



# Guía de **Lenguaje Claro**

---



|                                                                                  |                           |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008 |
|                                                                                  | GUIA                      | VERSIÓN: 1             |
|                                                                                  | GUIA DE LENGUAJE CLARO    | FECHA: 27/Sep/2022     |

## CONTENIDO

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA GUIA .....</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>Objetivo.....</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>Objetivos específicos .....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>Alcance .....</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>EL LENGUAJE CLARO .....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>LENGUAJE CLARO ESCRITO .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>Piense desde la perspectiva del ciudadano .....</b>              | <b>4</b>  |
| <b>Haga una lista de las ideas que espera transmitir. ....</b>      | <b>6</b>  |
| <b>Organice el texto por pasos.....</b>                             | <b>6</b>  |
| <b>Redacte con frases cortas. ....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>Haga uso de un lenguaje cercano. ....</b>                        | <b>8</b>  |
| <b>Evite los legalismos.....</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>No abuse de las siglas y los signos de puntuación.....</b>       | <b>9</b>  |
| <b>Piense en imágenes .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>Realice una revisión exhaustiva.....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL.....</b>                  | <b>10</b> |
| <b>LENGUAJE CLARO EN LA REDACCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS. ....</b> | <b>11</b> |
| <b>LENGUAJE CLARO EN LOS CONTENIDOS DIGITALES .....</b>             | <b>12</b> |

|                                                                                   |                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008 |
|                                                                                   | GUIA                      | VERSIÓN: 1             |
|                                                                                   | GUIA DE LENGUAJE CLARO    | FECHA: 27/Sep/2022     |

## INFORMACIÓN GENERAL DE LA GUIA

### Objetivo

Esta guía de lenguaje claro de la Unidad Central del Valle del Cauca adopta los lineamientos y herramientas con el fin de lograr una mejora en la comunicación con los usuarios y entre dependencias, al transmitir de forma clara y efectiva la información de la entidad.

### Objetivos específicos

- Fortalecer la capacidad del lenguaje claro y conciso de los funcionarios.
- Facilitar un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción con las diferentes dependencias institucionales de la UCEVA.
- Ofrecer trámites y servicios cada vez más útiles, rápidos, asequibles y de calidad, en el marco de la capacidad inclusiva del lenguaje utilizado y replicado.

### Alcance

Todas las dependencias y sus colaboradores deberán implementar los lineamientos establecidos en esta guía, dentro de los procesos de comunicación escrita, verbal y digital. La Uceva liderarán la adopción del lenguaje claro en el servicio a los ciudadanos, usuarios e interesados, como atributo clave de la atención y el quehacer de las dependencias, promoviendo, de forma simultánea, acciones específicas para que la comunicación sea clara, amable, cercana y entendible.

|                                                                                   |                                  |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008</b> |
|                                                                                   | <b>GUIA</b>                      | <b>VERSIÓN: 1</b>             |
|                                                                                   | <b>GUIA DE LENGUAJE CLARO</b>    | <b>FECHA: 27/Sep/2022</b>     |

## **EL LENGUAJE CLARO**

Para todos los efectos de la presente guía, el lenguaje claro se entenderá como “la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones, para que los funcionarios de la Uceva hagan uso de ella. El lenguaje claro traerá los siguientes beneficios a la comunicación interna y externa de la Institución:

- Reducción de errores administrativos.
- Reducción de aclaraciones innecesarias o comunicaciones ambiguas.
- Aumento de la eficiencia en la gestión de los servicios, trámites y solicitudes.
- Reducción de intermediarios en los servicios y trámites institucionales.
- Promoción de una comunicación más democrática y adecuada.
- Reconocimiento de otras formas de entender, pensar y representar el mundo, desde una perspectiva de inclusión.

## **LENGUAJE CLARO ESCRITO**

El lenguaje claro escrito aplica en los siguientes tipos de documentos:

- Documentos cuyo destinatario es el usuario, tales como:
  - a. Solicitudes de información.
  - b. Instrucciones para trámites.
  - c. Respuestas a requerimientos y solicitudes.
- Documentos administrativos, es decir:
  - a. Cartas.
  - b. Oficios.
  - c. Memorandos.
  - d. Acuerdos, resoluciones y demás normas.

