

GUÍA DE LENGUAJE CLARO



CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Introducción

La Comunicación Pública es una de las formas en que se contacta la comunidad con sus organismos e instituciones públicas.

Esta comunicación no es un mero hecho informativo, sino que pretende empoderar a los ciudadanos para que ejerzan su derecho a exigir información de la gestión pública y participar en la toma de decisiones.

Si todos los que trabajamos en el sector público nos comprometemos a aplicar y fortalecer las buenas prácticas en la comunicación, que garanticen que la información disponible en los organismos públicos sea clara, comprensible y accesible a todas las personas, promoveremos la transparencia, la inclusión social y confianza en las instituciones. Este manual pretende ser una herramienta práctica para lograr este objetivo.

¿En qué consiste el Lenguaje Claro?

Existen diferentes definiciones de Lenguaje Claro, entre ellas están:

- Es una forma de transmitir, de manera clara y sencilla, los mensajes que emanan desde la Administración Pública hacia la Ciudadanía.
- Expresar de forma simple, clara y directa una información pública, que puede ser comprendida fácilmente, sin perder el tiempo en detalles innecesarios.
- Es una expresión clara, precisa y confiable utilizada por los funcionarios públicos para informar y dialogar con los ciudadanos.

Si tenemos en cuenta que los problemas más comunes de los documentos y comunicación pública en general, son:

- Oraciones muy largas, donde es difícil identificar quién o quiénes son responsables de realizar la acción, pues sólo se indica el hecho.
- Uso de jerga legal, técnica y financiera; términos demasiado específicos o palabras rebuscadas.
- Palabras complejas, detalles innecesarios, mal diseño y disposición de los documentos.

El Lenguaje Claro se convierte en una solución a dichos problemas, pues permitiría a la Ciudadanía:

1. Encontrar lo que necesita.
2. Entender lo que encuentra.
3. Y usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.

Con frases cortas y simples, en voz activa y hablándole directamente a las personas, evitas cualquier confusión o doble interpretación de la información, que puede afectar la comunicación y relaciones de tu institución con la Ciudadanía.

Objetivos del Lenguaje Claro.

La Administración Pública utiliza un lenguaje que, a veces, resulta incomprensible para la Ciudadanía. Y si las personas no entienden la información pública, no pueden obtener las soluciones o beneficios, de parte de los organismos que brindan dicha información. En definitiva, si no hay claridad, no se cumple con el trabajo.

Los ciudadanos y ciudadanas necesitan entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios. Y a eso apunta el Lenguaje Claro.

Con el Lenguaje Claro, queremos:

- Garantizar que cualquier ciudadano tenga la posibilidad de acceder y entender la información pública, por compleja que ésta sea.
- Simplificar y agilizar la operación de las instituciones públicas, evitando errores y ambigüedad en la información.
- Acercar las actividades públicas a la Ciudadanía.
- Establecer una comunicación útil, eficiente y estandarizada entre los ciudadanos y los organismos del Estado.
- Incrementar la transparencia de las instituciones, pues esto incide positivamente en los niveles de confianza de los ciudadanos en el Estado, según lo indican diferentes Estudios Nacionales de Transparencia, realizados por el Consejo para la Transparencia.

Todos quienes componemos las instituciones del Estado, debemos comprometernos en mejorar la información que cada día entregamos a la ciudadanía, cerciorándonos que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. ¡Sólo así podemos considerar que nuestro trabajo está bien hecho!

Antecedentes del Lenguaje Claro.

El Movimiento Lenguaje Claro o Plain English Movement, surgió en Estados Unidos, como una campaña de renovación de la redacción a partir de los años setenta, y luego, fue expandida a otros países como Australia, Canadá, México, Chile y Reino Unido.

Este movimiento, originalmente, se planteó varios objetivos:

- Elaborar una normativa legal sobre la comunicación escrita (leyes y recomendaciones).
- Investigar sobre la redacción (qué problemas de comprensión presentan los textos y cómo pueden resolverse).
- Formar a los profesionales de cada disciplina, para que redacten usando Lenguaje Claro (abogados, jueces, científicos, etc.).
- Difundir las ideas del movimiento con publicaciones y jornadas informativas.

