

**Metodología para
laboratorios de
simplicidad.**

**Grupo de Servicio al
Ciudadano - SMPCA**

2024



¿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:

- ✓ **Encontrar** lo que necesitan
- ✓ **Comprender** lo que encuentran
- ✓ **Usar** la información
- ✓ **Tomar decisiones**

Busca garantizar un **acceso efectivo, incluyente y transparente** a la información y a la oferta institucional de ANLA, garantizando el fomento del derecho a la participación incidente.

¿Qué son los laboratorios de simplicidad?

Son una metodología diseñada para simplificar tanto **documentos o formatos complejos**, como información pública del Estado relacionada con **trámites, servicios, programas, normas y respuestas a la ciudadanía** con el propósito de traducirlos a un lenguaje que sea claro, sencillo y útil.

Para lograrlo, es necesario desarrollar un trabajo colaborativo entre los equipos técnicos de la entidad y los grupos de valor. Esta unión se realiza a través de la aplicación de **pruebas de comprensión y entendimiento** al público al cual se dirige la información, las cuales permiten identificar las deficiencias en el entendimiento de los mensajes institucionales.

El objetivo principal de los laboratorios es **mejorar la comunicación**, haciendo que los documentos sean más comprensibles y accesibles para todos. En esa medida, se debe tener un conocimiento previo y realizar una caracterización de estos grupos, donde la Autoridad Ambiental pueden identificar **las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias** con el fin de producir documentos finales legibles, comprensibles y redactados en un lenguaje claro y sencillo.





Alcance

Comienza abordando la esencia del lenguaje claro, partiendo desde su definición conceptual, y avanza hacia los procedimientos para llevar a cabo los laboratorios de simplificación. Esto implica comprender las definiciones pertinentes, explorar su aplicación en el lenguaje escrito, verbal y no verbal, y culminar con las directrices y recursos necesarios para ejecutar efectivamente los laboratorios de simplicidad.

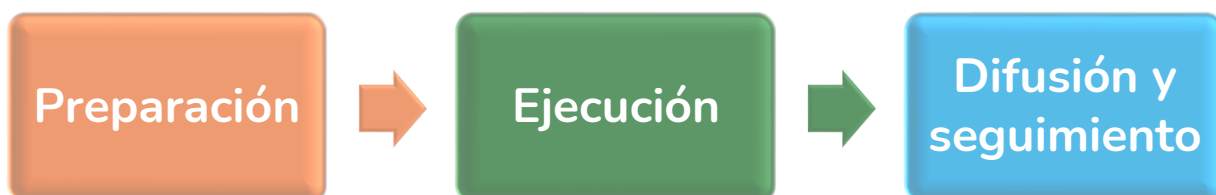
Objetivo

Brindar herramientas para la simplificación de documentos, formatos complejos e información pública relacionada con trámites, servicios, programas, normas, respuesta a la ciudadanía en un lenguaje claro con el fin de lograr mayor comprensión y uso de la información pública por parte de los grupos de valor con los que interactúa ANLA.

¿Qué documentos podemos simplificar?

| | | |
|-----------------------|------------------------------------|--------------|
| Políticas | Planes | Circulares |
| Trámites | Guías | Lineamientos |
| Resoluciones | Documentos | Formatos |
| Protocolos | Lineamientos | Instructivos |
| Conceptos técnicos | Comunicaciones internas y externas | |
| Actos administrativos | | |

¿Cuáles son los pasos para elaborar un laboratorio?





1. Preparación

Eta de alistamiento para el desarrollo de los laboratorios de simplicidad. En esta, se realiza la selección y caracterización del documento, su contenido, y usuarios finales. Así mismo, se determinan los pasos a seguir, la metodología a implementar, cronograma de ejecución y responsables.

1. Definir documento a intervenir:

Elegir el documento que se desea traducir a lenguaje claro, ya sea un formato, protocolo, lineamiento, instructivo, concepto técnico o acto administrativo.

