

GUÍA DE Lenguaje Claro

Grupo de Servicio al Ciudadano
SMPCA

NOVIEMBRE
2023

Contenido

Introducción	Pg. 2
1. ¿Qué es Lenguaje Claro?	Pg. 5
1.1. Diferencias con el lenguaje fácil	Pg. 7
1.2. Importancia de la comunicación clara entre ciudadanías y Entidades del Estado	Pg. 7
2. ¿Cuál es el sustento normativo?	Pg. 9
3. ¿Qué se necesita para aplicar el Lenguaje Claro?	Pg. 10
4. ¿Cómo aplicar el lenguaje claro al momento de escribir?	Pg. 12
4.1. ¿Cómo empezar? Planee	Pg. 12
4.2. ¿Cómo continuar? Escriba su texto	Pg. 14
4.3. ¿Qué se debe tener en cuenta para terminar? Revise y Valide.	Pg. 19
5. ¿Cómo aplicar el lenguaje claro al momento de hablar?	Pg. 21
5.1. Cuando hable tenga en cuenta:	Pg. 21
5.2. Aspectos del lenguaje paraverbal	Pg. 21
6. ¿Cómo aplicar el lenguaje claro en la comunicación no verbal?	Pg. 23
7. ¿Cómo afecta el internet a la comunicación?	Pg. 32
7.1. Interactividad	Pg. 33
7.2. Accesibilidad Web	Pg. 34
7.3. Claves de redacción para internet	Pg. 36
Referencias Bibliográficas	Pg. 41



Introducción

Con la llegada de la nueva gestión pública estamos experimentando un cambio de paradigma en la administración del Estado, pasamos de un enfoque de **gobernar para** la ciudadanía a uno de **gobernar con ella**. Esta transformación implica la adopción de un modelo de Estado abierto, donde la comunicación entre las ciudadanías y las entidades gubernamentales se erige como pilar fundamental.

Este enfoque no sólo fortalece la confianza en la administración pública, sino que también conlleva la reducción de costos financieros y administrativos, así como el ejercicio más efectivo de los derechos de las ciudadanías. Por lo anterior, pensar este enfoque implica reflexionar sobre:

- La transparencia y el acceso a la información pública
- La participación ciudadana en la gestión pública
- La racionalización de trámites
- El servicio a las ciudadanías
- La lucha contra la corrupción con las rendiciones de cuentas.

Estos componentes se integran para fomentar un diálogo que facilita la relación del Estado con sus ciudadanías. En este contexto, implementar una estrategia de Lenguaje Claro es un pilar fundamental de la política de Servicio a la Ciudadanía. Esto se debe a que proporciona información efectiva para que las ciudadanías ejerzan sus derechos y cumplan con sus deberes al comprender claramente el mensaje que el Estado desea transmitirles.

Esta política se encuentra en la dimensión de gestión con valores para el resultado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y es transversal a todas las dimensiones de este.

La guía está amparada bajo la sombrilla del enfoque de derechos humanos y del enfoque diferencial los cuales trazan las recomendaciones y sugerencias que se exponen a continuación. Así las cosas, esta guía adopta el término 'Ciudadanías' en lugar de 'ciudadano' para referirse a todas las personas sin etiqueta de género, lo cual permite reconocer la diversidad de formas de ser. De esta manera, se incorpora el uso de lenguaje inclusivo, con trato igualitario y no discriminatorio que genere una comunicación clara y cercana con los grupos de valor de la entidad.

Este ejercicio no sólo se enmarca como un referente para colaboradores en materia de acceso a la información, sino que también se integra como una herramienta que fomenta el acceso a la participación ambiental. En ese sentido, la presente guía tiene como propósito brindar herramientas para:



- Generar una claridad sobre qué es y qué no es lenguaje claro, su diferencia con el lenguaje fácil y cuál es su relevancia en las comunicaciones estatales.
- Entender el sustento normativo de la estrategia del lenguaje claro.
- Reconocer pautas que faciliten y permitan la implementación de este enfoque en la comunicación escrita, verbal, no verbal y digital.

Pilares del lenguaje claro

- >>> **Transparencia:** garantiza que la información relativa a las actuaciones administrativas esté disponible de manera completa, accesible, oportuna y permanente para las ciudadanías y grupos de valor, salvo los casos que la ley restringe.
- >>> **Accesibilidad:** establece la capacidad de un texto o comunicación para ser entendido y utilizado de manera efectiva por todos los grupos de valor, incluyendo aquellos con capacidades diversas visuales, auditivas o cognitivas. Esto implica la creación de información que esté disponible en formatos o medios alternativos, como el Braille o el audio, para asegurar que la información sea comprensible para todos.
- >>> **Comprensibilidad:** constituye la capacidad de un mensaje para estructurarse de tal forma que pueda ser fácilmente entendido por una audiencia diversa, independiente de su nivel educativo o experiencia en el tema. Implica el uso de un vocabulario sencillo, con estructuras gramaticales claras y la evitación de jerga o tecnicismos innecesarios.
- >>> **Participación incidente:** fortalece las formas, mecanismos y formatos propuestos para fomentar la participación activa e informada de las ciudadanías, que les permite comprender cómo pueden actuar y tomar un rol central en la gestión pública donde aportan conocimientos, saberes, inquietudes y evidencias ambientales.
- >>> **Inclusividad:** Promueve utilizar un lenguaje que sea accesible, comprensible y libre de prejuicios para todas las personas, sin distinción de su origen, nivel de educación, capacidad, religión, pertenencia étnica, género u orientación sexual.



1.

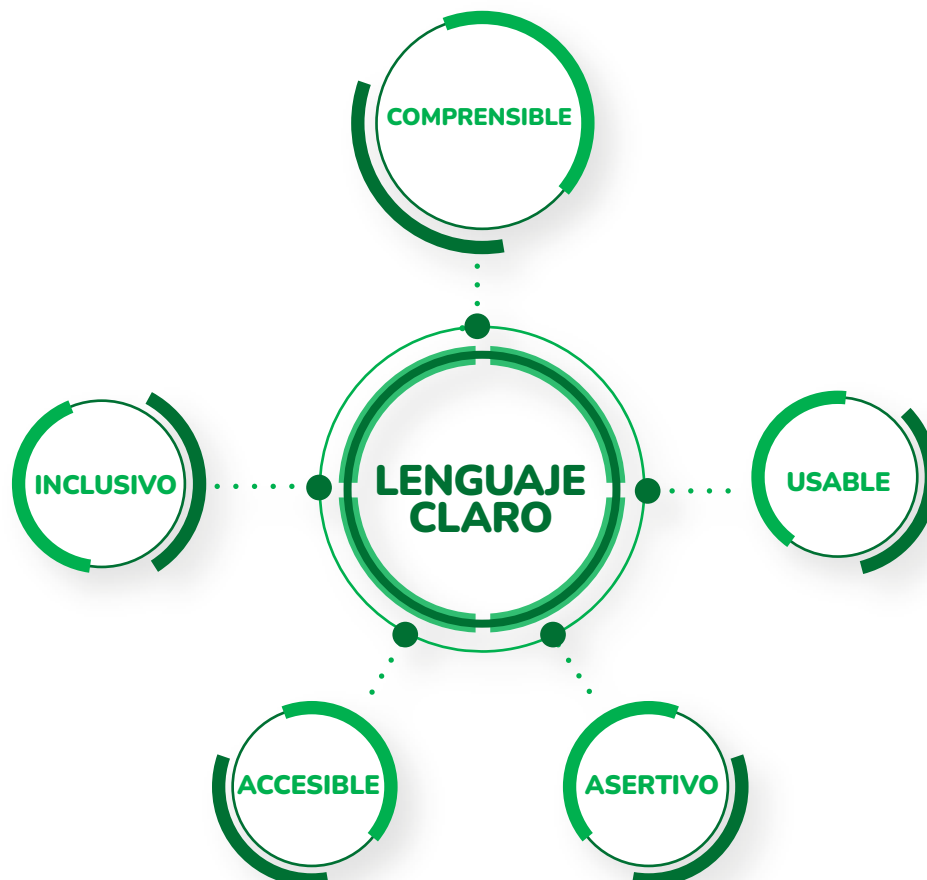
¿Qué es Lenguaje Claro?

