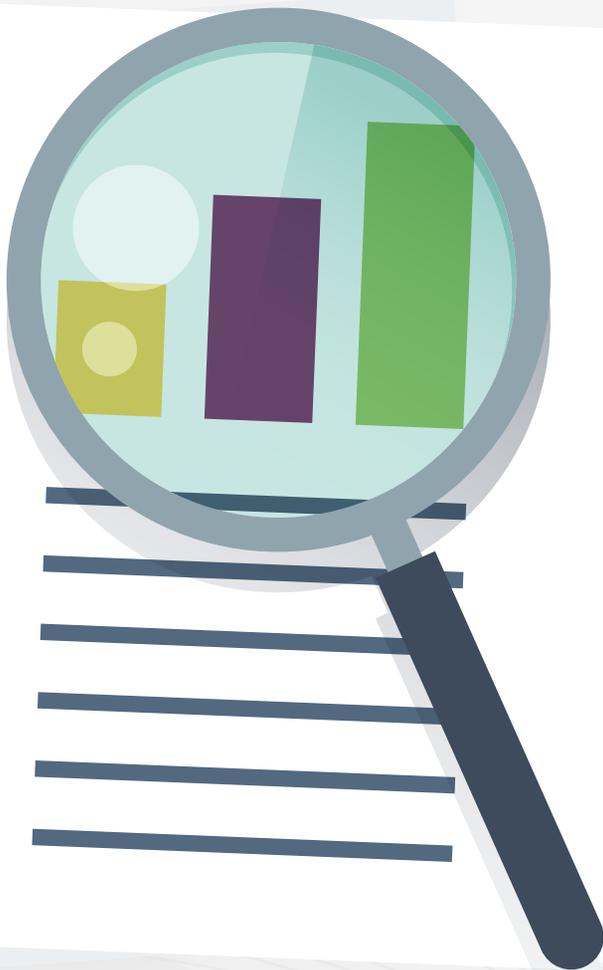
- ▶ Fotos
- ▶ Tablas
- ▶ Diagramas

Son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto, pero deben aportar información importante, no solo embellecer.

- ▶ Cuando leemos un documento con frases agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre muros de palabras y nos cansa leer. No se debe forzar la visión para poder leer un texto o gráfico, estos deben ser de fácil visión y lectura.

10 REVÍSELO

“Revíselo, revíselo...
y luego póngalo a
prueba”



Sugerencias para revisar un escrito:

- Concéntrese en verificar que las ideas principales están en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas especialmente en estructura y secuencia sobre cómo mejorarlo
- Cuando lo haya terminado, tómese si es posible, un tiempo de cambio de actividad y vuelva a leer el documento.

Según estudios internacionales, entregarles el texto a siete usuarios, pedirles que lo lean y digan en sus propias palabras lo que entendieron o lo que se debe hacer, es suficiente para ajustar bien un documento. Tome nota y reforme lo que sea necesario, para que pueda adaptar el texto a palabras propias de los usuarios.