

## **GUÍA DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE** **De la Universidad Francisco de Paula Santander**

*La UFPS te escucha y también te habla claro*



Cúcuta, julio de 2021



## **Equipo técnico**

*Héctor Miguel Parra López*  
Rector

*Sandra Ortega Sierra*  
Secretaria General

*Félix Joaquín Lozano Cárdenas*  
Coordinador Centro de Comunicaciones  
y Medios Audiovisuales -CECOM

*Deivi Francisco Becerra Rodríguez*  
Profesional Oficina de Planeación

## TABLA DE CONTENIDO

1. FUNDAMENTOS	5
2. OBJETIVOS	5
3. ALCANCE	6
4. EL LENGUAJE CLARO	6
5 LENGUAJE CLARO ESCRITO	6
5.1. Piense desde la perspectiva del ciudadano	7
5.2. Haga una lista de las ideas que espera transmitir	8
5.3. Organice el texto por pasos	8
5.4. Redacte usando frases cortas	9
5.5. Haga uso de un lenguaje cercano	10
5.6. Evite los legalismos	10
5.7. Evite la solemnidad	12
5.8. No abuse de las siglas y los signos de puntuación	12
5.9. Piense en imágenes	13
5.10. Realice una revisión exhaustiva del texto	13
6. LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL	13
7. LENGUAJE CLARO EN LA REDACCIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS	14
8. LENGUAJE CLARO EN LOS CONTENIDOS PARA SITIOS WEB	15
9. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE	15
10. LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD	16
REFERENCIAS	19

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Palabras simples y técnicas	10
<b>Tabla 2.</b> Expresiones abstractas	11
<b>Tabla 3.</b> Expresiones que se pueden sustituir	11
<b>Tabla 4.</b> Expresiones que pueden generar confusión o contradicción	12

## 1. FUNDAMENTOS

La Universidad Francisco de Paula Santander - UFPS presenta la guía de lenguaje claro e incluyente, articulada bajo el principio: ***La UFPS te escucha y también te habla claro***, con fundamento en los siguientes referentes legales:

- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Estrategia “*Certidumbre y lenguaje claro*” de la “*ventanilla hacia afuera*” que integra el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano aprobado mediante el documento CONPES 3785 de 2013.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación (2015).
- Decreto 000103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 066 del 25 de agosto de 2017, por el cual se adopta la Política Marco de Educación Inclusiva -PMEI- para la Universidad Francisco de Paula Santander.

## 2. OBJETIVOS

Esta guía de lenguaje claro e incluyente de la UFPS adopta los lineamientos y herramientas nacionales y los enfoca hacia la realidad institucional, con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Fortalecer la capacidad de los ciudadanos, usuarios e interesados de hacer efectivo el goce de sus derechos.
- Facilitar un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción con las dependencias institucionales.
- 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.

### 3. 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 Rectoría y la Secretaría General de la Universidad 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.

### 4. 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 del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes” (Departamento Nacional de Planeación, 2018).

El lenguaje claro traerá los siguientes beneficios a la comunicación interna y externa de la Universidad:

- 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 la transparencia y el acceso a la información pública.
- Promoción de una comunicación más democrática y adecuada.
- Reconocimiento de otras formas de entender, pensar y representar el mundo, desde una perspectiva de inclusión.

### 5. LENGUAJE CLARO ESCRITO.

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

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, tales como:
  - ✓ Solicitudes de información.
  - ✓ Instrucciones para trámites.
  - ✓ Respuestas a requerimientos y solicitudes.
- Documentos administrativos, es decir:
  - ✓ Cartas.
  - ✓ Oficios.
  - ✓ Memorandos.
  - ✓ Acuerdos, resoluciones y demás normas.
- Documentos de alcance estratégico, ya sean de tipo presupuestal, planes, programas, proyectos y rendición de cuentas.

- Correos electrónicos o información al público en los sitios web y redes sociales institucionales.
- Trámites, servicios, consultas, derechos de petición o tutelas.

Los colaboradores y dependencias de la UFPS tendrán en cuenta las etapas que se presentan en los apartes sucesivos, tomando como base los lineamientos para escribir en lenguaje claro propuestos por el Departamento Nacional de Planeación (2015).