### **Piense desde la perspectiva del ciudadano**

Aquí resulta fundamental la capacidad de tener empatía con el ciudadano. Básicamente, debe privilegiar los siguientes aspectos:

|                                                                                   |                                  |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008</b> |
|                                                                                   | <b>GUIA</b>                      | <b>VERSIÓN: 1</b>             |
|                                                                                   | <b>GUIA DE LENGUAJE CLARO</b>    | <b>FECHA: 27/Sep/2022</b>     |

- Tenga en cuenta lo que el ciudadano, usuario e interesado sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.
- Para emitir la respuesta a cada solicitud, es importante considerar la edad, la cultura y el nivel educativo de quien la presenta.
- Intente ser lo más claro posible, puesto que el objetivo es que la respuesta se entienda en la primera lectura.

Para desarrollar la primera fase, deben responderse estas preguntas por parte del funcionario o la dependencia:

- ¿Quién o quiénes leerán lo que escribo? Si el destinatario no es uno sino muchos, es importante saber quiénes son las personas que más interés tienen en el documento, pues el texto debe estructurarse para:
  - a. Cubrir las necesidades de información del grupo de interés más amplio.
  - b. Agregarle la información y los detalles que puedan ser relevantes a otros grupos o personas que no tengan tanto interés.
  - c. ¿Sé para qué necesita la persona lo que me está solicitando? Es importante que Usted redacte pensando primero en el interés de quien lee el documento y no solamente en el contenido.
  - d. ¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito? Miedo, desesperanza, rabia, frustración o apatía son algunas de las reacciones que pueden suscitar comunicaciones que no estén escritas en lenguaje claro. Por ello, es importante precisar que el lenguaje claro implica comprensión, amabilidad y respeto.

No solamente vale la pena tener empatía del otro; también es fundamental tener en cuenta su experiencia emocional al asumir o enfrentarse con los trámites o servicios de la Institución.

- ¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital? Usted debe tener presente que las consultas de los ciudadanos, usuarios e interesados en las plataformas digitales normalmente se hacen para obtener respuestas de manera rápida, clara y sencilla a las siguientes preguntas:
  - ¿Qué debo hacer?
  - ¿Para qué o por qué?

|                                                                                   |                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008 |
|                                                                                   | GUIA                      | VERSIÓN: 1             |
|                                                                                   | GUIA DE LENGUAJE CLARO    | FECHA: 27/Sep/2022     |

- ¿Cómo, cuándo y dónde puedo hacer lo que necesito?
- ¿Cuánto cuesta?
- El lenguaje debe ser natural y familiar, evitando el uso de términos complejos o demasiado especializados. Resulta fundamental que Usted se pregunte:
  - ¿Lograré que mi lector siga leyendo?
  - ¿Se aburrirá antes de que el texto le sea útil?
  - ¿Tendrá que llamar a alguien para que le explique?
  - ¿Me llamará nuevamente porque no entendió el documento, con los consecuentes reprocesos de tiempo y eficiencia?

### **Haga una lista de las ideas que espera transmitir.**

Para desarrollar esta segunda fase, deben atenderse los siguientes pasos:

- Organice una lista de ideas sobre el contenido del texto, de principio a fin.
- Agrupe las ideas similares.
- Formule los mensajes centrales que deben ser comunicados de manera directa y con claridad:
  - Lo que no sea importante, no lo escriba.
  - Lo que sea muy importante, resáltelo.
- Pregúntese: ¿qué hay que hacer? ¿por qué? ¿cómo, cuándo y dónde?
- Luego, ordene las ideas de manera lógica y, finalmente, escoja las palabras que funcionan.
- Evite esta premisa: hacer las cosas “porque así se han hecho siempre”, ya que el resultado, con frecuencia, se traduce en documentos redundantes, confusos, costosos y poco efectivos.

### **Organice el texto por pasos.**

El procedimiento para sentarse a redactar un documento tiene tres pasos fundamentales que están unidos y no deben separarse:

|                                                                                   |                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008 |
|                                                                                   | GUIA                      | VERSIÓN: 1             |
|                                                                                   | GUIA DE LENGUAJE CLARO    | FECHA: 27/Sep/2022     |

- Organizar.
- Escribir.
- Revisar.

