

GESTION COMUNICACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACION	Código: M-05-GC-11
	Versión:02
	Fecha: 30/08/2021

MANUAL DE LENGUAJE CLARO

# MANUAL DE LENGUAJE CLARO



POPAYÁN 2021

## MANUAL DE LENGUAJE CLARO

Lenguaje Ciudadano es la expresión simple, clara y directa de la información que los lectores (servidores públicos y ciudadanos) necesitan conocer.

Movilidad Futura SAS, orienta a los ciudadanos mediante una guía de Lenguaje claro, llano, fácil y sencillo, Un estilo de escritura simple que permite a los ciudadanos entender con facilidad lo escrito.

Lo importante es

Comunicar a los ciudadanos para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información mostrar una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas. De esta manera, desde Movilidad Futura SAS, puede identificar el contenido que el ciudadano necesita., seleccionar el tono y el lenguaje adecuados, orientar al ciudadano a completar un trámite o servicio.

### LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ESCRITA.

El destinatario de los mensajes en Movilidad Futura SAS, en su mayoría es el ciudadano. Por esa razón se impone la comunicación eficaz, es decir, se debe tener en cuenta algunas cualidades en el proceso para escribir lo que se va a informar.

El Lenguaje Ciudadano permite seguir un proceso de pensamiento y escritura necesario para producir una comunicación escrita sencilla y eficaz. El proceso para escribir tiene tres actividades relacionadas entre sí, tanto que en la práctica es difícil separarlas.

#### 1. PLANEAR

“Hablar o escribir sin pensar, es como disparar sin tener un objetivo en la mira”  
Para transmitir algún mensaje escrito, sin importar su tamaño, debe hacerse de manera planeada. Si se omite esta parte del proceso, lo más seguro es que el mensaje que se busca transmitir se distorsione y no se obtenga la respuesta esperada.

Planear un documento consiste en:

- definir el propósito del documento.
- analizar al lector.
- generar las ideas a tratar.
- ordenar estas ideas.

## 2. ESCRIBIR UN DOCUMENTO

Consiste en:

- obtener la información que se necesita para llenar la estructura diseñada en la planeación.
- escribir el contenido de cada sección de la estructura o plan de escritura
- No tratar de escribir perfectamente a la primera. Concentrarse primero en plasmar las ideas en la página, y luego trabajar en mejorar la claridad y la precisión.
- Buscar modelos de documentos semejantes al que se escribe para asegurarse de que se incluya los elementos adecuados.
- Leer con frecuencia lo que se haya escrito, esto ayudará a precisar las ideas y a encadenarlas mejor.
- Dejar descansar el documento, al retomarlo descubrirá impresionantes oportunidades de mejora.
- Aplicar sugerencias de estilo.

## 3. REVISAR EL DOCUMENTO

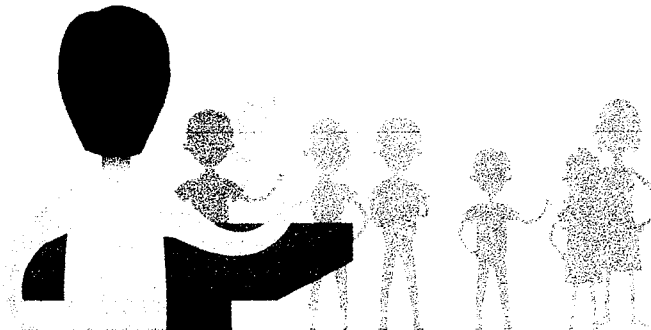
Un texto bien escrito es el resultado de una revisión cuidadosa.

- Leer con cuidado el texto que llevas escrito.
- Depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios)
- Organizar las ideas.
- Mejorar la presentación.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Corregir la ortografía.
- Eliminar errores

- Revisa varias veces, tantas como sea necesario para que se sienta conforme con lo que se escribe.
- Tratar de que otras personas revisen el texto: Será más fácil identificar los errores y las ideas que sean confusas.
- Dedicar a la revisión el tiempo necesario, según la importancia del documento y el tiempo disponible

## LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

En Movilidad Futura SAS, para enfocar la comunicación hacia el ciudadano se aplican los siguientes aspectos.



### 1. Conocer el componente social al que pertenece el ciudadano.

- ¿Quién es? • ¿Qué tiene que hacer? • ¿Qué sabe y qué no? (antecedentes, contexto, términos especializados) • ¿Qué sentimientos (interés, miedo, frustración) puede causarle el mensaje o el tono de la comunicación? • ¿Qué preguntas necesita contestarse? Piensa sobre estas preguntas antes de empezar a escribir y regresa a ellas constantemente durante la exposición.

