



# LENGUAJE CLARO

*Comprender, entender y responder...*



*Llevamos más que aguas...*

PRESENTACIÓN.....	2
1. ¿QUÉ ES LENGUAJE CLARO?.....	3
1.2. ¿Dónde puedo Aplicarlo?.....	3
1.2. ¿Por qué un lenguaje claro?.....	3
1.3. Ponerse en el Lugar del Ciudadano .....	4
1.4. Que debe tener en cuenta la momento de escribir en Lenguaje Claro .....	5
1.5. ¿Para qué se requiere el uso de Lenguaje Claro? .....	5
1.6. Enfoque Ciudadano.....	6
2. PASOS PARA ESCRIBIR MENSAJE CLARO .....	7
2.1 Lineamientos Generales .....	7
2.2 Organiza y Escribe un documento .....	8
2.3 Revisar el documento .....	11
2.4 Validar el documento .....	12
3. MARCO NORMATIVO .....	13

## PRESENTACIÓN

Para Aguas del Huila S.A.E.S.P. El uso de un Lenguaje Claro es un compromiso por articular con el gobierno nacional; quien tiene la obligación de proporcionar a los servidores públicos, y a los ciudadanos información clara y entendible que fomente la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de la gestión pública.

Como servidores públicos tenemos el mismo reto que refería el gran poeta y escritor Pablo Neruda, cuando decía “que mientras más escribía, más difícil le era expresar su sentir”; de ahí la importancia de expresarnos a través de una escritura clara y eficaz que represente nuestra labor como servidores de la sociedad.

Este Manual es una herramienta que busca facilitar el desempeño de las funciones y atribuciones de los servidores públicos, particularmente para aquellos que tienen la gran responsabilidad de escribir comunicados, regulaciones, oficios, letreros, cartas, requerimientos, formatos e información relacionada con trámites, y toda aquella pieza de información pública necesaria para la gestión gubernamental.

Orientar a todos los servidores públicos y demás funcionarios que contribuyan al desarrollo misional de Aguas del Huila bajo los lineamientos de un lenguaje claro, dirigido a la ciudadanía, con información pública clara, sencilla, veraz, oportuna, y confiable con la cual el ciudadano podrá tener control sobre sus decisiones y asumir un papel más activo en la relación de doble vía con la entidad, fortaleciendo el entendimiento, la transparencia institucional.

## 1. ¿QUÉ ES LENGUAJE CLARO?

Es la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía y los servidores públicos necesitan conocer para formular mensajes claros y concretos.

### 1.2. ¿Por qué un lenguaje claro?

Es una práctica internacional dirigida al sector público para simplificar la comunicación entre servidores públicos y la ciudadanía, con el interés de satisfacer las demandas de la sociedad en temas de transparencia y rendición de cuentas.

El lenguaje claro permite:

- Acercar a ciudadanos y gobernantes.
- Mejorar la confianza del ciudadano en sus instituciones.
- Simplificar y agilizar la operación de las instituciones.
- Fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.

El lenguaje claro en las entidades públicas es:

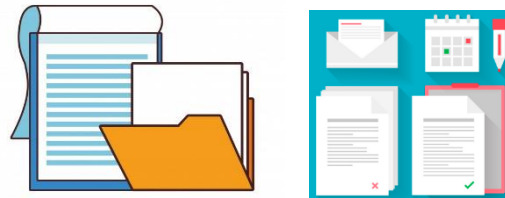
**Una necesidad:** La ciudadanía necesita entender la función de las entidades públicas y la información que se le entrega para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones,

**Una oportunidad:** De establecer una relación entre la ciudadanía y el sector público que genere confianza, transparencia y credibilidad institucional.

**Un deber:** De acatar las leyes y adoptar las medidas necesarias para que la información dirigida a la ciudadanía se ajuste a sus necesidades.

### 1.2. ¿Dónde puedo Aplicarlo?

- Formatos de trámites y servicios.
- Documentos normativos como leyes y reglamentos.
- Memorandos, circulares, oficios y notas informativas.
- Comunicados que notifican al ciudadano sobre información oficial.



### 1.3. Ponerse en el Lugar del Ciudadano

Primeramente para ponerse en el lugar de los ciudadanos es necesario tener identificadas las características de los usuarios de la entidad; por ello Aguas del Huila cuenta con la Caracterización de sus usuarios como herramienta fundamental para la implementación del manual de Lenguaje Claro.

Como entidad pública todas sus dependencias atienden requerimientos, emiten documentos, y/o entregan información a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación dispuestos para su atención; al identificar el perfil del usuario evaluamos el nivel de lenguaje técnico, jurídico, financiero que puede entender y así proyectar una respuesta que supla sus necesidades utilizando un lenguaje claro, y acorde a su perfil o nivel de conocimiento.