En los dos primeros pasos tenga en cuenta:

- Con anterioridad al proceso, es fundamental tener claridad acerca de cuáles procedimientos debe seguir el usuario que recibe la información, incluida la acción final que se espera. Esto permitirá generar las ideas a incluir en la respuesta y ordenarlas.
- Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.
- El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión. Para el desarrollo de cada uno de estos tres componentes se pueden crear secciones que faciliten la lectura, utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el ciudadano.
- Los encabezados, títulos o subtítulos son importantes porque comunican al lector cómo está organizado el texto, describen el contenido o propósito de cada sección y ayudan a acortar las secciones largas.
- Es importante usar tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distingan claramente su nivel.

### **Redacte con frases cortas.**

Para desarrollar la cuarta fase, deben atenderse estas pautas:

- Las frases deben ser cortas -no más de veinte palabras-, puesto que la memoria a corto plazo no retiene más y, en muchas ocasiones, cuando se llega al final no se recuerda el principio del enunciado.
- Redacte párrafos breves con no más de cinco líneas, de manera que se consigne el contenido completo de la idea que se busca comunicar. Una idea por frase, un tema por párrafo.

|                                                                                   |                                  |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008</b> |
|                                                                                   | <b>GUIA</b>                      | <b>VERSIÓN: 1</b>             |
|                                                                                   | <b>GUIA DE LENGUAJE CLARO</b>    | <b>FECHA: 27/Sep/2022</b>     |

- Si hay varias ideas importantes en una frase, es mejor que haga una lista. La numeración es un recurso que ayuda, al igual que los espacios entre líneas.
- Use con frecuencia el punto y aparte, y especialmente el punto y seguido.
- Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.
- Algunas ideas útiles al momento de escribir:
  - Lo que es importante, diga que es importante.
  - En cada frase, piense si el lector necesita saber algo más.
  - Revise que las secuencias de las frases permitan al lector saber de dónde viene y para dónde va.
  - Lea con frecuencia lo que ya haya escrito.

### **Haga uso de un lenguaje cercano.**

Para desarrollar la quinta fase, deben atenderse las siguientes recomendaciones:

- Hable en primera persona.
- Las comunicaciones de la Institución son una oportunidad para generar cercanía con los ciudadanos, usuarios e interesados.
- Hable en nombre de la Institución. Por ejemplo: “le avisaremos” en lugar de “el sujeto será notificado”.
- Evite las nominalizaciones. Por ejemplo: “juzgar” en lugar de “juzgamiento”.
- Use la voz activa. Por ejemplo: “la Institución definirá las condiciones para el pago de certificaciones” en lugar de “las condiciones para de certificaciones serán definidas por la Institución”.
- Escriba “Usted” siempre que sea posible; evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias.
- Escriba “nosotros” cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles.

### **Evite los legalismos.**

|                                                                                   |                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008 |
|                                                                                   | GUIA                      | VERSIÓN: 1             |
|                                                                                   | GUIA DE LENGUAJE CLARO    | FECHA: 27/Sep/2022     |

Para desarrollar la sexta fase, deben atenderse estas pautas:

- Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo.
- Use un lenguaje simple, directo y humano.
- Simplifique el lenguaje técnico, dando prioridad a las palabras simples.

### **No abuse de las siglas y los signos de puntuación.**

No abuse de las siglas, por obvias que a Usted le parezcan. Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Las siglas se emplean, principalmente, cuando se hace referencia a:

- Unidades administrativas.
- Divisiones.
- Dependencias.

En general, el desarrollo de esta etapa incluye las siguientes pautas:

- No abrume con un exceso de signos de puntuación, ni confunda con su escasez. La función esencial de los signos de puntuación es facilitarle al lector una adecuada comprensión de los textos; por eso es fundamental su buen uso.
- Evite construir frases o párrafos demasiado extensos.
- Antes de poner una coma, piense si puede sustituirla por un punto.
- Trate de reemplazar los paréntesis y el uso de guiones por puntos o comas.
- No olvide revisar la puntuación de sus textos antes de imprimirlos o publicarlos. Gracias a la revisión, Usted se convierte en el primer lector de su propio escrito.

