

Manual de lenguaje ciudadano e incluyente para el Portal del IIEG

Diciembre 2019

Un producto desarrollado por
Tentia Consulting Group, SA de CV

v 4.2

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
LENGUAJE CIUDADANO E INCLUYENTE	5
DEFINIENDO LA AUDIENCIA DE LA COMUNICACIÓN	6
PRÁCTICAS DE LENGUAJE CIUDADANO E INCLUYENTE	8
Objeto	8
Técnicas de lenguaje ciudadano e incluyente	9
Presentación del documento	15
RECOMENDACIONES PARA EL PORTAL IIEG	16
REFERENCIAS	17

INTRODUCCIÓN

Las prácticas de uso de lenguaje ciudadano no son una novedad, países como Suecia, Estados Unidos o Gran Bretaña han lanzado iniciativas en este sentido desde hace más de 3 décadas, para ayudar a los ciudadanos a entender los procesos y servicios gubernamentales, elevando de esta manera su nivel de satisfacción en la interacción que inevitablemente se tiene que establecer con sus gobernantes.

En México fue la Secretaría de la Función Pública quien emitió en 2004 por primera vez un documento rector en esta materia denominado Manual de Lenguaje claro, en donde se marcó de forma sencilla las reglas de lenguaje a seguir por las diferentes instituciones gubernamentales en México. Esto lo convirtió en el primer país de América Latina en tomar iniciativa para transparentar la comunicación con sus ciudadanos.

A partir de allí, prácticamente toda instancia involucrada con la difusión de información o seguimiento de trámites y servicios de la administración pública ha generado su propio documento interno: dependencias de todos los niveles de gobierno y de los tres poderes, universidades, organismos descentralizados entre otros.

Es cierto que dentro de cada gobierno existe un lenguaje muy particular, muchas veces cargado de tecnicismos dependiendo del área que emite la información o provee de un servicio.

El origen político de los actores gubernamentales y funcionarios públicos apoya muchas veces a esta característica particular de idiosincrasia en los términos y comunicaciones de las dependencias gubernamentales, toda vez que su corte es de oratoria y retórica, lo que ayuda a que se incorporen palabras rebuscadas en el quehacer diario de la función pública.

Por si no fuera suficientemente complicado para el ciudadano común entender la manera en que las instituciones se refieren a sus propios trámites y servicios, aún dentro de las propias instituciones se encuentra que las áreas que las conforman tienen un lenguaje característico: el lenguaje en el ámbito de justicia no es el mismo que un lenguaje administrativo o del área de salud.

Utilizar un lenguaje claro ayuda a que el ciudadano:

- Comprenda de forma rápida sus obligaciones o derechos respecto al gobierno
- Entienda cada uno de los pasos a seguir en un proceso
- Ejercer su derecho a la información, recibéndola de manera sencilla y comprensible
- Eleve su nivel de confianza al quedarle claro los procesos e información y no sienta que se le está “enredando” en un mar de conceptos que no le son familiares e incluso pueden ser abrumadores.
- Eleve su nivel de satisfacción en su interacción con el gobierno, al minimiza dudas, confusión y motivos de queja

OBJETIVO

El objetivo de este documento es presentar los lineamientos generales que guíen a los funcionarios del Instituto de Información Estadística y Geográfica a redactar documentos, contenidos, oficios, respuestas a solicitudes de transparencia y en general cualquier pieza de comunicación, de una manera clara e incluyente.

Si bien se incorporan lineamientos de manera general, en algunos puntos se hace énfasis en las comunicaciones a través del Portal del IIEG toda vez que es el principal vehículo de comunicación del organismo y este documento forma parte del proyecto de Consolidación de este.

Por otro lado, este documento consiste en un compendio de mejores prácticas de comunicación y lenguaje claro adaptadas a la visión y misión del Instituto, en cumplimiento a su vez, de las mejores prácticas de usabilidad del Portal, al tratarse de un elemento fundamental crítico para que el visitante pueda comprender su uso.

LENGUAJE CIUDADANO E INCLUYENTE

El término “lenguaje ciudadano” se ha acuñado para referirse al tipo de expresiones que cualquier persona puede comprender, independientemente de su preparación, edad, o condición social. Para efectos de este manual se usa indistintamente junto con “lenguaje claro” que implica la transparencia y precisión con que se redactan desde frases cortas hasta documentos completos.