El Lenguaje Claro es un estilo de comunicación que busca **organizar, narrar y diseñar** la información con el fin de que las ciudadanías y grupos de valor, independiente de su condición socioeconómica, pertenencia étnica, o nivel educativo, puedan:

1. Encontrar lo que necesitan
2. Comprender lo que encuentran
3. Usar la información
4. Tomar decisiones

Con el objetivo de garantizar un acceso efectivo y transparente de los grupos de valor a la información y a la oferta institucional de la ANLA, así como fomentar el derecho a la participación incidente.

A partir de la simplificación de información pública se promueve la eficiencia y transparencia del Estado, la inclusión, el empoderamiento y la satisfacción ciudadana.





1.1. Diferencias con el lenguaje fácil

El **Lenguaje Claro** y el **Lenguaje Fácil** promueven objetivos similares, buscando que la información sea comprensible para todas las ciudadanías. Sin embargo, cada uno tiene un enfoque específico, como se señala en la **tabla 1**.

Tabla 1. Cuadro comparativo entre Lenguaje fácil vs. Lenguaje claro.

Categorías	Lenguaje fácil	Lenguaje Claro
Audiencia destinataria	Está diseñado principalmente para personas con dificultades lectoras o de comprensión, como aquellos con bajos niveles de alfabetización, discapacidades cognitivas o personas aprendiendo un idioma.	Se dirige al público en general, con el objetivo de hacer la información accesible y comprensible para una audiencia amplia, independientemente de su nivel educativo o condición socioeconómica.
Finalidad	Busca hacer que la información sea fácil de entender y asimilar para aquellos con limitaciones en la lectura o comprensión.	Tiene como propósito principal eliminar la ambigüedad y la confusión en la comunicación, beneficiando a todos los receptores, no sólo a aquellos con dificultades específicas.
Enfoque en la Redacción	Enfatiza el uso de palabras simples, frases cortas y estructuras gramaticales sencillas.	Aunque también prioriza la simplicidad, se centra en la eliminación de ambigüedades, el uso de estructuras lógicas y la organización efectiva de la información.
Inclusión de Grupos Vulnerables	Tiene una fuerte orientación hacia la inclusión de personas con discapacidades cognitivas o de lectura, así como aquellos con barreras culturales o lingüísticas.	Busca la inclusión social en un sentido más amplio, abordando la comunicación de manera que sea clara y accesible para toda la población.

Es importante destacar que ambos enfoques comparten la premisa de que la comunicación efectiva es un derecho fundamental y una herramienta esencial para la participación ciudadana y el ejercicio de los derechos. **Además, a menudo se utilizan de manera complementaria para lograr una comunicación óptima en diversas situaciones.**



1.2 Importancia de la comunicación clara entre ciudadanías y Entidades del Estado

La comunicación clara y efectiva entre las ciudadanías y las entidades estatales es esencial tanto para el ejercicio de los derechos y deberes de ambas partes, como para fortalecer la confianza en la Administración Pública. Por esto, los servidores públicos tienen la responsabilidad de expresarse de manera comprensible y utilizar un lenguaje claro en todos los canales de interacción con las ciudadanías.

En consecuencia, la implementación del lenguaje claro como estilo de comunicación estatal no sólo reduce errores y aclaraciones innecesarias, sino que también contribuye a una gestión más eficiente de las solicitudes ciudadanas, fomenta la transparencia y el acceso a la información pública, facilita la participación y el control ciudadano en la gestión pública y promueve la inclusión social.

A continuación, destacamos algunas de las principales implicaciones de no utilizar un lenguaje claro:

- Impacto en la eficiencia de las instituciones, ya que se destina más tiempo y recursos para aclarar información poco precisa.
- Más costos de transacción para las ciudadanías
- Vulneración de derechos, puesto que, para ejercer efectivamente sus derechos, los ciudadanos deben comprender la información proporcionada por el Estado
- Proceso inefectivo de rendición de cuentas, donde la complejidad en el lenguaje afecta la percepción de los ciudadanos, generando:
 - Desconocimiento de las organizaciones del Estado, su funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
 - Pérdida de la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos de la Administración Pública, según las opiniones y aportes de la población.
 - Menor transparencia en las acciones de los gobiernos y menor interés público por parte de las ciudadanías.

¿Cómo el lenguaje claro ayuda a las comunicaciones del Estado?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para las ciudadanías
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.



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





2. ¿Cuál es el sustento normativo?

Tabla 2. Marco normativo del lenguaje claro en Colombia

TIPO	FECHA	DESCRIPCIÓN
Ley 1712	06/03/2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional Establece en su artículo 8, que la información se divulgará en diversos idiomas y lenguas, y se elaborarán diversos formatos para diversos grupos.
Ley 1757	06/07/2015	Ley de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática El artículo 49 establece el uso del principio de lenguaje comprensible a las ciudadanías, tomando en cuenta que los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales.
Ley 2195	18/01/2022	Ley de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción Tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos, con el fin de promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.
Decreto 1008	14/06/2018	Lineamientos de Política de Gobierno Digital. Se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital para Colombia, la cual debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanías competitivas, proactivas, e innovadoras, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
Resolución 1519	7/12/2020	Acceso a la Información Pública, Accesibilidad Web, Seguridad Digital y Datos Abiertos. Los principios que establece esta resolución sobre la accesibilidad de la información hacen hincapié en la claridad y comprensibilidad de esta.
CONPES 3654	12/04/2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a Los Ciudadanos (DNP). Se presentan los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.



CONPES 3785	09/12/2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano Hace hincapié en el principio de certidumbre y lenguaje claro entendido como la provisión de respuestas claras a las ciudadanías; siendo así uno de los primeros referentes en cuanto a lenguaje claro.
Circular 100-010- 2021	23/08/2021	Implementación y Fortalecimiento de Lenguaje Claro Se presentan instrucciones de lenguaje claro que se deben implementar en la gestión pública y el servicio al ciudadano con una comunicación sencilla y comprensible

3.

¿Qué se necesita para aplicar el Lenguaje Claro?

Una de las creencias que existe sobre el lenguaje claro, es que este supone la eliminación del componente técnico para que cualquier persona lo pueda entender. Esto no es cierto, la primera regla en el lenguaje claro siempre es “tenga en cuenta a su audiencia”. En últimas, aplicar el lenguaje claro implica adoptar **una actitud abierta al diálogo y la interacción positiva y efectiva**. Para ello, recomendamos usar lenguaje que sea familiar para la ciudadanía o grupo de valor, con el cual sientan comodidad.

Reflexionemos sobre la realidad de las ciudadanías

Cuando las comunicaciones del Estado se dirigen a las ciudadanías se requiere un enfoque especial. Esto implica pensar constantemente en las necesidades y expectativas de las ciudadanías, quienes son el eje fundamental de la Administración Pública.

Dependiendo de cuál sea el grupo de valor, se afecta de un modo u otro el contenido y la forma de transmisión de un mensaje. Para generar procesos de comunicación efectiva y asertiva es importante que tengamos en cuenta factores como la cultura, condiciones de discapacidad u otras particularidades de las ciudadanías.

En consecuencia, debemos tener presente que **existe una diversidad de identidades, experiencias y necesidades** de las personas que hace necesaria la aplicación de enfoques diferenciales en la atención a las ciudadanías, para contribuir a que el servicio ofrecido por nuestra entidad reduzca las barreras de acceso de los diferentes grupos poblacionales y garantice la efectiva participación ciudadana ambiental.



De esta manera, se contribuye al posicionamiento del **lenguaje inclusivo** en la redacción de nuestros textos e interacción con nuestros grupos de valor, puesto que **el uso del lenguaje influye de manera significativa en la percepción de las personas**. Por esta razón, es necesario utilizar sustantivos que reflejen la multiplicidad de identidades, perspectivas, culturas y experiencias que coexisten en el entorno social, dando lugar a que todas las personas se sientan reconocidas, representadas y valoradas.

