



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR
ALCALDIA MUNICIPAL DE
CHIMICHAGUA
NIT: 892.300.815-1

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

INTRODUCCION

Para facilitar que la información sea efectiva, asertiva y generar una mejor comunicación entre la Administración Municipal y los ciudadanos, en la Alcaldía de Chimichagua, se promueve que la redacción, estructura y diseño de las comunicaciones y respuestas que se le den a los usuarios sean fáciles de entender; es decir que el funcionario debe utilizar el Lenguaje Claro.

La presente Guía de lenguaje claro, está orientada a brindar recomendaciones a los servidores públicos del Municipio de Chimichagua para que las comunicaciones, información sobre el quehacer de la entidad, los servicios, trámites y programas de la Administración; así como las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos, a las áreas de la misma entidad y a otras entidades, sean entregadas en un lenguaje claro y más sencillo.

OBJETIVO


Establecer los lineamientos del lenguaje claro para que los funcionarios de la Alcaldía Municipal logren una mejor comunicación con la comunidad, al transmitir de forma clara y efectiva la información de la entidad territorial.

ALCANCE

Con el fin de abrir espacios de participación, control ciudadano e inclusión a diferentes grupos poblacionales, en la Alcaldía de Chimichagua se debe aplicar los principios del Lenguaje Claro a todos los procesos institucionales. Por tal razón se insta a todos los funcionarios para que se apropien del Lenguaje Claro, muy necesario para transmitir información adecuada a los ciudadanos respecto a los programas, planes, proyectos, bienes, trámites, requerimientos y servicios.

DEFINICIONES

Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. Secretaría de la Función Pública de México

	<p style="text-align: center;">REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA DE LENGUAJE CLARO</p>
---	---	--

El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos. Departamento Administrativo de la Función Pública de México

Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente. Plain Language Association International [Traducción libre]

Estrategia de lenguaje claro: transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los programas, trámites y servicios del estado a los ciudadanos para garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos.

comunicación en lenguaje sencillo: si su redacción, estructura y diseño son tan claros que la audiencia destinataria puede encontrar fácilmente lo que necesita, entender lo que encuentra y utilizar esa información.

BENEFICIOS DEL LENGUAJE CLARO

- Impacto en la eficiencia de la gestión administrativa
- Disminución de los costos económicos para el ciudadano
- Proceso efectivo en la rendición de cuentas
- Comunicación clara para los ciudadanos
- Reducir el uso de intermediarios
- Transparencia y acceso a la información pública
- Inclusión social
- Se evitan: Dobles interpretaciones. Malas interpretaciones. Más explicaciones. Conflictos por falta de claridad.

COMO COMUNICAR E INFORMAR EN LEGUAJE CLARO

Documentos cuyo destinatario sea el ciudadano: solicitudes de información, trámites, servicios al ciudadano, portafolios, etc.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR
ALCALDIA MUNICIPAL DE
CHIMICHAGUA
NIT: 892.300.815-1

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Documentos administrativos: normas, oficios, memorandos, directrices y normas

Correos electrónicos o información al público en la página web: formularios de trámites, servicios, consultas, derechos de petición, etc.

PASOS FUNDAMENTALES PARA TRANSFORMAR EL LENGUAJE TÉCNICO EN LENGUAJE CLARO

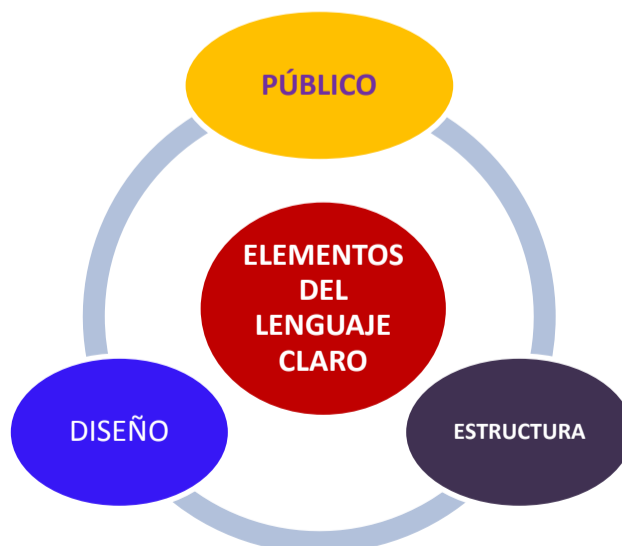
Primero: identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.

