



Lenguaje  
**Ciudadano**



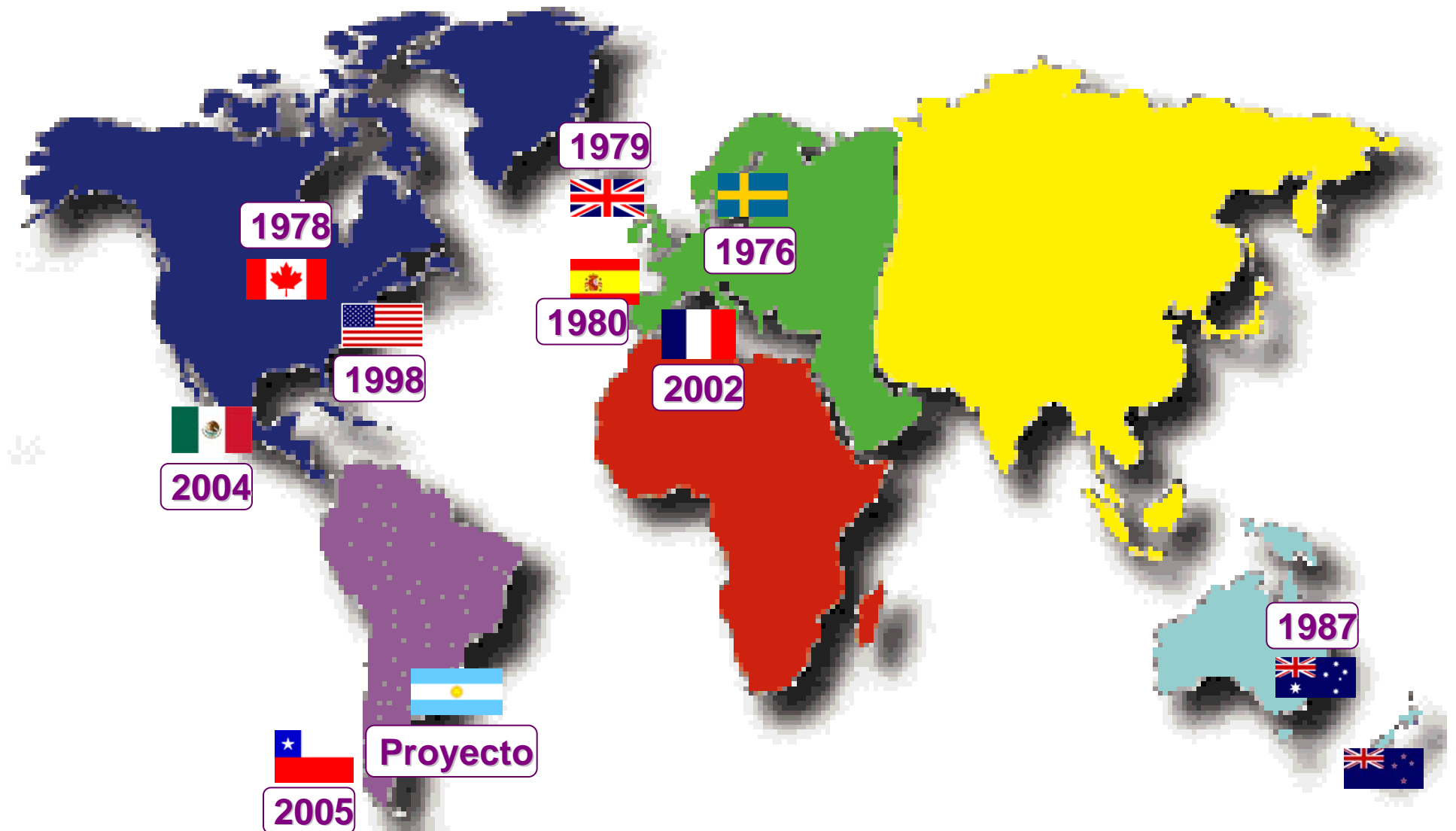
Está usted ingresando a  
una zona de baja  
prevalencia

Por favor, declare cualquier  
producto animal o vegetal  
a su llegada.

Aguascalientes busca ser un  
estado sin  
plagas y epidemias.

¡Ayúdenos a conservarlo así!

# ¿Dónde surge el Lenguaje Ciudadano?



◆ 14 países usan Lenguaje Ciudadano



## Departamento de Asuntos para Veteranos.

Reescribió en Lenguaje Ciudadano una carta que explicaba qué documentos debían enviar los veteranos para recibir su pensión.

### ◆ Antes

**750** cartas vs. **1,128** llamadas

**44%** piensan que la carta es difícil de entender

Los veteranos tardan **8** minutos en leer

### ◆ Después

**710** cartas vs. **192** llamadas

**0%** piensan que la carta es difícil de entender

Los veteranos tardan **2** minutos en leer

**Ahorros**  
**\$40,000 USD**



## Secretaría de Marina

### ◆ Acción

En un estudio sobre la comprensión de un Memorandum, se midió el **tiempo de lectura, el salario por hora y el número de documentos** que un oficial lee por año

### ◆ Resultado

Se estimaron ahorros de casi **35 mdd** al año si los oficiales leyeran memorandums escritos en lenguaje ciudadano

¡Si todos los documentos que lee el personal (no sólo oficiales) fueran escritos en Lenguaje Ciudadano se estimaron ahorros de entre **250 y 350 mdd** al año!

# ¿Por qué necesitamos un Lenguaje Ciudadano en México?

- ✘ Si los ciudadanos no entienden a su gobierno
  - ✘ no pueden ejercer sus derechos y,
  - ✘ tampoco pueden cumplir con sus obligaciones
- ✘ Los ciudadanos necesitamos expertos para interactuar con el gobierno
- ✘ Los servidores públicos requieren facilitadores de acción que reduzcan el reproceso, los errores y la ambigüedad.

## ¿Cuáles son sus objetivos?

- ◆ Incrementar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y
- ◆ Fomentar su integración y participación



Una forma de comunicación:

- ◆ Clara, directa y sencilla
- ◆ Orientada hacia el ciudadano-objetivo y
- ◆ Centrada en el propósito

No es:

- Gramática, “ni anti-gramática”
- Definición absoluta de qué es correcto

## Ejemplo: antes

Ante la **evidente necesidad** de otorgar a la ciudadanía la atención con la calidad que ésta solicita y **con la finalidad de** crear un **Gobierno de Calidad** que brinde trámites y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía, **el Gobierno Federal** **está enfocando sus esfuerzos en fomentar** programas que permitan transparentar e incrementar la calidad en los trámites y servicios de alto impacto ciudadano, a partir de **la implantación de acciones de mejora derivadas de la opinión ciudadana.**

Lo más importante  
al final

81 palabras por  
oración

## Ejemplo: Después

El Gobierno Federal realiza acciones de mejora, derivadas de la opinión pública, para incrementar la calidad en los trámites y servicios más utilizados por los ciudadanos.

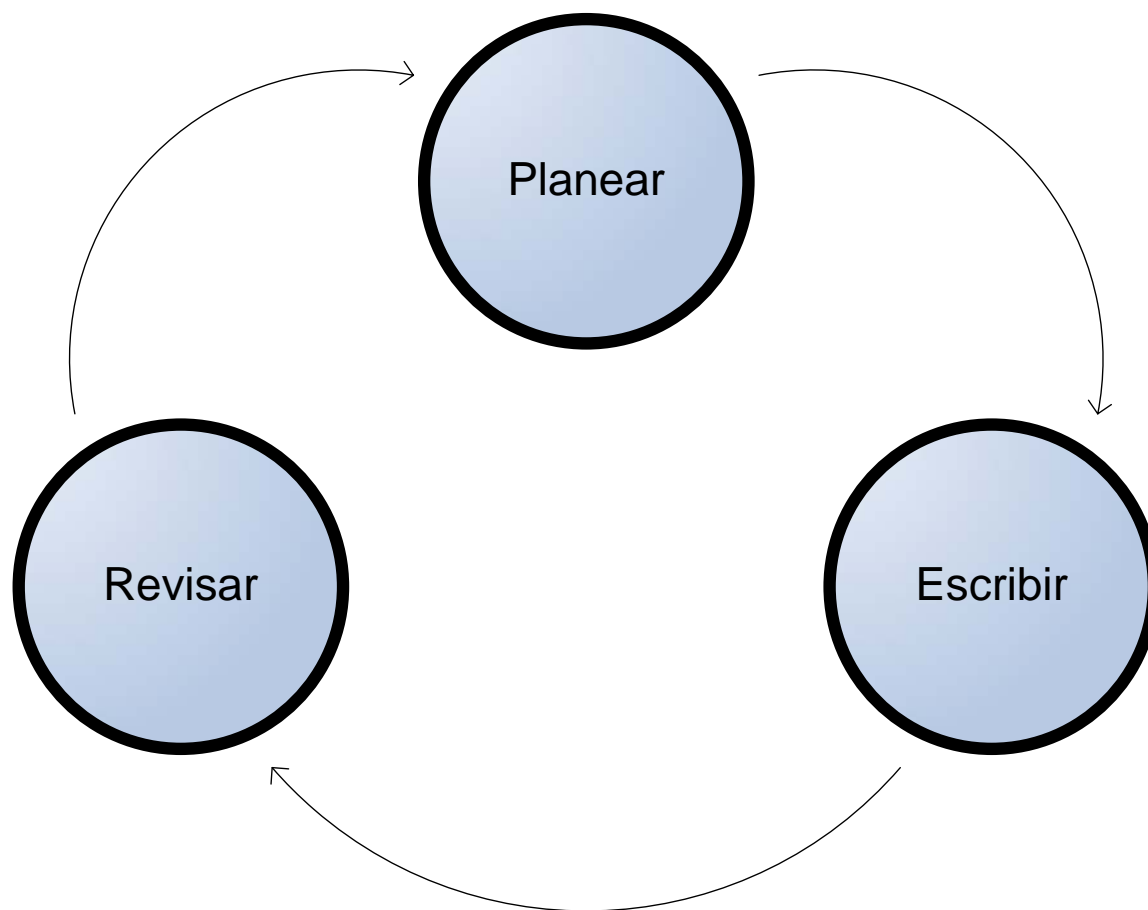
# ¿Qué incluye?



## Enfoque en el ciudadano-objetivo

- ◆ ¿Quiénes son?
- ◆ ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema y el contexto?
- ◆ ¿Qué tienen que hacer con la información?
- ◆ ¿Qué sienten al respecto?

# Proceso



“No tenemos tiempo para pensar pero sí para revisar”

# Estilo

## Para simplificar

- Usar palabras simples
- Usar verbos para describir la acción
- Usar palabras precisas
- Eliminar palabras innecesarias
- Usar oraciones cortas
- Simplificar la estructura de las oraciones

## Para acercarse al lector

- Usar el tono y el lenguaje adecuados
- Usar un estilo personal
- Incluir lo necesario y sólo lo necesario
- Usar palabras positivas

## Para mostrar la estructura

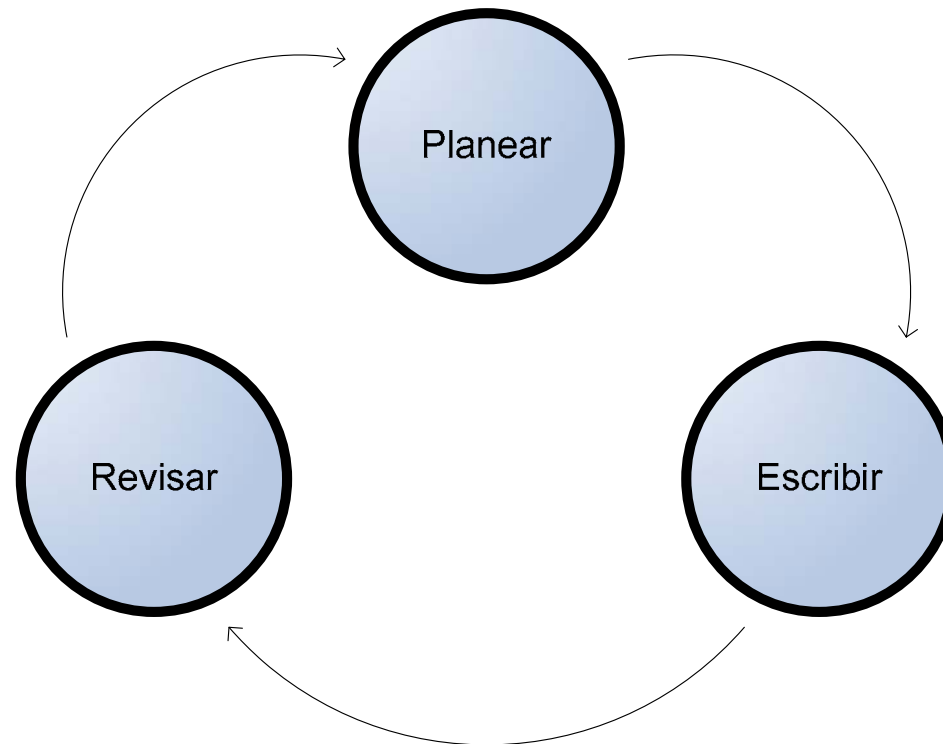
- Usar encabezados
- Usar índices y tablas de contenido
- Presentar al inicio y resumir al final
- Usar listas, cuadros y diagramas
- Usar marcadores textuales

# Proceso para escribir

◇ Ejecute

◇ Regrese

◇ Dimensione





# ¿Cómo empezar a planear?

## 1. Propósito claro

¿Qué quiero?

## 2. Lector Objetivo

¿Quién es mi lector?

### 3. ¿Cómo ordeno mis ideas?

¿Qué quiero que haga el lector?

¿Qué necesita saber para hacerlo?



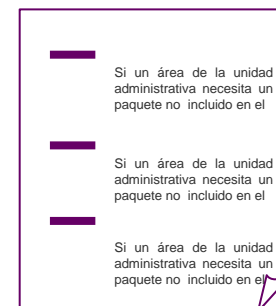
Preguntas  
del lector

¿Qué secciones las contestan?

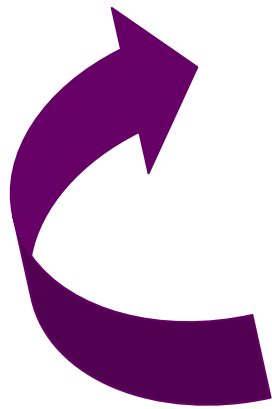


Secciones

Sugerencias de estilo



# Cambio Cultural



# Cambio de paradigmas



**Por último:**

**Dejemos de escribir para nuestros  
jefes y...**

**¡Recordemos que nuestro trabajo  
es servir a nuestros verdaderos  
jefes!**

Para mayores informes:  
[alejandracontrerasdavalos@yahoo.com](mailto:alejandracontrerasdavalos@yahoo.com)

Consulte el portal:

[www.lenguajeciudadano.gob.mx](http://www.lenguajeciudadano.gob.mx)

o escriba a:

[lenguajeciudadano@funcionpublica.gob.mx](mailto:lenguajeciudadano@funcionpublica.gob.mx)