Criterios para elegir el documento a traducir a lenguaje claro:

- **Mediciones de claridad:** aplicación de ejercicio de pre-medición que permita conocer el nivel de claridad del documento seleccionado.
- **Eficiencia institucional:** criterio definido por la cantidad de PQRSDF reiteradas que llega sobre un tema en particular.
- **Estrategia de la entidad:** priorización de documentos estratégicos de la entidad que tienen alto impacto para la ciudadanía.

2. Caracterización del documento y grupo de valor al que va dirigido el documento.

Es necesario reunir a los responsables del ejercicio de simplificación del documento o formato para entender *cuál es su propósito*. Para lo anterior, es necesario identificar el grupo de valor al que va dirigido, y así definir qué se espera que haga o entienda el mismo con la información suministrada.

Las siguientes preguntas permitirán determinar la claridad en el documento o formato que se va a simplificar:

Preguntas guía:

- ¿Cuál es el **propósito u objetivo** del documento o formato?
- ¿Qué se pretende que los **usuarios hagan o entiendan**?
- ¿Cuáles son las **secciones más importantes** del documento o formato?
- ¿Con qué **trámite, servicio o proceso** de la entidad se relaciona?





- ¿Para qué **tipo de población** está diseñado? (género, edad, condición socioeconómica, actividad o profesión, nivel educativo, condición especial, etc.)
- ¿Quién lo usa más?
- ¿Cuándo lo usan?
- ¿Por qué lo usan?
- ¿Por qué **no** lo usan?
- ¿Cuáles son los **canales de comunicación** que ha usado la entidad para darlos a conocer?
- ¿Existen versiones adicionales?

3. Logística

Define la gestión a realizar para el desarrollo del laboratorio. Se debe contemplar lo siguiente:

- Preparación de las siguientes etapas del laboratorio.
- Espacios o canales de comunicación en las que se desarrollará el laboratorio.
- Participantes y roles en cada una de las etapas del laboratorio.
- Convocatoria según la etapa del laboratorio.
- Herramientas que se usarán en cada etapa del laboratorio.

2. Ejecución

Esta etapa es la puesta en práctica del laboratorio de simplicidad. Se desarrolla en dos momentos cruciales:

1. **Prueba de comprensión (evaluación ex – ante):** Se realiza la validación de la comprensión del documento o formato con los grupos de valor a los cuales está dirigida la información. Para esto, se debe tener en cuenta la caracterización realizada en el paso anterior.

Esta prueba podrá realizarse teniendo en cuenta los siguientes elementos:

a. Entendimiento de la información.

- ¿Cuál cree que es el objetivo?





- ¿Cuáles son los mensajes más importantes?
- Si tuviera que contar para qué sirve el documento ¿Qué diría?
- ¿Usted cree que este documento le es útil?

b. Identificar partes o términos confusos

- ¿Cuáles fueron las partes más difíciles de entender?
- ¿Cuáles fueron las palabras más difíciles de entender?
- ¿De qué otra forma diría esto?
- ¿Considera alguna parte repetitiva?
- ¿Cuáles son las partes del documento que no son importantes?
- ¿Cree que hay frases o secciones con muchas ideas?

c. Acción

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

d. Diseño

- ¿Cree que deben incluirse ilustraciones, diagramas, tablas, listas, viñetas que refuercen la información presentada?
- ¿Cómo le parece el tamaño, tipo, color de la letra?
- ¿El formato en el que se entrega la información es el adecuado?

2. Laboratorio de simplicidad sobre el documento o formato

En este paso, los profesionales técnicos entran a realizar los ajustes y recomendaciones hechos por los grupos de valor en la prueba de comprensión. Para esto, se debe tener en cuenta algunas recomendaciones para la aplicación del lenguaje claro:

- Ponerse en los zapatos de la ciudadanía o grupo de valor.
- Hacer una lista de lo que quiere transmitir.
- ¿Cuál o cuáles son los mensajes más importantes?
- ¿Qué requiere el ciudadano? ¿Qué debe hacer o saber? ¿Cómo y cuándo? ¿A quién puede acudir para saber más?





