



MANUAL

LENGUAJE CLARO Y COMUNICACIÓN INCLUYENTE Y ACCESIBLE



CONTENIDO

Introducción	3
1. Capítulo I Lenguaje claro	4
1.1 Elementos de la forma escrita de lenguaje claro	5
1.1.1 Estructura	6
1.1.2 Oraciones simples	6
1.1.3 Voz activa	7
1.1.4 Tecnisismos y sustituciones	8
1.1.5 Extranjerismos	9
1.1.6 Arcaísmos	10
1.1.7 Contexto	10
1.1.8 Palabras nuevas	11
1.1.9 Retroalimentación	11
1.2 Elementos de la forma verbal	12
1.2.1 Lenguaje neutro y cercano	13
1.2.2 Tono, velocidad y vocalización	14
1.2.3 Ensayo	14
1.2.4 Gesticulación y movimiento	15
1.3 Elementos de la forma visual	16
1.3.1 Imágenes	17
2. Capítulo II Comunicación incluyente	18
2.1 Mapa de usuarios	20
2.2 Elementos de la forma escrita	21
2.2.1 Desdoblamiento	22
2.3 Elementos de la forma verbal	23
2.3.1 Expresiones y sustituciones	24
2.4 Elementos de la forma visual	29
2.4.1 Imágenes	30
3. Capítulo III Comunicación accesible	31
3.1 Condiciones físicas	32
3.2 Condiciones Cognitivas	33
4. Recomendaciones	34
5. Glosario	35
6. Bibliografía	37

INTRODUCCIÓN

Este manual está diseñado con el fin de desarrollar en la Auditoría General de la República, lo establecido en la circular 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual requiere el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y demás normas concordantes.

Asimismo, la Auditoría General de la República fomenta una política de comunicaciones abierta y transparente en relación con los usuarios y grupos de interés. La información que se origina en cada una de sus dependencias debe ser efectiva, oportuna y veraz. La forma como se transmite es clave para la buena interacción entre la Entidad y sus clientes. Por este motivo la comunicación verbal, no verbal y escrita debe producirse con un lenguaje comprensible y sencillo que permita ser entendido por todos los ciudadanos, ya que facilita la comprensión de documentos y ayuda a eliminar tecnicismos que son empleados por los funcionarios generando desinformación y desinterés entre los que acuden a la entidad o trabajan dentro de la misma, ya sea en solicitudes de la ciudadanía, eventos públicos, reuniones internas, y demás acontecimientos en dónde la AGR esté involucrada.

Finalmente, la comunicación incluyente y accesible se desarrolla integrando poblaciones en cuanto a género, grupo étnico, condición social, profesión, cultura, personas en condición de discapacidad, etc. Con el fin de promover un lenguaje asertivo y una comunicación accesible para los ciudadanos según sea el caso.



CAPÍTULO 1

LENGUAJE CLARO

El lenguaje claro es un estilo de comunicación simple que puede ser aplicada en lo oral y escrito. Su estructura y diseño es coherente y permite la comprensión del mensaje a todo tipo de público.

ELEMENTOS DE LA FORMA ESCRITA

“La escritura es el lenguaje en
estado sólido”





Estructura:

En la forma escrita del lenguaje claro se recomienda dividir el documento en 3 pasos: contenido, estructura y diseño.

-La composición del contenido debe tener introducción, cuerpo y conclusión con ideas centrales y relevantes.

-La estructura es necesaria para darle coherencia y cohesión al documento y lograr una secuencia lógica.

-En el diseño se deben tener en cuenta elementos como la tipografía, el color de la letra, uso de negrillas y demás elementos de párrafo y recursos visuales.

Oraciones simples:

La composición de documentos debe tener la base de una oración simple con los componentes de sujeto, verbo y predicado usando solo una forma verbal sin estructuras complicadas. Con el fin de organizar el documento sin necesidad de párrafos extensos y enredados sino con oraciones cortas y comprensibles.

Voz activa

Es más claro y eficiente redactar o construir un discurso usando la voz activa, ya que es concisa y coherente. El uso de la voz pasiva vuelve difusa la comunicación y pierde protagonismo el sujeto del que se habla.

Ejemplo:

Voz pasiva: • El comunicado de prensa fue solicitado por la oficina de estudios especiales.

Voz activa: • La oficina de estudios especiales solicitó un comunicado de prensa.



Tecnicismos y sustituciones

El uso de palabras complejas, confunden al receptor. Asimismo, evitan el lenguaje cercano y suelen ser innecesarias y sustituibles.

Ejemplos:

Estas son algunas palabras más comunes dentro de la entidad:

- Arbitrariedad/ Injusticia
- Auto/ Pronunciamento
- Coadyuvar / Contribuir
- Concurrencia/ Coincidencia
- Conspicuo/ Sobresaliente
- Dolo/ Delito consciente
- Erario / Patrimonio del estado
- Fenecimiento/ Denegación
- Idoneidad/ Competencia o capacidad
- Menester/ Necesidad
- Prescripción/ Mandato o vencimiento

Extranjerismos

Las palabras fuera del español son innecesarias y confusas. No es recomendable usarlas dentro de documentos o comunicados porque pierden claridad y genera desinformación. Si es necesario darles uso, hay que hacer la traducción y luego implementar.

Ejemplos:

- Break / Descanso
- Business Intelligence / Inteligencia empresarial
- Checklist / Lista
- Link / Enlace
- Stakeholders / Público de interés



Arcaísmos

Estas palabras están en desuso, y son provenientes de épocas y lenguas antiguas. Su uso es inapropiado ya que son palabras descontextualizadas y pueden ser usadas de un modo incorrecto creando confusión en el receptor.

Ejemplo:

- Si se le hubiere entregado / Si se le ha entregado

Contexto

Es esencial tener en cuenta el contexto de cada palabra, porque existen diferentes formas de nombrar una misma cosa o situación.

Ejemplo:

- Público/Usuarios/Clientes /Socios

Palabras nuevas

Si dentro del vocabulario se han implementado nuevas palabras que no son reconocidas por la Real Academia Española, no se deben usar hasta no tener la certeza, ya que no toda la comunidad ha tenido acceso a estas y se genera desinformación.

Retroalimentación

Al terminar un documento es necesario revisarlo porque pueden surgir errores gramaticales, de ortografía y de organización. También se debe consultar una segunda opinión para verificar que el documento sea claro y comprensible.



ELEMENTOS DE LA FORMA VERBAL

“No digas todo lo que piensas,
pero piensa todo lo que dices”



Lenguaje neutro y cercano

En el discurso, se debe evitar manejar un lenguaje neutro, ya que en este se comunica a su vez la imagen institucional.

Es recomendable tener presente el tipo de público al que va dirigido el mensaje y manejar una comunicación cercana con el ciudadano, entendiendo a la población receptora.

Para esto se pueden usar elementos como:

- Hablar en primera persona
- Evitar los gerundios
- Usar voz activa
- Evitar nombres largos, reemplazándolo por “nosotros”



Tono, velocidad y vocalización

Se recomienda tener un balance entre estos 3 elementos, ya que sin importar el buen léxico que se esté manejando, el uso de una entonación media con matices y énfasis en momentos específicos, evita la monotonía. Igualmente, la velocidad ayuda a captar y mantener la atención así como la vocalización da seguridad y profesionalismo al discurso.

Ensayo

Es de gran ayuda conocer el espacio donde se va a hacer el discurso y tener en cuenta el tipo de público para evitar el miedo escénico.

Gesticulación y movimientos

El lenguaje corporal puede desorientar o guiar al público. Si se le da un manejo adecuado se puede generar confianza, llamar la atención, demostrar autoridad y darle fluidez y credibilidad al discurso.

Tips

- Expande los brazos y el pecho.
- Párate derecho (a) y relaja el cuello.
- Mantén una sonrisa sutil.
- Extiende las manos y mantén contacto visual.



ELEMENTOS DE LA FORMA VISUAL

“El cerebro piensa, recuerda y sueña en imágenes, no en letras.”



IMÁGENES

El uso de imágenes, gráficos y fotografías son un gran apoyo visual y le dan un respiro a los documentos institucionales o presentaciones generando motivación en el receptor, de esta manera se vuelve más ameno y logra captar la atención del público en general.

Se puede hacer uso de viñetas, infografías, ilustraciones, fotografías, tablas y gráficas.



CAPÍTULO 2

COMUNICACIÓN

INCLUYENTE

El lenguaje incluyente transforma una comunicación neutra, hacia un estilo de identificación con los miembros de diferentes grupos, dándoles reconocimiento, apropiación y eliminando prejuicios y estereotipos utilizados a la hora de referirse a estos.

“Por un mundo en donde
seamos socialmente iguales,
humanamente diferentes y
totalmente libres”

Rosa Luxemburgo



Mapa de usuarios

El objetivo de este instrumento es identificar los grupos a los que pertenece la ciudadanía para establecer el tipo de comunicación adecuada, sustituyendo palabras sensibles e inapropiadas para cada segmento, según sea el caso.

Estos grupos se dividen por género, grupo étnico, cultura, condición social, profesión, entre otros grupos vulnerados.

La finalidad es identificar las partes de cada grupo, el estereotipo con el que es tratado y las formas correctas de dirigirse a ellos.

ELEMENTOS DE LA FORMA ESCRITA

“Una palabra mal formulada
estropea el más bello pensamiento”





Desdoblamiento

El desdoblamiento es la manera de referirse a los dos géneros de manera independiente. Es decir, no nombrar solamente niños si no niños y niñas para mencionar este grupo. Sin embargo, este solo es gramaticalmente correcto cuando el contexto no deja claro que el plural está haciendo mención a ambos géneros o cuándo se hace por cortesía como en el caso de “señores y señoras”.

Ejemplo

-El equipo está conformado por profesionales tanto hombres, como mujeres.

ELEMENTOS DE LA FORMA VERBAL

“No digas todo lo que piensas,
pero piensa todo lo que dices”





Expresiones y sustituciones

En este punto, hay libertad de desdoblamiento en cuanto al género. Además, para nombrar a algunos grupos de la población hay términos mal utilizados que pueden ser despectivos, por lo cual es necesario sustituirlos.

Los siguientes cuadros muestran algunos de los modos que existen para nombrar a ciertos grupos o personas en alguna condición.



Grupos Étnicos

INCORRECTO

- Personas de color
- Indios
- Hermanos indígenas
- Niche
- Mi sangre
- Mi raza
- Minorías
- Indio/a



CORRECTO

- Negra, afrocolombiana o afrodescendiente
(Según se autoreconozca la persona)
- Raizal/Palenquera/Indígena/Gitana
- Pueblos indígenas
- Pueblo gitano o Rrom
- Personas de los grupos étnicos





Discapacidad

INCORRECTO

- Discapitado/a
- Lisiado/a
- Imposibilitado/a
- Impedido/a
- Paralítico/a
- Especial
- Personas diferentes



CORRECTO

- Personas en condición de discapacidad
- Personas con discapacidad física/cognitiva





Víctimas

INCORRECTO

-Los desplazados



CORRECTO

-Víctimas de...

-Población víctima de conflicto armado

-Personas en situación de desplazamiento



Vejez

INCORRECTO

-Abuelos

-Tercera edad

-Usar diminutivos/Abuelitos, viejitos...



CORRECTO

-Persona mayor

-Población mayor





Sectores LGBTIQ+

INCORRECTO

- Personas no heterosexuales
- Comunidad gay



CORRECTO

- Hombre gay
- Mujer lesbiana
- Mujer/hombre/persona transgénero
- Persona intersexual
- Persona bisexual



ELEMENTOS DE LA FORMA VISUAL

“El significado se hace presente cuando el diseño transporta un mensaje.”

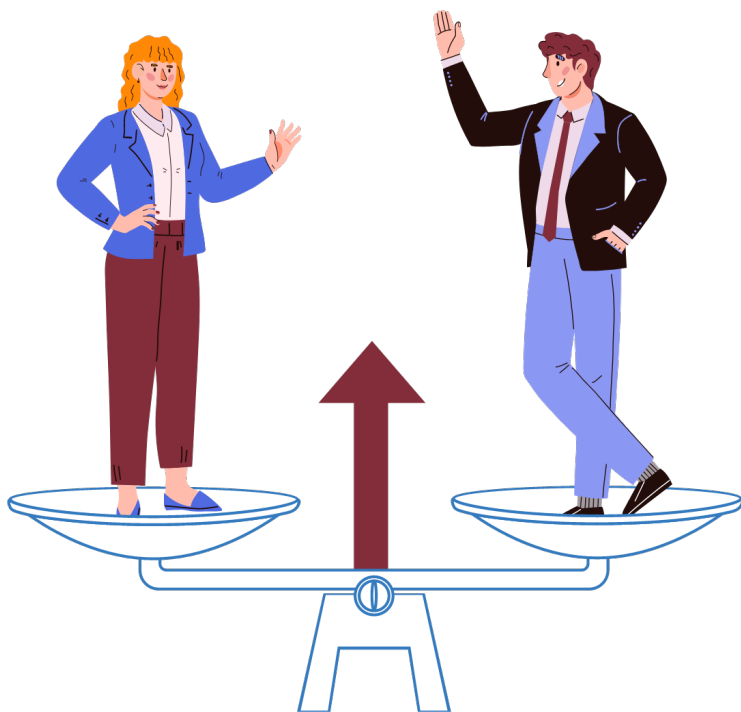




Imágenes

En la comunicación incluyente es esencial darle un manejo adecuado a las imágenes para no transmitir un mensaje discriminatorio o subyacente.

Para lograrlo, es recomendable manejar imágenes que muestren a la mujer y al hombre en igualdad de condiciones, personas de color en un mismo nivel socioeconómico o en una profesión relevante, no estandarizar por profesión o nivel académico, entre otras imágenes que generen una posición de poder entre una persona y otra.



COMUNICACIÓN ACCESIBLE

Por otro lado la comunicación accesible hace referencia a la facilidad y herramientas para obtener información de las que disponen las personas sin importar su condición.



Condiciones tecnológicas

Dentro de los medios o aplicaciones digitales con los que cuenta la entidad como la página web, es necesario contar con herramientas que faciliten la participación de personas con discapacidad, ya sea visual, auditiva o de tacto.

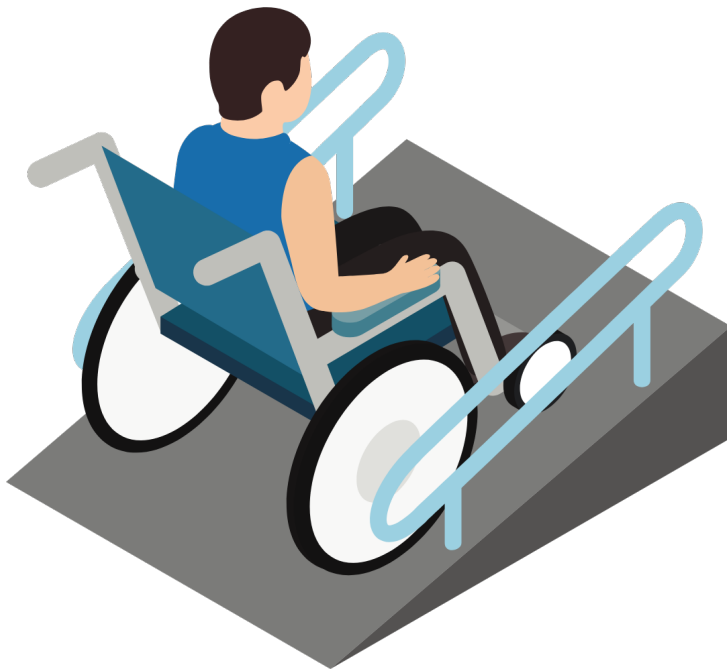
Un papel importante lo tiene el diseño y sus elementos. Los que componen un tipo de letra adecuada, imágenes gráficas en los videos para personas con problemas auditivos, colores que resalten para facilitar los lectores de pantalla, entre otros.



Condiciones Físicas

En los espacios de atención física en la entidad, es necesario y requerido por el DNP acondicionar las instalaciones, verificando que se cumpla con:

- El ancho de las puertas.
- Acceso a los baños para silla de ruedas.
- Inclinación en las rampas.
- No haya obstáculos en lugares de circulación.
- Señalización en braille, ranuras y texturas para la orientación.
- Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Priorizar la atención a personas con discapacidad.





RECOMENDACIONES

Se recomienda que dentro de los funcionarios se encuentre uno capacitado en el lenguaje claro, incluyente y accesible. Con la finalidad de orientar de manera adecuada y resolver inquietudes que involucren estos tipos de lenguaje.

También es necesario darle importancia al lenguaje incluyente y revisar si se están cumpliendo con los elementos en cuanto a condiciones físicas y tecnológicas dándole relevancia a este tipo de público ya que además es un requisito del DNP y la propuesta de Gobierno digital.

Finalmente y siguiendo esta línea, hay que revisar la página web y verificar que cumplan con los elementos especiales para herramientas como los lectores de pantalla y el braille así como elementos para personas con visión reducida.

GLOSARIO

Arbitrariedad: Forma de actuar basada solo en la voluntad o en el capricho y que no obedece a principios dictados por la razón, la lógica o las leyes.

Auto: Decisión judicial sobre un asunto que no precisa sentencia.

Coadyuvar: Contribuir o ayudar a que algo se realice o tenga lugar.

Concurrencia: Acción de concurrir distintas personas, sucesos o cosas en un mismo lugar o tiempo.

Conspicuo: Ilustre, visible, sobresaliente. Que goza de gran prestigio

Dolo: Voluntad deliberada de cometer un delito, a sabiendas de su carácter delictivo y del daño que puede causar.



GLOSARIO

Erario: Conjunto de haberes, bienes y rentas pertenecientes al estado.

Fenecimiento: Pronunciamento que pone fin a la revisión de la cuenta fiscal rendidas por el ente auditado

Idoneidad: La idoneidad es una energía interior cuyo significado es infundir confianza y certidumbre en sí mismo. Idoneidad y ética son cánones o principios de conducta que se articulan y ajustan entre sí.

Menester: Necesidad de una cosa.

Prescripción: La prescripción es un instituto jurídico por el cual el transcurso del tiempo produce el efecto de consolidar las situaciones de hecho, permitiendo la extinción de la acción, mas no del derecho.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Bogotá. 2022. *Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género*. (P. 9-14)

Departamento Nacional de Planeación. *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*.

Editorial Etecé. Concepto. *Oraciones simples*.
<https://concepto.de/oraciones-simples/>

Fundeú. *Desdoblamiento*. 2019.

Instituto de Lectura Fácil. *Leguaje claro. Comprender y hacernos entender*.

Programa Nacional de Servicio al ciudadano. *Guía para entidades públicas Servicio y atención incluyente*. (p. 5 y 6)

Programa Nacional de Servicio al ciudadano y Departamento Nacional de Planeación. *10 pasos*.

Oxford languages (<https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>)

Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación. *Uso de lenguaje incluyente en la comunicación escrita, verbal y visual del IEPC Guerrero*. (p. 14).