



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



## Lenguaje Claro

Iniciativa para incrementar la  
transparencia, eficiencia y eficacia del  
gobierno, para recuperar la confianza del  
ciudadano



Libertad y Orden

SFP



SECRETARÍA DE LA  
FUNCIÓN PÚBLICA

Diciembre 2011.



Vivir Mejor



**ALTO**

**ESTA USTED INGRESANDO A  
ZACATECAS UN ESTADO  
DE BAJA PREVALENCIA  
EN MOSCAS DE LA FRUTA**

ESTA CARRETERA  
NO ES AUTOPISTA





**PROHIBIDO CHOCAR**  
**DIRECCION GENERAL DEL DEPORTE**  
**ATTE.**

2005 4 30

**SFP**

**GOBIERNO  
FEDERAL**



Las empresas y los ciudadanos  
también usamos mensajes poco  
claros



Vivir Mejor

A photograph of a parking lot under a clear blue sky. In the foreground, a silver Volkswagen Beetle is parked in a designated spot, viewed from the rear. The car is enclosed within a metal railing structure. A red arrow points from the text below towards the rear of the car. In the background, a large sign stands on a metal frame. The sign features a blue star in a circle on the left and the text "Favor de colocar aqui su carrito" in red and black on the right. A red oval highlights the sign. The background shows a large industrial building, utility poles, and some trees.

Favor de colocar  
aquí su carrito

Pues es un carrito,  
o ¿no?

**TROQUEROS  
ESTACIONES EN  
ATRÁS**



SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



¡¡¿Qué dijo?!!



Vivir Mejor

Para comunicarnos mejor ...

**SFP**

**GOBIERNO  
FEDERAL**



# Lenguaje Claro



“Un lenguaje claro y transparente para recuperar la confianza de los ciudadanos en su gobierno”

Secretaría de la Función Pública

Diciembre 2011



- 1.- ¿Por qué un *Lenguaje Claro*?
- 2.- ¿Qué es *Lenguaje Claro* o *Lenguaje Ciudadano*?
- 3.- ¿Dónde surge?
- 4.- Manual de Lenguaje Claro
  - Diagnóstico
  - ¿Qué hacer? Respuesta esperada
  - Propósitos
  - Principios
  - Contribuciones
  - Plan Nacional de Desarrollo
- 5.- Beneficios
  - Ejemplos
  - ¿Cómo y cuándo empezar?
  - Sugerencias

# 1. ¿Por qué un Lenguaje Claro?

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



- × Los ciudadanos necesitamos ser expertos para entender al gobierno
- × La información gubernamental generalmente es rebuscada, confusa y tediosa
- × La falta de claridad disminuye la eficacia y la eficiencia de los servidores públicos
- × La normatividad no entendida no se cumple adecuadamente, por los servidores públicos y por los ciudadanos
- × **Si un ciudadano no entiende a su gobierno difícilmente participará. No ejerce sus derechos (votar); y menos, cumple con sus obligaciones**



Vivir Mejor

## 2.- ¿Qué es?

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



- Es una herramienta que algunos gobiernos democráticos en sociedades desarrolladas utilizan desde hace **30 años** para fomentar una mejor comprensión entre autoridades y gobernados.
- El *Lenguaje Claro* puede aplicarse específicamente en los documentos normativos y en toda la información relacionada con trámites, servicios y páginas electrónicas.



Vivir Mejor

## 2.- ¿Qué es?

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



Es una forma de escribir:

- Clara, directa y sencilla
- Orientada hacia el verdadero jefe, **el ciudadano** y
- Centrada en el propósito.

No es:

- Definición absoluta de qué es correcto
- Empobrecimiento del lenguaje



Vivir Mejor

# 3.- ¿Dónde surge?

SFP

1998 Clinton

Emite un  
presidencia  
transforma  
regulacione  
relac  
y servic  
claridad.

Comenzaron en 1978  
y ahora cuentan con:

- Unidad de revisión lingüística y legal en el Ministerio de Justicia que revisa todas las LEYES para asegurarse de que está en un lenguaje claro.

1980

Ponen en marcha iniciativas nacionales

1975 a la fecha

Comisión ciudadana  
organiza y colabora  
gobierno para  
simplificar las Leyes  
fiscales y los Códigos de  
procedimientos civiles

2004

Proyecto

2005

- Hoy, son muchos los países que promueven Lenguaje Ciudadano



Vivir Mejor

# 4.- Manual de Lenguaje Claro

SFP

GOBIERNO FEDERAL



El Gobierno existe para servir a los ciudadanos.

Los ciudadanos demandan mejores servicios y mayor transparencia.

El gobierno requiere de servidores públicos más eficientes.