### **Piense en imágenes.**

Use ayudas visuales para indicar lo más relevante. Los recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales porque dan una apariencia más agradable y hacen más comprensible la lectura de un texto.

|                                                                                   |                                  |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008</b> |
|                                                                                   | <b>GUIA</b>                      | <b>VERSIÓN: 1</b>             |
|                                                                                   | <b>GUIA DE LENGUAJE CLARO</b>    | <b>FECHA: 27/Sep/2022</b>     |

Cuando un documento contiene instrucciones complicadas o mucha información, los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido por los pasos que deben cumplirse.

### **Realice una revisión exhaustiva.**

Revise el texto y luego póngalo a prueba. Por ello, vale la pena considerar las siguientes sugerencias al revisar un escrito:

- Concéntrese en verificar que las ideas principales estén en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden generar ideas, especialmente en estructura y secuencia, para mejorarlo.
- Lea varias veces su escrito.

### **LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL.**

A continuación, se presentan algunas pautas para que los funcionarios de las dependencias de la Institución tengan una comunicación eficiente y de calidad con los usuarios en la atención presencial y telefónica.

- Concéntrese en la conversación con el ciudadano, muestre empatía con la situación a través de la voz y asienta con la cabeza.
- Maneje la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz.
- demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Tome nota de las solicitudes de los usuarios.
- Complemente la información que le proporcione el usuario con preguntas como: ¿quién?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué? y ¿cómo?, respecto de la situación o solicitud particular.

|                                                                                   |                                  |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008</b> |
|                                                                                   | <b>GUIA</b>                      | <b>VERSIÓN: 1</b>             |
|                                                                                   | <b>GUIA DE LENGUAJE CLARO</b>    | <b>FECHA: 27/Sep/2022</b>     |

- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al usuario con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas, tales como: “reina, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, entre otras.
- Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión del ciudadano.
- Use frases de etiqueta telefónica. Al momento de contestar y solicitar datos, use frases como “por favor”, “sí señor” o “sí señora”.
- Cierra la conversación haciendo un resumen.

## **LENGUAJE CLARO EN LA REDACCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS.**

Aquí se presentan algunas pautas para que los funcionarios de las dependencias de la Unidad Central del Valle del Cauca tengan una comunicación eficiente y de calidad con los usuarios en la atención vía correo electrónico.

- Organice las ideas antes de escribir, para que el mensaje tenga una estructura clara y un orden coherente.
- El asunto debe ser corto e informar sobre la idea clave del contenido.
- Inicie el mensaje saludando al destinatario, pero no use las expresiones “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, pues la lectura del correo electrónico puede ocurrir en cualquier momento del día.
- No dé por hecho que el destinatario sabe lo que Usted está pensando: el mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso con la información.
- Las palabras escritas en mayúscula sostenida se consideran como gritos al lector. Para resaltar palabras o ideas, use el subrayado o las cursivas.
- Incorpore la firma establecida por la Institución para correos electrónicos, a título informativo.
- Evite usar emoticones.

|                                                                                  |                                  |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b> | <b>CÓDIGO: GBG-GCOR-D-008</b> |
|                                                                                  | <b>GUIA</b>                      | <b>VERSIÓN: 1</b>             |
|                                                                                  | <b>GUIA DE LENGUAJE CLARO</b>    | <b>FECHA: 27/Sep/2022</b>     |

- Lea nuevamente el correo antes de enviarlo y corrija la ortografía y puntuación.
- Evite el uso de abreviaturas.

## **LENGUAJE CLARO EN LOS CONTENIDOS DIGITALES.**

En este aspecto, se presentan algunas pautas para que los funcionarios de las diferentes dependencias de la UCEVA tengan una comunicación eficiente y de calidad con los usuarios desde los contenidos de los sitios web.

- Escriba de manera concisa y concreta la información a publicar.
- Comience los textos con la idea central y posteriormente desarrolle los argumentos y las ideas complementarias.
- Redacte textos cortos y relevantes, es decir, elimine todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas.
- Use encabezados que expliquen al lector el tema que se desarrollará o la información que se brindará.
- Estructure el texto en bloques, alineados a la izquierda, y divida la información en párrafos cortos, con encabezados o subtítulos, viñetas o enumeración de ideas.