Según el documento Manual de lenguaje claro de la Secretaría de la Función Pública, el lenguaje claro es *“La expresión más simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer”*

Comprender este concepto y seguir un conjunto de reglas simples, sirve a los funcionarios públicos incrementar su nivel de asertividad en lo referente a la comunicación.

Dentro de la utilización del lenguaje se pueden cometer errores que generan no sólo imprecisión, errores de escritura, redacción confusa, también se puede incurrir en la discriminación.

Según la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2003), la discriminación es un proceso social que anula el goce de los derechos y elimina la igualdad de condiciones de las personas que la viven.

El lenguaje en sí no es discriminatorio. Es por eso que no importa que tan pulcramente se redacten los contenidos o que tan entendibles son los productos si éstos no incluyen a toda la población, evitar hacer un uso discriminatorio del lenguaje es fundamental, que incluyan y respeten los grupos que históricamente han vivido en minoría, vulnerabilidad o discriminación.

De acuerdo con Hartog (2011) la discriminación puede ser ejercida a través de:

Estereotipos: Generalizar y segregar a personas según bajo ciertos rasgos.

Prejuicios: Expresar una idea preconcebida o juicios de valor sin conocer a las personas o grupos sociales. Normalmente es degradante e injusta.

Exclusión social: Ejercer práctica que limitan, castigan o niegan el acceso a oportunidades y derechos a ciertos grupos de personas.

Estigmatización social: Calificar a algunas personas a partir de un determinado rasgo que las marca socialmente y condena a formas de maltrato.

Categorización social: Agrupar a las personas según su estrato social y atribuirles un valor basado en estereotipos.

Cognición social. Percibir una situación de intercambio social, y con base en eso interpretar los hechos con el fin de llegar a una conclusión

Representación Social: Generar conocimiento popular o teorías que se aplican a la vida cotidiana y predicen los resultados.

Aprendizaje social: Falsas creencias que derivan en discriminación social aprendidas en el entorno y que se asocian a juicios y conductas.

Atribución. Legitimar o explicar las causas de un problema social de cierto grupo.

El uso del lenguaje es discriminatorio cuando:

- No incluye ciertos grupos sociales
- Incluye palabras que aún sin considerarse altisonantes, etiquetan, ofenden o denigran a ciertas personas, profesiones o grupos sociales.
- Se da más valor a un grupo de la sociedad que a otro
- Implica estereotipos
- Estigmatiza ciertos grupos

DEFINIENDO LA AUDIENCIA DE LA COMUNICACIÓN

El gobierno de una ciudad o estado está compuesto por un conjunto de dependencias con objetivos, responsabilidades y atribuciones diferentes, por el otro lado, los ciudadanos pueden tener diferentes características e intereses.

El motivo principal de que un ciudadano se acerque al gobierno y se vea en posición de relacionarse con él es que requiere atender una necesidad, puede ser una búsqueda de información, demandar un servicio o realizar un trámite.

Reflexionar sobre estos ejes nos permitirá definir la audiencia de cada comunicación:

¿Quién o quienes están interesados en la información? Puede ser un ciudadano, un servidor público, un empresario, un investigador.