Siguiendo con lo anterior, resultan confusas las comunicaciones que mezclan material que está dirigido a diferentes audiencias, por lo tanto, debemos comunicarnos con ellas de distintas maneras, procurando aplicar un enfoque diferencial que ponga en su centro a las ciudadanías.

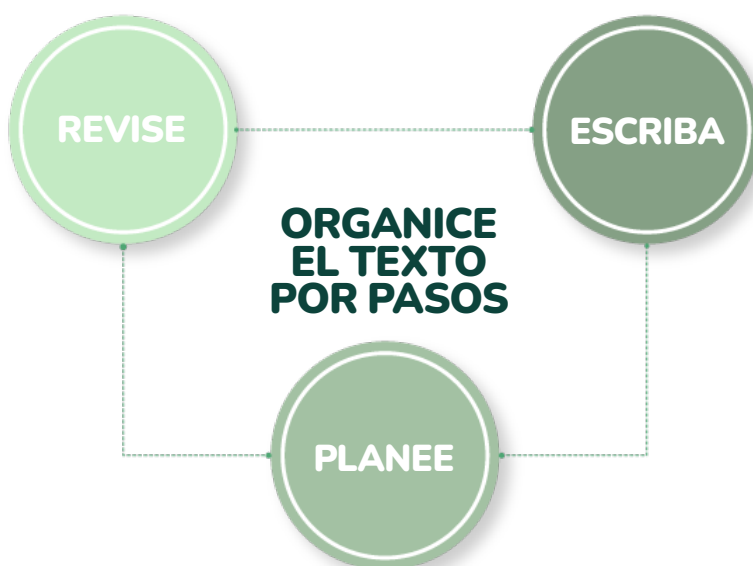


A modo de orientación usted puede hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Quién o quiénes van a leer, escuchar o ver la información?
- ¿Qué necesita saber mi audiencia?
- ¿Sé para qué necesita la persona lo que me está solicitando?
- ¿Qué tanto saben o ignora la ciudadanía acerca del tema a tratar?
- ¿Qué preguntas se pueden hacer la ciudadanía sobre la información?
- ¿Qué sentimientos pueden motivarse por los mensajes?
- ¿Soy consciente de los formatos, medios y canales idóneos para transmitir la información?

¿Cómo aplicar el lenguaje claro al momento de escribir?

En un mundo donde la comunicación es clave, la habilidad de transmitir información de manera efectiva se vuelve cada vez más crucial. En esta sección, brindamos una serie de estrategias fundamentales para aplicar el lenguaje claro al escribir, permitiendo así una comunicación institucional más comprensible para los diferentes grupos de valor.



4.1. ¿Cómo empezar? Planee

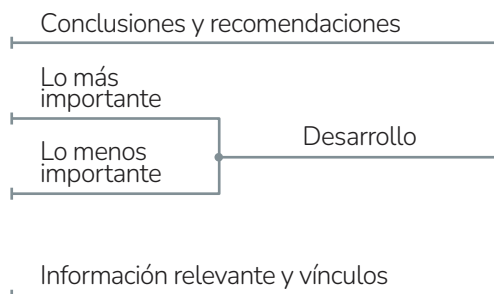
LOS MOMENTOS DE UNA PRESENTACIÓN ANTE UNA AUDIENCIA



Organice sus ideas

- >>> Empezar por señalar **cuál es el propósito del documento.**
- >>> Haga una lista de las ideas que se quieren transmitir e **identifique cuáles son los mensajes principales**, escríbalos de forma directa y clara. Se puede apoyar en una lluvia de ideas **para estructurar los contenidos** que tendrá el texto.
- >>> Ordene **la estructura del mensaje** de tal manera que tenga una secuencia lógica, es decir, que tenga introducción, desarrollo y conclusiones.

- »» **Organice su texto en orden descendente**, es decir, presente primero las conclusiones y recomendaciones de la información que su audiencia necesita saber y después los detalles.



El lector puede saltar a la información que le interese o detenerse si descubre desde el primer momento que no va a encontrar información relevante.

- »» **Piense qué se preguntaría la audiencia sobre su tema** y organice el documento en el orden en que las ciudadanías realizarían las preguntas.
- »» Si el contenido es extenso, **apóyese con la realización de una tabla de contenido**. Esto le sirve a la audiencia como carta de navegación para encontrar la información que está buscando
- »» Dirija su documento a una persona, no a un grupo. Recuerde que a pesar de que su documento puede afectar a miles o millones de personas usted está hablando con la persona que está leyendo el documento. Una escritura de esta forma genera un mayor impacto

No diga	Diga
Se debe justificar claramente la selección de las unidades territoriales de análisis, a partir de criterios socioeconómicos que sustenten dicha división.	Usted debe justificar claramente la selección de las unidades territoriales de análisis, a partir de criterios socioeconómicos que sustenten dicha división.

Utilice títulos y subtítulos

- Apóyese en el uso de títulos y subtítulos para estructurar el desarrollo del contenido del documento. Use uno de los siguientes tres tipos existentes de títulos:

Tipo de título	Ejemplo
Encabezados tipo pregunta	¿Por qué utilizamos título?
Encabezados tipo afirmación	Los títulos ayudan a guiar al lector
Encabezados por tema	Títulos



- Evite utilizar títulos demasiado largos.
- Si sabe cuáles son los tipos de preguntas que puede tener su audiencia sobre la temática de su documento, utilícelas como títulos. Esto le ayudará a su audiencia a encontrar la información que están buscando rápidamente.
- Si hace títulos en forma de pregunta, evite plantearlos de tal forma que se puedan responder con sí o no, o con una sola palabra.

4.2. ¿Cómo continuar? Escriba su texto

Recomendaciones:

- » **Construya frases cortas** » Comience el texto con una idea concreta y directa. Recuerde usar una sola idea por frase.
- » **Construya párrafos cortos** » Incluya un sólo tema por párrafo
- » Brinde un contexto o introducción de manera sintética, en caso de ser necesario.
- » Recuerde que cuando los usuarios se acercan a documentos de gobierno, buscan resolver preguntas como:
 - » ¿Qué hay que hacer?
 - » ¿Para qué o por qué?
 - » ¿Cómo, dónde, y cuándo?
- » **Vaya al punto** » No devolverse a los hechos, al marco histórico, legal o dogmático.
- » **Evite que el texto parezca sin terminar** » Poner conclusiones del contenido.
- » Mantenga el interés del lector.
- » **Use un vocabulario variado y preciso** » Una redacción precisa contesta las preguntas de la audiencia y le permite tomar decisiones.
- » Resalte o mencione lo que es más importante
- » Use un lenguaje cercano y sencillo que le sea familiar a su audiencia (Si es posible). Evite las palabras innecesarias.
- » No abuse de las siglas.



- >>> Evite la solemnidad.
- >>> **Escriba un primer borrador:** Revíselo individualmente y sométalo a revisión de pares.
- >>> El texto debe responder a un objetivo claro.

Recomendaciones gramaticales:

- >> **Respete el orden lógico de las oraciones:** Sujeto + Verbo + Complemento

Ejemplo

Más complicado	Más claro
En atención a la Declaración de Río de Janeiro sobre Medio Ambiente y Desarrollo establecida en 1992, Colombia orienta su proceso de desarrollo económico y social de acuerdo con los principios del desarrollo sostenible promulgados en la misma	Colombia orienta su proceso de desarrollo económico y social de acuerdo con los principios del desarrollo sostenible de la declaración de Río de Janeiro sobre medio Ambiente y Desarrollo establecida en 1992

- >> Evite sustantivar los verbos.

Ejemplo:

No diga	Mejor diga
Poner en consideración	Considerar
Para la elaboración y presentación	Para elaborar y presentar

- >> Utilice voz activa. Es más inmediata, requiere menos palabras y capta la atención de quién tiene que realizar la acción.

Ejemplo:

Voz pasiva	Voz activa
La siguiente información debe ser incluida en su solicitud para que esta se considere completa.	Usted debe incluir la siguiente información en su solicitud

→ Evite las dobles negaciones y los gerundios

Ejemplo de uso de gerundios:

No diga	Diga
Se expidió la resolución modificando la licencia.	Se expidió la resolución que modifica la licencia.

