

# Protocolo de lenguaje claro



2 0 2 1

# Protocolo de lenguaje claro

Primera edición - 2021

**Instituto Nacional de Vías - INVIAS**

© Todos los derechos reservados

**Juan Esteban Gil Chavarria**

Director General

**Diseño:** Grupo Comunicaciones

# 1. Introducción

La comunicación activa y asertiva entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el motor que propende por el aumento de la confianza en la administración pública; por lo tanto, esa comunicación debe estar en un lenguaje claro que permita generar una articulación en doble vía que garantice el cumplimiento de los deberes del Estado y los derechos que tiene la ciudadanía.

El Instituto Nacional de Vías (INVÍAS) entiende la integración de servicios como una respuesta a la necesidad de acercamiento de la administración pública a la ciudadanía. Así, la accesibilidad a todos los medios de atención se debe realizar a través de la implementación progresiva de directrices para que las respuestas y comunicaciones se den en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos.

## 2. Objetivo

Establecer las pautas que deben poner en práctica los colaboradores del INVÍAS para lograr una comunicación en lenguaje claro con los usuarios externos e internos a través de los diferentes canales de atención.

## 3. Alcance

Está dirigido a todos los colaboradores del INVÍAS que, de manera constante o eventual, se comunican con los usuarios internos o externos en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales.

## 4. Concepto

El lenguaje claro es la “forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes” (Cano et al, 2018, p. 10).

## 5. Fundamento legal

El Estado colombiano propende por el cumplimiento, protección y satisfacción de los derechos de los ciudadanos. Para ello ha establecido un marco normativo en el que expone sus metas y cómo alcanzarlas donde encontramos el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (DNP, 2014), el Conpes 3654 de 2010, en el que se describe la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos (Función Pública, s. f.), y el Conpes 3785 de 2013 (DNP, 2013), que busca que las plataformas tecnológicas tengan una interfaz amable, sencilla y clara con la ciudadanía.

## 6. Escribir en lenguaje claro

El esquema general para la traducción de documentos escritos en lenguaje técnico a un lenguaje comprensible para un público general establece las siguientes recomendaciones:

- Redactar de manera clara y simple.
- Responder con la idea central o la decisión tomada seguida de los argumentos que la sustentan.
- Disminuir formalismos que resulten innecesarios para la comprensión de las ideas.
- Estructurar el texto en párrafos cortos, limitando en lo posible el uso de abreviaturas.
- Utilizar parámetros para la verificación de la correcta traducción a lenguaje claro del documento (ver tabla 2).
- Escribir la idea más importante en el primer o segundo párrafo del documento.
- Usar palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado (Alcaldía de Bogotá, 2019).

### Expresarse de manera oral en lenguaje claro

- Enfocarse en la conversación con el ciudadano y hacerle saber que tiene toda su atención, mostrando empatía con su situación a través de la voz y asintiendo con la cabeza.
- Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita”, “mamita”, “abuelita”, “hijita”, “papito”, “muñeca”, “princesa”, etc.

- Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Al finalizar la conversación, hacer un resumen de lo expresado para verificar si la información suministrada fue entendida (Alcaldía de Bogotá, 2019).

En la tabla 1 se presentan distintos tecnicismos que pueden ser traducidos mediante la información que contiene el glosario publicado en la página web del INVÍAS (2018) y que explica términos altamente complejos para la ciudadanía.

**Tabla 1. Ejemplos de tecnicismos y respectivas traducciones**

Tecnico	Traducción
Pendiente transversal del terreno	Inclinaciones naturales del terreno, medidas en el sentido transversal del eje de la vía
Peralte	Inclinación de una carretera en los tramos y curvas para contrarrestar el efecto de la fuerza centrífuga que actúa sobre un vehículo en movimiento
Gálibo	Altura existente entre el fondo de viga y el fondo cruce sobre ríos o esteras
Sobreechancho	Aumento en la sección transversal de una calzada en las curvas, con la finalidad de mantener la distancia lateral entre los vehículos en movimiento
Subrasante	Superficie especialmente acondicionada sobre la cual se apoya la estructura del pavimento
Cuneta	Zanjas, revestidas o no, construidas paralelamente a las bermas, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de la carretera
Bombeo	Pendiente transversal en las entretangencias horizontales de la vía que tiene por objeto facilitar el escurrimiento superficial del agua

## 7. Ejemplo de traducción de un documento a lenguaje claro

A continuación, se presenta un ejemplo de un documento que ha sido traducido a lenguaje claro, primero se presenta el documento original y, posteriormente, el traducido:

### Documento original

COSAXXX EPS S. A. es una empresa autónoma e independiente, comercial del tipo de las anónimas, constituida mediante escritura pública 753 del 22 de marzo de 2007, otorgada en la Notaría 30 de Bogotá, D. C. e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá. Está autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 371 del 3 de abril de 2008, que la habilita como empresa promotora de salud del régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Presentamos a usted excusas por las incomodidades generadas y le informamos que su inquietud es importante para nosotros, pues de esta manera podemos mejorar la atención a los afiliados a nuestra entidad. 3. XXXXXXXX EPS S. A., en cabeza de la Coordinación de Servicios Hospitalarios, ha iniciado los procedimientos que corresponden a la revisión y análisis de su caso.

Con el objeto de identificar situaciones que requieran implementar medidas correctivas o planes de mejoramiento necesarios para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud ofrecidos, en su caso trabajando con el área de Referencia y Contrarreferencia para que no se vuelvan a presentar estos inconvenientes. 4. Es importante mencionar que el señor XXXXX XXXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento en este momento en la IPS Clínica El XXXXX.

### Documento traducido (más simple)

Estimado usuario: COSAXXX EPS S. A., después de revisar su caso, le informa que se ha determinado que el señor XXX XXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento que recibe en este momento en la IPS Clínica El XXXXX.

## 8. Tabla de verificación de documentos traducidos a lenguaje claro

Finalmente, se deja a su disposición una tabla de verificación (tabla 2) (DNP, 2015, p. 47), cuyo propósito es brindar una herramienta de soporte para que los colaboradores puedan comprobar si la traducción de un documento ha cumplido satisfactoriamente con los parámetros para ser considerado como lenguaje claro.

**Tabla 2. Parámetros de verificación**

Verificación	Sí	No	No aplica
<b>Propósito</b>			
¿El propósito del documento es claro y preciso?			
¿El documento cumple con su propósito?			
<b>Contenido</b>			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
<b>Organización</b>			
¿La organización del documento es la más adecuada?			
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
<b>Estilo</b>			
¿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 y sencilla?			
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
<b>Palabras</b>			
¿El documento contiene las palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

## 9. Control de cambios

Versión	Fecha de modificación	Descripción
1	Agosto 2020	Se elabora nuevo Protocolo, teniendo en cuenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado en el INVÍAS,  Creación del Proceso de Servicio al Ciudadano ASERCIU.

## Bibliografía

Alcaldía de Bogotá. (2019). Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital. <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/lineamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

Cano, L., Millán, C., Perafán, B., López, S., Arenas, G. (octubre, 2018). Metodologías innovadoras de Lenguaje Claro: hacia un aumento de la eficiencia administrativa y la participación ciudadana. Panel en el Primer Seminario Internacional de Lenguaje Claro. Red de Lenguaje Claro Colombia, Departamento Nacional de Planeación, Bogotá, D. C. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Panel%20Seminario%20Lenguaje%20Claro.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2013). Conpes 3785. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano. [https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013\\_12\\_09\\_CONPES\\_3785.pdf](https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013_12_09_CONPES_3785.pdf)

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2014, octubre 9). Qué es el PNSC. Portal Web DNP. <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Función Pública. (s. f.). Documento CONPES 3650 Departamento Administrativo de la Función Pública. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83124>

Instituto Nacional de Vías (INVÍAS). (2018, enero 25). Glosario. Invías.

<https://www.invias.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/glosario/130-glosario-manual-diseno-geometrico-carreteras>



**Instituto Nacional de Vías - INVÍAS**

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (051)377 0600

Línea gratuita : 018000117844

[www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co)