



UAE- Unidad de Proyección Normativa y
Estudios de Regulación Financiera - URF



Instructivo
Lenguaje claro

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

CONTENIDO

1. Presentación.....	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Productos esperados.....	3
5. Condiciones especiales del instructivo.....	3
5.1. Aplicación del lenguaje claro.....	4
5.2. Laboratorios de simplicidad.....	4
6. Términos y definiciones.....	4
7. Lenguaje claro	7
7.1. Lenguaje escrito	10
7.1.1. Piense desde la perspectiva del ciudadano	10
7.1.2. Haga una lista de las ideas que espera transmitir	12
7.1.3. Organice el texto por pasos	12
7.1.6. Evite legalismos	14
7.1.7. Evite la solemnidad	17
7.1.8. No abuse de las siglas y los signos de puntuación.....	17
7.1.9. Utilice imágenes	17
7.1.10. Realice una revisión exhaustiva.....	18
7.1.11. Evalúe la traducción de documentos a lenguaje claro.....	18
7.2. Lenguaje verbal.....	19
7.2.1. Tono de voz.....	19
7.2.2. Musicalidad	19
7.2.3. Monotonía	19
7.2.4. Tempo-ritmo.....	19
7.2.5. Dicción	20
7.2.6. Palabras de énfasis.....	20
7.2.7. Volumen	20
7.3. Lenguaje no verbal.....	20
7.3.1. Ojos	21
7.3.2. Rostro	21
7.3.3. Manos	22
7.3.4. Postura.....	23
7.3.5. Pies	23
8. Laboratorios de simplicidad.....	24
8.1. Pasos para realizar los laboratorios de simplicidad	25

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

8.1.1. Caracterizar el documento o formato y el usuario a quien va dirigido	25
8.1.2. Hacer una prueba de comprensión del documento o formato con posibles usuarios - Evaluación ex - ante	26
8.1.3. Simplificar el documento o formato	26
8.1.4. Validar la nueva versión con el equipo técnico	26
8.1.5. Pruebe la nueva versión con los posibles usuarios – Evaluación ex -post.....	26
8.2. Recomendaciones finales	27
9. Documento referente	27
10. Datos de elaboración y control de cambios	27

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

1. Presentación

El proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor presenta el instructivo de lenguaje claro, que es un instrumento que define conceptualmente el lenguaje claro y brinda herramientas metodológicas para su implementación, mediante el uso de laboratorios de simplicidad y pautas para la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor. El propósito principal es avanzar en la mejora de la relación institucional con la ciudadanía y grupos de valor.

El instructivo relaciona aspectos conceptuales clave y pautas necesarias para la interacción clara mediante el lenguaje verbal, escrito y no verbal, a la vez que detalla los pasos necesarios para aplicar los laboratorios de simplicidad en la URF.

2. Objetivo

Brindar a los servidores, pasantes y colaboradores de la Unidad una herramienta conceptual y metodológica que les permita desarrollar un lenguaje claro, mediante la determinación de los atributos necesarios para tener una comunicación cercana, confiable y entendible, que permita construir una mejor relación con la ciudadanía y los grupos de valor.

3. Alcance

Inicia desde la definición conceptual del lenguaje claro, hasta los pasos para realizar los laboratorios de simplicidad, incluye la definición, lenguaje escrito, lenguaje verbal, lenguaje no verbal y finaliza con las orientaciones y herramientas para realizar los laboratorios de simplicidad.

4. Productos esperados

Con la aplicación adecuada de los lineamientos descritos en este documento, se espera obtener el siguiente producto:

- Documentos elaborados por la Unidad siguiendo las pautas y recomendaciones del lenguaje claro.
- Laboratorios de simplicidad realizados.

5. Condiciones especiales del instructivo

- Los documentos y formatos de la Unidad relacionados con lenguaje claro se deben elaborar de acuerdo con los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, mediante la Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.
- El documento del DNP 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro y curso virtual en lenguaje claro para servidores y colaboradores públicos de Colombia orientará los ejercicios de laboratorios de lenguaje claro.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

5.1. Aplicación del lenguaje claro

- El contenido de los documentos debe priorizar la redacción de ideas centrales e información que es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión..
- La estructura de los documentos que produce la Unidad debe tener una secuencia lógica gramatical que cuente con introducción, desarrollo y conclusión.
- El uso de ayudas visuales facilita la lectura de los documentos e indica la información más relevante. Es recomendable el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

5.2. Laboratorios de simplicidad

- La Unidad debe habilitar herramientas o espacios para que la ciudadanía, los grupos de valor y partes interesadas evalúen la claridad de la información que se desea transmitir a través de documentos y formatos, Para identificar y priorizar los documentos a los que se debe aplicar los laboratorios de simplicidad.

6. Términos y definiciones

- **Adverbio:** Palabra que forma parte de la oración y puede cambiar o añadir detalles a un verbo.
Ejemplo: palabras como probable o seguramente.
- **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad.
- **Claridad:** Expresión en forma precisa y objetiva de lo que se desea comunicar, empleando los recursos necesarios para este propósito.
- **Coherencia:** Expresión organizada de las ideas o pensamientos, estableciendo una conexión lógica entre estos.
- **Contacto visual:** Implica dirigir y sostener la mirada hacia la otra persona.
- **Dicción:** Combinación entre vocalización y articulación al momento de hablar. La vocalización hace referencia a la pronunciación correcta de las vocales y la articulación que implica la unión de las consonantes con las vocales. **Ejemplo:** No usar muletillas mientras hablamos.
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación
- **Evaluación Ex ante:** Tipo de evaluación en la que se realiza un análisis previo de los resultados que se esperan obtener con la implementación de una acción concreta.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