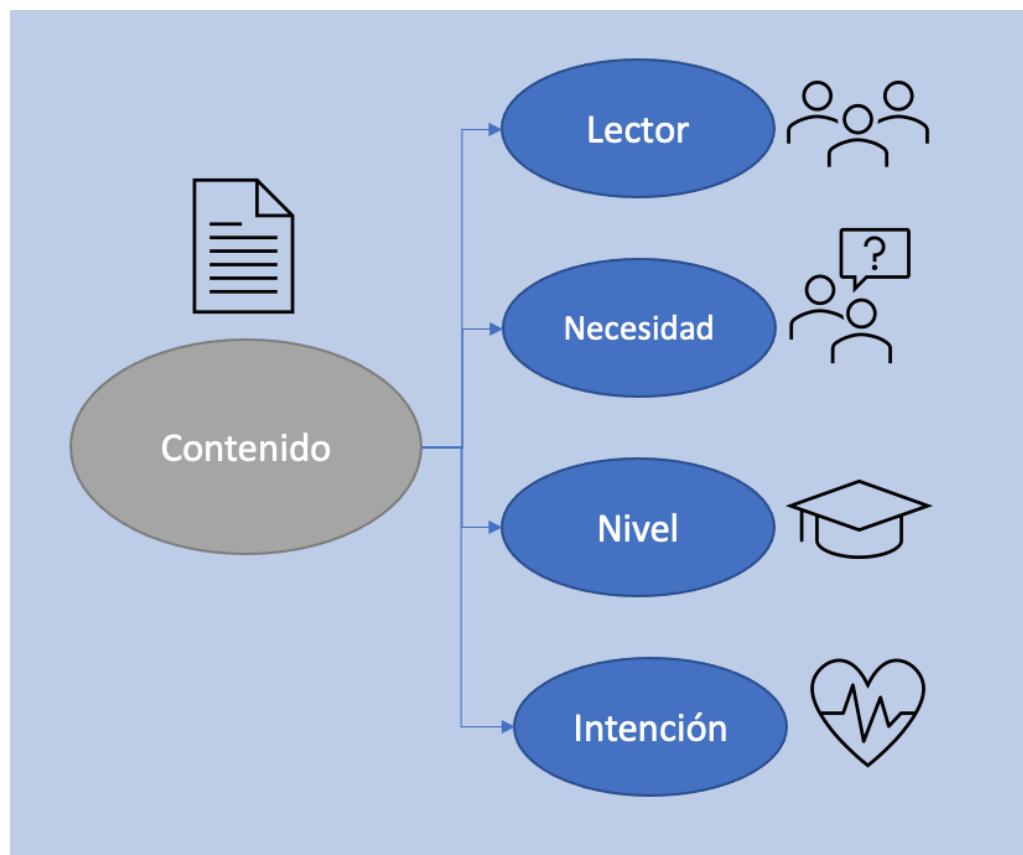
¿Cuál es la necesidad o interés de la audiencia? Puede ser realizar un trámite, conocer información institucional, solicitar un servicio, conocer sus derechos.

¿Qué tanto saben sobre el tema? El comunicado puede estar dirigido a un servidor público que probablemente ya está familiarizado con la información, términos técnicos o abreviaturas, sin embargo, igual puede tratarse de un funcionario de recién ingreso y no necesariamente conozca el tema, por lo que conocer a la audiencia por su categoría no asegura que ya dominen un tema.

¿Qué interpretación se le puede dar al escrito? A lo largo de la historia, el lenguaje escrito ha sido un importante mecanismo para comunicar, plasmar conocimiento y transmitir información de una persona a otra. Hoy más que nunca, vivimos en un mundo con exceso de información y las tecnologías han propiciado que ésta se pueda compartir y diseminar de manera casi instantánea, por lo que hemos de cuidar su veracidad e impacto.

El lenguaje escrito debe ser usado de forma que no presente ambigüedad, recordemos que los mensajes textuales no transmiten emociones o intenciones por lo que debemos considerar siempre los sentimientos o emociones que podemos causar al lector. ¿El texto propicia confusión? ¿puede tener varias interpretaciones? ¿puede herir susceptibilidades?

En resumen, se trata de tener en cuenta lo que la persona ya sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener, para lograr un lenguaje claro y transparente.



Esquema 1. Proceso de producción de contenidos

PRÁCTICAS DE LENGUAJE CIUDADANO E INCLUYENTE

Objeto

Es importante identificar a qué se le deben aplicar estos lineamientos:

- Cualquier documento o comunicación dirigido a la audiencia definida, esto incluye respuestas a solicitudes de información, instructivos para trámites y servicios, entre otros
- Documentos internos administrativos como oficios, memoranda, directrices, normatividad, trámites internos como recursos humanos, compras, entre otros.
- Documentos estratégicos: Presupuestales, de políticas públicas, rendición de cuentas, informes, Planes Institucionales, documentación de proyectos, entre otros.

- Comunicaciones electrónicas como correos electrónicos, atención al chat institucional, información publicada en el Portal, entre otros.
- El lenguaje claro no es limitativo a documentos escritos, se puede adoptar para las comunicaciones orales y así mejorar la interacción humana.