- Organice el texto por pasos. El mensaje más importante debe ir al inicio, así como una explicación concisa de la información que va a encontrar el ciudadano.
- En textos escritos use frases cortas, manejando un tema por párrafo, a través de máximo 5 líneas, y una idea por frase con máximo 20 palabras.
- Título que coincida con el cuerpo del texto.
- Lenguaje cercano, hablar en primera persona.
- Eliminar información que no aporte al objetivo.
- Usar recursos visuales que ayuden al entendimiento del mensaje.
- Usar medios idóneos para entregar la información.

Acá se recogen algunas generalidades para la aplicación del lenguaje claro, sin embargo, para mayor precisión se debe consultar la guía de lenguaje ANLA 2023.

3. Difusión y Seguimiento

En esta etapa se establecen las herramientas y estrategias para compartir los resultados obtenidos del ejercicio de simplificación, para ello es importante tener en cuenta:

1. Validar la nueva versión con el equipo técnico o pares expertos.
2. Definir piezas de comunicación y formatos.
3. Realizar la diagramación, pre-producción, producción y posproducción con equipo de comunicaciones.
4. Estrategia de difusión y uso de medios idóneos.

Así mismo, se debe realizar la evaluación final del ejercicio de simplificación, también llamado **evaluación ex – post**, donde se realizar lo siguiente:

1. Prueba de la nueva versión con algunos usuarios del grupo de valor.
2. Evaluación final de comprensión del documento con el grupo de valor, así como de la aplicación del ejercicio de simplificación.





Caja de Herramientas

1. Formulario de caracterización:

Herramienta de recolección de información que permite conocer las características generales del documento sugerido para laboratorios de simplicidad, así como información sociodemográfica de los grupos de valor al cual es dirigido.

[Formulario de caracterización_laboratorio simplicidad.xlsx](#)

2. Rúbrica:

Es una herramienta de evaluación que utiliza criterios específicos para medir y comunicar el logro de un objetivo trazado. Consiste en una tabla o matriz que enumera los criterios de evaluación y los diferentes niveles de logro alcanzados. La estructura de la rúbrica puede cambiar dependiendo de las necesidades del ejercicio de claridad, sin embargo, a continuación, se propone como podría estructurarse una rúbrica para un ejercicio de medición de claridad:

Criterio 1: Claridad del Contenido

- ✓ 0 puntos: El contenido es confuso y difícil de entender.
- ✓ 1 punto: El contenido es claro en su mayoría, pero algunas secciones son confusas.
- ✓ 2 puntos: El contenido es claro y fácil de entender en su totalidad.

Criterio 2: Organización del Contenido

- ✓ 0 puntos: El contenido carece de una estructura clara y coherente.
- ✓ 1 punto: El contenido tiene cierta estructura, pero la organización es confusa en algunos puntos.
- ✓ 2 puntos: El contenido está bien organizado y sigue una secuencia lógica.

Criterio 3: Uso de Ejemplos o Ilustraciones

- ✓ 0 puntos: No se incluyen ejemplos o ilustraciones para aclarar conceptos.
- ✓ 1 punto: Se incluyen algunos ejemplos o ilustraciones, pero no son relevantes o claros.





- ✓ 2 puntos: Se incluyen ejemplos o ilustraciones relevantes que clarifican los conceptos presentados.

Criterio 4: Claridad en la Explicación

- ✓ 0 puntos: Las explicaciones son confusas y difíciles de seguir.
- ✓ 1 punto: Las explicaciones son en su mayoría claras, pero algunas partes son difíciles de entender.
- ✓ 2 puntos: Las explicaciones son claras y fáciles de seguir en su totalidad.

