



Universidad de
CUNDINAMARCA

MANUAL DE LINEAMIENTOS DE LENGUAJE CLARO

VERSIÓN 1



Elaborado por
Dirección de Planeación Institucional

www.ucundinamarca.edu.co • Vigilada MinEducación

Introducción

La Universidad de Cundinamarca a través de su Modelo Educativo Digital transmoderno - MEDIT, busca a la entidad como una organización social del conocimiento y el aprendizaje, translocal y transmoderna, donde se establece como un modelo educativo y no pedagógico resaltando una postura de construcción dialógica y formativa, base para edificar el conocimiento y el aprendizaje del sujeto, con miras a una transformación personal que influya positivamente en la sociedad.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG fué adoptado mediante resolución No 088 de 2023, en este se acogen las políticas del MIPG, en este sentido lo que se busca para la Universidad de Cundinamarca a través de la implementación de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública y transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, establecer el lenguaje claro en la Universidad.

Hablar de lenguaje claro significa comprometerse como servidores y como entidad a generar comunicaciones simples de tal manera que quienes la reciban comprendan fácilmente lo que se dice o escribe, siendo conscientes de la responsabilidad y el impacto positivo que el buen ejercicio de esta práctica ocasiona a la ciudadanía y en las instituciones

El presente manual nos brinda los elementos fundamentales para la implementación de lenguaje claro de acuerdo al contexto universitario de una manera adecuada y fácil.



1

Objetivo General

Elaborar el manual de lineamientos de lenguaje claro de la Universidad de Cundinamarca.

1.1

Objetivos específicos

Elaborar los lineamientos para la implementación de lenguaje claro para la Universidad de Cundinamarca.

2

Alcance

El manual está dirigido a las diferentes dependencias académico – administrativas, para mejorar la presentación de documentos que se generan en la Universidad de Cundinamarca.

3

Lineamientos para la implementación del Lenguaje Claro

3.1

Que es el Lenguaje Claro

El lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer.

Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- Encontrar lo que necesita.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.

3.2

Qué permite el lenguaje claro

- Promover la transparencia y acceso a la información lo que genera confianza y credibilidad en la Universidad de Cundinamarca
- Fortalecer el entendimiento, promover el acceso a la información pública
- Disminuir las quejas y consultas.
- Reducir la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja

3.3 Dónde aplica el lenguaje claro en la Universidad de Cundinamarca

Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF

- Contratos
- Instructivos
- Manuales
- Comunicaciones oficiales
- Rendición de cuentas
- Informes técnicos
- Expresiones verbales
- Formularios.
- Resoluciones, acuerdos

3.4 Cómo comunicar e informar el lenguaje claro en la Universidad

Para informar o comunicar el lenguaje claro en la Universidad de Cundinamarca se debe tener en cuenta lo siguiente;

- 1º. Identificar los temas a publicar en el portal web institucional o las respuestas de información que se dan a los ciudadanos.
- 2º. Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano, con la cultura, la satisfacción de la necesidad, prestación de un servicio concreto.
- 3º. Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que usan en la Universidad de Cundinamarca u ofrecer en términos de fácil comprensión del ciudadano.
- 4º. Definir estrategias de comunicación para comunicar la información en lenguaje claro.



3.5 Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro

Entre los elementos que se deben tener en cuentas para escribir los diferentes documentos que se producen en la Universidad de Cundinamarca son:

Contenido; redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector.

Estructura; se refiere a la organización del texto, en el cual debe tener una secuencia lógica.

Diseño; se relaciona con el uso de ayudas audiovisuales que puedan facilitar la lectura del texto o al indicar la información más relevante. Se recomienda utilizar encabezados, negrillas, cursivas, viñetas entre otros para resaltar la información más importante.

Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda;

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

El orden en que se presenta la información no corresponde con las necesidades del lector

Una respuesta a una solicitud de un ciudadano no debe empezar citando qué hace la Universidad o el soporte legal que sustenta la respuesta. Por lo general los ciudadanos esperan obtener respuestas sencillas y directas, así que conocer la misión y las funciones de la entidad pasa a un segundo plano.

La Universidad de Cundinamarca debe organizar la información con base a las expectativas e intereses de los ciudadanos y describirlos de forma clara precisa.