¿Qué se ha realizado en los distintos países para implementar el Lenguaje Claro en la Comunicación Pública?

Detallamos algunas de estas experiencias a continuación.

- **Australia:** El Departamento de Educación, Ciencia y Capacitación lanzó una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos considerando la simplificación de leyes, actas constitucionales y formas administrativas. El Parlamento también ha trabajado en ese sentido.
- **Canadá:** El movimiento de Lenguaje Claro se ha enfocado en mejorar los estilos de redacción jurídica, creando distintos comités expertos de lenguaje jurídico y realizando conferencias para revisar la redacción legal.
- **México:** México se convirtió en 2004 en el primer país de habla española en adoptar como política pública la utilización de un Lenguaje Claro en las comunicaciones entre el Gobierno y los ciudadanos. Ese mismo año, se elaboró el Manual de Lenguaje Ciudadano, cuyo propósito es ayudar a los servidores públicos a adoptar un lenguaje ciudadano para mejorar la comunicación escrita en la Administración Pública Federal.
- **Chile:** En sus inicios, la promoción del uso de Lenguaje Claro en Chile, fue por parte de la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN), lo que tuvo como objetivo el facilitar el acceso y la comprensión de las leyes.

En 2003, la Biblioteca del Congreso Nacional presentó el programa “Ley Fácil”, una iniciativa que busca que los ciudadanos puedan comprender con mayor facilidad las normas aprobadas por el Congreso. El programa, diseñado en distintos formatos y medios, toma en cuenta las características de sus audiencias, como los no videntes, las lenguas originarias y los estilos de comprensión de los textos. En la actualidad, destacan dos iniciativas:

1) La creación de la “Red de Lenguaje Claro Chile” una iniciativa de colaboración, intercambio e incidencia entre distintas instituciones públicas para promover el uso del lenguaje claro en la administración pública: Poder Judicial, Cámara de Diputados, Biblioteca del Congreso, Contraloría General de la República, Consejo para la Transparencia, entre otras más.

2) La “Comisión de Lenguaje Claro y sencillo del Poder Judicial” que busca clarificar el lenguaje judicial para comprender el contenido de las diferentes Normas y sentencias que de allí surgen.

- **Argentina:** Desde mediados de la década de 2000, existe un Proyecto denominado Comunicación en Lenguaje Claro, que está incluido dentro del Programa de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Inversión Pública (FOSIP), que tienen como finalidad mejorar la comunicación escrita de la Administración Financiera Nacional.
- **Colombia:** Surgió para orientar la transparencia, la rendición de cuentas ante la ciudadanía y fomentar la participación ciudadana. Para llevar a cabo esta visión, se elaboró un documento denominado “Guía de lenguaje ciudadano para la Administración Pública Colombiana”, que traduce el lenguaje administrativo a un lenguaje más comprensible para todas las personas. También, esta guía incluye recomendaciones para mejorar los atributos de la información que se le entrega a la ciudadanía, reglamentando las condiciones de tiempo, modo y lugar en que las entidades públicas deben atender los requerimientos de los ciudadanos.
- **Reino Unido:** Reino Unido es uno de los países pioneros en el diseño e implementación de metodologías de Lenguaje Claro para el sector público. En 1973, se creó una comisión de expertos con el fin de revisar el lenguaje legal de los documentos públicos y las leyes aprobadas por el Parlamento británico. En 1979, se inició una campaña independiente para acabar con la jerga burocrática, considerada tediosa y complicada. También, ha proyectos para reescribir en Lenguaje Claro la legislación de impuestos y algunos documentos gubernamentales.
- **Estados Unidos:** La promoción del uso del Lenguaje Claro se inició a partir de los años setenta, cuando se definió que el Registro Federal debía estar escrito en términos sencillos para los ciudadanos. Luego, se instauraron medidas con el fin de simplificar y aclarar las regulaciones que emitía el Gobierno. En 1998, se obliga a los departamentos federales y otras dependencias gubernamentales a escribir sus regulaciones en un Lenguaje Claro. En 2010, se promulgó la Ley de Redacción Comprensible, que ordena a las agencias federales de los EE. UU. a utilizar un Lenguaje Claro en todos sus documentos y a capacitar a sus empleados en cómo expresarse con sencillez.
- **Unión Europea:** En el año 2013, la Comisión Europea elabora la guía “Cómo escribir con claridad”, la cuál establece ciertas reglas y recomendaciones para redactar distintos tipos de documentos, con un lenguaje que favorezca una rápida y fácil comprensión.