Criterio 5: Coherencia y Fluidez del Texto

- ✓ 0 puntos: El texto es incoherente y la transición entre ideas es abrupta.
- ✓ 1 punto: El texto es en su mayoría coherente, pero algunas partes son difíciles de seguir.
- ✓ 2 puntos: El texto es coherente y fluye naturalmente, facilitando la comprensión.

Criterio 6: Correcta Utilización del Lenguaje

- ✓ 0 puntos: Se cometen errores gramaticales y el lenguaje utilizado es confuso.
- ✓ 1 punto: Se observan algunos errores gramaticales, pero el lenguaje utilizado es en su mayoría claro.
- ✓ 2 puntos: Se utiliza un lenguaje claro y correcto en todo el contenido.

Criterio 7: Cumplimiento de Instrucciones

- ✓ 0 puntos: No se cumplen adecuadamente las instrucciones proporcionadas para el ejercicio.
- ✓ 1 punto: Se cumplen parcialmente las instrucciones, pero algunas partes no son claras.
- ✓ 2 puntos: Se cumplen todas las instrucciones de manera clara y completa.

Puntuación Total:

- ✓ 0-7 puntos: La claridad del contenido es deficiente y necesita mejorar en varios aspectos.
- ✓ 8-14 puntos: La claridad del contenido es aceptable, pero aún hay margen para mejorar en algunos aspectos.





- ✓ 15-21 puntos: La claridad del contenido es excelente, mostrando una comprensión clara y una presentación efectiva.

3. Semáforo de la comprensión

Es una metodología utilizada para evaluar el nivel de comprensión de un texto o comunicación escrita en términos de su claridad y accesibilidad para el público objetivo. Para lograrlo se hace uso de 3 colores: Rojo, amarillo y verde, de la siguiente manera:

- ✓ **Semáforo Rojo:** En este nivel, el texto se considera **poco claro o de difícil comprensión** para el público objetivo. Puede contener lenguaje técnico, jerga o estructuras complejas que dificultan la comprensión. Se necesitan mejoras significativas para hacer que el texto sea más claro y accesible.
- ✓ **Semáforo Amarillo:** En este nivel, el texto puede ser comprendido por el público objetivo, pero **aún presenta ciertas dificultades o áreas confusas**. Puede haber algunas palabras o frases que necesiten ser simplificadas o explicadas con más claridad para mejorar la comprensión general.
- ✓ **Semáforo Verde:** En este nivel, el **texto se considera claro y fácilmente comprensible** para el público objetivo. Utiliza un lenguaje sencillo y directo, evita la jerga innecesaria y presenta la información de manera organizada y fácil de seguir. No hay necesidad de realizar cambios significativos en el texto para mejorar su comprensión.

4. Cuadro de seguimiento

Herramienta metodológica usada para monitorear y evaluar el progreso en la implementación de prácticas de lenguaje claro en un contexto específico, como en la redacción de documentos, políticas, comunicaciones institucionales, etc. Para construirlo se debe tener en cuenta los siguiente:





- ✓ Objetivos y criterios de lenguaje claro: Antes de crear el cuadro de seguimiento, es importante establecer los objetivos específicos relacionados con el lenguaje claro que se desean alcanzar. Estos objetivos pueden incluir reducir la complejidad del lenguaje, mejorar la claridad y accesibilidad de los documentos, aumentar la comprensión del público objetivo, etc. También se definen los criterios que se utilizarán para evaluar si se han cumplido estos objetivos.
- ✓ Indicadores de seguimiento: En el cuadro de seguimiento, se establecen indicadores específicos que se utilizarán para medir el progreso hacia los objetivos de lenguaje claro. Estos indicadores pueden incluir el uso de palabras sencillas, la estructura de las oraciones, la presencia de ejemplos claros, la eliminación de jerga o tecnicismos, entre otros.
- ✓ Métodos de evaluación: Se define cómo se recopilará la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los indicadores. Esto puede incluir revisiones manuales de documentos, encuestas a grupos de valor, pruebas de comprensión, entre otros métodos.
- ✓ Frecuencia de evaluación: Se establece la frecuencia con la que se llevará a cabo la evaluación del lenguaje claro utilizando el cuadro de seguimiento. Esto puede ser periódico, como mensual o trimestralmente, o puede estar vinculado a eventos específicos, como el lanzamiento de nuevos documentos o campañas de comunicación.
- ✓ Acciones correctivas: El cuadro de seguimiento también debe incluir un plan para abordar cualquier área donde se identifiquen deficiencias en el cumplimiento de los objetivos de lenguaje claro. Esto puede implicar capacitación adicional para redactores, revisión de procesos de redacción, revisión de plantillas de documentos, entre otras acciones.

