“LENGUAJE CIUDADANO”

Presentado por: Yennifer Airery Peña Villaseñor

¿Qué es el lenguaje ciudadano?

- El lenguaje ciudadano es la expresión simple, clara y directa de la información que los lectores y las lectores (servidores(as) públicos(as), ciudadano y ciudadanas necesitan conocer.

- Es importante mencionar que el lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, el propósito principal es formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano(a) a quien va dirigido obtenga la información que necesita.

- El lenguaje ciudadano comunica a los ciudadanos(as) lo que necesitan saber en una forma clara, directa y sencilla, con una estructura gramátical correcta y con las palabras apropiadas.

¿Cuándo nace la idea del lenguaje ciudadano?

El 5 de octubre de 2004, se lanza la iniciativa lenguaje ciudadano como parte de la línea estratégica de Gobierno con Mejora Regulatoria.

¿De dónde surge?

Surge de una práctica internacional caracterizada por el uso de un lenguaje simple y claro en los documentos del gobierno, sobre todo los que se dirigen a los ciudadanos y las ciudadanas.

¿Sabias que?

Países como Suecia, Inglaterra, Canadá y Estados Unidos, han trabajado durante casi 30 años para simplificar la comunicación entre servidores públicos y servidoras públicas, entre éstos los ciudadanos y las ciudadanas.

¿Por qué necesitamos un lenguaje ciudadano?

01

1. El ciudadano y la ciudadana necesitan entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios.

02

2. Un servidor público, y/o servidora pública necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones.

03

3. Una comunicación clara y directa.

04

4. Simplifica y agiliza la operación de las instituciones.

05

5. Mejora la confianza del ciudadano(a) en sus instituciones.

06

6. Reduce la corrupción y fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.

¿En dónde lo aplico?

DOCUMENTOS NORMATIVOS

Leyes y reglamentos.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Oficios y notas informativas.

COMUNICADOS

Información oficial.

FORMATOS

Trámites y servicios.

Enfoque ciudadano vs No enfoque ciudadano

ENFOQUE

Identificar la información que el ciudadano y la ciudadana necesita.

NO ENFOQUE

Decir lo que el ciudadano y la ciudadana quiere oír, o lo que le gustaría oír.

ENFOQUE

Guiar al ciudadano y la ciudadana en algún trámite y/o servicio.

NO ENFOQUE

Basta con decir lo necesario para provocar la acción esperada del ciudadano y la ciudadana.

Ejemplo con enfoque ciudadano

Propósito al inicio

Descripciones

Hecho

La finalidad del trámite es disminuir el tiempo de espera de las personas que desean hacer transacciones sencillas. Se ha enviado una circular a todas las áreas con las instrucciones a seguir sobre los cánones de comportamiento de todos los servidores cuya actividad se relacione directamente con el trato al público.

El trámite mencionado trae como consecuencia la identificación previa a la espera de la complejidad de las operaciones a realizar por parte de los usuarios y así, canalizarlos a diferentes ventanillas. Finalmente el horario de atención al público se restringirá de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.

Ejemplo sin enfoque ciudadano

Propósito al inicio

Qué debe hacer el ciudadano

Qué debe hacer el servidor público

El objetivo de este trámite es disminuir el tiempo de espera de los ciudadanos que realizan transacciones sencillas para lo cual:

El ciudadano debe llenar un formato antes de tomar su turno.

Los servidores públicos debemos:

- canalizar al ciudadano a la ventanilla según la complejidad del trámite, para desahogar las filas y agilizar el avance
- seguir el estándar de atención al público

El horario de atención es:
de 9:00 a 14:00 y
de 16:00 a 18:00

¿Cómo lo pongo en práctica?

PLANEAR + **ESCRIBIR** + **REVISAR**

El lenguaje ciudadano nos permite seguir un proceso de pensamiento y escritura para comunicarnos de forma sencilla y eficaz.

PLANEAR

- **Definir el propósito del documento.**
- **Analizar al lector.**
- **Generar las ideas a tratar y**
- **Ordenar estas ideas.**

¿Qué espera lograr con su documento?

¿Qué debe hacer el lector con esa información?

ESCRIBIR

- Mapas mentales
- Preguntas del lector
- Lluvia de ideas
- Qué pasaría si...

- Depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios)
- organizar mejor las ideas
- simplificar las oraciones precisar la información
- mejorar la presentación
- eliminar errores

REVISAR

Revisar si se cumple la información de manera clara y objetiva.

Para apoyarnos a planear documentos más concretos

Para…	Las preguntas del lector serían…
describir resultados de revisiones de control	• ¿qué pasa? • ¿por qué sucede? • ¿qué implica? • ¿cómo se podría resolver? • ¿quién lo hará? • ¿cuándo se hará?
describir hechos	• ¿qué pasó? • ¿cómo pasó? • ¿cuándo pasó? • ¿dónde pasó?
pedir información	• ¿qué necesita? • ¿para qué lo necesita? • ¿cómo lo necesita? • ¿cuándo lo necesita?
invitar a una junta	• ¿para qué es? • ¿cuándo es? • ¿dónde es? • ¿qué necesita?