- **Evaluación Ex post:** Tipo de evaluación que se realiza con el fin de evaluar los resultados obtenidas luego de haber implementado una acción concreta.
- **Expresividad:** Manifestación de las emociones por medio del lenguaje verbal o no verbal. **Ejemplo:** cuando expresamos miedo o inseguridad con nuestra mirada.
- **Gestión:** Acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo.
- **Gestos icónicos o ilustrativos:** Tipo de movimientos que hacemos cuando estamos hablando de un tema y comenzamos a ilustrarlo con nuestras manos. Este tipo de movimientos hacen más comprensible la comunicación y ayudan a recordar las cosas. **Ejemplo:** levantar el pulgar hacia arriba en señal de aprobación.
- **Gerundio:** Forma no personal o impersonal de un verbo que indica que una acción está ocurriendo, realizando o llevándose a cabo. **Ejemplo:** palabras como publicando o divulgando.
- **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Información pública:** Es toda información que obtenga, adquiera o controle una entidad que gestione recursos públicos.
- **Laboratorios de simplicidad:** Metodología que brinda un conjunto de procedimientos racionales y herramientas necesarias para simplificar documentos, formatos complejos e información pública del Estado, relacionada con trámites, servicios, programas, normas y respuestas a la ciudadanía, en un lenguaje claro, con el fin de garantizar la comprensión y el uso de información pública por parte de la ciudadanía y otros usuarios.
- **Lenguaje claro:** Se refiere a la comunicación útil, eficiente y transparente de la información que tanto la ciudadanía y los grupos de valor como los servidores públicos necesitan conocer.
- **Lenguaje verbal:** Implica la transmisión de mensajes e ideas por medio de las palabras.
- **Lenguaje no verbal:** Se refiere a la transmisión de mensajes e ideas por medio las partes del cuerpo. **Ejemplo:** las emociones que expresamos con nuestro rostro.
- **Monotonía:** Uso de un mismo tono al momento de hablar. **Ejemplo:** mantener el mismo tono de voz mientras damos un discurso.
- **Movimientos rítmicos:** Son movimientos que tienen impacto en el ritmo del habla. Es decir que, existe una sincronía en el movimiento de las manos y el ritmo de nuestra voz. **Ejemplo:** Los movimientos que hacemos con nuestras manos mientras explicamos algo.
- **Musicalidad:** Combinaciones de tono que hacemos mientras hablamos. **Ejemplo:** utilizar tonos de voz altos y bajos durante un discurso.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

- **Nominalizar:** Convertir en nombre una palabra o un grupo de palabras. **Ejemplo:** A través del uso cotidiano se nominalizó la frase “qué dirán” y se convirtió en “el qué dirán”.
- **Palabras de énfasis:** Indican cual es la idea más importante que se desea transmitir.
- **Participación:** Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora
- **Siglas:** Abreviaciones gráficas formadas por las letras iniciales de los términos que conforman una expresión compleja. Ejemplo: DNP – Departamento Nacional de Planeación
- **Signos de puntuación:** Signos ortográficos que delimitan frases o párrafos y ordenan las ideas jerarquizándolas en principales y secundarias.
- **Solemnidad:** Todo aquello que se expresa de manera formal. **Ejemplo:** usar expresiones como coadyuvar en vez de contribuir.
- **Tempo-ritmo:** Velocidad y pausas de la voz cuando nos estamos comunicando. **Ejemplo:** Hablar de manera rápida o lenta.
- **Tono de voz:** Se refiere a que tan aguda, gruesa o fina es la voz de cada persona. **Ejemplo:** los sentimientos de alegría se expresan en un tono agudo.
- **Tono imperativo:** Modo gramatical empleado para expresar mandatos solicitudes, ordenes o deseos.
- **Tiempo verbal:** Categoría gramatical que ubica la realización de una acción en el tiempo. **Ejemplo:** La URF realizó un estudio económico sobre finanzas abiertas (tiempo gramatical: pasado).
- **Volumen:** Fuerza e intensidad que sigue nuestra voz cuando estamos hablando.
- **Voz activa:** Tipo de voz gramatical en la que el sujeto de la oración ejecuta la acción del verbo. **Ejemplo:** el servidor entregó los documentos.
- **Voz pasiva:** Tipo de voz gramatical en la que el sujeto recibe la acción del verbo. **Ejemplo:** los documentos fueron entregados por el servidor.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

7. Lenguaje claro

El lenguaje claro es la comunicación útil, eficiente y transparente de la información que tanto los grupos de valor como los servidores públicos necesitan conocer. Los pasos para comunicar en lenguaje claro son:



Imagen No. 1 comunicación en lenguaje claro

Los elementos para tener en cuenta al momento de escribir en lenguaje claro son:

- **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.
- **Estructura:** Organización de una secuencia lógica del texto.
- **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.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Los documentos a los que aplica en lenguaje claro son:

Documentos que tienen como destinatario a los ciudadanos o grupos de valor:



Imagen No. 2 Documentos dirigidos al ciudadano

Documentos administrativos:



Cartas



Oficios



Memorandos



Directrices



Normas

Imagen No. 3 Documentos administrativos

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Documentos de alcance estratégico:



Imagen No. 4 Documentos estratégicos

Correos electrónicos o información al público en las páginas web

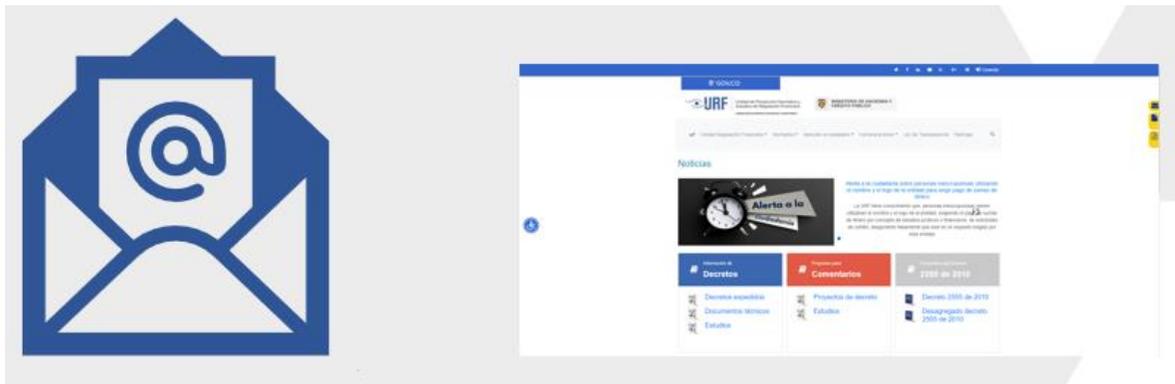


Imagen No. 5 Documentos electrónicos

Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición

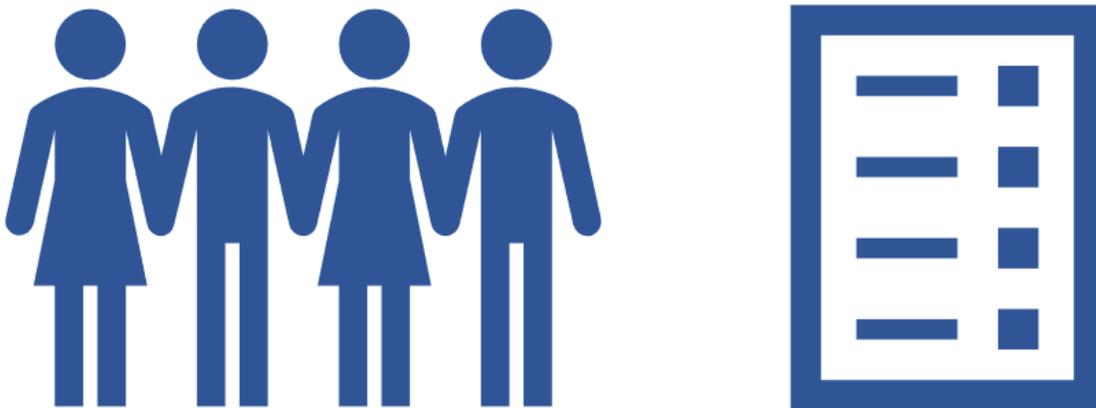


Imagen No. 6 Formularios

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

7.1. Lenguaje escrito

Es la expresión de ideas por medio de la escritura como mecanismo principal de comunicación. Un escrito debe ser claro y eficaz para que quien lo lee entienda el mensaje que se desea transmitir, el trámite o procedimiento que necesita realizar o la actividad de la entidad en la que puede participar. En este sentido, el DNP definió las siguientes recomendaciones para comunicarse correctamente a través del lenguaje escrito:

7.1.1. Piense desde la perspectiva del ciudadano

Implica empatizar con las características y las necesidades de comunicación de la ciudadanía y los grupos de valor. Para ello es importante responder preguntas como:

- 
¿Quién o quienes leerán lo que escribo?
- 
¿Quiénes son los más interesados en el documento
- 
¿Se para que necesita la persona lo que me esta solicitando?
- 
¿Qué tanto sabe (n) o ignora (n) el (los) lector del documento?
- 
¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?
- 
¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital?

Imagen No. 7 Preguntas clave para ponerse en los zapatos del ciudadano

Por otro lado, las consultas de los ciudadanos en plataformas digitales se hacen para obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a las siguientes preguntas:

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

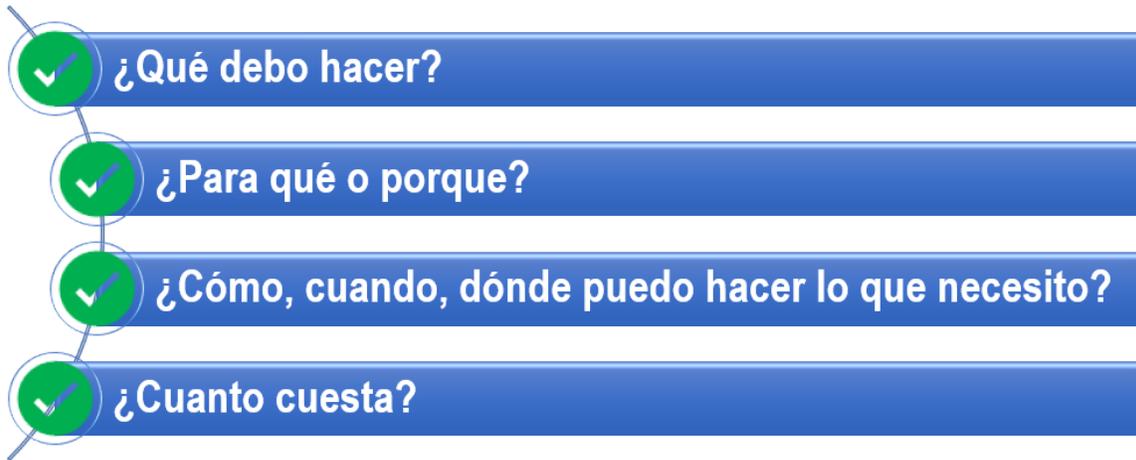


Imagen No. 8 Preguntas sobre las consultas a ciudadanos en plataformas digitales

El lenguaje que se utiliza debe ser familiar, parecido al de una conversación entre dos personas no al de una cátedra especializada y sobre todo preguntarse:

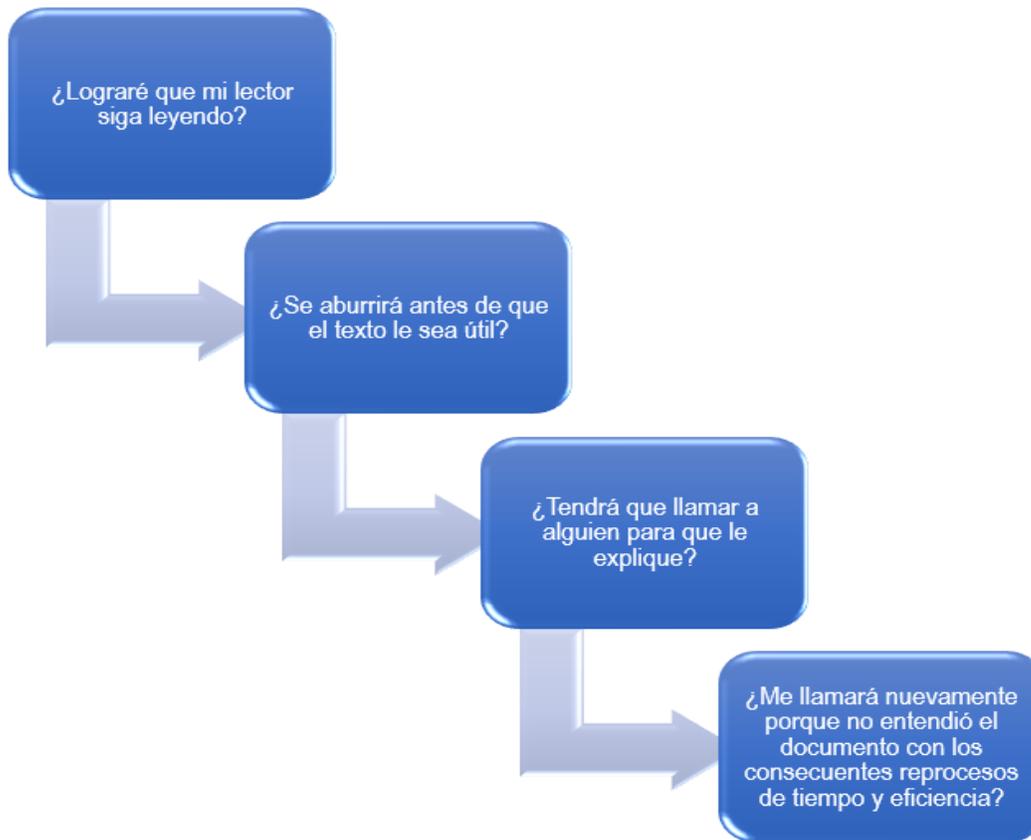


Imagen No. 9 Preguntas para lograr un lenguaje familiar con los ciudadanos

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

7.1.2. Haga una lista de las ideas que espera transmitir

En este punto lo más recomendable es agrupar las ideas similares, evitar escribir lo que no sea necesario, definir ¿Qué hay que hacer?, el ¿Por qué? ¿Cómo?, ¿Cuándo? Y ¿Dónde?, luego ordenar las ideas de manera lógica y finalmente, escoger las palabras más adecuadas para comunicar las ideas.

7.1.3. Organice el texto por pasos

En un documento se necesita un plan y un objetivo claro para saber que escribir y por dónde empezar. Es fundamental tener claridad con anticipación del proceso completo que debe seguir el ciudadano para recibir el documento incluyendo la acción final que se espera. Esto permitirá generar las ideas más importantes que deben ser incluidas y ordenarlas. Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el propósito del documento. El texto debe tener:



Imagen No. 10 Contenido de los textos

En el desarrollo de cada uno de estos 3 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 un texto, describen el contenido o propósito de cada sección y ayudan a acortar secciones largas. Es importante utilizar tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distingan claramente su nivel. El procedimiento para redactar un documento es:



Imagen No. 11 Procedimiento para redactar un documento

7.1.4. Redacte frases cortas

Las frases deben ser cortas y no superar las 20 palabras, mientras que los párrafos deben ser de máximo 5 líneas en las que se desarrolle la idea que se pretende comunicar. Si hay varias ideas en una haga una lista, utilizando recursos como la numeración, los espacios entre líneas, el punto y aparte y especialmente el punto y seguido. Recuerde que los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.

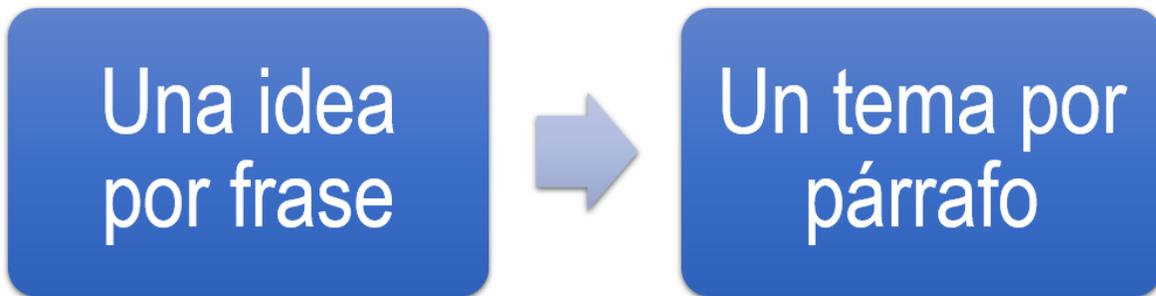


Imagen No. 13 Redacción de ideas

7.1.5. Use un lenguaje cercano

Tenga en cuenta los siguientes aspectos durante la redacción de los documentos:

Hable en nombre de la entidad:

Procure	Evite
Le avisaremos	El sujeto será notificado

Evite las nominalizaciones:

Procure	Evite
Juzgar	Juzgamiento

Use adecuadamente los tiempos verbales:

Claro	Enredado
La URF realizo una audiencia de participación	La Unidad ha realizado audiencias de participación

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Use la voz activa en lugar de la voz pasiva:

Claro	Enredado
La URF realizó estudios económicos	Los estudios económicos fueron realizados por la URF

Evite el uso excesivo de los adverbios terminados en mente:

Claro	Enredado
Es obligatorio publicar el Plan de Acción Institucional cada año	Se requiere publicar el Plan de acción Institucional obligatoriamente y anualmente

Evite en lo posible el uso de gerundios:

Claro	Enredado
Se expidió el decreto que promueve las finanzas abiertas	Se expidió el decreto promoviendo las finanzas abiertas

Evite los nombres largos:

Claro	Enredado
URF	Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera

7.1.6. Evite legalismos

Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo, preferiblemente use un lenguaje simple, directo, humano y sin expresiones técnicas. Algunas expresiones suelen ser abstractas y tienen significados difusos, por lo que es importante tratar de sustentar con cifras completas cuando sea posible porque existe la evidencia

Ejemplos de uso expresiones técnicas y sencillas:

<div style="background-color: #ccc; padding: 5px; border: 1px solid #000; display: inline-block;"> ✓ </div> <p style="margin-top: 5px;">Procure usar</p> <div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #000;"> <ul style="list-style-type: none"> Sugiero Invito Solicito Es importante </div>	<div style="background-color: #ccc; padding: 5px; border: 1px solid #000; display: inline-block;"> ✗ </div> <p style="margin-top: 5px;">Evite usar</p> <div style="background-color: #ff0000; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #000;"> <ul style="list-style-type: none"> Deberá Estará obligado Tendrá que Estará en la obligación </div>
--	--