### 5.1. Piense desde la perspectiva del ciudadano.

Aquí resulta fundamental la capacidad de *ponerse en los zapatos del ciudadano*. Básicamente, debe privilegiar los siguientes aspectos:

- 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 etapa, deben responderse estas preguntas por parte del colaborador 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:
  - ✓ Cubrir las necesidades de información del grupo de interés más amplio.
  - ✓ Agregarle la información y los detalles que puedan ser relevantes a otros grupos o personas que no tengan tanto interés.
- *¿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.
- *¿Qué tanto sabe o ignora el lector del documento?* Cabe preguntarse sobre los términos técnicos o legales de cada documento y el uso de las abreviaturas. Recuerde que los documentos son herramientas para lograr resultados sin desgastar al ciudadano, usuario o interesado.
- *¿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 *ponerse en los zapatos del otro*; también es fundamental tener en cuenta su experiencia emocional al asumir o enfrentarse con los trámites o servicios de la Universidad.

- *¿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?
  - ✓ ¿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?

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

Para desarrollar esta segunda etapa, 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.

## 5.3. Organice el texto por pasos.

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



- 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 ciudadano 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.

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

Para desarrollar la cuarta etapa, 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.
- 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.

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

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

- Hable en primera persona.
- Las comunicaciones de la Universidad son una oportunidad para generar cercanía con los ciudadanos, usuarios e interesados.
- Hable en nombre de la Universidad. 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 Universidad definirá las condiciones para el pago de certificaciones” en lugar de “las condiciones para de certificaciones serán definidas por la Universidad”.
- Evite, en lo posible, el uso de gerundios. Por ejemplo: “el estudiante, luego de presentar su colilla de pago” en lugar de “el estudiante, habiendo presentado su colilla de pago”.
- 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.

### 5.6. Evite los legalismos.

Para desarrollar la sexta etapa, 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:

**Tabla 1.** Palabras simples y palabras técnicas

Palabras simples	Palabras técnicas
Sugiero	Deberá
Invito	Estará obligado a
Solicito	Tendrá que
Es importante	Estará en la obligación de

Palabras simples	Palabras técnicas
Contribuir	Coadyuvar
Sin embargo	Empero
Hacer	Efectuar
Problema	Problemática
Usar	Utilizar
Sobresaliente	Conspicuo
Demora	Dilación
Intención	Intencionalidad
Muchos	Numerosos
Incluso	Inclusive
Bueno	Adecuado

**Fuente:** adaptado de Departamento Nacional de Planeación (2021)

- Evite expresiones abstractas con significados difusos y sustente con cifras completas cuando sea posible:

**Tabla 2.** Expresiones abstractas

Abstracto	Reemplace	Ejemplo
Mucho	Cifra o porcentaje	90 %
Algunos	Cifra o porcentaje de cantidad	5 de 10
Pronto	Espacio de tiempo	2 días
En alguna medida	Cifra de proporción numérica	1 de cada 3
Apropiado	Cifra que sustente	1 computador por cada 3 estudiantes

**Fuente:** adaptado de Departamento Nacional de Planeación (2021)

- Algunas expresiones que pueden sustituirse:

**Tabla 3.** Expresiones que se pueden sustituir

Palabras	Sustituir por
A fin de	Para
Con el objeto de	
Para el propósito de	
Con la finalidad de	Porque
Dado el hecho de que	
Con motivo de	
Debido a que	
Como efecto de	Según
De conformidad con	
En vista de que	Por
No obstante, el hecho de que	Aunque
Poner de manifiesto	Mostrar

**Fuente:** adaptado de Departamento Nacional de Planeación (2021).

- Evite estas expresiones innecesarias:
  - En virtud de lo anterior...
  - Sobre el particular, le reitero...
  - Por medio de la presente...
  - En consideración a lo dicho anteriormente...
- Evite expresiones que puedan generar confusión o contradicción en las ideas:

**Tabla 4.** Expresiones que pueden generar confusión o contradicción

Confuso o contradictorio	Situación	Claro
El profesor ha entregado las notas finales	Tiempos verbales	El profesor entregó las notas finales
Es de aclararse al estudiante que, de no establecerse en los plazos los documentos requeridos, tendrían vigencia semestral y, por lo tanto, al transcurrir dicho plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes solicitudes de grado	Doble negación	En caso de que la solicitud de grado no sea favorable, deberá esperar un semestre para presentarla nuevamente
Se expidió el acuerdo modificando las modalidades de trabajo de grado	Gerundio	Se expidió el acuerdo que modifica las modalidades de grado
Se requiere actualizar los datos obligatoria y anualmente	Adverbios terminados en "mente".	Es obligatorio actualizar los datos cada año
Los recursos para la matrícula cero fueron asignados por el Ministerio de Educación Nacional	Voz activa, voz pasiva.	El Ministerio de Educación Nacional asignó los recursos para la matrícula cero.

**Fuente:** adaptado de Departamento Nacional de Planeación (2021)

### 5.7. Evite la solemnidad.

El lenguaje debe acercarse a los ciudadanos, usuarios e interesados a la Universidad. No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona, pues, en buena medida, éstos dependen del contexto. Ejemplo:

- *Exceso de formalidad:* Solicitamos comedidamente a los estudiantes que deben asumir la posición de sentados.
- *Claro:* Agradecemos a todos los asistentes, tomar asiento.

### 5.8. 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.

### **5.9. 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.

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.

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

Revise el texto y luego póngalo a prueba. Según estudios internacionales, hacer una prueba con siete usuarios, permite ajustar y mejorar un documento. 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.

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

A continuación, se presentan algunas pautas para que colaboradores y dependencias tengan una comunicación eficiente y de calidad con los ciudadanos en la atención presencial y telefónica (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019):

- 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 ciudadanos.
- Complemente la información que le proporcione el ciudadano con preguntas como: ¿quién?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué? y ¿cómo?, respecto de la situación o solicitud particular.
- Permita a los ciudadanos terminar sus intervenciones.
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas, tales como: “reinita, 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.

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

Aquí se presentan algunas pautas para que colaboradores y dependencias tengan una comunicación eficiente y de calidad con los ciudadanos en la atención vía correo electrónico (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019):

- 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 Universidad para correos electrónicos, a título informativo.
- Evite usar emoticones.
- Lea nuevamente el correo antes de enviarlo y corrija la ortografía y puntuación.
- Evite el uso de abreviaturas.

## **8. LENGUAJE CLARO EN LOS CONTENIDOS PARA SITIOS WEB.**

En este aspecto, se presentan algunas pautas para que colaboradores y dependencias tengan una comunicación eficiente y de calidad con los ciudadanos desde los contenidos de los sitios web (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019):

- 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.
- Realice procesos de edición a los textos incluidos en los sitios web, a partir de una lectura y relectura frecuente, con el fin de corregir errores de redacción, gramática y ortografía, además de definir necesidades de actualización de la información.

## **9. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE.**

En este apartado se presentan algunas pautas para que colaboradores y dependencias tengan una comunicación incluyente, eficiente y de calidad con los ciudadanos (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019):

- Evite el uso de signos como arroba, barra y paréntesis, lo cual es tomado como ofensa o discriminación. Ejemplo de uso inadecuado:  
- Sr(a)