**Bienestar Social**

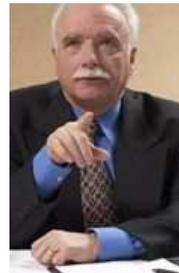
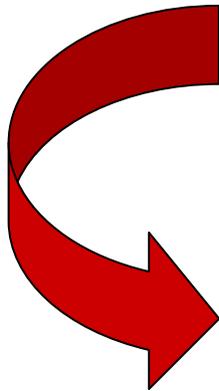


Vivir Mejor

## Gobierno

Un servidor público  
con facultad para normar

Instituciones gubernamentales



**Emite oficios, normas, circulares, etc.  
en ejercicio de sus facultades ...**

**Resultando documentos confusos y complicados**



## ¿Quién lo va a leer?

Miles de servidores públicos que:

- Tendrán dificultad para comprender el documento.
- Leerán varias veces el documento.
- Solicitarán apoyo de un experto.
- Paralizarán la operación por miedo a firmar.



## Repercusiones

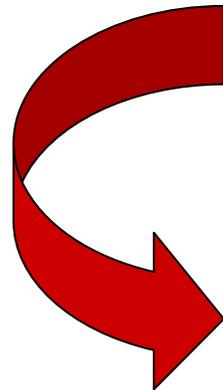
- ❖ Poca transparencia, fomento a la corrupción
- ❖ Incertidumbre
- ❖ Incumplimiento de obligaciones
- ❖ Derroche de recursos financieros, poca eficiencia

## Resultado

“Gobierno ineficiente e insatisfacción ciudadana”

## Ciudadano

Un servidor público con facultad para regular trámites o servicios dirigidos al ciudadano



Genera formatos e instructivos complejos, solicita muchos requisitos.

## ¿Quién lo va a leer?

Millones de ciudadanos que:

- Tendrán dificultad para comprender el trámite;
- Acudirán a la ventanilla varias veces;
- Tendrán dificultad para cumplir los requisitos;
- Requerirán de un gestor;
- Pagarán cantidades distintas a las autorizadas.



## Repercusiones

- ❖ Ciudadanos confundidos
- ❖ Incertidumbre Jurídica
- ❖ Pérdida de tiempo y dinero de los ciudadanos

## Resultados

“ Ciudadanos insatisfechos con su gobierno, reclamo de la sociedad, fomento a la corrupción”.



**¿Qué hacer?**

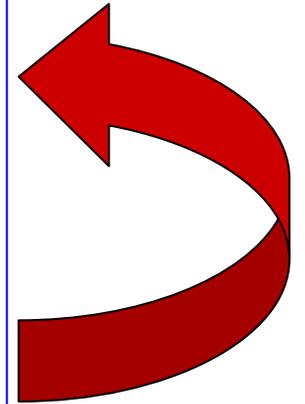
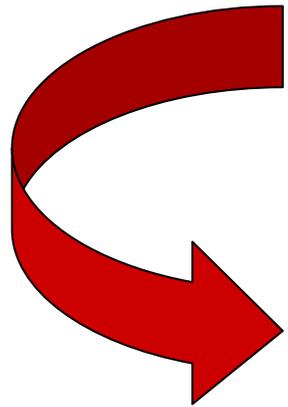
**SFP**

**GOBIERNO  
FEDERAL**



**Cambio cultural**

**Nuevos paradigmas**



Vivir Mejor

## De servidores públicos:

- Aceptación total;

## De los gremios especializados:

- Natural escepticismo que se desvanece con testimonios y resultados comprobables;

## De la sociedad:

- La creación de la Red de Lenguaje Claro: Académicos; profesionistas y organizaciones de la sociedad civil;

## De la comunidad internacional:

- Reconocimiento a México por la rápida implantación.
- Solicitudes de apoyo por parte de diferentes países para su implantación.



Iniciativa de los gobiernos para comunicarse de manera clara y sencilla

Entre el  
gobierno y la  
ciudadanía



Entre  
servidores  
públicos



Entre  
instituciones



Escribir  
enfocándonos  
a nuestros lectores

Centrarse en una  
idea o propósito

Planear, redactar y  
revisar lo que  
queremos decirle a  
otro servidor público o  
a un ciudadano

## Lenguaje Claro no es:

- Escribir menos, ni eliminar las reglas gramaticales
- Una definición absoluta de lo “correcto”
- Empobrecer el lenguaje





Se reescribió un Formato de reclamo de equipaje, usado por 50,000 pasajeros al año.

- Se redujo el margen de error del 55% al 3% al contestarlo
- Se ahorraron cerca de 7,500 horas y 33,000 Libras.



Se reescribieron cartas beneficios del Departamento de Asuntos para Veteranos.

- Se redujeron las dudas en un 70%
- Se generaron ahorros por 40,000 USD.



-  • En el 2005, se realizó una prueba piloto relacionada con una obligación fiscal. Se logró aumentar la recaudación en un 18% y disminuir en un 30% las consultas generadas.
- En el 2006, 92 instituciones seleccionaron 2 documentos internos, los reescribieron utilizando Lenguaje Claro.
- Hoy más de 35,000 servidores públicos del Gobierno Federal han participado en los cursos de sensibilización para el uso de Lenguaje Claro.

## Eje 5 Democracia efectiva y política exterior responsable.

### Objetivo 5 Promover la transparencia y rendición de cuentas.

#### Estrategia 5.5 Promover los mecanismos para que la información pública gubernamental sea clara, veraz, oportuna y confiable.

**“...La información que las dependencias y entidades de la administración pública ponen a disposición de la sociedad tendrá que ser confiable, oportuna, clara y veraz. Estos atributos deberán observarse también en la información que las dependencias y entidades entregan a los ciudadanos y en los documentos de uso oficial, empleados entre instituciones de gobierno....”**



## Para servidores públicos:

- Reduce la ambigüedad y los errores;
- Reduce costos de operación;
- Incrementa la eficiencia y eficacia;
- Orienta su trabajo hacia los verdaderos jefes;
- Propicia la transparencia y la rendición de cuentas.



# 5.- Beneficios

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>BANOBRAS</b> | Mejora del formato de solicitud de avalúo, eliminando requisitos y dudas para los usuarios.   |
| <b>LICONSA</b>  | Se mejoraron los carteles informativos a beneficiarios en 7,000 lecherías.  |
| <b>DICONSA</b>  | Se mejoró el manual de la tienda rural, usado para operar 22 mil tiendas distribuidas en el país  |
| <b>FEPADE</b>   | Comunicación clara y directa orientada a sectores de la población (indígenas, jóvenes, etc.)  |
| <b>SAT</b>      | Capacitación de 30,000 servidores públicos como primer paso para homologar el lenguaje utilizado en la comunicación con los contribuyentes. |



Vivir Mejor

## Para ciudadanos:

- Aumenta su confianza en las instituciones públicas;
- Facilita la comunicación con el gobierno;
- Entender sus derechos y cumplir con sus obligaciones de mejor manera.



# Ejemplo “Antes”

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



Ante la **evidente necesidad** de otorgar a la ciudadanía la atención con la calidad que ésta solicita y **con la finalidad** de crear un **Gobierno de Calidad** que brinde trámites y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía, **el Gobierno Federal** **está enfocando sus esfuerzos en fomentar** programas que permitan transparentar e incrementar la calidad en los **trámites y servicios de alto impacto ciudadano**, a partir de la implantación de acciones de mejora derivadas de la opinión ciudadana.

Lo más importante  
al final

81 palabras  
por oración



Vivir Mejor

El Gobierno Federal considera la opinión pública para realizar acciones que permitan elevar la calidad en los trámites y servicios más utilizados por los ciudadanos.

***Sí es lo mismo, pero no da lo mismo  
... ¡es más claro!***



# Ejemplo “Antes”

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



¿recuerdan  
esta lámina?

Veamos cómo  
quedaría con *Lenguaje  
Claro* ...



Vivir Mejor



¿Transportas frutas o vegetales?

**PASA A REVISIÓN, POR FAVOR**

¡Ayúdanos a erradicar  
las plagas de Zacatecas!



# ¿Cómo y cuándo empezar?

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



## Lenguaje claro contribuye de muchas maneras:

- Páginas electrónicas gubernamentales
- Script de centros de atención telefónica
- Centros de información y orientación a usuarios
- Formatos
- Señalización
- Documentos administrativos
- Material de difusión y,
- Documentos relacionados con transparencia y acceso a la información.



Vivir Mejor

# ¿Cómo y cuándo empezar?

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



¡Ya, hoy mismo, en su siguiente oficio, instrucción, letrado, lo que sea!

¡Los gobiernos eficientes, no son los más grandes y ricos, ... son los que atraen la inversión y generan confianza en el ciudadano!

*“Nuevas formas de gobernar requieren de nuevas formas de comunicar”*



Vivir Mejor

- Hacer obligatorio el uso del *Lenguaje Claro* en todas las instituciones gubernamentales.
- Fortalecer la implementación y capacitación de *Lenguaje Claro* en el gobierno.
- Fomentar la participación ciudadana a través de Redes de Lenguaje Claro.
- Establecer un Reconocimiento Nacional del Lenguaje Claro para lograr impactos positivos en las instituciones gubernamentales.





Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

SFP

GOBIERNO  
FEDERAL



# ¡GRACIAS!



Libertad y Orden

SFP



SECRETARÍA DE LA  
FUNCIÓN PÚBLICA



Vivir Mejor