Para orientar la comunicación y los medios a utilizar hacia el usuario o los diferentes grupos de interés se recomienda responder a las siguientes preguntas a la hora de escribir o emitir un mensaje:

- ✚ ¿Quién es? (edad, ingresos, nivel educativo, experiencia laboral).
- ✚ ¿Qué características tiene como sector? (grupo, organización comunitaria, instituciones, región, gremio).
- ✚ ¿Qué información necesita de la entidad?
- ✚ ¿Qué tan familiarizado está con los conceptos y terminología que utilizamos?
- ✚ ¿Cómo leerán el documento por primera vez? ¿Lo leerán completamente o se saltarán a las partes que les interesen?
- ✚ ¿Cómo usarán el documento?
- ✚ ¿Qué información podrían buscar en el documento más adelante, y si esta información es fácil de encontrar?
- ✚ ¿Qué sentimientos puede causarle el mensaje o el tono del escrito? (¿interés, miedo, frustración, creencias?)



## 1.5. ¿Para qué se requiere el uso de Lenguaje Claro?

- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.



## 1.4. Que debe tener en cuenta la momento de escribir en Lenguaje Claro

- **Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- **Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.
- **Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

Lo más importante del mensaje es que el ciudadano pueda:

- Encontrar lo que busca,
- Entender lo que encuentra y
- Usarlo de forma fácil y rápida.



## 1.6. Enfoque Ciudadano



Para la Administración Pública el ciudadano es el eje fundamental de su gestión y deben ser los servidores públicos quienes estén al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Aguas del Huila con el objetivo de hacer un enfoque efectivo hacia el ciudadano y fomentar la cultura de un lenguaje claro entre sus servidores públicos, realizó la caracterización de sus usuarios estableciendo sus particularidades con el interés de que sus funcionarios al momento de atender las necesidades y requerimientos de los usuarios logren escribir textos ajustados a las preferencias de los lectores, teniendo en cuenta el perfil del ciudadano, los factores culturales y el lenguaje; a fin de lograr un proceso de comunicación claro y efectivo.

Por lo general, los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, con palabras sencillas que les sean familiares.

Buscan respuestas de primera mano a preguntas como:



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



## 2. PASOS PARA ESCRIBIR MENSAJE CLARO

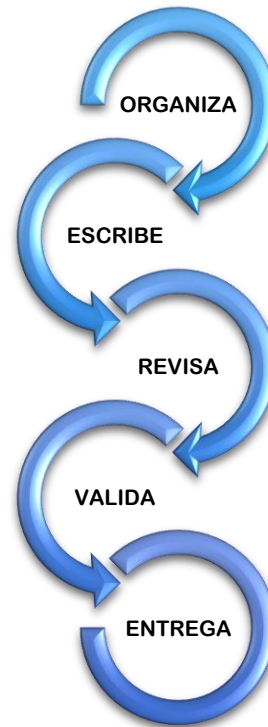
Una vez identificado el usuario establezca comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del ciudadano a fin de entender, como se ha reiterado, sus expectativas y necesidades.

Tan pronto tenga claro el requerimiento del ciudadano de inicio al proceso de atención que consta de cuatro pasos:

*Organizar, escribir, revisar y validar.*

### 2.1 Lineamientos Generales

- ✓ Procure escribir de manera explicativa.
- ✓ Piense en el lector al que se dirige.
- ✓ Evite el uso de tecnicismos.
- ✓ Si va utilizar términos complejos explíquelos y proporcione un glosario.
- ✓ Ofrezca ejemplos y realice piezas didácticas.
- ✓ Si va a exponer cifras ofrezca una interpretación de las mismas.
- ✓ Preséntelas de manera gráfica.
- ✓ Apóyese en ayudas visuales donde el mensaje pueda estar acompañado de imágenes (gráficos, flujogramas o fotos) y textos breves y sencillos.
- ✓ Explique las siglas. No dé por hecho que todos las conocen.
- ✓ Si responde un oficio, ya sea una petición, queja, reclamo o sugerencia, redáctela en un lenguaje sencillo y claro que no desestime la interacción del ciudadano con la entidad.
- ✓ Cite solamente las leyes que sean necesarias y utilice un lenguaje amable.
- ✓ Evite el uso excesivo de mayúsculas.
- ✓ En lenguaje digital éstas significan un grito o expresión de enojo y pueden ser malinterpretadas.





## 2.2 Organiza y Escribe un documento



Organizar tus ideas antes de empezar a escribir un documento es un paso fundamental, de esta manera asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades del ciudadano.

Antes de iniciar responde las siguientes preguntas:

1. ¿Qué estoy escribiendo?
2. ¿Por qué lo estoy escribiendo?
3. ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
4. ¿Qué puntos busco comunicar?
5. ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?
6. ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?



Al momento de escribir el Documento esté atento a las oraciones y palabras que utiliza.

- Use palabras sencillas; las palabras complicadas lo alejan de su lector.