Imagen No. 14 Uso de expresiones técnicas

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Ejemplo de uso de expresiones excesivamente complicadas:

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

Tabla No. 1 Uso de expresiones simples

Ejemplo de uso cifras completas para sustituir expresiones ambiguas:

Expresiones ambiguas	Cifras completas
Mucho	Cifra o porcentaje (Ejemplo: 90%)
Algunos	Cifra o porcentaje de cantidad (Ejemplo: cinco de diez)
Pronto	Espacio de tiempo (Ejemplo: en dos días)
En alguna medida	Cifra de proporción numérica (Ejemplo: uno de cada tres)
Apropiado	Cifra que sustente (Ejemplo: 1 computador por cada servidor)

Tabla No. 2 Uso de cifras completas

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Ejemplo de uso de expresiones simples:

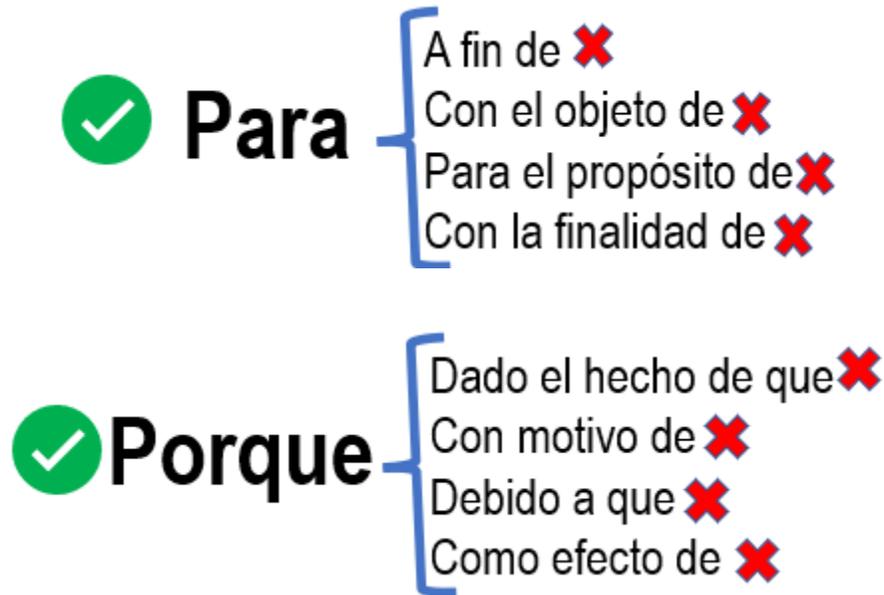


Imagen No. 15 Cambio de expresiones enredadas

Ejemplos de expresiones innecesarias:

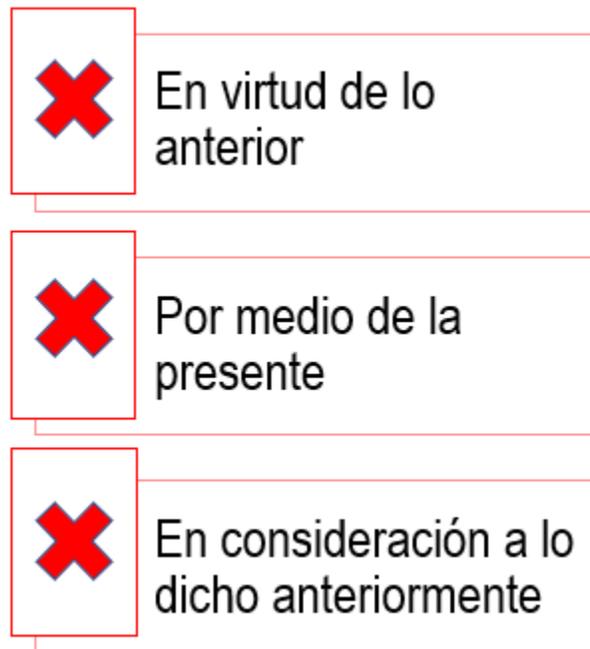


Imagen No. 16 Uso de expresiones innecesarias

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

7.1.7. Evite la solemnidad

El lenguaje debe acercar la unidad al ciudadano. No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona porque en buena medida depende del contexto, sin embargo, es importante evitar el uso del lenguaje excesivamente formal durante la comunicación con la ciudadanía y los grupos de valor.

Ejemplo:

Lenguaje claro	Exceso de formalidad
Agradecemos a todos los asistentes tomar asiento	Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados

7.1.8. No abuse de las siglas y los signos de puntuación

No abuse de las siglas por más obvias que parezcan. Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, aunque no tanto en la de los ciudadanos. Si es indispensable usarlas, lo recomendable es desagregarlas al menos la primera vez que se mencionan en el documento, esto aplica cuando se hace referencia a Unidades Administrativas, Divisiones y Dependencias.

Por otro lado, es importante no abrumar al lector con el exceso de signos de puntuación ni confundir con su escasez. La función de los signos de puntuación es facilitar una adecuada comprensión de los textos, por eso es importante usarlos bien.

También es importante evitar hacer párrafos o frases extensos, por ello antes de poner una coma siempre verifique si es posible sustituirla por un punto. Por otro lado, procure reemplazar los paréntesis o guiones con el uso de comas o puntos. Finalmente, siempre revise la puntuación de los textos antes de imprimirlos o publicarlos. Recuerde que a través de la revisión nos convertimos en los primeros lectores de nuestros propios escritos

Ejemplo:

La política de participación ciudadana en la gestión pública del MIPG permite fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

7.1.9. Utilice imágenes

Utilice ayudas visuales para indicar lo más relevante, especialmente recursos como fotos, diagramas y tablas. Estos recursos son fundamentales porque no sólo hacen todo más agradable, sino que hacen más comprensible la lectura de los textos. Cuando un documento contiene instrucciones complicadas o mucha información los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas y a establecer un recorrido con los pasos que deben cumplirse.

Ejemplo:



Imagen No. 17 Pensar en imágenes

7.1.10. Realice una revisión exhaustiva

Verifique que las ideas principales estén en el texto, busque modelos documentos parecidos ya que pueden ser de utilidad para mejorar su documento y lea varias veces lo escrito antes de pedirle a los ciudadanos que evalúen el documento.