Técnicas para ordenar ideas

Sección	¿Qué hacer?
Introducción	• Dé el contexto necesario al lector. • Conteste preguntas como: ¿qué es este documento? ¿cuál es su propósito? ¿qué tiene que ver conmigo? ¿por qué es importante? ¿cómo está organizado?
Cuerpo del documento	Esta sección presenta el contenido, propiamente dicho. • Conteste las preguntas del lector que identificó en el punto anterior. • Divida el contenido en secciones cortas, donde cada una tenga una idea principal.
Conclusión	• Escriba su conclusión, retome las ideas centrales. • Explique al lector qué debe hacer a continuación.

IMPORTANTE REVISAR

01

CONTENIDO

¿El documento cubre las necesidades de información del lector?
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?
¿La información del documento es relevante para el tema tratado?
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?

02

ORGANIZACIÓN

¿La organización del documento es la más adecuada?
¿La secuencia de la información es lógica?
¿La estructura es visible?

03

ESTILO

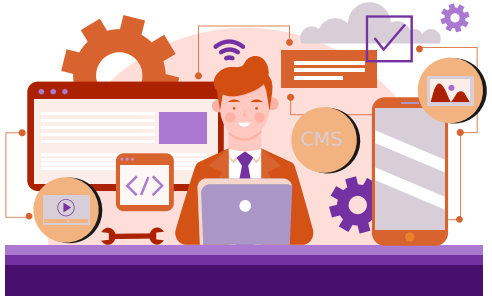
¿El lenguaje es claro y sencillo?
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?
¿La construcción de las oraciones es correcta?
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?

USA PALABRAS SIMPLES

Más complicado	Más simple
adolecer	carecer, padecer
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
completar	terminar
diferenciar	distinguir
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
finalizar	acabar, terminar, concluir
inclusive	incluso
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
requisitar	llenar
rol	papel, función
terminación	final
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente
eximio	excelente
denominación	nombre

Verbos para describir la acción

Sustantivos	Verbos
dar atención	atender
dar a consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
dar motivación	motivar
darse a la fuga	fugarse
hacer público	publicar
hacer una investigación	investigar
hacer/ realizar un ajuste	ajustar
hacer una petición	pedir
llegar a la conclusión	concluir
poner de manifiesto	manifestar
ser de la opinión de	opinar
tener el requerimiento	requerir
tener la necesidad de	necesitar
tomar un acuerdo	acordar
traer una recuperación	recuperar
dar cumplimiento	cumplir
tomar una decisión	decidir
hacer una ponderación	ponderar



Uso de palabras precisas

Sustantivos	Verbos	Adjetivos
• aspecto • cosa • elemento • hecho • información • problema • tema	• hablar • hacer • poner	• bueno • interesante • maravilloso • positivo

Intenta reducir palabras

Grupo de palabras	Una palabra
a fin de	para
a nivel personal	personalmente
como efecto de por la razón de que dado el hecho de que	porque
con anterioridad a	antes de
con base en de conformidad con	según
con el propósito de con objeto de	para
con referencia a	acerca de
debido al hecho que	porque
en este momento	ahora
en vista de que	por
es por eso que	por eso
papel que juega	función
para el propósito de	para
no obstante el hecho de que	aunque
llevar a cabo	realizar
toda vez que	porque

Uso de oraciones cortas

Ejemplo de oración larga:
Es necesario revisar la totalidad de la programación y en su caso aumentar la frecuencia (por ejemplo, de bimestral a mensual), con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es relevante en este punto no considerar en la programación el avance de años anteriores en determinados proyectos, y manejar este dato por separado.

Ejemplo de oración corta:
Para dar seguimiento se necesita:
Revisar toda la programación cada mes (en lugar de cada dos) y no considerar el avance de años anteriores (manejar este dato por separado).

Simplifica la estructura de las oraciones

Antes	Después
Esta declaración **será llenada a máquina**. Únicamente se harán anotaciones dentro de los campos color rosa para ello establecidos.	**Llene** a máquina los campos color de rosa en donde corresponda.
Este aviso **se deberá presentar** en el caso de que se modifique la situación fiscal del contribuyente o de las personas físicas sin actividad económica ya inscritos en el RFC.	**Presente** este aviso para modificar su situación fiscal o de las personas físicas inscritas en el RFC sin actividad económica.
Se buscará el acopio y análisis de información relacionada con este fenómeno, **que posibilite** a las autoridades actualizar este Programa.	La Secretaría **buscará** y analizará la información acerca de este fenómeno **para que** las autoridades puedan actualizar este Programa.

Usa palabras positivas

Antes	Después
No se entregará información sin la justificación correspondiente.	Toda solicitud de información **debe justificarse**.
...no omito recordarle que será responsabilidad del área a su cargo el ejercicio de los recursos.	**Le recuerdo** que su área es responsable del uso de los recursos
No revele su contraseña.	**Mantenga** su contraseña en secreto.

Usa conectores

Para...	Use...
indicar causa	• porque • ya que • pues • como • gracias a
indicar consecuencia	• en consecuencia • por tanto • de modo que • por esto • pues • por consiguiente
indicar condición	• siempre que • siempre y cuando • en caso de (que) • con tal de (que)
indicar finalidad	• para (que) • a fin de (que)
indicar oposición	• en cambio • ahora bien • con todo • sin embargo • no obstante