Segundo: relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.

Tercero: convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.

Cuarto: definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19).

ELEMENTOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR
ALCALDIA MUNICIPAL DE
CHIMICHAGUA
NIT: 892.300.815-1

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

1. **Público y propósito:** se debe pensar quién es la audiencia, edad, profesión, entre otros. Además, debe tener en cuenta qué información conoce el receptor y cuál puede necesitar.
2. **Estructura:** hace referencia a la organización del texto. Por ejemplo, un procedimiento puede organizarse mejor en orden cronológico, mientras que un informe más largo puede tener una serie de capítulos basados en temas.
3. **Diseño:** hace referencia al uso de ayudas visuales que faciliten la comprensión y lectura de algún tema además de resaltar la información más importante. Se recomienda el uso de títulos significativos, una fuente y un tamaño de letra que sean fáciles de leer, listas con viñetas para presentar la información de una forma accesible y atractiva.

PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO

¿Quién o quiénes van a leer lo que escribo? Si el destinatario no es uno sino varios ciudadanos, es importante saber quiénes son las personas que más interés tienen en el documento


¿Sé para qué necesita la persona lo que está solicitando? Redacte pensando en el interés de quien va a leer el documento y no solamente en el contenido específico que quiere comunicar.

¿Qué tanto sabe o desconoce el lector del documento? Pregúntese sobre los términos técnicos o legales de cada documento y el uso de abreviaturas.

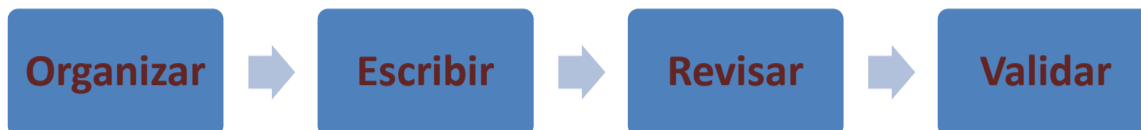
¿Tiene el ciudadano la formación para entender lo que estoy escribiendo y puede usarla? Recuerde que no es lo mismo un ciudadano que vive en zonas apartadas de difícil acceso o que ha sido afectado por la violencia a un adulto mayor o de pueblo indígena

¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito? No se trata únicamente de ponerse en el lugar del ciudadano, es generar empatía no solo con su necesidad o requerimiento sino también con las emociones que se generan al recibir una comunicación pública

En cualquier caso, se debe buscar una comunicación parecida a la de una **conversación entre dos personas y no una cátedra especializada.**

	<p style="text-align: center;">REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIMICHAGUA NIT: 892.300.815-1</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA DE LENGUAJE CLARO</p>
---	---	--

ESQUEMA GENERAL PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO



1. Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

2. Escribir. Para la composición de documentos siempre esté atento a las oraciones y palabras que utiliza. Use palabras sencillas, oraciones cortas porque las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.

3. Revisar. Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación. Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

Revisar el texto especialmente en los siguientes puntos: 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.

4. Validar. La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida. Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda:

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

Un documento se puede validar a través de entrevistas individuales o focales, con audiencias utilizando preguntas abiertas y sencillas sobre el documento o utilizando un cuestionario de preguntas.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR
ALCALDIA MUNICIPAL DE
CHIMICHAGUA
NIT: 892.300.815-1

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

BIBLIOGRAFIA

Departamento Nacional de Planeación. Informe de Grupos Focales: Lenguaje Claro.

Departamento Nacional de Planeación. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. ([Guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf](http://prospersedsocial.gov.co/Guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf) (prospersedsocial.gov.co))

Departamento Nacional de Planeación. 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro. (Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>)



CELSO MORENO BORRERO
Alcalde Municipal