7.1.11. Evalúe la traducción de documentos a lenguaje claro

Para validar si un documento está escrito en lenguaje claro, se recomienda pedirle a mínimo 7 usuarios persona que lo lea y diligencie el siguiente formato:

Característica	Si	No	¿Porqué?
¿El documento tiene palabras técnicas que pueden cambiarse por otras más simples?			
¿Las frases son simples y claras?			
¿La ortografía y puntuación son adecuadas?			
¿La secuencia de la información es adecuada?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
¿El documento cumple con el propósito?			
¿Utilizó apoyo gráfico o viñetas?			
¿El tono es el indicado para el receptor?			

Tabla No. 4 Evaluación de la traducción del documento a lenguaje claro

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Si los usuarios responden afirmativamente todas las preguntas, el documento ha quedado traducido a lenguaje claro, pero, si responde negativamente a una o varias preguntas, se debe revisar nuevamente el documento, hacer los cambios sugeridos en el formato, someter el documento a una nueva revisión y si los ciudadanos están satisfechos con los ajustes, hacer la solicitud de publicación. Recuerde que la publicación de los documentos está a cargo del proceso de gestión de comunicaciones, previo registro de solicitud en el módulo de mejoras del SMGI.

7.2. Lenguaje verbal

La voz es un elemento muy importante de comunicación, ya que cuando las personas nos escuchan y nos perciben, están leyéndonos a partir del tono de voz que usamos. Un buen uso de la voz permite una comunicación efectiva de las ideas. En este sentido, para lograr una buena comunicación verbal es importante tener en cuenta aspectos como el tono de voz, la musicalidad, la monotonía, el tempo-ritmo, la dicción, las palabras de énfasis y el volumen.

7.2.1. Tono de voz

Se refiere a que tan aguda, gruesa o fina es la voz de cada persona. Por esta razón, al momento de hablar es importante usar el cambio de tono para expresar las diferentes emociones que sentimos mientras hablamos. El tono de voz puede ser ascendente o descendente. Un tono ascendente transmite firmeza, determinación y confianza mientras que un tono descendente expresa duda, indecisión o timidez.

7.2.2. Musicalidad

Tiene que ver con las variaciones de tono que hacemos mientras hablamos, esos cambios ayudan a mantener la atención del público.

Ejemplo: Cuando variamos nuestro tono de voz para atraer la atención del público mientras hablamos de un tema específico.

7.2.3. Monotonía

Es el uso de un mismo tono al momento de hablar que puede provocar aburrimiento y desconexión en el interlocutor. Por esta razón, una variación en el tono permite que los individuos se conecten y presten más atención a lo que decimos.

Ejemplo: Mantener el mismo tono de voz durante un discurso

7.2.4. Tempo-ritmo

Es la velocidad que tiene la voz cuando nos estamos comunicando. Uno de los mayores problemas en el uso del tempo-ritmo es la isocronía, lo que implica que cuando una persona está hablando, las pausas se hacen en el mismo periodo de tiempo, usando la misma velocidad y eso genera que los interlocutores se desconecten de lo que se intenta comunicar.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

Por eso, lo recomendable es no convertirse en una persona que aburre al hablar, sino que cautiva todo el tiempo al público manteniendo un ritmo fluido y variado al comunicarse. Para lograr un tempo ritmo variado es necesario variar la velocidad de nuestra voz mientras hablamos.

Ejemplo: Para mantener el interés de nuestro interlocutor es recomendable emplear un ritmo de palabras entre 100 y 150 por minuto.

7.2.5. Dicción

Está compuesta por dos elementos la vocalización y la articulación, la primera hace referencia a la pronunciación correcta de las vocales, mientras que la segunda implica la unión de las consonantes con las vocales, por lo tanto, si una persona tiene una buena vocalización y articulación entonces tiene buena dicción. Una buena dicción nos permite expresar mejor nuestras ideas, ser claros y contundentes al hablar.

Ejemplo: No usar muletillas mientras hablamos

7.2.6. Palabras de énfasis

Indican cual es la idea más importante que se desea transmitir. A través de la voz indicamos cuales son las palabras más importantes en las frases que resumen la esencia de lo que estamos diciendo. Los énfasis se pueden hacer de diferentes maneras, posible usar las palabras con las que sintamos mayor comodidad, lo importante es no usarlas de manera arbitraria y delimitar cuales son la palabra más importantes.

Ejemplo: Enfatizar palabras que queremos que nuestro interlocutor recuerde, a través del volumen o la intensidad débil o del volumen o intensidad fuerte.

7.2.7. Volumen

Es la fuerza y la intensidad que tiene nuestra voz al momento de hablar. Mientras hablamos lo más importante es mantener un volumen óptimo de tal manera que nuestro interlocutor nos escuche. El volumen siempre estará en sintonía con la situación comunicativa, por ello es necesario mantener un equilibrio, hacer un volumen medio y moderado, evitando volúmenes muy fuertes o bajos.

El volumen es un gran aliado expresivo de la voz, es recomendable mantener un volumen moderado como base y realizar variaciones que llevarán a que el público preste más atención y comprenda mejor el mensaje

Ejemplo: Variar el volumen durante un discurso cuando queremos que el público nos preste más atención

7.3. Lenguaje no verbal

Cada vez que nos comunicamos, Todo lo que hacemos con nuestro cuerpo (ojos, rostro, manos, postura y pies) tiene un impacto en nuestra voz, pensamientos y en la percepción que la otra persona tiene sobre nosotros. Por esta razón, para comunicarnos correctamente debemos es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

7.3.1. Ojos

La mirada debe estar enfocada hacia la persona que tenemos al frente porque hacia donde dirigimos nuestra mirada esta nuestra atención. De esta manera le decimos a la otra persona que estamos con ella, para ello es importante considerar aspectos como el contacto visual y la expresividad de nuestros ojos.

El contacto visual Implica dirigir y sostener la mirada hacia la otra persona. Un contacto visual optimo le demuestra a nuestro interlocutor que somos sinceros, confiables, que verdaderamente lo estamos escuchando y que tenemos una conexión con la persona, lo que es clave para transmitir credibilidad y confianza.