Técnicas de lenguaje ciudadano e incluyente

Planeación

Muchas veces, las necesidades de redacción conllevan a embarcarse en la labor de escribir directamente, esto es contraproducente porque al no tener una adecuada planeación y diseño de lo que se va a escribir, se eleva la probabilidad de incurrir en errores u omisiones que pueden tener impactos no deseados, obligando al autor incluso a reescribirlo por completo

Planear un contenido permitirá tener una idea muy clara de lo que se va a obtener incluso antes de teclear la primera letra.

Dentro de la planeación, es útil agrupar ideas similares que abatan la redundancia y simplifiquen el texto final, pensar en los mensajes centrales que se quieren transmitir para expresarlos de forma directa y clara.

Lo que sea importante se debe asegurar que aparece en el documento de forma resaltada y lo superfluo es mejor no incluirlo. La estructura ayudará al ciudadano a concluir la acción deseada, al estar ante un texto coherente y en orden, con un sentido muy comprensible del mensaje a recibir.

Durante la planeación se debe tener en claro el propósito, la audiencia, y el mensaje.



Esquema 2. Proceso de producción de contenidos

Escribir

La fase de escribir es la parte creativa, aquí se vierte todo el conocimiento para ser compartido, se aplican todas las técnicas de este manual por lo que puede parecer agobiante, sin embargo, la parte más importante es disfrutar el proceso.

Revisar

Revisar un texto tiene como resultado identificar posibles errores, mejoras o enriquecimiento de la información, no se debe revisar y reescribir al mismo tiempo porque multiplica las posibilidades de errores acumulativos. Lo ideal es tomar notas y después corregir o reescribir.

Un texto debe ser revisado al menos tres veces y ponerlo a prueba, ¿Cuánto tiempo toma leer el documento de manera natural? ¿es comprensible el texto? Una práctica muy útil es revisar el documento, tomar un descanso, incluso cambiar de actividad y volverlo a revisar.

Según estudios a nivel internacional, entregar el texto al menos a tres personas ajenas a la información que se está generando, pedirles que lo lean y expliquen

en sus propias palabras lo que entendieron puede ser suficiente para realizar los ajustes necesarios al documento, también se aprovecha para utilizar las palabras propias de los lectores, humanizando el texto y aumentando el nivel de lenguaje sencillo y ciudadano.

Esquema IDC

El esquema natural de comprensión del cerebro humano responde al modelo IDC, que consiste en la estructura Inicio, Desarrollo y Conclusión.

En la introducción se atrae la atención de la audiencia y se establecen las bases e información básica para comprender el resto del texto, se encuentra incluida la idea principal para garantizar que el lector la capte, aunque no termine de leer el documento.

En el desarrollo se encuentra la parte detallada y central del texto, se incluyen argumentos, explicaciones, y datos fundamentales relativos al tema que se escribe.

Por último, en la conclusión se expresan los hallazgos, soluciones o desenlace del contenido redactado.

Escribir en este esquema asegura que el lector siga en forma ordenada la idea y, por lo tanto, la comprenda y asimile de mejor forma.

Este esquema ha entrado en auge en los últimos años como consecuencia de estudios que dictaminan el mayor grado de penetración en la percepción y retención de información por parte de las personas mediante técnicas de “storytelling” o relatos de historias, ya que es más adoptable la información con la que la gente se puede identificar.

Lenguaje ciudadano

La mejor manera de incorporarse al uso del lenguaje ciudadano es seleccionando oraciones sencillas, cuya interpretación se basa en la relación de un sujeto y su predicado. Procurando no utilizar recursos literarios complicados como invertir los componentes para realizar énfasis en algo.

En lugar de eso es preferible usar la voz activa en sentido positivo que consiste en aquel estilo de redacción en el que el sujeto es quien lleva a cabo la acción del verbo, así se requieren menos palabras y queda muy clara la acción del sujeto.

Un ejemplo de ello sería

Voz pasiva:

“La cartografía no puede ser levantada por los geógrafos, mientras los drones no sean adquiridos por el área de compras”

Voz activa (preferible)

“Los geógrafos podrán levantar la cartografía cuando el área de compras adquiera los drones”

Las frases que afirman en lugar de negar son más claras y amables, ayudan al lector a tomar acción ya que son propositivas.