→ Evite el uso de legalismos o jerga jurídica.

Ejemplos: *acompasar, indexado, competencia privativa, exequible*

→ Evite el uso de los adverbios terminados en *mente*. No constituyen un vicio gramatical, sino un vicio de estilo. La razón es que tienen muchas sílabas y atentan contra la economía del lenguaje y la comprensión.

Ejemplo de adverbios terminados en *mente*:

No diga	Diga
“La biodiversidad, por ser patrimonio nacional y de interés de la humanidad, debe ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible”.	“Es prioridad la protección y el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad, ya que es patrimonio nacional y de interés de la humanidad”.

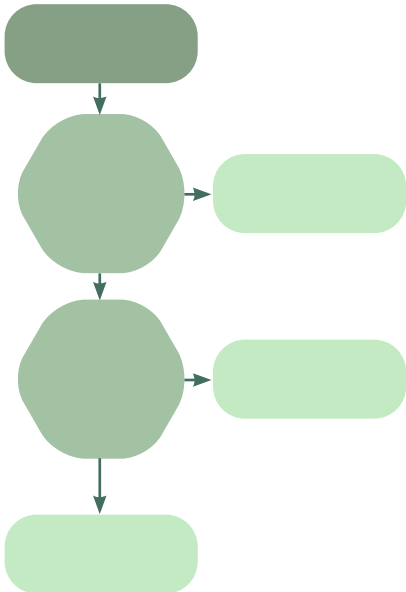
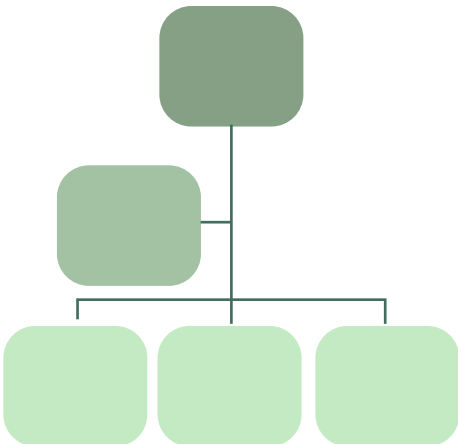




→ Utilice ayudas visuales. Puede utilizar alguna de las siguientes opciones, según se ajuste a su caso:

Para presentar	Use	Ejemplo												
Serie de elementos	Lista con viñetas. Se usa cuando el orden de los elementos no importa.	Debe llevar la siguiente documentación: ● Cédula de ciudadanía ● Registro civil de nacimiento												
Serie de elementos	Lista con números. Se usa cuando el orden sí importa.	Para agendar una cita realice los siguientes pasos: 1. Ingrese al portal www.anla.gov.co 2. Buscar el botón agendar cita y hacer clic en él. 3. Seleccione la subdirección u oficina que mejor se ajuste a su necesidad y objetivos. 4. Verifique su correo electrónico, recibirá un mensaje de confirmación.												
Secuencia de actividades	Tabla de actividades. Compuesta por filas (horizontales) y columnas (verticales). El nombre de cada columna debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blanco.	<table><tr><th>Actividad</th><th>Descripción</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><th>Actividad</th><th>Materiales</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Actividad	Descripción					Actividad	Materiales				
Actividad	Descripción													
Actividad	Materiales													
Criterios de decisión	Tabla si/entonces. Esta herramienta ayuda a comunicar a los ciudadanos qué ocurre si se dan unas circunstancias específicas.	<table><tr><th>Si...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Si...	Entonces...										
Si...	Entonces...													



Secuencia de actividades (no lineal)	Diagrama de flujo. Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con las demás.	
Clasificación de elementos	Diagrama de árbol. Se usa para presentar una estructura jerárquica. Hay un concepto inicial (la raíz del árbol), que corresponde al título del tema y está relacionado con otros conceptos subordinados, y cada concepto está unido en un solo y único predecesor.	

4.3. ¿Qué se debe tener en cuenta para terminar? Revise y Valide.

Revise su texto

- » Eliminar la información innecesaria. Agregar elementos necesarios.
- » Mejorar la presentación.
- » Precisar la información.
- » Revisar y corregir errores de ortografía o gramaticales.
- » Si es necesario, solicitar la revisión de pares.
- » Revisar mínimo dos veces el texto

Valide su texto

La evaluación de la claridad y precisión de documentos escritos juega un papel crucial en el proceso de comunicación en los diversos escenarios en dónde se relaciona la ANLA con sus grupos de valor. La retroalimentación y los comentarios de la audiencia objetivo puede servir como un indicador clave para asegurar que los documentos estén adaptados de manera adecuada a las necesidades y comprensión del público al que se dirigen.

A continuación, presentamos una tabla de validación que puede usar o adaptar, para evaluar sus mensajes escritos.





Criterio	Descripción de criterios	Respuesta		
		Si	No	No aplica
Propósito	¿Se entiende cuál es el propósito del documento?			
	¿El documento es útil para el propósito perseguido?			
Audiencia	¿Se entiende a quién va dirigido el mensaje?			
	¿El documento cubre las necesidades de información de la audiencia?			
Estructura	¿La secuencia de la información es lógica y fácil de identificar?			
	¿La información más importante está al inicio?			
	¿Utiliza signos de puntuación para organizar la información?			
	¿El texto cuenta con la estructura más adecuada?			
	¿Cuenta con títulos y subtítulos que ayuden a señalar las partes del texto?			
Claridad	¿Se entiende el contenido del texto en una sola lectura?			
	¿Las palabras son concretas y familiares para su audiencia?			
Estilo	¿El mensaje está redactado en el tono adecuado para el tipo de documento?			
	¿La estructura de las frases es simple? (sujeto+verbo+complemento)			
	¿La ortografía y puntuación son adecuadas?			
Formato y ayudas visuales	¿Utiliza ayudas visuales para facilitar la comprensión del texto?			
	¿El tamaño de la letra es adecuado?			
	¿Desarrolla una idea por frase, un tema por párrafo?			
	¿Los párrafos son breves?			
Contenido	¿La información es completa? ¿Sobra o hace falta?			
	¿He recibido retroalimentación sobre mi documento y la he aplicado?			



5.

¿Cómo aplicar el lenguaje claro al momento de hablar?

Cuando hablamos, la habilidad de emplear un lenguaje claro se vuelve fundamental para **transmitir ideas con precisión y evitar malentendidos**. Sin embargo, en un mundo lleno de jergas, tecnicismos y ambigüedades, ¿cómo podemos garantizar que nuestra comunicación sea directa y comprensible para la ciudadanía?

A continuación, presentamos algunas recomendaciones para aplicar el lenguaje claro al hablar para establecer conexiones más sólidas y transmitir los mensajes con claridad y efectividad.

5.1. Cuando hable tenga en cuenta:

- Usar tan pocas palabras como sea posible. Transmitir la información de la manera más acertada.
- No se debe considerar como una transmisión de información en una sola vía. Es una interacción comunicativa.
- Tener claro el objetivo de la conversación.
- Evitar usar términos demasiado complejos o poco comprensibles. Si debe usarlos, explíquelos.
- Permitir que la audiencia termine su intervención sin interrupciones.

5.2. Aspectos del lenguaje paraverbal

El lenguaje paraverbal se refiere a **los elementos vocales y de entonación** que acompañan al habla, desempeña un papel igualmente importante en la comunicación efectiva. **Puede transmitir emociones y actitudes subyacentes**, lo que puede complementar o incluso contradecir el significado literal de las palabras. La conciencia y el control de la voz y la entonación pueden tener un impacto significativo en la calidad de la comunicación y en la impresión general que uno proyecta durante la interacción interpersonal (Lazaro, 2009).

Tono

- Buen uso del tono de voz. La otra persona realiza una lectura de nosotros y de la atención que le prestamos.
- El tono se asocia con las emociones. Se modifica según lo que sentimos.
- Tener cambios en el tono de la voz mientras habla, ayuda a mantener la atención del público y facilita la comunicación ➤ Mantener el mismo tono vuelve la comunicación más monótona.



El tempo ritmo

- »» Se compone de la velocidad, pausas, y cadencias de la voz »» Cuando se mantiene la misma velocidad y pausas, el interlocutor puede perder el interés en la conversación.
- »» Mantenga una diversidad de ritmos gestuales durante la comunicación »» Esto implica alternar entre movimientos pausados y enérgicos para mantener la atención del interlocutor y transmitir el mensaje de manera más efectiva.

La dicción

- »» Una buena dicción se genera por la articulación correcta y clara de los sonidos de un idioma para que puedan ser entendidos »» Buena pronunciación y movilidad de los órganos del habla.
- »» Vocalizar
- »» Mover adecuadamente los labios.
- »» Hacer uso de palabras énfasis a través de la voz »» Cambio en el volumen de la voz; tono agudo; silabeando las palabras; pausas entre palabras; alargándolas; variando la velocidad.

Volumen

- »» Hace referencia a la fuerza o intensidad de la voz.
- »» Utilizar un volumen medio que permita que el otro escuche bien.
- »» Se recomienda hacer variaciones en algunos énfasis de la conversación.
- »» Recuerde que la voz transmite emociones, por eso siempre se debe estar en sintonía con la situación comunicativa.



6.

¿Cómo aplicar el lenguaje claro en la comunicación no verbal?

La comunicación no verbal desempeña un papel esencial en nuestras interacciones cotidianas, a menudo transmitiendo mensajes poderosos que trascienden las palabras que pronunciamos. Desde la postura que adoptamos hasta las sutiles expresiones que cruzan nuestros rostros, el lenguaje no verbal puede revelar tanto sobre nuestras emociones y actitudes como lo que expresamos verbalmente (Baró, T. 2012).

El lenguaje corporal, en el contexto del lenguaje claro, adquiere una importancia significativa, especialmente al considerar su papel en el ámbito de los servidores públicos. Su relevancia no se centra tanto en su capacidad para comunicar de forma más o menos clara, sino más bien en su capacidad para transmitir **una actitud abierta al diálogo**. A través del lenguaje corporal, se puede demostrar una disposición genuina para escuchar y atender las necesidades de las ciudadanías, lo que refleja un auténtico interés por su bienestar.

Como personas funcionarias públicas, estamos intrínsecamente ligadas al servicio a las ciudadanías como lo sugiere nuestro propio título. Nuestro trabajo se fundamenta en la premisa de que nuestra labor está al servicio de la población. Por lo tanto, debemos enfocarnos en promover una ética de lo público, que se manifiesta a través de nuestra actitud, disposición y lenguaje corporal, orientados hacia el beneficio y la satisfacción de las necesidades de las ciudadanías.

A continuación, se presentan una serie de elementos conceptuales que buscan dotar a las personas funcionarias públicas de **la capacidad de reflexionar sobre su corporalidad** a la hora de interactuar en todos los ámbitos de su vida, tanto en su qué hacer profesional, como en su esfera privada.

Al referirnos a la comunicación no verbal, nos referimos a todas **las formas de expresión y comunicación que no implican el uso directo de palabras**, como gestos, expresiones faciales, posturas corporales, movimientos oculares, tono de voz, proximidad física y otras señales que transmiten información y emociones sin recurrir al lenguaje hablado.

Dentro de los lenguajes que comprenden la comunicación no verbal se contemplan los siguientes:

- Lenguaje corporal.
- Espacio personal y territorio.
- La conducta táctil.
- El aspecto y la imagen que proyectamos.

Por su parte, nuestro aspecto físico juega un rol en nuestras relaciones e incide a la hora de comunicarnos debido a que da razón de nuestra personalidad, aspiraciones, origen, profesión o actitud (Baró, T. 2012).

El lenguaje corporal, que engloba gestos y movimientos corporales, se estudia por la cinésica. Esta disciplina se dedica al análisis exhaustivo de los distintos movimientos del cuerpo, abarcando tanto aquellos que se realizan de manera consciente como aquellos que se manifiestan de forma inconsciente.

Siguiendo lo anterior, por gesticulación entendemos “el conjunto de movimientos que hacemos con los brazos, las manos y la cabeza” (Baró, T. 2012). Ekman y Friesen (1969) clasifican los distintos tipos de movimientos en cinco tipos:

- Emblemas.
- Ilustradores.
- Reguladores.
- Adaptadores.
- Muestras de afecto.

» Clasificación de los cinco tipos de movimientos:

» Emblemas

Son actos no verbales que tienen una traducción verbal específica conocida por la mayoría de los miembros de un grupo de comunicación.

Son gestos a los que se puede atribuir un significado concreto. Algunos ejemplos:

Gesto	Significado
Frotarse las manos	Hace frío
Señalar un asiento	Siéntate. Aquí hay sitio
Levantar la mano mostrando la palma	Alto



Recuperado de: <https://elsilenciohablamucho.wordpress.com/2015/07/08/tipos-de-gestos-no-verbales/>



> Ilustradores:

Estos movimientos sirven para **ilustrar lo que estamos diciendo con palabras**. Hay una sincronía entre el habla y el movimiento del cuerpo. En este grupo de movimientos se encuentran los gestos rítmicos, simultáneos con el énfasis vocal en una palabra o expresión.

¡Nuestras manos hablan, o más que hablar, dibujan, resaltan, ponen imágenes!

Recuerda que hay una relación directa entre el volumen de voz, la intensidad y la energía de la gesticulación. Así, como los espacios en los que nos comunicamos.

Ten en cuenta que la gesticulación y amplitud de los movimientos dependen de:

- >>> Posición
- >>> Contexto de comunicación
- >>> Estado emocional
- >>> Posibilidad de expresión con la palabra
- >>> Grado de formalidad

¡Los movimientos ilustradores, enfatizan, refuerzan, ilustran y acompañan el mensaje hablado!

> Reguladores

Son actos no verbales que nos permiten a través de señales **marcar el ritmo de una interacción comunicativa**. Durante la interacción, o incluso antes de iniciarla esta serie de señales permiten transmitir mensajes hacia el interlocutor.

Un ejemplo de estos son los movimientos de cabeza, las expresiones del rostro y de forma más relevante, la mirada.

Estos tipos de movimientos nos permiten:

- ..→ Detectar las intenciones del otro
- ..→ Dar mensajes hacia el interlocutor

Ten presente los siguientes aspectos al momento de:



▶▶▶ Saludar e iniciar la conversación:

Cuando nos percatamos de la presencia de alguien, realizamos algunos gestos que indican que lo hemos visto y no lo ignoramos a través de: contacto visual, sonrisa, inclinación de cabeza, hacia adelante o hacia un lado, movimiento con la mano, levantamiento de cabeza.

Tiene una gran relevancia **la mirada**, la cual nos permite dar a entender que estamos atentos al encuentro. A continuación, te presentamos algunos movimientos frecuentes al momento de saludar e iniciar la conversación:

Gesto	Intención
Movimiento de la cabeza vertical hacia arriba	Establecer contacto. <i>Te he visto</i>
Sonrisa	Establecer contacto en positivo. <i>Me alegra verte</i>
Mano en movimiento lateral a la altura de la cabeza	Saludo

▶▶▶ Durante la conversación

Es fundamental tener la habilidad de interactuar e interpretar las señales y actitud que manifiesta nuestro interlocutor, **“escuchar”** por medio de su lenguaje corporal.

Por ejemplo:

Gesto	Intención
Inclinar la cabeza	Prestar atención
Permanecer en silencio y mantener contacto visual	Sigue tú la conversación
Aumentar el volumen de la voz	No ter permiso hablar, espera
Asentir con la cabeza	Sigue, te escucho
Abrir ligeramente la boca	Estoy preparado para hablar

¡Conocer e interpretar correctamente los mensajes nos permitirá tener conversaciones más fluidas y agradables!

▶▶▶ El cierre de la conversación

Al momento de terminar una conversación es importante percibir señales de cierre, para terminar esta de una manera más agradable. Ten en cuenta lo siguiente:

Gesto	Intención
Paso hacia atrás	Me preparo para marcharme



Cambiar la dirección del cuerpo hacia la salida	Me preparo para marcharme
Recoger objetos personales encima de la mesa	Doy por terminada la reunión
Cambiar de postura, de más relajada a más tensa	Me preparo para levantarme
Adelantar la mano o la mejilla para el saludo final	Doy la conversación por terminada

> Adaptadores

Son aquellos movimientos que surgen como **respuesta de adaptación a una situación social que nos incomoda, inquieta o pone nerviosos**. La mayoría de estos movimientos se concentran en la parte de la cabeza, incluso en el cuello y escote.

Identificar estos gestos nos brindará información relevante a cerca de la persona que los realiza y la manera en que se siente en el espacio.

Algunos ejemplos de gestos adaptadores son:

- » Dar vueltas al anillo o tocarse el reloj
- » Rascarse el cuello
- » Peinarse el pelo con los dedos
- » Colocarse el cabello detrás de la oreja

A su vez, existe una modalidad dentro de los gestos adaptadores dirigidos a los objetos, se descarga la tensión en un objeto y no en el cuerpo. Por ejemplo:

- » Presionar el botón del bolígrafo
- » Manipular nuestro celular sin necesidad objetiva

> Muestras de afecto

Hace referencia a todos **los gestos y movimientos con el rostro o con el cuerpo que transmiten actitud o estado emocional**. El rostro es el gran transmisor de sentimientos, emociones y actitudes, pero nuestro cuerpo no es ajeno a estos mensajes y, además, actúa coherentemente con el rostro. Estos movimientos en su mayoría son el reflejo automático de nuestro estado interior.

Estas se pueden agrupar en dos categorías:

- » Las que reflejan bienestar: alegría, serenidad, paz, confianza, amor, compromiso, disponibilidad, etc.

—» Las que reflejan malestar: inquietud, ansiedad, miedo, ira, agresividad, etc.

Ten presente, que la expresión de emociones en el rostro o en el cuerpo pueden coincidir con el mensaje verbal, pero no siempre es así, ya que la razón nos permite pronunciar palabras que no corresponden en absoluto con nuestro estado emotivo. Mientras que el lenguaje no verbal, escapa del control racional.



» Tú actitud corporal revela cómo eres y cómo te sientes.

Al hablar de actitud corporal nos referimos a una forma de estar respecto a cualquier posición, estática o en movimiento. Las tres posiciones que son la base de cualquier otra actividad cotidiana son:

- 1**..... Estar de pie.
- 2**..... Estar sentado.
- 3**..... Caminar.

¿Qué transmitimos cuando estamos de pie?

Gran parte de las actividades de nuestro día a día las realizamos de pie. Algunas de estas actividades son de gran trascendencia en nuestras vidas, por ejemplo, cuando damos una ponencia o nos reunimos con un usuario. Sin embargo, ya que es una actividad rutinaria, muchas veces no prestamos atención a nuestra corporalidad al enfrentarnos a diversos escenarios de interacción.

Una persona que está segura, relajada, y con una disposición para una interacción positiva adopta una posición con las siguientes características:



Verticalidad. Estar de pie significa verticalidad. Imagina un tronco doblado, ¿dirías que está en posición vertical?

Abertura. Nos permite comunicar seguridad y voluntad. El pecho abierto, hombros relajados, cabeza en posición vertical neutra

Simétrica. Normalmente asociamos la simetría con el equilibrio, por lo tanto, esto refuerza nuestra intención de transmitir estabilidad

Estable. Pon los pies en paralelo y ligeramente separados, firmemente apoyados en el suelo.

Al adoptar esta postura, te verás como alguien seguro, sereno y comunicativo, lo cual se reflejará en una mayor elegancia en tu porte y una apariencia más favorecedora al vestir.

¿Qué decimos con la forma de sentarnos?

Al igual que al estar de pie, podemos aplicar lo que se menciona sobre la posición que se sugiere adoptar al estar sentado, esto es, aplicar las características que se adoptan en una posición que busca una interacción positiva.

Al estar sentado detrás de una mesa algunas de las posiciones más frecuentes son:



Posición de Atención Positiva

Posición	Significado
Sentado con los pies en el suelo y la espalda recta.	Formalidad, corrección, interés, dispuesto a escuchar y trabajar.
Tronco hacia delante, pies debajo de la silla, manos encima de la mesa.	Interés por el interlocutor, actitud atenta y positiva, dispuesto al trabajo.
Tronco hacia atrás, espalda encorvada y hundido en la silla.	Desinterés, poca energía, abandono, pesimismo, decepción, tristeza. Si los brazos están debajo de la mesa, la implicación es casi nula y se establece una distancia mayor con el interlocutor.
Tronco hacia atrás con las manos detrás de la nuca y, posiblemente, con cruce de piernas americano (esto es el tobillo sobre el muslo) o pies encima de la mesa.	Seguridad, optimismo, autocomplacencia, signo de poder, prepotencia, distancia con el interlocutor



Sin mesa:

Posición	Significado
Sentado en la posición del 4 (piernas cerradas y pies en el suelo en paralelo, espalda recta y cabeza mirando al frente).	Formalidad, educación, corrección, respeto. Al mismo tiempo puede ser rigidez, distancia y frialdad.
Sentado en un sofá ocupando más de una plaza, piernas abiertas y extendidas hacia delante, cuerpo casi horizontal, brazos relajados.	Comodidad, informalidad, descanso, privacidad, familiaridad. Si se está en compañía de otras personas puede ser: falta de interés, egoísmo, falta de educación, grosería.
Sentado a horcajadas, esto es con el espaldar de la silla hacia el frente.	Voluntad de dominar, expresión de poder, aunque con el pecho protegido por el respaldo de la silla.

Ojos: son una herramienta poderosa al momento de comunicarnos, mediante ellos podemos expresar prácticamente todas **nuestras emociones**. Algunos aspectos importantes son:

- » **La dirección:** hacia donde dirigimos nuestra mirada, se encuentra nuestra atención. Un contacto visual óptimo, le transmite a la otra persona que es importante nuestra conversación y demuestra además que somos sinceros, confiables, estamos escuchando y existe una conexión con la otra persona.
- » **La expresividad:** tenga en cuenta que la mirada está conectada con el rostro, por lo tanto, esta debe reflejar las emociones e intenciones que existen detrás de lo que estamos comunicando verbalmente.

Rostro: la expresión del rostro refleja **cómo nos sentimos** respecto a un tema o situación, nuestras emociones se reflejan en nuestra cara. Esta condiciona la impresión de las personas sobre usted y lo que quiere expresar y comunicar. Por esto, es muy importante que exista coherencia entre lo que expresa verbalmente y las emociones que está reflejando en su rostro para que su mensaje sea más creíble y certero.

Manos¹: nuestras manos participan más activamente en el proceso de comunicación y sus movimientos son, con la expresión del rostro, lo más observado por el interlocutor.

Aquí encontramos dos tipos de gestos principales. A continuación, los explicamos:

¹ Para el componente “manos”: Para ampliar el conocimiento sobre las manos, el contacto manos-boca, los gestos y poses de las manos, etc. Se pueden remitir al siguiente texto: Rebel, G (2000). El lenguaje corporal, lo que expresan las actitudes físicas, las posturas, los gestos y su interpretación. España.

Abiertos	Cerrados
Manos y brazos se adelantan acercándose al otro: aceptamos la proximidad y demostramos interés	Cruce de brazos: se crea un escudo para protegerse
Las palmas hacia arriba: muestran honestidad	Puño cerrado: manifiesta tensión, malestar y estrés
Las palmas abiertas con el brazo elevado: transmite honestidad	El escudo del objeto:
Gestos altos: cuanto más elevados son los movimientos más energía se transmite al interlocutor	Brazos cruzados apoyados en la mesa: representan una protección ante algo o alguien
Amplitud: cuando los codos se separan del tronco, los movimientos son más amplios y la gesticulación más expresiva	Manos en los bolsillos: es una actitud de desinterés hacia el exterior
Ausencia de tensión en los dedos: cuando están separados se transmite mayor apertura	Mano que sujeta la muñeca o antebrazo en la espalda: representa tensión, necesidad de autocontrol ante la ira o frustración
Pulgar levantado: es una muestra de energía, optimismo, liderazgo y poder	Un brazo colgando y el otro agarrándolo: representa protección

Asimismo, existen movimientos blandos y movimientos firmes, asociados con los gestos de autoridad y sumisión. A continuación, los mencionamos:

Gestos de autoridad	Gestos de sumisión
Manos unidas a la espalda	Palma hacia arriba
Manos libres	Manos a la espalda con la mirada hacia abajo
Manos con la palma hacia abajo	Cerrar las piernas y bajar la cabeza
Dedo índice	Ladear la cabeza

Es importante que sus manos mantengan movimientos asimétricos, variados y naturales, puesto que estos nos permiten crear **una danza gestual que va a mantener cautiva la atención del público**, ya que estamos transmitiendo espontaneidad y seguridad. (DNP, 2018)

Pies: esta parte del cuerpo revela lo que se desea ocultar. Puede que en nuestra interacción nuestros ojos se fijen en una persona, pero nuestros pies apunten a otra. Esto revela que el interés no está en la persona a la que se le está hablando.

→ **Formalidad y respeto:** los pies están juntos. Piensa en la posición que se adopta en ceremonias religiosas, militares, y actos oficiales



- **Inestabilidad, incomodidad, inseguridad:** existe una variedad de posiciones que se pueden adoptar cuando nos sentimos así.
 - Una pierna adelante y levemente flexionada indica nuestra intención de huir del lugar.
 - Cuando cruzamos las piernas de manera apretada y simétrica reflejamos inseguridad, timidez, auto represión o ganas de orinar
 - En caso de tensión, los pies señalan la dirección por dónde podemos huir del espacio.
- **Movimientos de pies:** Esto hace referencia a cuando tenemos los tobillos torcidos y los pies se apoyan sobre los lados exteriores. Igualmente, con esto nos referimos a cuando tenemos las puntas de los pies cerradas hacia adentro y ejercemos movimientos laterales. Lo que este tipo de movimientos transmiten **es lo relacionado con la timidez, ansiedad, miedo y duda.**
- **Inquietud, nerviosismo y estrés:** Otra señal de inquietud es el balanceo lateral, o de adelante hacia atrás

7.

¿Cómo afecta el internet a la comunicación?

El internet facilita el acceso y difusión de información al proveer diversos medios y formas para comunicarse, a través del lenguaje escrito, verbal y audiovisual. A raíz de esto, la lectura y escritura han cambiado con su uso, pues los usuarios digitales buscan **información rápida, concisa y en formatos simplificados.**

Algunos aspectos para tener en cuenta son:

- La mayoría de las usuarias digitales no leen páginas completas en internet, sino que escanean la información.
- Entre más palabras tenga la página, menos lectura recibe.
- Las usuarias centran su atención en la parte superior izquierda de la página, leen los encabezados y las dos primeras palabras de cada línea.

En esta imagen podemos observar la manera en que las usuarias digitales escanean una página web, las partes rojas son las que mayor atención del lector reciben:



Fuente: The Plain Language Action and Information Network (PLAIN). (2011).
Federal Plain Language Guidelines.

7.1 Interactividad

Para propiciar la participación ciudadana ambiental, es importante generar una interacción entre las ciudadanías y el entorno digital, la cual debe facilitar el acceso a la información haciendo **uso de recursos multimedia y ayudas visuales disponibles**.

Algunas claves para la interactividad son:



Diseño digital de fácil lectura: párrafos cortos, uso de espacios en blanco, resaltar la información principal a través de palabras clave, utilizar títulos llamativos que reflejen el contenido del texto.



Utilización de gráficos, tablas, imágenes para ilustrar al lector sobre el contenido del texto.



Uso adecuado de enlaces e hipertextos: Incluir hipervínculos sólo con la información más necesaria, garantizar la funcionalidad de los enlaces, agregar definiciones de términos técnicos para facilitar la comprensión del lector.

7.2 Accesibilidad Web

La accesibilidad web se refiere a la capacidad de los sitios web para ser **comprensibles y utilizables por personas con diferentes niveles de habilidades y conocimientos**. Según el estándar WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) existen 4 principios fundamentales que persigue la accesibilidad web:

- **Perceptible:** la información debe ser comprensible para diferentes usuarios con distintas formas de percepción.
- **Operable:** el usuario debe poder operar o gestionar la información de distintas formas, a través del ratón, teclado, órdenes por voz, pantallas táctiles, entre otros.
- **Comprensible:** la información debe ser de fácil comprensión para todos los tipos de usuarios digitales, tanto los frecuentes como los ocasionales
- **Robusto:** la información debe poder utilizarse desde diferentes situaciones tecnológicas, como equipos lentos, conectividad de baja calidad, navegadores web, entre otros.

Los contenidos deben publicarse de forma que los textos, gráficos, objetos, controles, botones y elementos usados, puedan ser interpretados adecuadamente por ayudas técnicas o herramientas propias de las personas con discapacidad (PCD) para convertirlos a los formatos, medios o modos accesibles.

Dentro de sus criterios generales se encuentran:

- Subtítulos o Closed Caption obligatorios para todos los contenidos audiovisuales (excepto transmisiones en vivo y en directo) auto activable por los usuarios.





- »» Lengua de señas obligatoria en cuatro casos específicos: alocuciones presidenciales, información sobre emergencias y desastres, información sobre seguridad ciudadana y **rendición de cuentas anual de los entes centrales de cada sector del Gobierno Nacional.**



Condiciones y características de la información para que los contenidos sean perceptibles, operables, compresibles y robustos:

- ..→ **Texto alternativo para elementos no textuales:** las imágenes, fotografías, salidas de audio, video, entre otras, deben ir acompañadas de texto alternativo.
- ..→ **Complemento para videos o elementos multimedia:** los videos y contenido audiovisual deben ir sincronizados con subtítulos, lengua de señas o audio descripción.
- ..→ **Guion para sólo video y sólo audio:** incorporar el texto de guion que originó el vídeo o audio, en un enlace junto al contenido, de manera que la información sea accesible.
- ..→ **Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados:** no significa hacer los elementos en tamaño grande, sino hacerlos visibles para todos los usuarios, poder hacer zoom y utilizar un tamaño de letra estándar de 12 puntos.
- ..→ **Contraste de color suficiente en textos e imágenes:** los fondos de los textos e imágenes deben ser oscuros si los colores originales son claros y viceversa.



- **Imágenes ilustrativas al texto cuando sea posible:** acompañar los textos con imágenes que grafiquen lo descrito.
- **Identificación coherente:** los enlaces o elementos que indiquen una acción, por ejemplo: “Contáctenos” deben hacer precisamente esto.

7.3 Claves de redacción para internet

La comunicación en línea se ha convertido en una parte fundamental de nuestra cotidianidad, donde la claridad y accesibilidad son factores esenciales para que la información llegue a las ciudadanías de manera efectiva.

Resulta fundamental reconocer algunas claves de redacción en internet, para identificar como **las reglas tradicionales de la escritura se combinan con las demandas únicas de la comunicación en la red.**

A continuación, presentamos algunos aspectos a considerar al momento de comunicarnos digitalmente, aplicando las pautas de lenguaje claro mencionadas previamente:

Reconozca los puntos principales

al momento de decidir sobre la información que desea comunicar, es fundamental que tenga claro los grupos de valor y de las ciudadanías a los cuales se dirige, la finalidad de la información y que espera que se realice con esta.

Por lo tanto, antes de escribir, es importante que se haga algunas preguntas básicas para detectar la información más relevante:

¿Qué?	Información esencial
¿Quién?	Grupos de valor y de la ciudadanía implicados
¿Cuándo?	Fechas, horas, plazos
¿Dónde?	Lugares, ámbitos
¿Cómo?	Instrucciones, referencias, indicaciones
¿Por qué? ¿Para qué?	Causas, objetivos, consecuencias
¿Cuánto?	Datos medibles, cantidades, etc.