El Lenguaje Claro: Un instrumento democratizador.

En una sociedad democrática, la Administración Pública sirve al ciudadano. Las instituciones y organismos públicos deben actuar con transparencia, utilizando un lenguaje accesible y fácilmente comprensible; y con la burocracia mínima para entregar toda la información que los ciudadanos requieren para tomar sus decisiones conscientemente.

En ese sentido, para las instituciones públicas, no basta únicamente con respetar el derecho a la información que tienen los ciudadanos, sino que deben garantizar el derecho a la comprensión de la información brindada.

Esto quiere decir que si un ciudadano solicita una información a una institución pública determinada, esta institución debe asegurarse que la información que entregará será acotada y en un lenguaje libre de tecnicismos, que cualquier persona pueda comprender.

La Democracia se defiende y consolida en el presente y se proyecta al futuro, si se comparte y transparenta la información de la gestión pública a la Ciudadanía, a quienes el Estado debe rendir cuentas, pues son los reales dueños del poder público.

¿En qué consiste el Enfoque Ciudadano?

Cuando hablamos del Enfoque Ciudadano en la Comunicación Pública, nos estamos refiriendo a una actitud y disposición de los funcionarios públicos a la atención de las necesidades y resolución de los problemas de la Ciudadanía.

En otras palabras, sería “ponerse en los zapatos del ciudadano” a la hora de dar la información de la Gestión Pública.

Imagina que tú o algún familiar necesitan realizar un trámite importante en un servicio público, ¿cómo te gustaría ser atendido?

Los ciudadanos buscan lo mismo que tú:

1. Que los comprendan e identifiquen la información o solución que necesitan.
2. Que les entreguen esta información en un tono y lenguaje adecuado para facilitar su comprensión.
3. Que los guíen en sus solicitudes, ayudándolos a encontrar una respuesta que ayude a resolver sus demandas o que los encaminen a buscar una solución alternativa.

Ahora, comunicarse con Enfoque Ciudadano no se trata de decir lo que los ciudadanos quieren oír o lo que les gustaría oír, sino que basta con decir lo necesario para responder a las inquietudes que presentan.

Y a pesar de que es un ideal que toda la Comunicación Pública sea comprensible para todos, en todo momento, a veces, basta con que la entienda el ciudadano a quien va dirigido el documento o discurso.

En resumen, cuando redactes documentos públicos debes tener en cuenta que los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, no precisan detalles ni información innecesaria, pero sí un contexto; buscan explicaciones con palabras sencillas que les sean familiares y necesitan respuestas claras a preguntas como ¿Qué hay que hacer?, ¿para qué o por qué? y ¿cómo, cuándo y dónde?.

Consideraciones antes de escribir en Lenguaje Claro

A continuación, te daremos algunas recomendaciones para escribir en Lenguaje Claro.

Para comunicar con claridad, debes empezar pensando con claridad. Es muy práctico preguntarte lo siguiente:

1. ¿Qué voy a comunicar?
2. ¿Por qué lo voy a comunicar?
3. ¿Quién es el lector o interlocutor principal? ¿Hay otros?
4. ¿Qué puntos busco comunicar?
5. Después de leer o escuchar esta información, ¿qué deben hacer las personas? (tomar una decisión, resolver una situación determinada, solucionar un problema muy concreto o modificar su actitud).
6. Si pudiera decir lo que quiere comunicar en una sola frase ¿qué le diría?
7. ¿Cómo reaccionaría el lector o interlocutor ante esta frase?