EJEMPLO CON PALABRAS COMPLICADAS	EJEMPLO CON PALABRAS SIMPLES
Con la finalidad de coadyuvar a la operación transparente y apartidista del Programa, la Coordinación Nacional efectuará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.	Para contribuir en la operación transparente y neutral del Programa, la Coordinación Nacional realizará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.

- Otras palabras que se deben evitar para una redacción más sencilla son:

TIPO	EVITE ESTO	PROCURE ESTO
Gerundios	Emitió el decreto dotando de recursos al campo.	Emitió el decreto que da recursos al campo.
Adverbios (terminados en mente)	Solamente necesita presentar una identificación	Solo necesita presentar una identificación.
Verbos en futuro cuando indican las acciones del lector	Deberá presentar una identificación.	Debe presentar una identificación.

- Elimine palabras innecesarias, que no agregan información, por ejemplo:

- ✚ Generalmente
- ✚ Obviamente
- ✚ Por medio de la presente
- ✚ Por este conducto me permito

EVITE ESTO	PROCURE ESTO
Por medio de la presente, me permito informar que deberá presentar una solicitud, con el objeto de que durante la realización del proceso de capacitación se cuente con el apoyo necesario por parte de las autoridades.	Se informa que debe presentar una solicitud para contar con el apoyo de las autoridades durante el proceso de capacitación.

- Use oraciones cortas, reduzca el tamaño de sus oraciones y trate de que cada una tenga una idea completa y menos de 25 palabras.

EJEMPLO DE ORACIÓN LARGA	EJEMPLO DE ORACIÓN CORTA
Es necesario revisar la totalidad de la programación y en su caso aumentar la frecuencia (por ejemplo, de bimestral a mensual), con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es relevante en este punto no considerar en la programación el avance de años anteriores en determinados proyectos, y manejar este dato por separado.	Para dar seguimiento se necesita: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar toda la programación cada mes (en lugar de cada dos).</li> <li>• No considerar el avance de años anteriores (manejar este dato por separado).</li> </ul>

➤ Para escribir oraciones cortas:

- ✓ Elimine las palabras innecesarias.
- ✓ Separe sus ideas, trate de comunicar una sola idea completa en cada oración.
- ✓ Evite las oraciones combinadas (donde varias oraciones se juntan con conectores como “que”, “por lo tanto”, “y”).
- ✓ Use viñetas para separar visualmente una oración larga.



➤ Cinco formas de simplificar las oraciones son:



1. Aplicar la fórmula sujeto + verbo + complementos
2. Acercar las ideas relacionadas
3. Poner lo más importante al principio
4. Usar la voz activa
5. Usar construcciones paralelas

EVITE ESTO	PROCURE ESTO
Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes.	El comité se reunirá cada mes para medir los avances.

- Use palabras positivas en las oraciones. Escribir oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan puede ser más claro y amable.

PALABRAS EN NEGATIVO	PALABRAS EN POSITIVO
No se aceptan solicitudes sin la información completa.	Solo aceptamos solicitudes con la información completa.

- Use encabezados y subtítulos que comuniquen al lector cómo está organizado el texto y le permita navegar para encontrar lo que busca y obtener los detalles necesarios.

- Use ayudas visuales; como listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos:
  - El documento se verá más atractivo e invita a la lectura.
  - Ayuda a entender la información Las listas, tablas y diagramas también pueden usarse para destacar la información más importante.

Tenga en cuenta que muchos lectores, cuando ven un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, se sienten encerrados entre 'muros de palabras', les da pereza leer y les cuesta trabajo entender.



### 2.3 Revisar el documento



Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

Se recomienda revisar el texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:



aguas del huila

...llevarnos más que agua.

- Eliminar la información innecesaria
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.



## 2.4 Validar el documento



La validación de un documento se puede realizar a través de entrevistas individuales o grupos focales utilizando preguntas abiertas sobre el documento o un cuestionario de preguntas, como el que se presenta a continuación.

### Propósito

¿El propósito del documento es claro y preciso?

¿El documento cumple con su propósito?

### Palabras

¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?

¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?

### Organización

¿La organización del documento es la más adecuada?

¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?

### 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?

¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?

¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?

### Estilo

¿El lenguaje es claro y sencillo?

¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?

¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?

¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?

¿La ortografía y la puntuación son las correctas?

Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de los ciudadanos, de tal forma que pueda:

- ✓ Encontrar lo que busca.
- ✓ Entender lo que encuentra.
- ✓ Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

### 3. MARCO NORMATIVO

- ✚ Guía de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP
- ✚ Departamento Nacional de Planeación. (2010) Documento Conpes 3654. Política de Rendición de Cuentas de la Rama ejecutiva a los Ciudadanos. Bogotá D.C., Colombia. DNP.
- ✚ Ley 1712 de marzo de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ✚ Departamento Nacional de Planeación. (2013) Documento Conpes 3785. Política Nacional de eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C., Colombia. DNP.