- Los/las doctor@s
- Elimine el masculino genérico, cuando sea posible. Esto implica evitar el uso de **lenguaje sexista** (distingue entre lo femenino y lo masculino y valora a una de las partes sobre la otra) y el **androcentrismo** (adopción de la perspectiva masculina como modelo universal y medida de humanidad).
- Use sustantivos epicenos, es decir, aquellos que permiten un sólo género gramatical para referirse indistintamente a uno u otro sexo: *Personaje, vástago, profesorado, alumnado, pueblo, ser humano, persona, víctima, gente, población, infancia, niñez*.  
Ejemplo:
  - *Inadecuado*: La honradez enaltece a los hombres.
  - *Adecuado*: La honradez enaltece a las personas.
- Evite que el adjetivo que acompaña a los sustantivos masculinos o femeninos se nombre en el género que prevalezca. Cambie el adjetivo por un término que no aluda a un género. Ejemplo:
  - *Inadecuado*: Nicolás, Mariana y Martina están siendo educadas.
  - *Adecuado*: Nicolás, Mariana y Martina reciben educación.
- Evite el uso, en la misma oración, de artículos masculinos y femeninos acompañando sustantivos neutros: *los y las habitantes, el o la participante*. Use pronombres tales como: nos, nuestro, nuestra, nuestros, nuestras, su, sus, consigo, yo, tú, ustedes, alguien, cualquiera, nadie, quien y quienes. Ejemplo:
  - Los ciudadanos y ciudadanas que recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.
  - Quienes recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.
- Redacte con verbos conjugados en segunda o tercera persona o en forma impersonal. Ejemplo:
  - Cuando un ciudadano acuda a realizar un trámite, debe solicitar turno.
  - Se debe solicitar un turno para realizar un trámite.
- Evite mencionar los cargos, profesiones y oficios solamente en masculino. Ejemplo:
  - Decir el personal médico del hospital en lugar de los médicos del hospital.
  - La (Bióloga, directora, abogada, médica) Alicia González.

## 11. LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD.

La Rectoría, bajo la asesoría de la Oficina de Planeación, organizarán cada año, junto con la Secretaría General de la UFPS, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y el Centro de Comunicaciones y Medios Audiovisuales - CECOM, el desarrollo de laboratorios de simplicidad por procesos que permitan mejorar trámites, servicios, programas y normas institucionales, con el fin de garantizar la comprensión y el uso de información pública por parte de la ciudadanía, usuarios e interesados en la Universidad.

Los laboratorios de simplicidad se desarrollarán a través de mesas de trabajo en las que participarán los equipos delegados por cada dependencia institucional y un grupo de



posibles ciudadanos, usuarios o interesados para que, mediante ejercicios colaborativos, se mejoren los documentos o formatos y se propenda por el equilibrio entre el lenguaje especializado y el lenguaje ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2021).

El desarrollo de estos ejercicios permitirá simplificar cualquier documento producido por las dependencias de la Universidad, privilegiando aquellos que sean menos claros para los ciudadanos. Para identificarlos, se habilitará una encuesta permanente a los ciudadanos, usuarios e interesados que permita evaluar la claridad de la información que se desea transmitir a través de los documentos y formatos utilizados en los diferentes procesos institucionales.

La encuesta para evaluar la claridad de la información de documentos y formatos estará disponible en el sitio web institucional, en cada sección que contenga documentos de uso para servicios, trámites y otros procesos. También deberá incorporarse dentro del contenido de los correos electrónicos, cada vez que se remitan documentos producidos por algún colaborador o dependencia como respuesta a solicitudes internas y externas.

Para desarrollar los laboratorios de simplicidad, Usted debe atender los siguientes pasos (Departamento Nacional de Planeación, 2021):

- a. *Caracterice el documento o formato y el usuario al que va dirigido.* Es necesario reunir a los responsables del documento o formato para entender cuál es su propósito, identificar los ciudadanos a quienes va dirigido y aclarar qué se pretende que ellos hagan o entiendan. Las siguientes preguntas permitirán determinar la claridad en el mensaje del documento o formato:
  - ✓ ¿Cuál es el objetivo del documento o formato?
  - ✓ Si tuviera que contarle a un colega para qué fue diseñado el documento o formato y cuál es el mensaje, ¿qué le diría?
  - ✓ ¿Cuál o cuáles son las secciones más importantes?
  - ✓ ¿Con qué trámite, servicio o proceso de la entidad se relaciona?
  - ✓ ¿Existen versiones adicionales de este documento o formato? Por ejemplo: boletines, folletos, campañas, etc.
  - ✓ ¿Para qué tipo de población está diseñado el documento o formato? Género, edad, estrato, actividad o profesión, nivel educativo, condición especial.
  - ✓ ¿Quién lo usa más? Género, edad, estrato, actividad o profesión, nivel educativo, condición especial.
  - ✓ ¿Cuándo lo usan? ¿por qué no lo usan?
  - ✓ En caso de que aplique, ¿cuáles son los canales o acciones de comunicación que ha utilizado la entidad para dar a conocer el documento o formato a los usuarios?
- b. *Haga una prueba de comprensión del documento o formato con posibles usuarios.* Invite a un grupo de por lo menos cinco personas que cumplan con el perfil del ciudadano previamente identificado, para que participe en una primera sesión de lectura, diagnóstico y evaluación de la comprensión del documento o formato. Es importante escuchar atentamente a los ciudadanos, usuarios e interesados para identificar lo que no se entiende, lo que falta por comunicar, lo que no queda claro y lo que sobra.

Las siguientes preguntas le ayudarán a guiar este ejercicio:

**Entendimiento:**

- ✓ ¿Cuál cree que es el objetivo del documento?
- ✓ ¿Cuál o cuáles son los mensajes más importantes para Usted?
- ✓ Si tuviera que contarle a un amigo o a un familiar para qué sirve el documento o cuál es su mensaje ¿qué le diría?
- ✓ ¿Usted cree que este documento le es útil? ¿por qué?

**Identificar términos y partes confusas:**

- ✓ ¿Cuáles son las partes del documento o formato más difíciles de entender? Márquelas con rojo.
- ✓ ¿Cuáles fueron las palabras más difíciles de entender o que no entendió? Márquelas con rojo.
- ✓ ¿De qué otra forma diría esto, para que fuera más claro o fácil de entender?
- ✓ ¿Considera algunas partes del documento repetitivas? Márquelas con rojo.
- ✓ ¿Cuáles son las partes del documento que no son importantes para Usted? Márquelas con rojo.
- ✓ ¿Cree que hay partes del documento con muchas ideas en un solo párrafo o sección? Márquelas con rojo.

**Acción:**

- ✓ ¿El documento o formato le explica qué acciones debe seguir?
- ✓ ¿La información del documento o formato le permite tomar decisiones?
- ✓ ¿Qué información cree que le hace falta al documento o formato para comprenderlo?
- ✓ ¿Le pediría ayuda a alguien para entender este documento o formato?

**Diseño:**

- ✓ ¿Cree que deben incluirse tablas, ilustraciones, diagramas, listas, viñetas, etc., que refuercen la información presentada y faciliten la lectura del documento o formato?
- ✓ ¿Cómo le parece el tamaño, el color y el tipo de letra?
- ✓ ¿Cómo le gustaría que fuera el tamaño, color y tipo de letra?

- c. *Simplifique el documento o formato.* Con base en la información recolectada por el equipo delegado de la dependencia institucional y los posibles usuarios, simplifique el documento o formato en lenguaje claro.
- d. *Valide la nueva versión con el equipo delegado de la dependencia institucional.* Reúnase nuevamente con los responsables del documento o formato de la entidad, con el fin de validar la nueva versión. Si se necesita realizar cambios, ajústelo nuevamente. También puede validar el documento con pares expertos en la temática. Tenga en cuenta que, si se van a usar conceptos, siglas o términos especializados, debe explicarlos.
- e. *Pruebe la nueva versión con los posibles usuarios.* Realice una nueva validación, con mínimo cinco usuarios, para evaluar la efectividad de los cambios realizados, empleando las preguntas sugeridas en el paso dos. Es importante que los usuarios validen y aprueben la nueva versión, puesto que son los beneficiarios de la información. Si surgen nuevos ajustes, realícelos y valide de nuevo con la entidad.

## REFERENCIAS

- Congreso de la República de Colombia (2011). *Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*. Bogotá.
- \_\_\_\_\_ (2014). *Ley 1712 por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*. Bogotá.
- CONPES Documento 3649 (2010). *Política Nacional de Servicio al Ciudadano*. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Bogotá.
- CONPES Documento 3654 (2010). *Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía*. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Bogotá.
- CONPES Documento 3785 (2013). *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Bogotá.
- Departamento Nacional de Planeación (2015). *La guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Bogotá. Disponible en: [https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia\\_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf](https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf)
- \_\_\_\_\_ (2018). *Metodologías innovadoras de Lenguaje Claro: hacia un aumento de la eficiencia administrativa y la participación ciudadana*. Bogotá.
- \_\_\_\_\_ (2021). *Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia*. Disponible en: <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>
- Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). *Guía de lenguaje claro e incluyente del distrito capital*. Secretaría General, Bogotá.