5. Tabla de validación

Herramienta metodológica que se utiliza para evaluar y validar la claridad y la comprensión de un documento o texto después de haber sido redactado o revisado para asegurar que cumpla con los principios del lenguaje claro. A





continuación, se muestra la tabla de validación usada en la Guía de Lenguaje Claro de ANLA:

| 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? | | | |

6. Índice de simplicidad

Herramienta metodológica utilizada para **medir el grado de simplicidad y facilidad de comprensión** de un texto o documento. Para ello, se debe recurrir al uso de la información recolectada en la evaluación ex – ante y en la evaluación ex





– post. A continuación, se enumeran los pasos a seguir al momento de llevar a cabo este índice metodológicamente:

- a. Selección del texto: Se elige el texto que se va a evaluar utilizando el índice de simplicidad. Puede ser un documento completo, un párrafo o incluso una frase, dependiendo del contexto y los objetivos de la evaluación.
- b. Identificación de unidades de medida: Se identifican las unidades de medida que se utilizarán para evaluar la simplicidad del texto. Estas unidades pueden incluir el número de palabras, la longitud de las oraciones, el uso de palabras difíciles, la densidad léxica (número de palabras únicas en relación con el total de palabras), entre otros.
- c. Cálculo del índice de simplicidad: Se realizan cálculos utilizando las unidades de medida identificadas para determinar el índice de simplicidad del texto. Esto puede implicar diferentes fórmulas según los aspectos que se deseen evaluar. Por ejemplo, el índice de simplicidad podría calcularse dividiendo el número total de palabras simples por el número total de palabras en el texto, o dividiendo el número total de palabras por el número total de oraciones para evaluar la longitud promedio de las oraciones.
- d. Interpretación de los resultados: Una vez calculado el índice de simplicidad, se interpreta el resultado para determinar el grado de simplicidad del texto. Un índice más alto indica un texto más simple y fácil de comprender, mientras que un índice más bajo puede sugerir que el texto es más complejo y puede requerir simplificación.
- e. Revisión y ajuste: Basándose en los resultados del índice de simplicidad, se pueden realizar revisiones en el texto para mejorar su claridad y accesibilidad. Esto puede implicar la simplificación de palabras o frases, la división de oraciones largas en oraciones más cortas, la eliminación de redundancias o el uso de ejemplos y analogías para explicar conceptos difíciles.

7. Herramientas digitales:





Son aplicaciones, programas o plataformas que se utilizan en dispositivos electrónicos, para facilitar tareas específicas, resolver problemas, colaborar en proyectos o mejorar la productividad en diversos ámbitos. Estas herramientas aprovechan la tecnología digital para proporcionar funcionalidades y características que no estarían disponibles en medios tradicionales, especialmente en el contexto de la colaboración en línea, la visualización de ideas y la participación en presentaciones o reuniones virtuales. Permite:

- Colaboración en tiempo real
- Interactividad
- Visualización de ideas
- Acceso desde múltiples dispositivos
- Adaptabilidad.

Herramientas:

1. JamBoard de Google

https://edu.google.com/intl/ALL_co/jamboard/

2. Mentimeter

<https://www.mentimeter.com/es-ES>

3. MIRO

<https://miro.com/app/dashboard/>

