

Ruta para la implementación del laboratorio de simplicidad en la subdirección de transporte del AMC

La puesta en marcha de laboratorios de simplicidad implica un ejercicio de co-creación entre grupos de interés y organización. El conocimiento que se tiene y la caracterización de sus grupos permite a las entidades identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias lo que se refleja en una mejor relación ciudadano - Estado.

Es por ello por lo que con el prototipado de piezas comunicativas lleva a una construcción conjunta donde se llevan a cabo pruebas de comprensión y entendimiento con los ciudadanos que den como resultado final documentos legibles, entendibles y escritos en lenguaje sencillo y claro.

Para efectos del diseño de la ruta en el AMC se tendrá como fundamento lineamientos del DNP y algunos referentes internacionales.

- Políticas
- Planes
- Circulares
- Trámites
- Guías
- Lineamientos
- Resoluciones
- Comunicación es oficial es internas y externas



- Ahorros de tiempo
- Claridad en la comunicación
- Cumplimiento de derecho a la información
- Incremento de la confianza
- Reducción errores y aclaraciones innecesarias

- 1. Identificar
- 2. Definir el propósito
- 3. Estructurar y diseñar
- 4. Escribir
- 5. Revisar
- 6. Evaluar
- 7. Ajustar
- 8. Publicar

Fuente. Los autores

Identificar

1

Elegir el documento que se desea traducir a lenguaje claro, ya sea una política, plan, circular, trámite, guía, lineamiento, resolución, comunicación u otros.

Definir el propósito

2

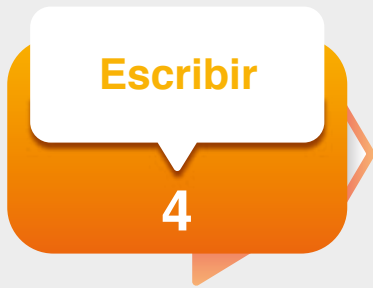
Uno de los factores a tener en cuenta al momento de realizar comunicaciones en lenguaje claro es el reconocimiento del público al que está dirigida y el uso o los beneficios que obtendrá de la misma.

Es por esto que la definición del propósito debe apuntar a la descripción del objetivo de la comunicación y a relacionar los pasos precisos que deberá seguir el usuario de la información para la radicación de una PQRS, para culminar un trámite, para acceder a un servicio o para comprender un documento informativo.

Estructurar y diseñar

3

Organizar los documentos de tal forma que tengan una secuencia lógica donde se resalte la información más relevante o de mayor interés para el usuario, utilizando ayudas visuales que faciliten la lectura del texto, como diagramas, mapas conceptuales, imágenes, tablas entre otras.



Se requiere plasmar la información estructurada con antelación, plasmando las ideas teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Estilo:** escriba en un estilo formal pero conversacional.
- **Elección de palabras:** use palabras más simples que transmitan mejor su significado, utilizar términos habituales teniendo en cuenta que el uso de formas y palabras rebuscadas, complican y desalientan la lectura, adicionalmente se debe tener presente utilizar lenguaje inclusivo y no discriminatorio.

Tabla 5. Ejemplo de palabras complejas y opción para sustituirla por una simple

Palabras complejas	Palabras simples
Adecuado	Bueno
Burocrático	Administrativo
Clarificar	Aclarar
Complejidad	Dificultad
Denominación	Nombre
Dilación	Demora
Dilucidar	Explicar
Efectuar	Hacer
Eludir	Evitar
Empero	Sin embargo
Genuino	Auténtico
Intencionalidad	Intención
Jerga	Lenguaje
Noción	Idea
Obsoleto	Antiguo
Óptimo	Mejor
Premisa	Supuesto
Problemática	Problema
Remanente	Sobrante
Segregar	Separar

Fuente. Elaboración propia basado en DNP, 2015; Guías Lenguaje Claro diversas entidades públicas.

- **Oraciones:** use oraciones cortas preferiblemente de no más de 30 palabras, describa una idea por oración con conceptos que faciliten la comprensión y con un uso adecuado de los signos de puntuación y las reglas gramaticales.
- **Un tema por párrafo:** cada párrafo debe desarrollar sólo un tema para transmitir el mensaje de manera directa y clara.
- **Trato personal:** para generar cercanía con el lector se utilizan pronombres personales porque involucra al lector, es más fácil entender a quién está dirigida la información.



Realizar una lectura crítica del documento traducido a lenguaje claro para garantizar que sea útil para los usuarios, si es posible la revisión también debe ser realizada por una persona que no haya estado involucrada en la elaboración, así se podrá identificar error no percibidos por quien lo elaboró.

El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos y desde nuestro punto de vista nos parece importante tenerlos en cuenta:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

Evaluar

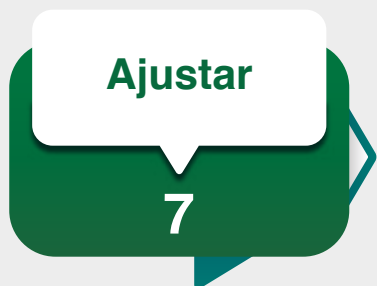
6

Tomar el documento traducido a lenguaje claro y probarlo con un grupo de unos 5 usuarios realice las preguntas de acuerdo a la siguiente tabla, así se contará con la perspectiva del usuario final. Tabla 5. Ejemplo de palabras complejas y opción para sustituirla por una simple

Tabla 6. Lista de verificación para evaluar el documento traducido a lenguaje claro

Verificación	Si	No	No aplica
Propósito			
1. ¿El propósito del documento es claro y preciso?			
2. ¿El documento cumple con su propósito?			
Contenido			
1. ¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
2. ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
3. ¿La información del documento es relevante para el tema tratado?			
4. ¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
5. ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
Organización			
1. ¿La organización del documento es la más adecuada?			
2. ¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
Estilo			
1. ¿El lenguaje es claro y sencillo?			
2. ¿El tono es el adecuado para el lector y el propósito del documento?			
3. ¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
4. ¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
5. ¿La ortografía y la puntuación son correctas?			
Palabras			
1. ¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
2. ¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

Fuente. Guía de lenguaje claro para servidores públicos del DNP, 2015



Realice cambio de acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de evaluación.



Comparta el documento final con los colaboradores de la entidad, realice jornadas de socialización y archívalo en un lugar de acceso público.