Al comunicar un mensaje en Lenguaje Claro, debes pensar en la audiencia a la cual le transmitirás la información.

Debes conocer las características del receptor, su edad, su género, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento sobre el tema a tratar; al igual que saber qué deben hacer estos ciudadanos con la información que reciban.

Ten en cuenta que las personas prestan mayor atención y entienden de mejor manera la información, si los mensajes claves o ideas fuerza satisfacen sus necesidades de ese momento, es decir, leen o escuchan de manera funcional a las necesidades que presentan. Esto ayuda mucho a acotar la información y ser más concreto con el mensaje.

Forma del documento.

El Lenguaje claro puede aplicarlo en diferentes documentos, ya sean documentos normativos (leyes y reglamentos); Memorandos, circulares, oficios y notas informativas; comunicados que notifican al ciudadano sobre información oficial; y formatos de trámites y servicios.

Sea cual sea el tipo de documento, hay 3 aspectos que deberás trabajar para darle forma: que sean visualmente atractivos, que tengan un orden lógico y que puedan ser entendidos fácilmente en la primera lectura. Detallemos cada punto a continuación:

1. *Atractivo Visual:* Debes preocuparte:
 - Que los **diferentes niveles** de la información estén indicados con **título principal y subtítulos**. Como regla no deben ser más de 6 niveles en el documento.
 - Elegir una **tipografía adecuada**, teniendo en cuenta la legibilidad del documento (las más utilizadas son la Arial, la Futura, la Helvética y la Verdana). Recuerda no mezclar más de tres tipografías en un mismo documento.
 - El **tamaño recomendado de tipografía**, es entre 10 y 12 puntos. Con las personas de la tercera edad, debes considerar usar un tamaño de 12 puntos o más grande.
 - Según diversos estudios, los textos son más fácil de leer si están **justificados a la izquierda**,
 - Utiliza **párrafos cortos y viñetas**, para que la información sea más fácil y rápida de absorber.
 - **Usa las tablas** para incrementar la claridad de tu documento y segmentarlo.
 - Utiliza **colores que no dificulten la lectura** y dispone los elementos guardando las proporciones.
2. *Orden lógico:* **Introduce** el tema, dando un breve resumen o el objetivo de lo que tratará la información contenida en el documento. **Desarrolla** el tema, focalizándote en sus ideas principales o fuerza. **Cierra** el tema de forma clara, precisa y pertinente. Si necesitas enviar un mensaje para que las personas actúen, en esta parte sería adecuado colocarlo.
3. *Entendido a la primera lectura:* La claridad de la información en una primera lectura, va relacionada a un **título representativo** que defina la información a leer, las **palabras clave resaltadas** y un **breve resumen** o llamado a actuar, al final del texto.

Cambios necesarios en la redacción pública

Las palabras inadecuadas pueden alejar a los interlocutores y lectores y pueden dar una imagen confusa de las instituciones públicas, produciendo mal entendidos y polémicas. Cada palabra que eliges, debe representar muy bien la idea.

1. Extranjerismos, jergas y siglas

Es por esto, que debes evitar términos y jergas que no son de conocimiento común, o que por pertenecer a una lengua extranjera, tienen una similitud engañosa, pero no significan lo mismo. Si tienes que utilizar palabras jergales en documentos dirigidos al público, explícalos la primera vez que los uses.

Otra cosa a recordar es la utilización excesiva de siglas, que pueden hacer incomprendible un documento y llegar a aburrir al público. Si son siglas muy conocidas, no hay problema en nombrarlas, por ejemplo, decir IVA en vez de Impuesto al Valor Añadido, pero esto no resulta con todas las siglas.

2. Sustantivos innecesarios

Da más poder una información que está redactada con más acción y menos abstracción. Por lo tanto, se sugiere convertir los sustantivos utilizados en una frase por verbos más directos. Veamos las siguientes frases:

SUSTANTIVOS	VERBOS
1. Llevar a cabo una evaluación de...	1. Evaluar.
2. Realizar una investigación sobre...	2. Investigar.
3. Hacer una estimación...	3. Estimar.