Cuide la escritura

- **Títulos:** ordena y sintetiza la información



Los títulos deben ser cortos (con no más de sesenta caracteres), llamativos, certeros y precisos.

Por Ejemplo:

Largo	Corto
La crisis de los plásticos en los océanos y cómo la reducción del plástico de un solo uso puede marcar la diferencia	Crisis de plásticos en los océanos y reducción de plástico de un solo uso
La gestión sostenible de los recursos hídricos en zonas urbanas para garantizar el acceso equitativo y la preservación del medio ambiente	Gestión sostenible del agua en zonas urbanas

—»» Resumen:

Este complementa los títulos, al ser una parte principal del documento es importante que contenga la mayor información clave del documento, no debe contener más de 40 palabras.

—»» Primer párrafo: atrae al lector

El interés del lector se puede captar o perder rápidamente cuando nos referimos a plataformas digitales, por lo que esta parte del texto es fundamental para ello. Al respecto, se debe exponer el núcleo de la información y complementar la esencia del titular.

Para mantener el interés en la lectura, podemos valernos del uso de palabras clave, puntos cruciales o ganchos persuasivos.

—»» Cuerpo: información en pirámide invertida

Tal como se mencionaba en pautas anteriores, con el fin de que el lector lea el texto completo, y obtenga de manera efectiva y eficaz la información que está buscando en esta parte, siempre que sea posible, se hará uso de la pirámide invertida, presentando los datos de mayor a menor relevancia.

Para ello, tenga en cuenta los siguientes pasos:

- Redacte un título llamativo y esclarecedor.
- Cree una introducción que resuma las ideas principales.
- Responda las principales preguntas en el cuerpo del texto, teniendo en cuenta la regla de las 5W ¿Qué? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué?
- Acabe con la conclusión.



Fuente: <https://es.godaddy.com/blog/piramide-invertida/>

—»» Subtítulos:

La variedad es la clave y los subtítulos pueden ayudar a organizar y transmitir la información de una manera más clara. Estructurarlos correctamente permite ofrecer un contenido relacionado con la totalidad del documento que los hará aún más eficaces.

—»» Extensión: elimina lo innecesario.

Cuanto más breve es un documento, mayor es su impacto. Es importante identificar las palabras que no son necesarias. En muchas ocasiones, encontramos grupos de palabras que añaden peso al texto sin contribuir al contenido esencial.

Cada vez que introducimos una palabra adicional en una oración, estamos imponiendo dos tareas cognitivas al lector:

- La comprensión de esa palabra.
- Su colocación correcta en la estructura de la oración.

Por lo tanto, **al eliminar palabras superfluas**, mejoramos la claridad y la fuerza de la escritura.

Asimismo, tenga en cuenta que las palabras largas dificultan la lectura al hacer que el texto sea menos legible a simple vista.

Por Ejemplo:

Finalidad	Fin
Obligatoriedad	Obligación
Concretizar	Concretar
Legitimizar	Legitimar

¡Recuerde que, al redactar un documento extenso, es importante promover una lectura cómoda!

Esto lo puede realizar ofreciendo las siguientes ayudas:

- Un índice (de ser posible navegable).
- Un resumen completo al principio, o bien varios, uno para cada apartado.
- Títulos y subtítulos bien destacados, que estructuren el texto.
- Conclusiones intermedias que cierren cada apartado.



— » Enlaces, referencias y citas

Los enlaces y las referencias enriquecen los contenidos y/o documentos. Por esta razón, es importante no sólo saber cómo enlazar, sino que enlazar:

Es importante enlazar al artículo o sitio web sobre el cual estamos haciendo referencia o en el que nos hemos basado para escribir nuestro contenido.

Es necesario incluir en nuestro documento enlaces que ayuden a los lectores a ampliar la información respecto a datos y referencias más importantes que aparecen en el texto.

Recuerda: A mayor extensión de un documento, más visible debe ser su estructura.



Asimismo, el texto sobre el que se debe poner un enlace no puede ser cualquier palabra. Este debe contener una palabra clave, significativa para nuestro sitio.

Tenga en cuenta lo siguiente al momento de incluir el texto respecto al enlace:

- Ofrezca algún tipo de información.
- Debe explicar lo que el enlace ofrece.
- No debe ser un verbo.
- Evite que los textos que lleven el enlace sean expresiones como “aquí” o “este enlace”.

Recuerde que los enlaces del documento tejen una red de conexiones significativas para el lector. Es importante reflejarlos de forma descriptiva y no detallando su dirección, ya que aparecerán subrayados. Asimismo, no se debe usar esta forma para resaltar otros contenidos.

Por Ejemplo:



- » Descargar **Firefox**.
- » Formulario de la **solicitud de alta en el Portal de Servicios al Profesional (PSP)** (pdf para rellenar) - (pdf,71KB).



- » Para descargar Firefox haz clic **aquí**
- » Para descargar Firefox, ve al **sitio web** y obtén el software.
- » Formularios solicitud de alta en el **Portal de Servicios para el Profesional (PSP)** **(pdf para rellenar)** - (pdf, 71 KB)



Referentes Bibliográficas:

» Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (s, f) Guía de Lenguaje Claro para los colaboradores de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Tomado de: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2020/guia_lenguaje_claro_101120.pdf

» Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. 23 de agosto de 2021.

» Decreto 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 14 de junio de 2018.

» Departamento Nacional de Planeación (2010). Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. Documento CONPES No. 3654. Bogotá, Colombia, DNP.

» Departamento Nacional de Planeación (2013). Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio al ciudadano. Documento CONPES No. 3785. Bogotá, Colombia, DNP.

» Departamento Nacional de Planeación. (2015). Guía de Lenguaje Claro Para los Servidores Públicos de Colombia. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

» Gobierno de Aragón: Manual de estilo de lenguaje claro: <https://www.aragon.es/documents/20127/6649155/Manual+de+estilo+de+lenguaje+claro.PDF>

» Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. 6 de marzo de 2014.

» Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. 6 de julio de 2015.



» Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materias de transparencias, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. 18 de enero de 2022.

» MinTic (2020). Anexo 1. Resolución MinTic 1519 del 2020, directrices de accesibilidad web. Dirección de Gobierno Digital. Bogotá, Colombia. Tomado de: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178655_Directrices_Accesibilidad_web.pdf

» Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2022). Guía de Lenguaje Claro del Sector Ambiente Sostenible. Recuperado de: <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/03/G-A-SCD-08-Guia-de-lenguaje-claro-del-sector-Ambiente-y-Desarrollo-Sostenible..pdf>

» Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Perú. (s.f.). Guía para el uso del lenguaje inclusivo “Si no me nombras no existo”

» Plain Language. (2011). Federal Plain Language Guidelines. Recuperado de: <https://www.plainlanguage.gov/media/FederalPLGuidelines.pdf>

» Resolución 1519 de 2020 (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. 24 de agosto de 2020.

» Secretaría de la Función Pública. (2007). Lenguaje Claro (Manual). Recuperado de: <https://www.economia.gob.mx/files/empleo/ManualLenguaje.pdf>

» UAE- Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera-URF, (s.f.) Instructivo, lenguaje claro. Tomado de: https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-222541%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased#:~:text=Lenguaje%20no%20verbal:%20Se%20refiere,que%20expresamos%20con%20nuestro%20rostro.&text=Monotonía:%20Uso%20de%20un%20mismo,voz%20mientras%20damos%20un%20discurso

» Universidad Nacional de Colombia. Gestión de trámites y servicios - Lenguaje claro de los trámites y servicios. Recuperado de: <http://siga.unal.edu.co/images/Modulos/Ova/Gestin-de-trmites-y-servicios---Lenguaje-claro.pdf>



» Rebel, G (2000). *El lenguaje corporal, lo que expresan las actitudes físicas, las posturas, los gestos y su interpretación*. España.

» Domínguez Lázaro, M. de los R. (2009)

» Ekman, P., y Friesen, W. V. (1969). *The repertorie of non verbal behavior*. *semiótica*, 1, 49-98.

» Baró, T. (2012). *Lenguaje Corporal: La gran guía del lenguaje no verbal*.

