 ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 1 de 10


POLÍTICA DE LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO

OMAR BOHÓRQUEZ ROJAS

Alcalde Municipal

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 2 de 10

INTRODUCCIÓN.

La Política de Lenguaje y Claro y Comprensible de la Alcaldía municipal de San Pablo hace parte del proyecto de fortalecimiento institucional que busca mejorar las relaciones con la ciudadanía, los grupos de interés y de valor, mediante una adecuada comunicación verbal y no verbal.


La **Política institucional de Lenguaje Claro y Comprensible** desarrolla un aspecto importante de la democracia participativa consagradas por la Constitución Política, se articula con nuestro Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 y con los lineamientos para la Rendición de Cuentas, participación ciudadana y el control social.

Buscamos que los servidores públicos de la alcaldía y los contratista o auxiliares mejoren la comunicación interna y externa mediante técnicas para la elaboración de textos, piezas multimedia y flujo de información en general, procurando que sean redactados en forma simple, clara, amable, confiable y organizada, reflejando una actitud comprensiva para informar y dialogar con los ciudadanos.

Esperamos que el uso de reglas claras y de protocolos para la generación de información clara y comprensible mejore nuestra relación con los ciudadanos y grupos de valor, genere confianza frente a la administración municipal, racionalice nuestro tiempo, presupuesto y recursos en general; además de aumentar la satisfacción ciudadana y la calidad de vida de nuestros habitantes.

Los invitamos a que apliquen este documento al momento de elaborar comunicaciones, informes y piezas documentales institucionales, que se convierta en un hábito revisarlos y mejorarlos, pensando siempre en los destinatarios de la información.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR</p>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 3 de 10

DEFINICION DE LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE.

El lenguaje claro se refiere a la expresión simple, clara y directa de la información que se entrega a la ciudadanía, aplicando una estructura gramatical adecuada, con palabras apropiadas.

El objetivo de este documento es servir de orientación para redactar un mensaje en *forma clara, concreta y directa*; para evitar el empleo excesivo de tiempo, de esfuerzo humano y de recursos en general.


Con la adopción de esta política buscamos que la información que elaboramos pueda ser procesada por quien la recibe, que sea **oportuna, clara, útil, simple y de calidad**.

1.1. ALCANCE DE LA POLITICA.

La política de lenguaje claro y comprensible se aplicará en los siguientes documentos y recursos:

- ❖ Revistas
- ❖ Noticias
- ❖ Comunicados de prensa
- ❖ Boletines
- ❖ Oficios
- ❖ Memorandos
- ❖ Actos administrativos
- ❖ Circulares internas
- ❖ Invitaciones
- ❖ Mensajes persuasivos
- ❖ Correos electrónicos
- ❖ Publicación web
- ❖ Mensajería multimedia
- ❖ Infonoticias
- ❖ Publicidad

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR</p>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 4 de 10

❖ Videos promocionales

1.2. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE.

Antes de redactar los documentos relacionados en el numeral precedente, se recomienda:

- ✓ Identificar los temas o contenidos a informar.
- ✓ Identificar con claridad los destinatarios de la información.
- ✓ Relacionar el texto con el entorno y la realidad del ciudadano o del territorio, con la cultura, la satisfacción de una necesidad o la prestación de un servicio específico, de acuerdo con cada circunstancia.
- ✓ Expresar en Lenguaje Claro y sencillo los conceptos o términos técnicos que se usan en la administración pública, u ofrecer un lenguaje accesible al ciudadano.
- ✓ Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios para la interlocución.


Al redactar tenga en cuenta:

- ✓ Los ciudadanos no necesitan ser expertos para que entiendan los mensajes oficiales, ni nuestros planes, programas, informes, estrategias o manuales.
- ✓ La falta de claridad de un documento afecta su eficacia.

Evite incurrir en los siguientes errores:

- ✓ Citar al inicio de los documentos el quehacer de la entidad, su misión.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal


 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR</p>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO		Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible		Fecha: 2/07/2020
			Versión: 1.0
			Página 5 de 10

- ✓ Escribir para que pocas personas entiendan, creyendo que es suficiente que quien lo escribe, lo entienda.
- ✓ Emplear oraciones muy largas, sin signos de puntuación, porque confunden al receptor.
- ✓ Utilizar párrafos muy largos, porque desincentivan su lectura.
- ✓ Usar palabras técnicas difíciles de entender para el ciudadano.
- ✓ Usar tamaños de la letra muy pequeño, esto desestimula la lectura del documento.
- ✓ Emplear excesivo lenguaje técnico o jurídico porque es difícil de comprender.
- ✓ No usar encabezados que ilustren sobre el asunto de que trata el documento, esto impide que el lector anticipe una idea general del contenido.
- ✓ Expresar sólo lo que el escritor quiere o le gusta oír.

Sugerencias para mejorar el contenido de los documentos:

- ✓ Usar párrafos más cortos, porque son más fáciles de leer y entender.
- ✓ Organizar la información teniendo en cuenta las expectativas e intereses de los ciudadanos.
- ✓ Usar elementos visuales que atraigan al lector y resalten las ideas; por ejemplo, un **texto subrayado o con negrillas o cursivas**.
- ✓ Generar respuestas sencillas y directas.
- ✓ Pensar en los destinatarios del documento, en sus intereses, necesidades y expectativas

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR</p>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO		Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible		Fecha: 2/07/2020
			Versión: 1.0
			Página 6 de 10

- ✓ Si el documento va a ser leído por varias personas, identificar la población o grupo de mayor interés. El **texto debe estructurarse y escribirse** de tal manera que atienda, en lo posible, las **necesidades de información** del grupo de mayor interés.
- ✓ **Ponerse en el lugar del lector** para identificar sus intereses y expectativas. Cada lector tiene un interés particular, algunos lo hacen por hábito, otros por curiosidad, otros porque realmente necesitan la información. Es importante comprender lo que quiere, necesita y espera el interlocutor.
- ✓ **Haga una pausa antes de empezar a redactar** para verificar si los destinatarios entenderán los términos técnicos o abreviaturas frecuentes que usamos en los documentos oficiales.
- ✓ El escrito debe ser claro y sencillo, ajustado al nivel de formación del interlocutor directo. A ciudadanos en general, les resulta más complejo entender un lenguaje técnico, sobre todo residentes de zonas con alto índice de analfabetismo, o habitantes de zonas rurales sin acceso a una óptima oferta educativa.

1.2.1. Esquema general para escribir en lenguaje claro.


Planear el escrito.

- ✓ Definir el objetivo: *¿qué se pretende con el documento?*
- ✓ Identificar los destinatarios del documento
- ✓ Generar las ideas que consolidarán el objetivo. Puede usar a lluvia de ideas, mapas mentales o anotar palabras sueltas para organizarlas y depurarlas posteriormente.
- ✓ No hay que preocuparse demasiado por la gramática. Nadie va a leer las palabras iniciales, son solo guías para el escritor.

Antes de iniciar pregúntese:

¿Qué voy a escribir?

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR</p>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 7 de 10

¿Por qué lo voy a escribir?

¿Quién es el lector principal?, ¿hay otros?, ¿quiénes son?

¿Qué puntos busco comunicar?

¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?

¿Cómo reaccionaría el lector ante esa frase?

1.2.2. Estructura del documento

a. Introducción.

En esta sección se recomienda ilustrar al lector sobre el contexto general del documento resolviendo interrogantes como: *¿Qué es este documento?, ¿cuál es su propósito?, ¿qué tiene que ver con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?*

Esta parte del escrito constituye el primer momento de encuentro entre el servidor público y el lector o receptor, es el primer momento para seducir o involucrar al lector y quizá sea la única oportunidad que se tiene, pues éste puede abortar la lectura si no logramos despertar su interés.


b. Cuerpo o Desarrollo

En esta sección se desarrolla la parte más importante del documento, porque se usa para **contestar de fondo** los interrogantes que puede plantearse el lector, profundizando las ideas centrales con más detalle.

Se sugiere dividir el contenido en ideas o párrafos cortos, cada uno con una idea principal.

c. Conclusión o cierre

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 8 de 10


Esta sección debe usarse para retomar y reforzar las ideas iniciales concluyendo con una idea final, una petición, o poniéndose a disposición para aclaraciones o nuevos requerimientos, o invitando a consultar otros textos, sitios web o documentos oficiales.

El cierre es el último momento para persuadir al lector sobre el fin que se pretende con la comunicación.

Escribir el documento.

- ✓ Redactar una vez planeado el tema, organizadas las ideas y definida la estructura del documento. Se debe plasmar la información necesaria para desarrollar las ideas generadas durante la planeación.
- ✓ Concéntrese primero en plasmar las ideas, para después mejorar su claridad y precisión. No pretenda escribir a la perfección en el primer intento.
- ✓ Se puede acudir a modelos semejantes al documento que vamos a escribir. Podemos encontrar ideas sobre la estructura y secuencia.
- ✓ Pensar en el lector. No hay que olvidar el primer propósito del documento, es que el mensaje se entienda, sea claro y útil para el lector.
- ✓ Leer con frecuencia lo escrito ayuda a afinar las ideas.
- ✓ Algunas veces cuando las ideas no llegan, dependiendo de las circunstancias, *resulta conveniente descansar y retomar en minutos, horas o a veces días* hasta que fluya la imaginación.
- ✓ Algunas veces resulta de gran apoyo que otra persona lea el documento y diga lo que entendió. Esto nos revelará si logramos transmitir el mensaje deseado.
- ✓ Los párrafos extensos terminan por agotar al lector, en lo posible se deben usar párrafos simples.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR</p>	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 9 de 10


- ✓ Emplee palabras sencillas, fáciles de reconocer e interpretar por el lector., Las palabras complejas tienden a confundir e incomodar.
- ✓ Sea breve, el valor de un documento no aumenta con su tamaño. Los lectores no van a calificar mejor al servidor público o escritor porque se extienda en los escritos, sobre todo si notan que hubiera podido hacerlo en menor cantidad de páginas.
- ✓ Evite el “copia y pega” y cuando lo haga revise que el texto sea coherente y comprensible.
- ✓ Evite la jerga, o al menos, explíquela
- ✓ Utilizar excesivamente las siglas en un documento puede hacerlo incomprensible. Puede usar un glosario al documento

Revisar el documento:

- ✓ Depurar el contenido, suprimir o modificar las palabras innecesarias
- ✓ Agregar detalles.
- ✓ Mejorar la redacción.
- ✓ Corregir ortografía.
- ✓ Reorganizar las ideas.
- ✓ Simplificar las oraciones.
- ✓ Aterrizar la información
- ✓ Suprimir errores en general

Validar el documento:

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal

 ALCALDÍA MUNICIPAL SAN PABLO, SUR DE BOLÍVAR	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PABLO	Código:
	PLANEACION DEL DESARROLLO Política de Lenguaje claro y comprensible	Fecha: 2/07/2020
		Versión: 1.0
		Página 10 de 10

Esto significa revisar **SI**:

- ✓ El propósito del documento es claro y preciso
- ✓ El documento cumple con su propósito.
- ✓ El documento cubre las necesidades de información del lector.
- ✓ La información del documento es relevante para el tema tratado.
- ✓ La información y los detalles ayudan a cumplir con el propósito.
- ✓ El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión.
- ✓ La organización del documento es la adecuada.
- ✓ La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar.
- ✓ El lenguaje es claro y sencillo.
- ✓ El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento.
- ✓ Las palabras son indicadas para que el lector reciba el mensaje.
- ✓ Hay palabras y frases anticuadas o ambiguas.
- ✓ Hay palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples.

En todo caso, la redacción de los documentos oficiales debe atender las reglas gramaticales, ortográficas y de sintaxis; usar un estilo simple y directo para facilitar la transmisión del mensaje, evitar términos técnicos y, guardar la estructura expuesta en este documento.

Esperamos que este documento ayude a mejorar la calidad de nuestra información, para consolidar nuestro respeto y consideración por nuestros ciudadanos.

OMAR BOHÓRQUEZ ROJAS

Alcalde municipal.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Fundcarcol	Asesor de comunicaciones	Alcalde municipal