Dentro del proceso de redacción es importante asegurarse de utilizar las palabras más sencillas y de uso más generalizado, para garantizar que tanto las personas con un léxico elevado como las de menor grado en el dominio del idioma puedan comprender el texto. Los gerundios y los adverbios también son palabras para evitar.

Procurar escribir en párrafos breves, sintetizando las ideas en frases de no más de seis líneas, si hay varias ideas importantes, utilizar viñetas es mejor, ya que los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.

La redundancia ha sido uno de los problemas más recurrentes en los escritos especialmente los generados por instancias gubernamentales, en el ámbito legislativo una métrica parecería ser el número de palabras usadas, no perder de vista que en lo que se refiere a comunicación es más importante la calidad que la cantidad. Es por ello por lo que es altamente recomendable evitar el uso de palabras innecesarias o redundantes.

El uso de tecnicismos también se debe evitar, usar un lenguaje para humanos que excluya términos extraños, anticuados o rebuscados

Otra buena práctica es simplificar las oraciones usando en ciertas ocasiones verbos en lugar de sustantivos, por ejemplo, usar “responder” en lugar de “dar respuesta”.

Usar un lenguaje que conecte con el ciudadano implica evitar la solemnidad, sin llegar a ser demasiado coloquial ya que el exceso de formalidad, pero también de informalidad son enemigos de la comunicación. Con el primero se puede romper el interés en la lectura y con el segundo se degrada la respetabilidad y confiabilidad de la Institución.

Lenguaje incluyente

Para garantizar que se está utilizando un lenguaje incluyente se deben observar las siguientes categorías

Respecto a la igualdad de género.

Consiste en utilizar un lenguaje que visibilice tanto a hombres como a mujeres, esto se logra utilizando el género de los sustantivos de manera adecuada, evitando el tradicional masculino para denotar neutralidad o generalización, ya que es una de las principales formas de excluir a las mujeres.

Usar el femenino cuando se trata de mujeres, cada vez más la Real Academia Española de la Lengua acepta como válidos sustantivos en femenino como “arquitecta” “ingeniera” entre otros.

Otra alternativa que se puede aplicar para ser incluyente es evitar el sujeto en las oraciones, de tal manera que no se obligue a seleccionar un género u otro. Tampoco es conveniente incluir desdoblamientos, es decir, usar los dos géneros en las frases “los niños y las niñas” se puede sustituir por “los infantes” por ejemplo. La moda de incluir los dos géneros en las oraciones implica frases más largas innecesariamente en un lenguaje tan rico como el castellano.

Incluir sustantivos que realmente son genéricos, es decir que incluyen a toda una población a la que se esté haciendo referencia, es útil para no excluir a ningún grupo.

Evitar usar el símbolo @, (por ejemplo, niñ@s) para incluir ambos géneros, ya que no es un símbolo lingüístico, no se puede pronunciar y su uso es incorrecto. Tampoco sustituir con “e” u otra letra la que corresponda al género, ya que resulta en palabras inexistentes.

Respecto al lenguaje sexista.

El lenguaje es sexista cuando se establece directa o implícitamente que un sexo es mejor que otro. La situación más común es que se desvalore a las mujeres, aunque también puede darse en el sentido contrario.

Se usa lenguaje sexista cuando las propias mujeres usan el masculino para referirse a ellas mismas, cuando se usa el término “señorita” que hace referencia a un aspecto privado de las mujeres, cuando no se da trato igual en nombre y apellido o cuando se usa el femenino para actividades que se consideran exclusivas de las mujeres por ejemplo “Día de la secretaria”

Respecto a grupos étnicos

El lenguaje puede incluir o ampliar la brecha entre los grupos originarios de una zona geográfica y el resto de la población.

La discriminación se detecta cuando no existen documentos o contenidos en su lengua, o las instituciones públicas no cuentan con personal que conozca su lenguaje para atenderlos o defenderlos. También cuando se usan palabras para denigrar o humillar a dichas comunidades, sin considerar que la sociedad los ha obligado a ser bilingües al hablar su lengua materna y el español, para sobrevivir en el mundo moderno.

Respecto a personas con discapacidad

Es muy común detectar discriminación por motivo de alguna discapacidad, lo que deriva a extender el concepto de discapacidad a no solamente una condición médica limitante de las personas, sino también a la convivencia con actitudes negativas y a una falsa idea de “normalidad” de la que son excluidos por etiquetarlos como “anormales”.

Para utilizar un lenguaje incluyente en esta categoría, evitar considerar a las personas con discapacidad como “especiales” ya que de este modo se están segregando del resto de la población, victimizarlos o utilizar diminutivos enmascarando la discriminación con aparentes sentimientos de compasión o simpatía.

Lenguaje Visual

Especialmente en esta era en que la comunicación digital se ve enormemente facilitada por las tecnologías de información, los medios de comunicación, productos audiovisuales entre otros, los elementos multimedia y en particular los de índole visual son de muy fácil incorporación en todos los medios, es por ello que en las imágenes que muestren personas se debe cuidar: incluir mujeres y hombres de forma equilibrada en tamaño y número, mostrar personas de diversas edades, color de piel, incluir a personas con discapacidad, jóvenes, ancianos. Procurar ser incluyente en todos los aspectos mencionados anteriormente, tanto en el lenguaje como en las imágenes

Evitar imágenes estereotipadas, por ejemplo, una mujer haciendo el aseo mientras un hombre descansa viendo el periódico, o una persona de color vestido de obrero y una de raza blanca vestido de ejecutivo dando ordenes.

Presentación del documento

La forma en que se presenta la información es tan importante como el contenido, con un diseño dinámico se aumentan las posibilidades de que el texto genere interés y la comprensión.

Las mejores prácticas a nivel mundial marcan que contar con un encabezado adecuado permitirá al ciudadano entender instantáneamente el contenido de ese documento o página web. Usar encabezados que describan la intención será un gran porcentaje del éxito en la comunicación.

Dividir en secciones por tema o fase de un proceso, cada una con su subtítulo organiza mentalmente la información y facilita su lectura, se puede apoyar en tamaños de letra y colores para identificar cada uno de ellos, sin llegar al abuso para que el documento no parezca un arcoíris que pueda abrumar al lector y de una apariencia de desorden y arrogancia.

También se puede reforzar el contenido con elementos visuales como gráficas, mapas, listas, diagramas, fotografías y da un descanso en la lectura.

El uso de mayúsculas en el lenguaje escrito, sobre todo en medios digitales se considera como gritar y convierte cualquier lectura en mucho más densa y pesada para el ojo humano.

RECOMENDACIONES PARA EL PORTAL IIEG

- Los contenidos producidos para el Portal del IIEG deben observar todos los lineamientos anteriormente expuestos, particularmente el de lenguaje visual que se abordó en el apartado de lenguaje incluyente.
- También se deben considerar el uso de etiquetas clave marcadas en el Plan SEO para garantizar la encontrabilidad de los contenidos en Internet. Los nombres de las páginas deben ser descriptivas y no con números
- Garantizar el uso impecable de gramática, semántica y reglas ortográficas en general.
- La información generada por el Instituto puede ser altamente técnica, revisar que estén dirigidos a lectores humanos con nivel de educación desconocido. El objetivo es que el contenido se entienda a la primera
- Aplicar técnicas de lenguaje ciudadano también a mapas
- Utilizar las mismas reglas de etiqueta que se usan en la vida real, cuando se esté comunicando algo en el Portal, evitando los tecnicismos y solemnidad excesiva.
- Identificar y reescribir los textos que existen en mayúsculas ya que se considera como gritar y, además, dificulta la lectura.
- Indicar en las publicaciones el tiempo estimado de lectura para que las personas puedan decidir si es un buen momento para abordar esa actividad. De esa manera se respeta el tiempo de las otras.
- En todos los contenidos tener herramientas de retroalimentación en la forma de ¿Te sirvió esta información? O Déjanos tus comentarios.

REFERENCIAS

Manual de lenguaje claro de la Secretaría de la Función Pública

<https://funcionpublica.gob.mx/web/doctos/temas/programas/ManualLenguajeClaro.pdf>

Manual para el uso de lenguaje claro e incluyente del Instituto Nacional Electoral

<https://igualdad.ine.mx/wp-content/uploads/2017/10/MANUAL-PARA-EL-USO-DE-LENGUAJE-CIUDADANO-E-INCLUYENTE-PARA-EL-INE.pdf>

Red de lenguaje claro de Argentina

<http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/>

Clarity International

<https://clarity-international.net/>