3. Voz activa

Si cambias las formas pasivas de las frases por formas activas, tu redacción será más clara, ya que en el texto, estarás obligado a nombrar a las personas, organismos u objetos que realizan la acción. Compara:

VOZ PASIVA

Las cuentas trimestrales no podían ser aprobadas por el Comité, mientras los documentos pertinentes no fueran examinados por los expertos.

VOZ ACTIVA

El Comité no podía aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no examinaran los documentos pertinentes.

4. Longitud del texto

Al leer una información pública, el valor de un documento no aumenta con su longitud, sino más bien genera reacciones negativas en las personas el gastar más tiempo del necesario en estas lecturas.

Entre las reglas para que los documentos sean breves y concisos están:

- No contar lo que es evidente.
- No escribir expresiones redundantes.
- No repetir nombres largos.
- Una frase no debe tener más de 20 palabras.
- Gana credibilidad hablar con palabras sencillas.
- Hable de forma positiva.

Mensajes prácticos y concretos

Los mensajes concretos son claros, el lenguaje abstracto resulta confuso e incluso molesto. Un exceso de abstracción puede incluso sugerir que no se conoce bien el tema que se está hablando o que los motivos para comunicar la información no están muy claros.

Los términos abstractos, ya sean técnicos, financieros o legales, abundan en el lenguaje público. La mayoría de la gente no entiende estos términos por lo alejado que resultan a su cotidianidad. Por lo que dar ejemplos muy concretos que le den un sentido práctico a estos conceptos, ayuda mucho a la comprensión de la información.

Veamos un ejemplo.

CONCEPTO	TRADUCCIÓN
Tarjeta de Crédito	Es un crédito que puedes utilizar para hacer compras con un compromiso de pago futuro, el que tiene asociado un cobro mensual de uso y mantención.

Argumentación y sentido de la información

La redacción de un documento público, la mayoría de las veces, debe motivar a la acción, lo que no significa dar ánimos, sino dar motivos para hacer algo.

La información pública tiene cierta particularidad: se ve afectada por las inferencias de quién interpreta la información. Por lo que la argumentación debe proveer de una explicación lo bastante consistente para dar un significado concreto y directo al texto.

Recuerda que al crear un argumento, debes pensar en beneficios, consecuencias y evidencias sólidas, que se relacionen a las aseveraciones contenidas en el texto.

Revisión del documento

Una vez terminado el documento, revisa la ortografía y la gramática. Luego, lee el texto con espíritu crítico, poniéndote en el lugar de las personas a las cuales va dirigida la información. Siempre habrá algo que mejorar o simplificar.

Pregúntate lo siguiente:

- ¿El texto está elaborado de manera coherente?
- ¿Sus frases y párrafos siguen una sucesión lógica?
- ¿El texto deja claro el objetivo de la información?

También, sería recomendable pedir la opinión a tus colegas y escuchar atentamente las sugerencias que mejoren el texto desde un punto de vista de la brevedad, la claridad y la facilidad de lectura. Recuerda que si algo no se entiende a la primera, debe ser corregido hasta entenderse claramente.

Si tienes la oportunidad, sería ideal que algunos de los destinatarios finales de los documentos puedan revisarlos antes de que salgan a la luz pública.

Conclusión

Como revisamos en este manual, el uso de un Lenguaje Claro y accesible orientado a las necesidades de información de todos los ciudadanos, fortalece el entendimiento, la transparencia y la confianza en la Administración Pública.

Por esta razón, como funcionarias y funcionarios públicos, tenemos el mismo reto al que se refería Neruda cuando decía “que mientras más escribía, más difícil le era expresar su sentir”, pues en nuestra labor diaria debemos comunicarnos de forma cada vez más clara y directa, para romper las barreras y acercar la gestión pública, a todos y cada uno de los ciudadanos de este país. Ese es nuestro aporte, para hacer un país cada vez más democrático.