Los diferentes procesos de Movilidad Futura SAS y los ciudadanos son una interacción comunicativa, en los que se busca tanto la satisfacción de necesidades, como la garantía de derechos y el cumplimiento de deberes. Cada encuentro comunitario contiene:

2. Naturalidad, ser uno mismo: No sobreactuar
3. Honestidad, sinceridad: No engañar ni exagerar
4. Interés, motivación: Mostrar motivación por el tema e interés por los destinatarios.
5. Responder a los intereses y a las expectativas del grupo al que se está atendiendo.
6. Seguridad, asertividad: Afirmar con convicción.
7. Expresar las opiniones sin agredir ni ofender.
8. Evitar las excusas y las disculpas.
9. Credibilidad: Confiar en sí mismo y en el mensaje que se está transmitiendo.
10. Respeto hacia las personas: No acusar ni desacreditar a nadie.
11. Ser breve: no cansar al oyente y respetar su tiempo.
12. Claridad: Comunicar directamente, usar un lenguaje claro. Evitar la complejidad, las divagaciones y las generalizaciones.
13. Emotividad: Sintonizar con los sentimientos del grupo y del momento. Mostrar sentimientos Positivos, hablar de sentimientos y llegar a los sentimientos de los demás.

## CÓMO LEEN LOS CIUDADANOS

Casi siempre, los ciudadanos leen documentos para

- obtener algo que necesitamos
- cumplir con una obligación
- recibir información necesaria para tomar decisiones.

El ciudadano busca una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

- ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo y dónde?

Los ciudadanos Leen para encontrar esas respuestas y entenderlas. No quieren detalles que contesten a preguntas que nadie ha planteado. Necesitan del contexto para entender la información, pero no quieren explicaciones que ya conocen. Prefieren leer palabras y oraciones que puedan entender, que parezcan naturales y familiares.

#### 4. Facilitar la comprensión

Para que un texto sea legible, fácil de entender, no basta con que las letras se distingan con claridad. Eso no es suficiente.

Para que un texto sea fácil de comprender tiene que estar organizado de una manera clara, sencilla y precisa. Aquí entra en juego la síntesis.

Si vas al grano, si quitas lo superfluo el lector encontrará lo que busca con facilidad, en cuestión de segundos.

#### 5. Aporta credibilidad

La página web tiene que ser creíble. Y para eso lo mejor es decir la verdad.

Utilizar los testimonios, las opiniones y las recomendaciones de los ciudadanos satisfechos. La gente está más dispuesta a si se les ofrecen pruebas de que otros han conocido.

No utilizar las exageraciones porque los usuarios detestan los mensajes exagerados y quieren hechos concretos. Exagerar hace perder credibilidad en el mensaje que se quiere transmitir.

#### 6. Utiliza palabras precisas.

Si el objetivo es informar, una de las mejores herramientas para aportar credibilidad es incluir información extra a través de hipertextos. Porque el lector podrá ir directamente a las fuentes y contrastar que lo que dices es verdad.

#### 7. Revisa

- Una vez que se ha terminado de escribir el texto es hora de comprobar que los mensajes son creíbles y se entienden.

¿Cómo hacerlo?

- Imprimirlo, porque en la pantalla no se detectan los errores tan fácilmente.
- Déjalo reposar unas horas. Mejor, si es un día.
- Repásalo las veces que haga falta.

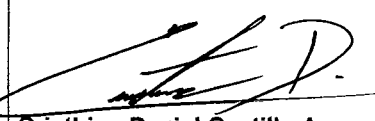

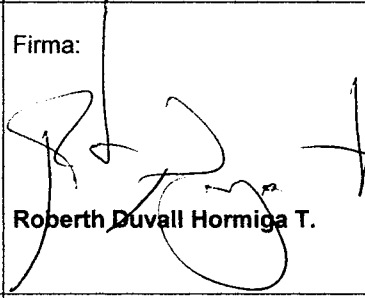
- Leerlo en voz alta y escuchar cómo suena. Si le cuesta leerlo, es que algo no está bien.
- Pásaselo a alguien que no conozca el tema. Esta persona le ayudará a detectar si algo no queda claro.

Simplificar las palabras se puede decir lo mismo con otras más cortas.

Sustituir los términos técnicos y complicados por otros más sencillos.

Utilizar títulos y subtítulos y procura que el encabezado de la página explique de manera clara el contenido.

Quitar todo lo que no es imprescindible.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Firma  <b>Cristhian Daniel Castillo A.</b>	Firma:  <b>Jairo Ernesto Duque</b>	Firma:  <b>Roberth Duvall Hormiga T.</b>
<b>Contratista de Apoyo Comunicaciones</b>	<b>Líder Proceso Planeación.</b>	<b>Cargo: Gerente</b>

Revisó: Pablo Bermúdez – Contratista apoyo Planeación