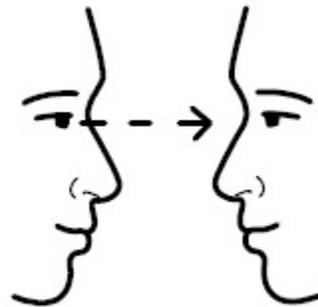


Imagen No. 18 Contacto visual

Por otro lado, en relación con la expresividad de los ojos, debemos tener en cuenta que la mirada está conectada con el rostro, por lo tanto, nuestra mirada debe reflejar las emociones y las intenciones que hay detrás de las palabras.

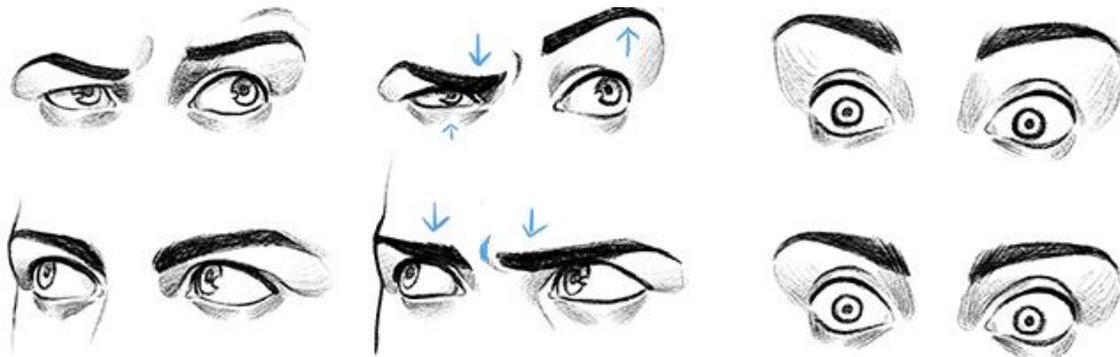


Imagen No. 18 Expresividad

7.3.2. Rostro

El rostro refleja quienes somos, como pensamos y que sentimos sobre un tema o situación.

Ejemplo: La impresión que el interlocutor tiene de usted se va a formar a partir de la expresión con la que usted lo recibe. Lo que usted dice con su rostro se le puede contagiar al interlocutor por eso es muy importante que haya coherencia entre lo que se está diciendo y las emociones que se están reflejando.

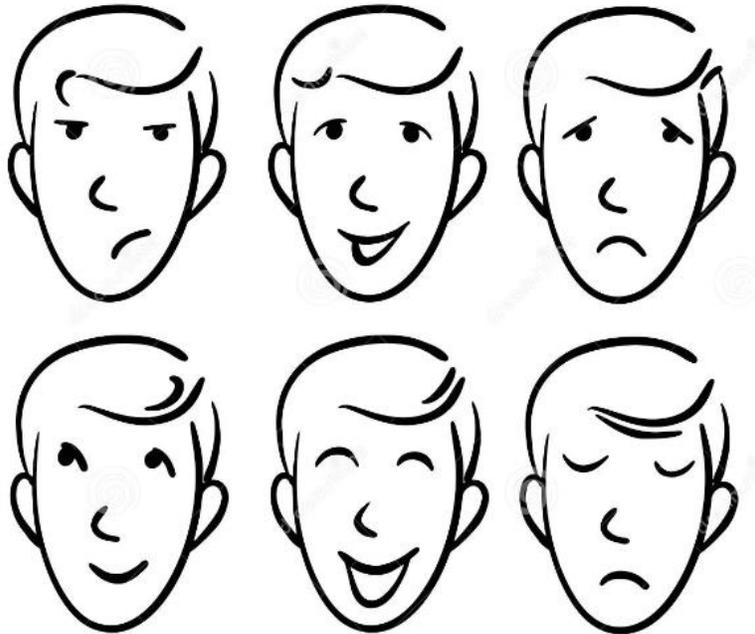


Imagen No. 19 Rostro

7.3.3. Manos

Las manos pueden hacer dos tipos de movimientos:

Gestos icónicos o ilustrativos: Tipo de movimientos que hacemos cuando estamos hablando de un tema y comenzamos a ilustrarlo con nuestras manos, este tipo de movimientos hacen más comprensible la comunicación y ayudan a recordar las cosas. Es importante no abusar de estos gestos porque lo que intentamos con puede parecer sobre actuado. Es mejor usarlos cuando se quiere que la otra persona recuerde y comprenda mejor lo que se le dijo.

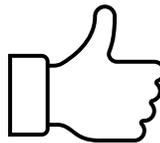


Imagen No. 20 Gestos icónicos

Movimientos rítmicos: Son movimientos que tienen impacto en el ritmo del habla, existe una sincronía en el movimiento de las manos y el ritmo de nuestra voz. Este tipo de movimientos deben ser abiertos que nazcan desde el codo que no sean cerrados o tensionados. Los movimientos abiertos implican cercanía mientras que los cerrados distancia. También es importante que estos movimientos sean variados y no tiendan a ser simétricos, lo que permite crear una danza gestual que va a mantener cautiva la atención del público.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22



Imagen No. 21 Movimientos rítmicos

7.3.4. Postura

Es un indicador de cómo nos sentimos y de la jerarquía que tenemos, por lo tanto, una postura adecuada implica tener los hombros alineados, la cabeza derecha y la cintura escapular relajada, esto permite transmitir la sensación de mayor cercanía y confianza.



Imagen No. 22 Postura

7.3.5. Pies

Es recomendable plantar los pies con firmeza y a la misma distancia del ancho de los hombros, de esta manera se transmite confianza y seguridad, ya que, si una persona se encuentra de pie y sus pies están muy juntos, tensionados o tiemblan mientras habla, es una clara señal de desconfianza e inseguridad. Todo lo que pasa en el cuerpo, impacta en el pensamiento y en la voz.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22



Imagen No. 23 Pies

8. Laboratorios de simplicidad

Es una metodología que brinda las herramientas necesarias para simplificar documentos, formatos complejos e información pública del Estado relacionada con trámites, servicios, programas, normas y respuestas a la ciudadanía, en un lenguaje claro, con el fin de garantizar la comprensión y el uso de información pública por parte de la ciudadanía y otros usuarios. Estos laboratorios facilitan el ejercicio de deberes y el cumplimiento de derechos ya que, al estar en un lenguaje sencillo, la información se comprende evitando confusiones y múltiples interpretaciones.