En los formatos para dar respuestas a los ciudadanos se debe tener en cuenta lo siguiente;

- No redactar los párrafos demasiados largos
- No redactar las oraciones largas
- No utilizar palabras muy técnicas y que los ciudadanos no la utilicen con frecuencia.
- Utilizar información resaltada para que el texto no se vuelva monótono y denso. Ejemplo cursivas o negrillas
- La numeración debe utilizarse en negrilla en los documentos.
- Utilizar un tamaño de letra adecuado para que el lector no desgaste la vista.
- Utilizar un encabezado que indique un asunto o referencia.
- Evitar empezar las frases que no comunican a nada al ciudadano debe ser claro y precisos.

Principios básicos pensar en la audiencia

Para la Universidad de Cundinamarca en la implementación del lenguaje claro se enfoca en comunicar un mensaje claro y preciso que permita al receptor identificar cuáles son sus intereses, necesidades y expectativas y nivel de conocimiento, para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Quiénes leerán el texto
- Definir en el texto a quien se va dirigir (a una persona o a un grupo de personas).
- Cuales son los intereses de los lectores cuando se comunica los textos.

4

Pasos para escribir en lenguaje claro

4.1

Esquema General

En la identificación de los diferentes documentos que se producen se debe tener presente la audiencia a quien va dirigido para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello es importante ponerse del otro lado – el lector para entender sus expectativas y necesidades. Una vez claro esto es importante realizar estos 4 pasos:



1. Organizar
2. Escribir
3. Revisar
4. Validar

4.2 Organizar las ideas

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, ya que con esto se asegura el propósito del documento e identifica cuáles son las necesidades de la audiencia.

Antes de escribir un documento hay que realizarse estas preguntas:

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante una frase?

Utilizar la estructura básica en un texto como:

- **Introducción:** ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como: ¿Cuál es el propósito del documento?, ¿Por qué es importante?, ¿Cómo está organizado?
- **Cuerpo:** en esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas en la introducción.
- **Conclusión:** se retoman las ideas y se concluye con una idea final; en ella se explica al lector que debe hacer a continuación.
- **Usar encabezados para guiar al lector;** asegurarse de usar títulos y subtítulos que describan el contenido o el propósito de cada sección para los documentos generados ejemplos informes.
- **Separe la Información en secciones cortas;** las secciones largas dan la impresión del documento difícil de entender.
- **Use ayudas visuales;** utilizar ayudas visuales como tablas, listas diagramas, viñetas entre otros, esto facilita la lectura del documento.



- **Use oraciones cortas;** las oraciones son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.
- **Simplifique la estructura de las oraciones;** se puede utilizar el siguiente orden lógico.

Orden lógico = Sujeto + verbo + complemento

Ejemplo;

Evite separar el sujeto del verbo de la oración.

Más complicado

Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio.

Más simple

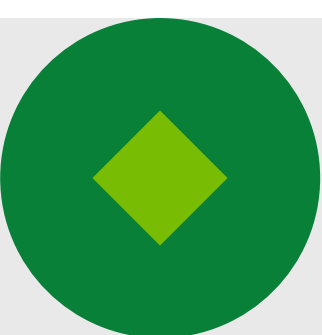
El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

- Use palabras sencillas

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incomodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito.

Ejemplo:

Mas Complicado	Mas simple
Clarificar	Aclarar
Coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad
Diferenciar	Distinguir



- **Evitar el uso de palabras innecesarias**

Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras.

Ejemplo:

Mas Complicado	Mas simple
habida cuenta de	como
cierto número de	algunos
de conformidad con	en / según
por consiguiente	por tanto

- **Use verbos en lugar de sustantivos**

- **Use tono y lenguaje adecuado**

El tono que debe usarse en una comunicación depende del propósito y el contexto que se de desarrolle algunas veces se escribe de manera formal y en otras la ocasión no determina que sea necesario hacerlo (correos electrónicos).

6 **Revisar el documento**

Terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

7 **Validar el documento**

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de una retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual esta dirigida. Donde se busca lo siguiente

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

El documento se puede validar a través de encuestas o entrevistas individuales o grupales con la audiencia objetivo.

