

MANUAL DE LENGUAJE CLARO ECUADOR

*Una guía **simple** para escribir y hablar
pensando en las personas*



Red de Lenguaje Claro Ecuador
2023

César Marcel Córdova Valverde
Defensor del Pueblo de Ecuador encargado

Manuel Estuardo Solano Moreno
Secretario General Misional

Edith Ortega Mendoza
**Coordinadora General de Transparencia y
Acceso a la Información Pública**

Jaime Andrés Andrade Albán
**Director Nacional de Promoción y Garantía del
Acceso a la Información Pública**

Gabriela Fernanda Villa
**Directora Nacional de Promoción y Monitoreo a
la Transparencia Activa**

Elaboración
Guido Moncayo Vives

Esta obra se acoge a una
licencia Creative Commons disponible
en

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ec/>

Se autoriza la reproducción total o parcial
de los textos aquí publicados, siempre y
cuando no sean alterados, se asignen los
créditos y no sean utilizados con fines
comerciales.

Forma de citar: Defensoría del Pueblo de
Ecuador. (2023). *Manual de lenguaje
claro Ecuador: Una guía simple para
escribir y hablar pensando en las
personas.*

Primera edición

2023

Defensoría del Pueblo de Ecuador
Av. 12 de Octubre 16-114 y Pasaje
Nicolás Jiménez
Quito, Ecuador.
www.dpe.gob.ec
publicaciones@dpe.gob.ec

¿Qué es el lenguaje claro?

El **lenguaje claro** es un movimiento global que promueve el uso de herramientas, tecnología, procedimientos e iniciativas en general para que las personas **encuentren** lo que buscan, **entiendan** lo que encuentran y puedan **utilizarlo**.

El **lenguaje claro** tiene que ver con **poner primero** al lector/usuario: descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos.

Objetivo

Establecer las pautas que deben poner en práctica las personas servidoras públicas, las personas académicas, representantes de las organizaciones de la sociedad civil y del sector privado para lograr una comunicación en **lenguaje claro y sencillo** con las personas usuarias y destinatarios de la información pública, para así **mejorar la comunicación y relación del Estado con la sociedad**, en un contexto de confianza y en pro del **bienestar colectivo**.

Fundamento legal

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP, 2023) establece en su artículo 31, respecto a la **calidad de la información**, que la información publicada o entregada por los sujetos obligados deberá utilizar un lenguaje e idioma enfocado al público objetivo, de manera que la información sea transmitida de manera **clara y precisa**.

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:

- ✓ Escribe de forma clara y sencilla.
- ✓ Responde con la idea central o la decisión tomada seguida de los argumentos que la sustentan.
- ✓ Disminuye formalismos que sean innecesarios para entender lo esencial.
- ✓ Estructura el texto en párrafos cortos, limitando en lo posible el uso de abreviaturas.
- ✓ Utiliza parámetros para la verificación de la correcta traducción a lenguaje claro del documento (Anexo 1).
- ✓ Escribe la idea más importante en el primer o segundo párrafo del documento.
- ✓ Coloca una idea por párrafo y elabora párrafos breves.
- ✓ Redacta en positivo, evita lo negativo.
- ✓ Elabora e incorpora un resumen en documentos extensos.

- ✓ Usa palabras comunes y de uso habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.
- ✓ Trata de manejar la estructura básica de oración:
(SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO).
- ✓ Si debo necesariamente colocar una palabra difícil o desconocida, explicarla a continuación.
- ✓ No colocar siglas o abreviaturas sin explicarlas.
- ✓ Tratar de evitar tablas, matrices o textos extensos, y priorizar la utilización de imágenes y gráficos que faciliten la comprensión del mensaje.

Expresarse oralmente en lenguaje claro

El lenguaje claro no debe ser aplicado únicamente al lenguaje escrito. Las personas servidoras públicas día a día se relacionan con las personas, y este relacionamiento debe ser claro y sencillo. A continuación, algunas recomendaciones:

- ✓ Al momento de conversar con la persona usuaria, debe enfocarse completamente en ella y que sepa que tienen toda su atención, demostrando su empatía hacia ella mediante 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”, “mija”, “niña”, “señito”, “papito”, “muñeca”, “princesa”, etc.
- ✓ El lenguaje corporal es importante. No escuchar a la persona usuaria cruzado de brazos, mirando para otro lado, conversando con otra

persona, o cualquier otra situación que de a entender que no le importa la persona que tiene al frente ni su situación.

- ✓ Las personas servidoras públicas deben ser capaces de argumentar las posiciones y respuestas que dan a las personas usuarias 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, es importante hacer un resumen de lo expresado para verificar si la información suministrada fue comprendida adecuadamente por la persona usuaria.

Aplicar el lenguaje inclusivo

Para generar un lenguaje inclusivo en el ejercicio de lenguaje claro, le invitamos a tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ No generalice en masculino para referirse a un grupo en el que existen mujeres y hombres, ya que cuando se generaliza en masculino se invisibiliza a las mujeres. Por ejemplo, en vez de decir **“los servidores públicos”**, diga **“las personas servidoras públicas”**; en vez de decir **“los médicos”**, diga **“las personas que ejercen la medicina”**.
- ✓ Todos los cargos, profesiones y títulos se escriben en femenino cuando los desempeñan mujeres y en masculino cuando los desempeñan hombres.
- ✓ Por costumbre o desconocimiento podemos usar términos ofensivos para referirnos a las personas por eso es importante mirar las formas de expresarnos.
- ✓ Al seleccionar imágenes debemos procurar representar a hombres, mujeres, personas con discapacidad y de pueblos y nacionalidades en roles innovadores que no sean tradicionalmente asociados a uno u otra condición, es decir, que no reproduzcan estereotipos o roles de género.

- ✓ Cuando nos estemos refiriendo a personas con algún tipo de discapacidad hay que tener cuidado en el lenguaje que se utiliza de manera que se hable con respeto.
- ✓ El lenguaje inclusivo debe aplicarse en la redacción y difusión de documentos oficiales (leyes, acuerdos, decretos, resoluciones, ordenanzas, conceptos, oficios, respuestas a solicitudes de acceso a información pública, trámites, procesos administrativos, entre otros) y en otras publicaciones como periódicos, folletos, afiches, pancartas, páginas web, blogs, campañas.

Algunos ejemplos

Oraciones cortas	
Evita esto	Procura esto
Por medio de la presente, me permito informar que deberá presentar una solicitud, con el objeto de que durante la realización del proceso de capacitación se cuente con el apoyo necesario por parte de las autoridades.	Se informa que debe presentar una solicitud para contar con el apoyo de las autoridades durante el proceso de capacitación.
Oraciones simples	
Evita esto	Procura esto
Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes.	El comité se reunirá cada mes para medir los avances.
El formulario deberá ser remitido siguiendo las indicaciones a continuación:	Remita el formulario de acuerdo a las siguientes indicaciones:
Palabras en positivo	
Evita esto	Procura esto
No se aceptan solicitudes sin la información completa.	Solo aceptamos solicitudes con la información completa.

Anexo 1. Clarificador del lenguaje: Evalúa si tu documento está en lenguaje claro

En este espacio se comparte una tabla de verificación para que sea una herramienta que ayude a evaluar si la conversión de su texto a un lenguaje claro ha sido satisfactoria, en relación con los parámetros propuestos.

Verificación	Sí	No
Propósito		
¿El propósito del documento es claro y preciso?		
¿El documento cumple con su propósito?		
Contenido		
¿El documento cubre las necesidades de información de la persona usuaria?		
¿La persona usuaria 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?		
Organización		
¿La organización del documento es la más adecuada?		
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?		
Estilo		
¿El lenguaje es claro y sencillo?		
¿Se utiliza negrita para información relevante?		
De ser posible ¿Utiliza gráficos e imágenes para explicar la información?		
¿El tono es el indicado para la persona usuaria y el propósito del documento?		
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla? S+V+C		
¿Los párrafos tienen entre 2 y 8 líneas?		
¿Las palabras son las necesarias para que la persona usuaria reciba el mensaje?		
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?		
¿El documento es agradable visualmente para la persona usuaria?		
Palabras		
¿El documento contiene las palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?		
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?		