Cualquier entidad o persona interesada en mejorar la forma en la que el Estado se comunica con la ciudadanía y otros usuarios puede utilizar esta herramienta, utilizando mecanismos como las mesas de trabajo en las que participan los servidores de la Unidad que elaboran los documentos y un grupo de posibles usuarios para que, a través de un ejercicio colaborativo, se construyan versiones de los documentos sencillas y claras para los usuarios, encontrando un equilibrio entre el lenguaje especializado y el lenguaje ciudadano.

Para realizar laboratorios de simplicidad es necesario conocer las pautas y lineamientos del lenguaje claro haciendo uso de las tres herramientas creadas por el DNP, estas son la “guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, el documento “10 pasos para comunicarse en lenguaje claro y el urso virtual de lenguaje claro para servidores y colaboradores públicos de Colombia.

Se simplifican los documentos que sean menos claros para los usuarios. Para identificar estos documentos, la Unidad debe habilitar herramientas o espacios para que la ciudadanía y los grupos de valor evalúan la claridad de la información que se desea transmitir a través de s documentos y formatos.

Otros criterios para identificar los documentos o formatos que deben ser traducidos están relacionados con:

- **Impacto en la ciudadanía:** Cantidad de personas que usan los documentos o por su relación con un servicio de alta demanda.

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

- **Eficiencia institucional:** Dependiendo de los temas que han recibido mayor número de requerimientos y cuantos han tenido reiteración para aclarar la información suministrada.
- **Comunicación misional o estratégica:** Hace referencia a los documentos relacionados con la forma en que se comunican los planes, programas, proyectos y normatividad de la Unidad

8.1. Pasos para realizar los laboratorios de simplicidad

A continuación, se presentan los pasos necesarios para realizar los laboratorios de simplicidad:

8.1.1. Caracterizar el documento o formato y el usuario a quien va dirigido

Es necesario reunir a los responsables del documento o formato para entender cuál es su propósito, identificar los usuarios a quienes va dirigido y se aclare que se pretende que los usuarios hagan o entiendan Para esto las siguientes preguntas permitirán determinar la claridad en el documento o formato que se va a simplificar y el usuario a quien se dirige:

Caracterización del documento y el usuario
¿Cuál es el objetivo del documento o formato?
¿Si tuviera que contarle a un colega para que fue diseñado el documento o formato y cuál es el mensaje, ¿Qué le diría?
¿Cuál o cuáles son las secciones más importantes?
¿Con que tramite, 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 lo no usan?
¿Cuáles son los canales o acciones de comunicación que ha usado la entidad para dar a conocer el documento o formato a los usuarios?

Tabla No. 5 Caracterización documento y usuario

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

8.1.2. Hacer una prueba de comprensión del documento o formato con posibles usuarios - Evaluación ex -ante

Invite a un grupo de por lo menos 5 personas que cumplan con el perfil del usuario previamente identificado para que participe en una primera sesión de lectura, diagnóstico y evaluación de comprensión del documento o formato. Es importante escuchar atentamente a los usuarios para identificar lo que no se entiende, lo que falta por comunicar, lo que no queda claro y lo que sobra.

Las siguientes preguntas sirven de guía para este primer 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 familiar o a un amigo para que sirva el documento o cuál es su mensaje, que 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?, márkelas con rojo ¿cuáles fueron las palabras más difíciles de entender o que no entendió? ¿De qué otra forma diría esto para que fuera más claro o fácil de entender?, ¿considera algunas partes del documento repetitivas?, ¿Cuáles son las partes del documento que no son importantes para usted? ¿Cree que hay partes del documento con muchas ideas en un solo párrafo o sección?

Acción: ¿El documento o formato le explica que acciones seguir?, ¿La información del documento o formato le permite tomar decisiones?, ¿Qué información cree que le falta al documento o formato para comprenderlo?, ¿Le pediría ayuda alguien para entender este documento o formato?

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

8.1.3. Simplificar el documento o formato

Con base a la información recolectada del equipo técnico de la entidad y los posibles usuarios simplifique el documento a lenguaje claro para esto, es importante tener en cuenta las pautas sugeridas por el DNP para la elaboración de documentos en lenguaje claro, mencionados anteriormente.

8.1.4. Validar la nueva versión con el equipo técnico

Reúnase de nuevo con los responsables del documento o formato de la Unidad con el fin de validar la nueva versión. Si se necesita realizar cambios, ajústelo nuevamente. Tenga en cuenta que si se van a usar conceptos, siglas o términos especializados debe explicarlos. También puede validar el documento con pares expertos en la temática.

8.1.5. Pruebe la nueva versión con los posibles usuarios – Evaluación ex -post

Realice una nueva validación con mínimo 5 usuarios, para evaluar la efectividad de los cambios realizados utilizando las preguntas guía, sugeridas en el paso 2. Es importante que los usuarios validen y aprueben la

	INSTRUCTIVO LENGUAJE CLARO	Código:	RV-IT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2022-12-22

nueva versión ya que son los beneficiarios de la información. Si surgen nuevos ajustes inclúyalos en el documento y valide de nuevo con los usuarios para tener una versión definitiva.

8.2. Recomendaciones finales

Durante los laboratorios de simplicidad los usuarios y la Unidad deben realizar una evaluación continua, para que el documento sea validado de manera formal y acerque a las dos partes para generar confianza. Además, para medir los beneficios de este ejercicio colaborativo, es necesario hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos de lenguaje claro, para tal fin se sugiere que los usuarios califiquen la claridad de los documentos o formatos presentados de manera permanente.

9. Documento referente

Tipo	Nombre
Caracterización	Caracterización de proceso relación con la ciudadanía y grupos de valor

10. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2022-12-22	1.0	TS_0162	Elaboración del documento

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Anderson Acevedo Acosta
Cargo:	Pasante – Direccionamiento y Planeación
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Profesional especializada
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Profesional Universitario
Aprobación	
Nombre:	Ivonne Edith Gallardo Gomez
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional