Lenguaje
Claro

SFP

Manual

Créditos

Dirección General de Simplificación Regulatoria

Carlos M. Valdovinos Chávez
Roberto Quintana Manzanilla
Martha Monobe Hernández
Alberto Antonio Mares Chalela
Francisco Maldonado Venegas
Omar Maldonado Ríos
Salomé Flores Sierra Franzoni
Amanda Pérez Morales
David Ramírez Villanueva
Felipe Pontigo Sánchez
Jaime Enrique Ortiz Campuzano
José Andrés Pérez Ruiz
Marcelo Maynez Eppen
Maribel Cruz Parra

Tercera edición
ISBN 970-653-085-1
Tiraje: 5,000 ejemplares
80 páginas
© 2007

Contacto:
Secretaría de la Función Pública
Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn
Delegación Álvaro Obregón, Código postal 01020
México, D.F.
Tel. 2000 3000 x 4154

Visita la página:
www.lenguajeciudadano.gob.mx

La información contenida en este manual es propiedad de la Secretaría de la Función Pública y fue elaborada por personal de la Dirección General de Simplificación Regulatoria.
Derechos reservados conforme a la ley.

Hecho en México / Printed in Mexico

Directorio de la Secretaría de la Función Pública

Salvador Vega Casillas
Secretario de la Función Pública

Subsecretario de la Función Pública

Rafael Morgan Ríos
Subsecretario de Control y Auditoria de la Gestión Pública

Elizabeth Oswelia Yáñez Robles
Subsecretaria de Atención Ciudadana y Normatividad

Gloria del Carmen Muñoz León
Oficial Mayor

Paulina Guadalupe Grobet Vallarta
Titular de la Unidad de Vinculación para la Transparencia

Benjamín Guillermo Hill Mayoral
Secretario Ejecutivo de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción

ÍNDICE

Presentación **5**

1. Comunicación gubernamental **6**
1.1 Introducción 6
1.2 Antecedentes 7
1.3 Lenguaje Claro y la información gubernamental 9

2. Pensar en el lector **11**

3. ¿Cómo empiezo? **17**
3.1 Planear 19
3.2 Escribir 26
3.3 Revisar 29
Palabras simples 31
Palabras precisas 34
Eliminar palabras innecesarias 36
Cuidado con los verbos 39
Oraciones cortas y claras 41
Párrafos efectivos 44
Tono y lenguaje adecuados 46
Estilo personal 49
Incluir sólo lo necesario 51
Palabras positivas 53
Encabezados 54
Ayudas visuales 56
Conectores 58
3.4 Cuestionario para revisar 60

4. ¿Cómo escribir... **61**
4.1 Oficios? 61
4.2 Contenidos para sitios de Internet gubernamentales? 62
4.3 Información sobre trámites? 71

5. Repaso de gramática **74**
5.1 Signos de puntuación 74
5.2 Uso de mayúsculas 76
5.3 Los acentos 77

Bibliografía **79**

Leer y no entender es como no leer.
Catón

Presentación

Estimadas y estimados colegas servidores públicos:

La nueva administración pública demanda transformaciones: dinámicas y profundas en la manera de gobernar y por ende, en la forma de comunicar y de rendir cuentas a los mexicanos.

Es por eso que desde el inicio de la actual Administración, el Presidente Felipe Calderón ha establecido un claro compromiso por articular un Gobierno que responda con resultados positivos a las demandas de los ciudadanos; un Gobierno que sea un aliado efectivo para toda la sociedad.

Todos los ciudadanos tenemos derecho a recibir del gobierno información clara y objetiva, a fin de hacer efectivos nuestros derechos y cumplir con nuestras obligaciones de mejor manera.

Por su parte, el Gobierno tiene la obligación de proporcionar a los ciudadanos, información clara y entendible que fomente la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora de la gestión. El Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2012, contempla la necesidad de promover mecanismos para que la información pública gubernamental sea cada vez más clara, veraz, oportuna y confiable y así contribuir al fortalecimiento de la democracia.

Corresponde a la Secretaría de la Función Pública impulsar acciones para propiciar la confianza de los ciudadanos en su gobierno y para transformar a las instituciones en organizaciones confiables, amables, honestas, transparentes y cercanas a la sociedad, en un marco de legalidad.

El uso de un Lenguaje Claro y accesible orientado a las necesidades de información de todos los mexicanos, fortalece el entendimiento, la transparencia y la certeza jurídica.

Este manual es una herramienta para facilitar el desempeño de las funciones y atribuciones de los servidores públicos, particularmente para aquellos que tienen la gran responsabilidad de escribir comunicados, regulaciones, oficios, letreros, cartas y requerimientos, formatos e información relacionada con trámites, así como los contenidos de sitios de Internet gubernamentales, en suma, toda aquella pieza de información pública.

Como servidores públicos tenemos el mismo reto que refería el gran poeta y escritor Pablo Neruda, cuando decía "que mientras más escribía, más difícil le era expresar su sentir"; luego entonces una escritura clara y eficaz representa un reto mayor en nuestra labor diaria como servidores de la sociedad.

Deseo que esta aportación sirva a todos para avanzar en ese gran sueño llamado México.

C.P. Salvador Vega Casillas
Secretario de la Función Pública

1.1 Introducción

¿A quiénes les escribimos los servidores públicos?	En nuestras tareas cotidianas escribimos correos electrónicos, oficios, notas informativas, normatividad, manuales y un sinfín de documentos que nos permiten realizar nuestras funciones y responsabilidades. Algunos de nosotros les escribimos a otros servidores públicos solamente y algunos otros escribimos documentos que los ciudadanos deben leer, obedecer o usar para realizar algún trámite.
¿Para qué?	La escritura es el ejercicio de los servidores públicos por excelencia. Sin ella no podríamos comunicar, notificar, plasmar, solicitar, instruir, prevenir, sancionar, corregir, normar…y esta lista podría continuar. Los servidores públicos utilizamos la escritura como la principal herramienta para realizar todos estos propósitos.
¿Qué impacto tienen nuestros escritos?	Rara vez reflexionamos sobre qué pasa con nuestros textos una vez que llegan a sus destinatarios. Podemos imaginar que cuando los servidores públicos o los ciudadanos que leen los documentos que escribimos, los comprenden…pero ¿Qué pasa cuando un documento, un formato o cualquier información oficial no son comprensibles? ¿Nuestro lector se ve obligado a leerlo varias veces hasta descifrar el mensaje? ¿Se verá obligado a llamarnos para explicarle lo que quisimos decir? Cuanto tiempo puede perder un ciudadano o un servidor público tratando de comprender textos complicados, confusos, ambiguos o rebuscados. Lo peor de todo es que muchos textos poco claro, tediosos y confusos llegan a manos de los servidores públicos haciéndolos perder valioso tiempo y otros llegan a manos de los ciudadanos generando su desconfianza, descontento y a veces frustración.
¿Cómo escribimos?	Hay varias maneras de escribir, hay quienes utilizan formatos preestablecidos o documentos ya existentes para tomarlos como base, otros por la naturaleza de sus documentos necesitan ser más creativos o bien utilizan un estilo más "técnico". Cada servidor público tiene su estilo. Sin embargo, en el ámbito de nuestra responsabilidad todos tenemos un compromiso con la transparencia y la eficacia, nuestro estilo de escritura debe corresponder a estos valores.

1.2 Antecedentes

Lenguaje Ciudadano

En octubre de 2004, la Secretaría de la Función Pública comenzó a difundir el concepto de Lenguaje Ciudadano y así **México**, se convierte en el primer país de habla hispana en promover el uso de un lenguaje claro y preciso para transmitir claramente el quehacer gubernamental a la sociedad y facilitar su interacción con las instituciones.

A partir de 2004, se han realizado varias acciones. En 2005, se instituyó la Red de Lenguaje Claro, conformada por un grupo de ciudadanos preocupados por promover la claridad en los escritos del sector público.

En esta Red participan académicos y profesionistas que trabajan en diferentes ámbitos de la comunicación. En 2006, 94 instituciones realizaron un gran esfuerzo para seleccionar documentos relevantes en su operación y reescribirlos de acuerdo a los conceptos de Lenguaje Ciudadano con el propósito de hacerlos más claros y sencillos.

Lenguaje claro

Para transformar este impulso, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece que "la información no tiene un beneficio real si ésta no es comprensible. La información que las dependencias y entidades de la administración pública ponen a disposición de la sociedad tendrá que ser confiable, oportuna, clara y veraz. Estos atributos deberán observarse también en la información que las dependencias y entidades entregan a los ciudadanos y en los documentos de uso oficial empleados entre instituciones de gobierno, con la finalidad de transparentar los procesos a los distintos actores involucrados".

De esta manera, se refrenda el compromiso institucional de trabajar en pro de la claridad en todo texto gubernamental con el propósito de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad en el servicio público.

Experiencias internacionales

El uso de Lenguaje Ciudadano o Lenguaje Claro se promueve en países como Argentina, Australia, Canadá, Chile, España, Estados Unidos, Reino Unido y Suecia, entre otros. Éstos han trabajado por décadas para simplificar la comunicación entre servidores públicos y sobretodo entre funcionarios y ciudadanos.

En **Argentina**, la Subsecretaría de la Gestión Pública de Buenos Aires ha emprendido un ambicioso proyecto para transformar la estructura y los textos de los documentos normativos e influir así, en la comunicación entre el estado y los ciudadanos.

En **Australia**, el Departamento de Educación, Ciencia y Capacitación lanzó una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos considerando la simplificación de formatos y normativas.

1.2 Antecedentes, Continúa

Experiencias internacionales (cont.)

En **Canadá**, el Departamento de Educación recopiló experiencias de los departamentos gubernamentales en cuanto a las estrategias para adoptar lenguaje claro y editó una guía para promover su uso en todos los niveles de gobierno.

En **Chile**, la Presidencia del Senado comenzó a impulsar el uso de Lenguaje Ciudadano para contribuir a la transparencia y eficacia de las leyes; elemento clave en la consolidación democrática.

En **España**, el Ministerio de Administraciones Públicas promovió el uso del lenguaje llano entre las agencias gubernamentales para construir una identidad plural superando las barreras que generan las diferentes lenguas que se hablan en ese país.

En **Estados Unidos**, a partir del mandato presidencial de Bill Clinton, se han constituido redes de acción en varias instituciones del Gobierno Federal y en los gobiernos estatales con la intención de mejorar la comunicación y las normas que los ciudadanos deben acatar.

En el **Reino Unido**, se han llevado a cabo proyectos para simplificar normas y trámites relacionados con el pago de impuestos y recientemente se ha impulsado el uso de lenguaje claro en la información contenida en las páginas gubernamentales.

En **Suecia**, el Gobierno central a través del Ministerio de Justicia ha promovido la comunicación efectiva entre la administración pública y la sociedad por más de 30 años. Actualmente, dichos trabajos han sido transferidos al Ministerio de Educación y se tiene previsto publicar una política que norma el uso de un lenguaje simple y comprensible por parte los organismos públicos.

En el mundo, existen varias asociaciones que promueven la investigación, difusión y uso del lenguaje claro, entre estas se encuentra **Clarity**, la Asociación que promueve la claridad en el lenguaje jurídico, la cual actualmente tiene miembros en casi 40 países, entre los que se encuentra México.

1.3 Lenguaje Claro y la información gubernamental

¿Por qué?

Necesitamos Lenguaje Claro porque:

- Los ciudadanos necesitan entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.
- Los servidores públicos necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones.
- La información pública gubernamental y la que manejan las instituciones públicas en el día a día no tiene un beneficio real, si no es comprensible y transparente.

Otras razones que han encontrado personas reconocidas:

- "Cuando escribas sobre temas transcendentales, escribe trascendentalmente claro". *René Descartes*.
- "Uno no debe procurar ser entendido, sino evitar ser malinterpretado". *Marco Fabio Quintiliano*.
- "Habla apropiadamente y usa tan pocas palabras como sea posible, pero siempre de manera clara, ya que el propósito del discurso no es ser ostentoso, sino ser entendido". *William Penn*.
- "Un fenómeno que habrá que prevenir es el de la "babelización" del lenguaje jurídico. A fuerza de una creación normativa que resulte progresivamente descentralizada, y de una creación centralizada altamente tecnificada, puede irse abultando la serie de expresiones cuya cantidad, complejidad y densidad haga difícil su conocimiento y, por ende, su comprensión y aplicación". *D. Valadés, 1994*.
- "La escritura clara es un derecho civil". *Al Gore, 1998*.
- "La información que el Departamento de Salud y Servicios Humanos provee puede hacer la diferencia entre la vida y la muerte de los americanos". *Tommy Thompson, 2002*.
- "Hablar con un lenguaje claro, empezar desde el principio y tener siempre los fines sociales en la mira, llevaría al gobierno a hacer efectivo el cambio en México". *E. Moctezuma, 2006*.

¿Para qué?

Utilizar un Lenguaje Claro:

- Acerca a ciudadanos y gobernantes.
- Aumenta la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
- Ahorra recursos al simplificar la operación de las instituciones.
- Reduce la discrecionalidad, fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fortalece la democracia.

1.3 Lenguaje Claro y la información gubernamental,
Continúa

¿A qué le aplico Lenguaje Claro?	A todo tipo de documento, principalmente: 1. Documentos dirigidos a los ciudadanos. Por ejemplo, respuestas a solicitudes de información, comunicados sobre algún trámite o beneficio. 2. Documentos administrativos como oficios y notas informativas. 3. Documentos estratégicos para la toma de decisiones como informes presupuestales y reportes de auditoría. 4. Correos electrónicos. 5. Páginas electrónicas. 6. Formatos de trámites y servicios.
Y a todo esto… ¿Qué es Lenguaje Claro?	Es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. Con Lenguaje Claro se formulan textos fáciles de leer, entender y usar, de acuerdo a las características y necesidades de las personas que los leen.
Reflexión	"El lenguaje es el mapa de una cultura. Te dice de dónde viene su gente y a dónde se dirigen". *Rita Mae Brown, 1988.* Nuestra expresión es el reflejo de nuestra ideología, actitud y esfuerzo. Te invitamos a escribir de manera clara y sencilla, pensando en lo que necesitan las personas que te leen.

Tomado del sitio de Internet de Plain Language Australia, www.plainlanguageaustralia.com

2. Pensar en el lector

Introducción

"Antiguamente se escribía para halagar al lector e impresionarlo.
Hoy se escribe para comunicar...".
Ramón Manuel González

El primer paso para lograr que nuestros lectores comprendan la información que queremos transmitirles es conocer las características de quienes nos van a leer.

Muchos de nosotros escribimos para otros servidores públicos y algunos lo hacemos para los ciudadanos.

Reflexionar sobre quienes van a leer mis escritos y qué tienen que hacer con la información que les transmito, es la mejor manera de escribir para ellos.

Un lector busca información clara en un texto, es decir, detalles precisos y expresiones comprensibles. Sin embargo, si él que escribe no sabe quién es su lector, difícilmente logrará transmitirle la información que éste busca y mucho menos, de manera clara y precisa.

Al utilizar Lenguaje Claro pensamos constantemente en quién recibirá nuestro mensaje durante la escritura, es decir, nos "ponemos en los zapatos del ciudadano o servidor público que va a leer nuestros mensajes".

La clave es buscar, perseguir y encontrar la manera de transmitir nuestras ideas con CLARIDAD considerando las características del receptor de nuestros mensajes.

¿Cómo pensar en el lector?

Para enfocar adecuadamente nuestros textos, podemos comenzar por responder a estas preguntas:

1. ¿Quiénes van a leer el texto que escribí? ¿Está dirigido a una persona o a un grupo de personas?

Si el texto va a ser leído por varias personas, debo asegurarme de identificar al grupo de personas que más interés tienen en él.

Mi texto debe estructurarse y escribirse para cubrir las necesidades de información de este grupo, además de incluir información y detalles que puedan ser relevantes para otros grupos de personas que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna razón lo leerán.

2. ¿Qué intereses tienen mis lectores?

No todas las personas tienen los mismos intereses. Algunas leerán un texto por curiosidad, otras por escepticismo y otras porque necesitan información para realizar algún trámite u obtener algún apoyo.

Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a incluir sólo la información que éstas necesitan.

2. Pensar en el lector, Continúa

¿Cómo pensar en el lector?

3. ¿Qué tanto saben sobre el tema o la información de mi escrito?

En realidad aquí hay más preguntas que respuestas. ¿Mis lectores entenderán los términos técnicos y las abreviaturas de mi documento? ¿Tendrán el contexto suficiente para comprender la información y para usarla?

La clave es no asumir que los lectores deben o pueden saberlo. Normalmente los que nos leen, no tienen la misma información o formación académica, más vale explicar o precisar lo más posible.

4. ¿Qué características tienen como lectores?

Si son servidores públicos, seguramente estarán más familiarizados con el tipo de documentos que se utilizan en las instituciones públicas.

En cambio si son ciudadanos, les será más difícil comprender la terminología y el estilo que a veces utilizamos los ciudadanos. Más aún si son ciudadanos que viven en una zona rural o fronteriza, en ese caso son, nuestra expresión escrita debe ser lo más clara y sencilla como sea posible.

5. ¿Qué sentimientos pueden causarles el mensaje o el tono del escrito?

Muchos lectores reaccionarán de manera distinta, ya que nuestro texto puede generarles interés, miedo, frustración, aburrimiento o apatía. De cualquier manera, la percepción que podemos generar a través de los escritos que leen otros servidores públicos y los ciudadanos, puede ser de atención, de servicio, amabilidad y respeto. Eso depende de nosotros.

Contesta las cinco preguntas anteriores antes de empezar a escribir, durante la escritura y revisión de tu documento para recordar a tu lector en todo momento.

Advertencia

Pensar en el lector NO es:

- Decir lo que el ciudadano o servidor público quiere oír o lo que le gustaría oír; basta con decir lo necesario para provocar la acción esperada.
- Escribir para que todas las personas entiendan; basta con que lo entienda el ciudadano o el servidor público a quién va dirigido el mensaje.
- Construir mensajes vulgares o demasiado básicos.

2. Pensar en el lector, Continúa

¿Para qué leen las personas?

Daniel Cassany, en su libro Tras las líneas, precisa que la lectura se ha transformado y además de libros, las personas leemos:

- Libros
- Periódicos
- Revistas
- Letreros
- Señales
- Subtítulos en una película filmada en otro idioma
- Correos electrónicos
- Páginas de Internet
- Redes sociales virtuales
- Formatos electrónicos
- Fórmulas de medicamentos; etc.
- Información sobre los alimentos que consumimos

Esta variedad de textos refleja géneros distintos que incluso se transmiten a través de diversos canales.

A partir de la comunicación digital, nuestros hábitos de lectura se han comenzado a modificar. Hoy, usamos y leemos textos en Internet para estar informados, estar en contacto con la familia, organizar una reunión con amigos, comprar boletos para el cine o realizar algún pago.

La lectura en medios electrónicos es cada vez más recurrente y resulta más pesada si leemos textos extensos en pantalla, por lo que en general, la información que encontramos en Internet tiene que ser ligera y breve.

¿Para qué necesitan las personas leer textos de instituciones públicas?

La digitalización de la información ha comenzado a transformar la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Facilitar la comunicación y la interacción a través de medios electrónicos es una preocupación de los gobiernos de diversos países alrededor del mundo.

En México, se realizan esfuerzos para brindar servicios en línea, proporcionar información clara y veraz, además de mejorar la accesibilidad y usabilidad de los sitios de Internet gubernamentales, todo esto con el propósito de facilitar la interacción entre las personas y el Gobierno. En la sección ***4.2 Escribir contenidos para sitios de Internet gubernamentales***, revisaremos con más detalle este tema.

2. Pensar en el lector, Continúa

¿Para qué necesitan las personas leer textos de instituciones públicas?

Mientras tanto, revisemos de manera general, para qué leen textos oficiales las personas. Casi siempre leemos documentos del Gobierno para:

- Obtener algo que necesitamos, como una licencia o una beca.
- Cumplir con una obligación, como el pago de impuestos.
- Tener información para decidir, como conocer las tasas de interés para planear inversiones.

En resumen, las personas queremos actuar, no leer.

Buscamos una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

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

Leemos para encontrar esas respuestas y entenderlas.

En ocasiones, necesitamos del contexto para entender la información, pero no queremos:

- Que nos expliquen lo que ya sabemos y
- Detalles que contesten preguntas que no nos hemos planteado.

Por último, preferimos leer palabras y oraciones que entendemos, que nos parecen naturales y familiares.

2. Pensar en el lector, Continúa

Ejemplo:
Sin pensar en el lector

El siguiente ejemplo es un segmento de información sobre el objetivo de un trámite escrito sin pensar en las necesidades del lector:

Se repite el nombre del trámite

Demasiados detalles

¿Es relevante para el lector conocer está información?

Licencias de operación de instalaciones Tipo A, B y C, Permiso de construcción, Autorizaciones de Transporte Propio, Autorizaciones de adquisición y Transferencia; Servicios a Terceros y Cursos de Protección Radiológica a terceros

El objetivo de realizar el trámite de renovación de Licencias de operación de instalaciones Tipo A, B y C, Permiso de construcción, Autorizaciones de Transporte Propio, Autorizaciones de adquisición y Transferencia; Servicios a Terceros y Cursos de Protección Radiológica a terceros es el de verificar que las condiciones de protección radiológica de las personas de seguridad de las fuentes de radiación ionizante bajo las cuales se otorgaron no hayan sufrido cambio alguno que vayan en detrimento de la protección de los trabajadores, la población y el ambiente, sin embargo, se aclara que para las instalaciones Tipo A y B, Permiso de construcción, Autorizaciones de Transporte Propio, Autorizaciones de adquisición y Transferencia; Servicios a Terceros y Cursos de Protección Radiológica a terceros, por ser estas de alto riesgo desde el punto de vista de la Seguridad Radiológica, no se les realizará mejora regulatoria y las fichas técnicas de las mismas permanecerán igual como están inscritas en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria. Los usuarios al realizar este trámite tienen el beneficio de continuar laborando con fuentes de radiación ionizante y así evitar que sus procesos industriales se detengan o se suspendan las investigaciones y estudios que se estén realizando, el mismo debe ser realizado por todos los usuarios de fuentes de radiación ionizante que cuenten con licencias o autorizaciones vigentes emitidos por esta Comisión.

2. Pensar en el lector, Continúa

Ejemplo: Pensando en el lector

Ahora leamos el mismo texto pero escrito considerando las necesidades de información de la persona que quiere saber cuál es el objetivo del trámite que va a realizar:

Se elimina la repetición y los detalles innecesarios

El objetivo del trámite es claro y fácil de leer

Se define para qué debe realizarse

Se desglosa quién debe realizar el trámite

Licencias de operación de instalaciones Tipo A, B y C, Permiso de construcción, Autorizaciones de Transporte Propio, Autorizaciones de adquisición y Transferencia; Servicios a Terceros y Cursos de Protección Radiológica a terceros.

El objetivo del trámite es renovar:

- Licencias de operación de instalaciones Tipo A, B y C
- Permiso de construcción
- Autorizaciones de Transporte Propio
- Autorizaciones de adquisición y Transferencia
- Servicios a Terceros y Cursos de Protección Radiológica a terceros.

Renovar estos permisos, licencias y autorizaciones permite verificar que las condiciones de protección radiológica de las fuentes de radiación ionizante bajo las que se otorgaron, no hayan sufrido cambio alguno en perjuicio de los trabajadores, la población y el ambiente.

Al realizar este trámite, usted recibe el beneficio de:

- Continuar laborando con fuentes de radiación ionizante y
- Evitar que sus procesos industriales se detengan o se suspendan las investigaciones y estudios que se realicen.

Deben realizar este trámites los usuarios de fuentes de radiación ionizante que cuenten con licencias o autorizaciones vigentes emitidos por esta Comisión.

Reflexión

El Profesor australiano Robert Eagleason, quien se ha dedicado en los últimos años a promover el uso del *plain english*, nos dice que los escritores deben dejar a los lectores concentrarse en el mensaje y entenderlo claramente, en lugar de distraerlos con términos complicados o información irrelevante.

Quizá la pregunta que tendríamos que hacernos como escritores es:
¿Lograré que mi lector continúe leyendo?
¿Se aburrirá?
¿Le será útil el texto o se verá en la necesidad de llamar a alguien para que se lo explique?

3. ¿Cómo empiezo?

Introducción

Escribir de manera clara y sencilla es algo complicado, ya que va más allá de una buena ortografía o de un amplio vocabulario. En realidad se trata de expresar mensajes, seleccionar las palabras adecuadas para hacerlo y ordenarlas de manera lógica.

La forma y el orden de los enunciados le dan coherencia y sentido a los mensajes que queremos transmitir. Para transmitir mensajes lógicos y útiles se necesita práctica.

La buena escritura no es algo empírico o mágico, tampoco depende de la disciplina de nuestra formación académica, en realidad es cuestión de **voluntad**, **esfuerzo** y **constancia**.

Los servidores públicos que escriben eficazmente siguen un **sencillo proceso**, igual que cuando trabajamos con procesos definidos y controlados.

Por ejemplo, cuando trabajamos en un sistema de calidad que garantiza que los procesos y sus actividades correspondientes operen de manera consistente, cumplimos con las expectativas de nuestros clientes (internos –los servidores públicos– y externos –los ciudadanos–).

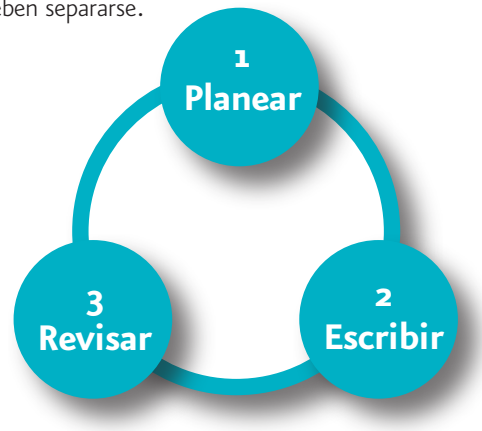
En contraste, cuando escribimos mensajes para los ciudadanos u otros servidores públicos, cada quien lo hace a su manera. En la mayoría de los casos, porque utiliza un **formato** que sus compañeros utilizan, por **costumbre** o porque tradicionalmente **"así se ha usado"**.

Casi nadie utiliza un proceso para escribir, además de que con frecuencia, trabajamos bajo presión o con especificaciones muy ambiguas.

Esto resulta en **documentos confusos** y **redundantes** que además son **poco efectivos** y muy costosos. **Lenguaje Claro** nos permite seguir un proceso de pensamiento y escritura para comunicarnos de forma sencilla y eficaz.

¿Cuál es el proceso?

El proceso para escribir tiene tres pasos relacionados entre sí, tanto que en la práctica no deben separarse.



3. ¿Cómo empiezo?, Continúa

Sugerencias	Tres sugerencias sobre este proceso: • **Ejecuta el proceso completo** en todos los casos; no omitas ninguna actividad. • **Regresa a etapas previas** cuantas veces sea necesario y factible; recuerda que el proceso es cíclico y no una secuencia lineal. • **Dimensiona el proceso** de acuerdo con el tamaño, la complejidad y la importancia del documento. Por ejemplo, planear un mensaje que se va a enviar en un correo electrónico podría llevarte menos de un minuto, mientras que planear la documentación de un sistema de calidad tomaría varios días o semanas; la creación de una ley quizá podría llevar meses.
Reflexión	"Cuando algo se puede leer sin esfuerzo es que se ha puesto un gran esfuerzo en su escritura". Enrique Jardiel Poncela.

3.1 Planear

Introducción

"Hablar o escribir sin pensar, es como disparar sin tener un objetivo en la mira"
Arnold Glasow

¿Cómo comienza la construcción de una casa?
¿A partir de los cimientos? ¿Cuándo se compra el terreno? ¿Cuándo el ingeniero revisa el plano arquitectónico?

Para construir una casa hay que tener un terreno, pero la construcción comienza a partir de un plano que sirve de guía para que los constructores y albañiles sepan cómo y por dónde comenzar.

En la escritura sucede algo similar. Si uno comienza a "construir" un texto sin tener un "plano", lo más probable es que pierda tiempo y no sepa ni por dónde comenzar.

En la práctica, la situación se complica porque cuando escribimos estamos contra reloj. El jefe ya quiere revisar el documento.

La prisa parece una buena razón para no planear, sin embargo un plan nos dice qué tenemos que escribir y cómo hacerlo.

Tener un plan acelera el proceso de la escritura. Si empezamos a escribir con un buen mapa o plan, no pasaremos tiempo perdidos a la mitad de un documento enredado, ni tendremos que hacer tantas correcciones.

¿En qué consiste?

Planear un documento consiste en:

1. Definir el propósito del documento,
2. Identificar al lector,
3. Generar las ideas a tratar y
4. Ordenar estas ideas.

1. Definir el propósito

Un propósito preciso y claro es el mejor instrumento del escritor para alcanzar lo que quiere lograr. Si el escritor no tiene claro el propósito de su mensaje, se perderá en el camino.

Para definir el propósito, pregúntate:

- ¿Qué espero lograr con mi texto?
- ¿Qué debe hacer el lector con esa información?

Algunos ejemplos de propósitos de documentos dirigidos **a ciudadanos**

- Proporcionar información a los beneficiarios de un programa
- Aclarar a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales pendientes
- Explicar cómo se llena un formato
- Advertir a las familias sobre una campaña de revisión médica
- Alertar a los directivos de empresas sobre los riesgos legales causados por un mal sistema de control ambiental
- Comunicar de los resultados de la gestión pública a otros poderes de la federación, etc.

3.1 Planear, Continúa

1. Definir el propósito (cont.)

Algunos ejemplos de propósitos de documentos dirigidos a **otros servidores públicos**

- Auditar a alguna institución
- Proporcionar información a un superior jerárquico para que tome una decisión
- Normar la ejecución del presupuesto
- Coordinar esfuerzos de varias unidades administrativas

Reflexiona sobre el propósito de tu documento y defínelo con precisión. Antes de comenzar a escribir, pregúntate: ¿Y si no escribo este documento? ¿Qué pasaría y a quién?

CUIDADO. Si no tienes claro el propósito de tu documento, quizá no haya razón para invertir tiempo en escribirlo.

2. Identificar al lector

Ya revisamos en el apartado **2. Pensar en el lector**, la importancia de escribir para una audiencia específica y por lo tanto, ya sabemos que identificar al lector al que dirigimos un documento nos permite usar las palabras y el tono ideal de acuerdo con sus características y expectativas.

Pregúntate:

¿Cuántas veces piensas en tu lector antes de escribir un documento? ¿Estás consciente de que no todos tus lectores tienen los mismos conocimientos? ¿Consideras a los lectores que tienen un menor grado de escolaridad?

Para identificar a tus lectores, contesta las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son y qué hacen?
- ¿Tienen las mismas características?
- ¿Dónde viven? ¿En la ciudad o en una zona rural?
- ¿Qué nivel de lectura tienen? ¿Comprenderán palabras técnicas o sofisticadas?
- ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema del texto?
- ¿Qué pueden sentir y pensar sobre lo que voy a decirles?
- ¿Con qué tono y con qué términos debo dirigirme a ellos?

3. Generar las ideas a tratar

Comenzar a escribir un documento puede resultar complicado, sin embargo, para ahorrar tiempo y tener mayor claridad en nuestras ideas, podemos comenzar por escribirlas todas sin importar su orden, relevancia o redacción.

Algunas técnicas para generar ideas son:

- Mapas mentales
- Lluvia de ideas
- Preguntas del lector
- La estrella
- Frases empezadas

3.1 **Planear,** Continúa

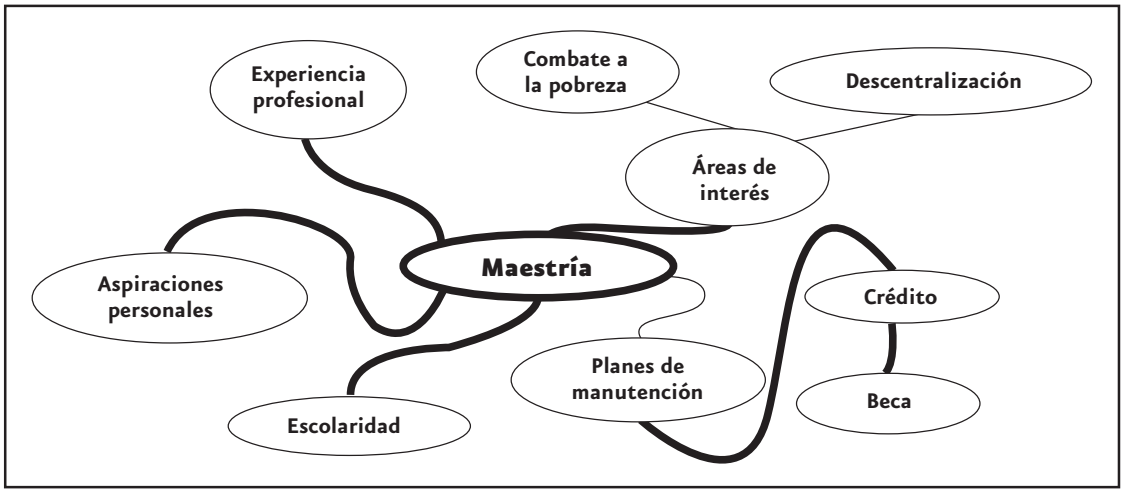
Mapas mentales

Los mapas mentales son una forma visual de representar nuestro pensamiento. Esta técnica consiste en dibujar en un papel las asociaciones mentales de las palabras e ideas que se nos ocurren.

Para hacer un mapa mental:

- Escoge la palabra más importante del tema sobre el que escribirás
- Anota esta palabra en el centro de la hoja dentro de un círculo u óvalo
- Escribe alrededor de esta palabra, todas las que se asocien con ésta
- Une las palabras según su relación

Ejemplo:
Este es un mapa mental de una persona que quiere estudiar una maestría en el extranjero y tiene que escribir un ensayo para manifestar su interés a la universidad a la que aplicará.



Lluvia de ideas

La lluvia de ideas consiste simplemente en concentrarse en el tema y escribir todo lo que se te ocurra en un trozo de papel, hoja reciclada o servilleta.

Algunas personas tienen ideas a media noche y despiertan para apuntarlas en donde pueden.

3.1 **Planear,** Continúa

Lluvia de ideas (cont.)

Algunos consejos para generar una lluvias de ideas:

- Apúntalo todo, incluso lo que parezca obvio, absurdo o ridículo.
- No valores las ideas al momento de plasmarlas, después podrás omitir lo que no te guste.
- Procura anotar palabras sueltas y frases para recordar la idea; las oraciones completas y detalladas quitan mucho tiempo.
- No te preocupes por la gramática, la caligrafía o la presentación; nadie más leerá tus palabras.
- Marca las ideas gráficamente; juega con el espacio del papel, usa flechas, círculos y líneas.

Se recomienda tener papel y lápiz a la mano en todo momento, ya que uno nunca sabe cuando se puede desatar una lluvia de ideas.

Daniel Cassany. *La cocina de la escritura*, Págs. 61-63.

Preguntas del lector

Para planear documentos más concretos y transmitir mensajes estructurados, es útil "ponerse en los zapatos" del lector e imaginar las preguntas que le surgirían sobre tu escrito.

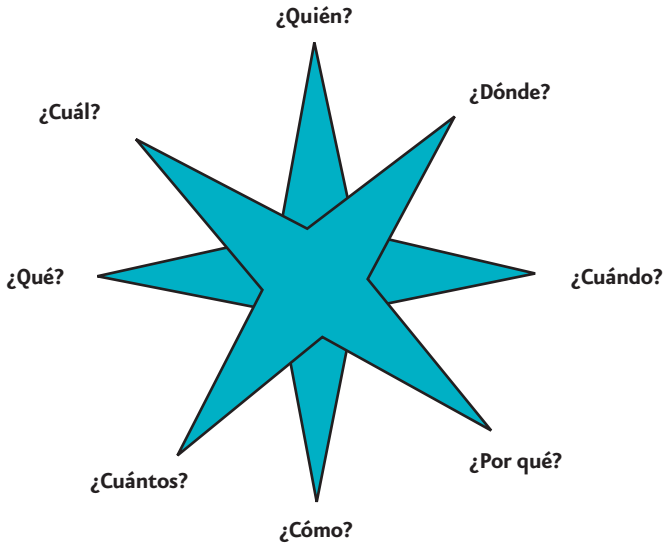
Contestar a estas preguntas te llevará a estructurar textos ordenados y orientados a las necesidades del lector. Por ejemplo:

Para...	Mi lector se puede preguntar...
Convocar a una reunión	• ¿Para qué es? • ¿Cuándo es? • ¿Dónde es? • ¿Necesito enviar a los asistentes algún documento con anticipación?
Pedir información	• ¿Qué necesita? • ¿Para qué lo necesita? • ¿Cómo lo necesita? • ¿Cuándo lo necesita? • ¿Por qué lo necesita? • ¿Quién más lo va a leer? • Si es un reporte, ¿A partir de qué fechas lo necesita?
Informar sobre un trámite	• ¿Quién debe realizarlo? • ¿Debo ir personalmente? • ¿Hay algún formato para realizarlo? • ¿Se puede hacer por Internet? • ¿Existe algún centro de atención telefónica? • ¿Dónde están las oficinas de la dependencia? • ¿En qué horario me atienden? • ¿A dónde me comunico si tengo quejas?

3.1 **Planear,** Continúa

La estrella

Los periodistas utilizan esta sencilla estructura para redactar notas informativas y parte de las siguientes preguntas:



Hazte las preguntas sobre el tema a partir de la estrella. Responde a las preguntas y anexa otras preguntas que sean relevantes para el lector o para el desarrollo del tema. Evita las preguntas e ideas repetidas.

Frases empezadas

Se pueden generar ideas a partir de frases empezadas que dirigen la atención del escritor al propósito y a los puntos más importantes de la comunicación.

Se le conoce como **LMIE**, **L**o **M**ás **I**mportante **E**s…

Consiste en terminar frases que generen ideas relevantes para el texto.

Ejemplo:

Necesito escribir un mensaje para recordar a los servidores públicos de su declaración patrimonial anual.

Lo Más Importante Es… que sepan las fechas de inicio y fin para realizarla.
Lo Más Importante Es… que tengan la dirección electrónica para ingresar a Declaranet.
Lo Más Importante Es… que recuerden qué necesitan tener a la mano.
Lo Más Importante Es… que recuerden imprimir copia de la declaración.

3.1 Planear, Continúa

4. Ordenar las ideas

Una vez que tenemos las ideas sobre el tema a escribir debemos organizarlas y ordenarlas para lograr el propósito de nuestro texto, de manera que se adecue al contexto de la comunicación y a las características del lector.

Lo primero es agrupar las ideas relacionadas y escribir para cada grupo un encabezado. Después, se ordenan con una secuencia lógica y se escriben los textos a partir de ellas.

Definir el orden de las ideas de un texto, es darle al lector un "mapa" que lo guíe por un escrito que desconoce; además, le ayuda al escritor a lograr el propósito que ha definido.

La estructura básica para organizar este 'mapa' se compone de tres secciones:

- introducción
- cuerpo y
- conclusión.

Estructura básica

La estructura básica de un documento, normalmente se desarrolla a partir de estas tres secciones:

Sección	¿Qué incluir?
Introducción	• Da el contexto necesario al lector. • Contesta a preguntas como: —¿Qué es este documento? —¿Cuál es su propósito? —¿Qué tiene que ver con mi lector? —¿Por qué es importante? —¿Cómo está organizado?
Cuerpo	Esta sección presenta el contenido, propiamente dicho. —Contesta a las preguntas del lector que identificó en el punto anterior, desarrollando cada una de las ideas con más detalle. —Divide el contenido en secciones cortas, donde cada una tenga una idea principal.
Conclusión	El desarrollo de esta sección dependerá del propósito del documento, se recomienda lo siguiente: —Escribe tu conclusión, retoma las ideas centrales. —Explica al lector qué debe hacer a continuación. —Concreta la petición.

3.1 **Planear,** Continúa

Secuencia lógica	La secuencia lógica presenta los fragmentos del documento concatenados; es decir, los que se relacionen porque se suceden o porque deben ir juntos. Algunas recomendaciones al aplicarla son: —Piensa si tu lector necesita saber algo para entender cada uno de los fragmentos que escribes y verifica que esto se conteste en el fragmento previo. —Verifica que los fragmentos tengan una coherencia y secuencia tal, que el lector sepa de dónde viene y a dónde va. —Si los fragmentos de información no se relacionan, hazlo evidente. —Incluye información relevante y los detalles necesarios, al final del documento. Esto puedes hacerlo usando pies de página o bien anexos. De otra manera, puedes perder al lector entre tantas ramas.
Reflexión	"No tenemos tiempo para planear, pero sí para revisar." Cuantas veces escribimos documentos con mucha prisa y terminamos corrigiendo las ideas de fondo porque no partimos de un plan para escribirlos.

3.2 Escribir

Introducción	*"...sino procurar que a la llana, con palabras significantes, honestas y bien colocadas, salga vuestra oración y periodo sonoro y festivo, pintando en todo lo que alcanzáredes y fuere posible vuestra intención, dando a entender vuestros conceptos sin intricarlos y oscurecerlos".* *Miguel Cervantes de Saavedra, Prólogo de Don Quijote* Después de planear el texto, ya se tiene una buena idea sobre su estructura y contenido. Ahora, es el momento de comenzar a escribir.
¿En qué consiste?	Escribir consiste en: • Obtener la información necesaria para desarrollar las ideas generadas durante la planeación y plasmarlas en un texto. En la sección **3.3 Revisar**, examinaremos algunas sugerencias que nos ayudarán a saber cómo seleccionar las palabras adecuadas para construir frases que transmitan los mensajes que queremos trasmitir de manera clara y eficaz.
Sugerencias	Mientras tanto, considera estas sugerencias al escribir: 1. **PERFECCIÓN CERO.** Concéntrate primero en plasmar tus ideas y luego mejora la claridad y precisión; no trates de escribir perfecto a la primera. 2. **MODELO.** Busca modelos de documentos semejantes al que escribes ya que te pueden dar ideas sobre la estructura y la secuencia. 3. **EDICIÓN.** Lee con frecuencia lo que llevas escrito; ésto te ayudará a precisar tus ideas y a encadenarlas mejor 4. **DESCANSO.** Deja "descansar" el documento por unos minutos, horas o días si te es posible. Al retomarlo, lo leerás con "otros ojos" y seguramente le corregirás varias cosas. 5. **EL PRIMER LECTOR.** Pide a otra persona que lea tu documento y que te diga lo que entendió. Esto te ayudará a asegurarte de que estás transmitiendo el mensaje deseado.
Valoración de escritura	Si quieres valorar tu proceso de escritura, te invitamos a contestar las siguientes preguntas: **Asegúrate de seleccionar sólo una respuesta.** 1. Buscar modelos: a) Antes de empezar a redactar, siempre busco y leo textos parecidos al que tengo que escribir. b) Algunas veces busco modelos, cuando tengo que escribir algún texto que no conozco. c) Nunca busco ni leo textos que pueda usar de modelo.

3.2 Escribir, Continúa

Valoración de escritura (cont.)

2. Pensar en mis lectores.
   a) Pienso en los lectores de mi texto durante todo el proceso de redacción.
   b) Sólo pienso en los lectores antes de comenzar a redactar.
   c) Pienso más en las ideas que quiero comunicar que en mis lectores.

3. Buscar ideas al principio.
   a) Apunto las ideas tal y como se me ocurren.
   b) Apunto las ideas primero para mí, con mis palabras, y después busco la mejor forma de explicar a los lectores, con sus palabras.
   c) Apunto las ideas directamente con las palabras y expresiones que puedan entender los lectores.

4. Hacer borradores.
   a) No hago borradores; escribo directamente en la hoja final y corrijo en ella con corrector líquido.
   b) Hago un solo borrador del texto, que corrijo antes de pasarlo a limpio.
   c) Hago varios borradores que corrijo varias veces, según la dificultad del texto.

5. Hacer planes y esquemas y modificarlos:
   a) Nunca hago esquemas o planes de texto; me basta con una idea mental para empezar a redactar.
   b) Escribo un esquema inicial que algunas veces cambio cuando redacto.
   c) A menudo hago varios esquemas y planes del texto y acostumbro a modificarlos mientras escribo, porque se me ocurren ideas nuevas.

6. Leer mientras se escribe:
   a) Siempre hago muchas pausas mientras escribo, para leer varias veces cada fragmento ya escrito.
   b) Hago algunas pausas para leer una o dos veces sólo algunos fragmentos.
   c) No hago pausas mientras escribo y pocas veces veo lo escrito antes de terminarlo.

7. Revisar la forma y el contenido.
   a) Reviso sobre todo la forma en palabras y frases: estilo, gramática, ortografía, puntuación.
   b) Reviso sobre todo el contenido de oraciones, párrafos y fragmentos extensos; estructura, ideas, sentido global.
   c) Reviso tanto la forma como el contenido.

8. Escribir una idea.
   a) Frecuentemente reescribo una idea de maneras diferentes, cambiando palabras, puntos de vista, tono, etc.
   b) Algunas veces reescribo una oración, cuando no me gusta la primera versión.
   c) Casi nunca modifico la primera versión de una idea y, si lo hago, es para corregir sólo alguna falta.

3.2 **Escribir,** Continúa

Valoración de escritura (cont.)

9. Escribir en circunstancias diferentes:
   a) Siempre sigo los mismos pasos en el proceso de composición: generar y ordenar ideas, redactarlas y revisarlas.
   b) No siempre sigo todos los pasos, pero mantengo siempre un mismo proceso de trabajo.
   c) Adapto mi forma de redactar a las circunstancias de cada momento.

10. Consultar manuales:
   a) Nunca consulto diccionarios, libros de gramática o manuales, tampoco utilizo herramientas informáticas para corregir.
   b) Consulto varias veces estos manuales y siempre compruebo la corrección con herramientas informáticas.
   c) Sólo en escritos difíciles utilizo manuales y herramientas informáticas para corregir.

Revisa tu puntuación

Verifica tu puntuación de acuerdo a la siguiente tabla:

Preguntas		Puntos	
1	a. 4	b.6	c. 2
2	a. 6	b. 4	c. 2
3	a. 4	b.6	c. 2
4	a. 2	b. 4	c.6
5	a. 2	b. 4	c.6
6	a. 6	b. 4	c. 2
7	a. 2	b. 4	c.6
8	a. 6	b. 4	c. 2
9	a. 2	b. 4	c.6
10	a.2	b. 6	c.4
Suma parcial			
Suma total			

La puntuación máxima es de 60 puntos. Si el resultado obtenido está cerca de la máxima puntuación, sigues un proceso para escribir bastante completo y eficaz.

Te sugerimos revisar las respuestas en las que obtuviste la puntuación más baja y comparar con la respuesta de puntuación más alta en la misma pregunta.

La puntuación más alta indica lo que los escritores "expertos" hacen mientras escriben.

Daniel Cassany. *Construir la escritura*. Paidós. Págs. 280-282

3.3 Revisar

Introducción

"La parte más bella de la escritura es que no necesitas hacerlo bien a la primera, a diferencia de un cirujano"
Robert Cormier

Un texto bien escrito es producto de varias revisiones; de la misma manera en que un mueble bien terminado es producto de varias capas de barniz.

¿En qué consiste?

Revisar textos consiste en leerlos para:

- Depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios)
- Organizar mejor las ideas
- Mejorar la presentación
- Simplificar las oraciones
- Precisar la información
- Corregir la ortografía
- Eliminar errores

Sugerencias

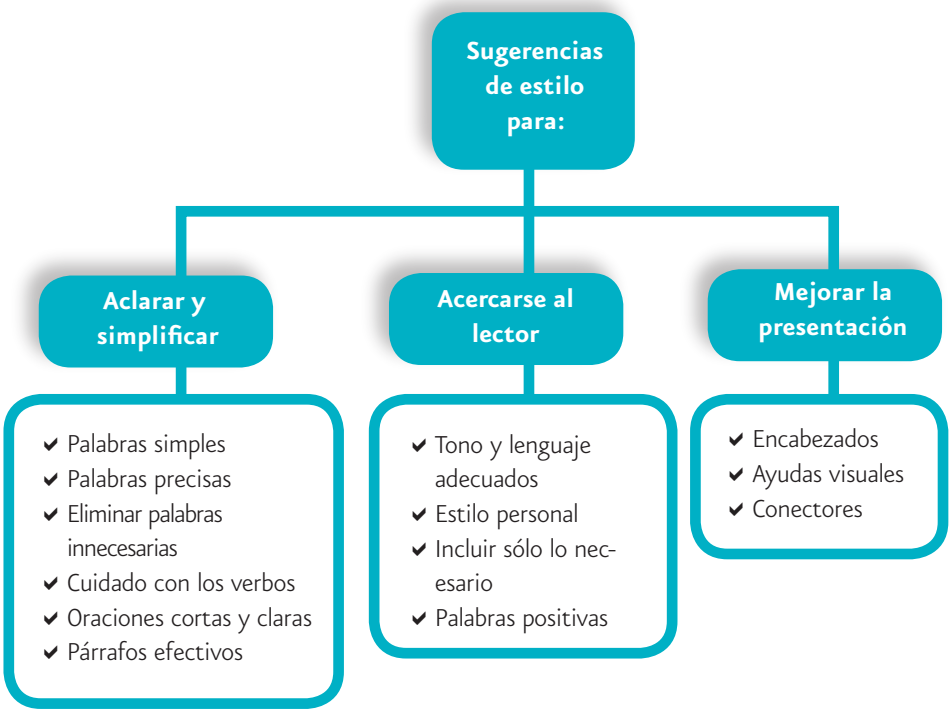
Aplica estas sugerencias al revisar:

- Revisa mientras escribes cada párrafo; no esperes hasta el final del documento.
- Revisa varias veces, tantas como sea necesario hasta que te sientas conforme con lo que escribiste.
- Invierte en la revisión según el tiempo disponible y la relevancia del documento.
- Considera las sugerencias de estilo que se presentan a continuación.

Tomado del sitio de Internet de Plain Language Australia, www.plainlanguageaustralia.com

3.3 **Revisar,** Continúa

Reflexión	Una cosa es leer por gusto, en la comodidad de la casa y otra muy distinta es leer un documento para cumplir con un requisito realizar un trámite o hacer una tarea. Cuando leemos para trabajar, nuestro propósito no es leer sino entender lo que tenemos que hacer. Esperamos que las sugerencias que se presentan en estas páginas te ayuden a facilitar el quehacer de tus lectores, ya sean servidores públicos o ciudadanos. Este manual no trata de establecer lo que es "correcto o incorrecto", sino de encontrar las formas más eficaces para comunicarnos. Aplica las sugerencias sólo cuando simplifiquen el texto y aclaren su sentido. Recuerda que no son reglas rígidas que se aplican por igual en todos los casos.
Sugerencias de estilo	Usa estas sugerencias al escribir y sobre todo al revisar.



Usa palabras simples

Introducción

"Si tu intención es describir la verdad, hazlo con sencillez y la elegancia déjasela al sastre"
Albert Einstein

Prefiere las palabras más sencillas y naturales.

Las palabras complicadas oscurecen el mensaje y alejan al lector.

Sin llegar a usar términos vulgares o incorrectos, utiliza las mismas palabras que usarías para platicar sobre el tema con el lector.

Compara

Ejemplo:

Todo mal tratamiento en la aprehensión o en las prisiones, toda molestia que se infiera sin motivo legal, toda gabela o contribución, en las cárceles, son abusos que serán corregidos por las leyes y reprimidos por las autoridades.

Ejemplo con palabras simples

Cualquier maltrato, molestia o solicitud de contribución a una persona durante su aprehensión o mientras esté en prisión, será sancionada por las autoridades competentes.

Ejemplo:

Agradeciendo su deferencia aprovecho esta oportunidad para reiterarle mis más apreciables y distinguidas consideraciones.

Ejemplo con palabras simples

Agradezco su atención y le envío un cordial saludo.

Ejemplo:

Es de aclarársele que de no haberse establecido estos plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia de un año y por tanto, pasado ese plazo podría presentar las evaluaciones correspondientes.

Ejemplo con palabras simples

En caso de que el resultado de sus evaluaciones sea desfavorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.

Ejemplo:

Crustáceo decápodo que pierde su estado de vigilia, es arrastrado por el ímpetu marino.

Ejemplo con palabras simples

Camarón que se duerme, se lo lleva la corriente.

Usa palabras simples, Continúa

Sugerencia

Considera al lector para seleccionar la complejidad y el grado de formalidad de las palabras del texto.

Procura usar palabras más sencillas y familiares cuando sea posible.

Evita sustituir términos técnicos por palabras simples cuando esté en riesgo el propósito del mensaje.

Si éste es el caso, simplemente explica o define el término para que todos los lectores puedan comprenderlo.

Algunas palabras complicadas que podrías reemplazar por palabras sencillas son:

Complicado o tradicional	Simple
adolecer	carecer, padecer
deferencia	atención
denominación	nombre
diferenciar	distinguir
dilación	demora
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
completar	terminar
emolumento	remuneración
empero	sin embargo
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
finalizar	acabar, terminar, concluir
inclusive	incluso
inconcuso	sin duda
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
requisitar	llenar
rol	papel, función
terminación	final
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente
eximio	excelente

Usa palabras simples, Continúa

Otras palabras complicadas

Otro tipo de palabras que debemos usar con cuidado para no complicar nuestra redacción son:

Tipo	¿Por qué?		
Gerundios	Los lingüistas nos dicen que usar el gerundio de manera correcta es algo complicado. El gerundio sólo se utiliza para describir acciones que ocurren de manera simultánea.		
	Cambie esto	**Por esto**	**Comentario**
	Se emitió el decreto **modificando** las medidas de austeridad.	Se emitió el decreto que **modifica** las medidas de austeridad.	Primero se emite el decreto y **después**, se modificarán las medidas de austeridad.
	El Programa da respuesta a las necesidades de la población, **buscando** asegurar el éxito de sus proyectos.	El Programa da respuesta a las necesidades de la población, y **busca** asegurar el éxito de sus proyectos.	El programa se creo para responder a las necesidades de la población y **después** buscará el éxito de los proyectos.
Tipo	**¿Por qué?**		
Adverbios terminados en *-mente*	Estás palabras recargan los textos y los hacen más largos, además de que muchos de nosotros las usamos como muletillas provocando cacofonías[1] innecesarias.		
	Cambie esto	**Por esto**	**Comentario**
	Se requiere actualizar el indicador **obligatoriamente** y **anualmente**.	Se requiere actualizar el indicador **cada año de manera obligatoria**.	Este es un claro ejemplo del exceso en el uso de adverbios terminados en –mente.

[1] Según la Real Academia Española, la cacofonía es la disonancia que resulta de la falta de armonía en la combinación de los elementos acústicos de la palabra. Por ejemplo: El Secretario de la Secretaría de la Función Pública.

Usa palabras precisas

Introducción

"Muchos aspectos tienen problemas, tenemos que hacer algo al respecto pronto."

- ¿Cuántas preguntas deja sin contestar una oración como la anterior?
- ¿Cuántos aspectos hacen "muchos aspectos"?
- ¿Qué son esos aspectos?
- ¿Cuál es su problema?
- ¿Qué es ese "algo" que tenemos que hacer?
- ¿Cuándo es "pronto"?

Sería mejor si nos dijeran algo como:

"El 25% de los expedientes están incompletos. Tenemos que recopilar los documentos que faltan en menos de un mes".

Una redacción precisa contesta las preguntas del lector y lo conduce a la acción.

Compara

Ejemplo con palabras ambiguas

En **algunos casos** los ciudadanos encuestados reportan **aspectos positivos**.

Ejemplo con palabras precisas

El 35% de los ciudadanos encuestados reporta estar **satisfecho con los servicios administrativos**.

Ejemplo con palabras ambiguas

Asunto: El que se indica

Ejemplo con palabras precisas

Asunto: Solicitud de reporte trimestral

Usa palabras precisas, Continúa

Sugerencia

Para que el lector no interprete la información:	**Evita**	**Usa**
Usa palabras concretas: • Con significados precisos • Que se refieran a objetos o sujetos tangibles	• factores • elemento • hecho • información • problema • tema	• costo, personal, seguridad • medio ambiente • manifestación • expediente 2515 • huelga • desarrollo social
Evita las palabras abstractas, conceptos o cualidades difusos.	• mucho • maravilloso • algunos cuantos • pronto	• 1,200,000 pesos • 80% de satisfacción • 5 personas • en una semana

Elimina palabras innecesarias, Continúa

Introducción

"A algunos escritores deberían de pagarles por lo que no escriben".
Anónimo

Un buen texto contiene sólo las palabras necesarias para transmitir el mensaje.

Revisa tus textos y pregúntate:

- ¿Todas las palabras aportan información relevante para mi lector?
- ¿Podría decir lo mismo con menos palabras?

Compara

Ejemplo con palabras innecesarias

Hago referencia a su oficio SFII del junio 28 de los corrientes, mediante el cual proporcionó soporte documental de la recomendación 01-102 determinada por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión a la Cuenta Pública del ejercicio de 2005, responsabilidad de la Dirección Central de Pequeñas y Medianas Empresas; al respecto le comunico que dicha información fue analizada por el personal responsable del seguimiento en este Órgano Interno de Control a mi cargo, por lo que se consideran apropiadas las acciones para avanzar en la atención de la recomendación.

Con fundamento en los Artículos 8, fracción XVI de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; 67, fracción II, inciso b, numeral 12 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y 40 del Reglamento Interior de la institución, agradeceré remita dicha documentación al M.V.Z. David Fuentes Martínez, Director General de Auditoría de Ingresos Federales de la Auditoría Superior de la Federación, proporcionando copia del acuse respectivo a este Órgano Interno de Control.

Ejemplo con palabras necesarias

Le informo que la documentación que remitió en el oficio SFII es adecuada para solventar la recomendación 01-102 de la Auditoría Superior de la Federación (ASF).

Le solicito atentamente enviar dicha documentación al Director General de Auditoría de Ingresos Federales de la ASF y enviarnos una copia del acuse de recibo respectivo.

Lo anterior con fundamento en los Artículos 8, fracción XVI de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, 67, fracción II, inciso b, numeral 12 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y 40 del Reglamento Interior de la institución.

Elimina palabras innecesarias, Continúa

Dos clases

Hay dos clases de palabras innecesarias:

1. Grupos de palabras que se pueden sustituir por una sola:

Grupo de palabras	Una palabra
a fin de con el propósito de con objeto de para el propósito de	para
a nivel personal	personalmente
como efecto de por la razón de que dado el hecho de que debido al hecho que toda vez que	porque
con anterioridad a	antes
con base en de conformidad con	según
con referencia a	acerca
el cual	esto / este
en este momento	ahora
en vista de que debido a que	por
es por eso que	por eso
papel que juega	función
no obstante el hecho de que	aunque

Elimina palabras innecesarias, Continúa

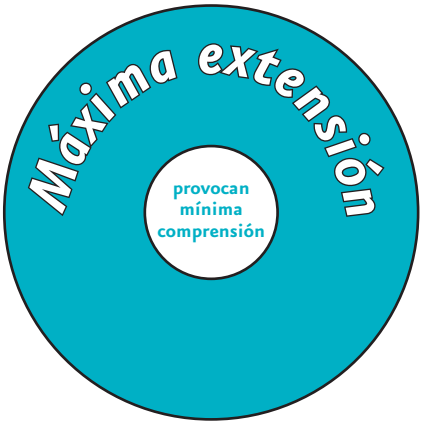
Dos clases

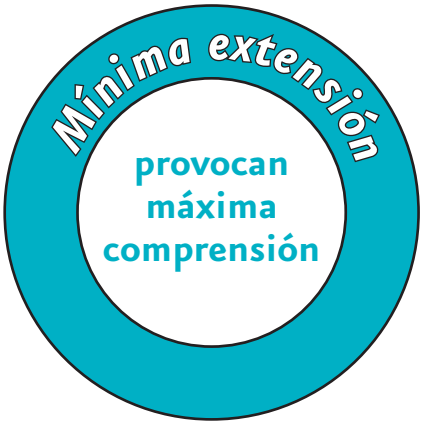
2. Palabras que no agregan información.

Evita	Usa
…esto se debe **obviamente** a la falta de capacidad productiva en las oficinas de servicio.	…esto se debe a la falta de capacidad en las oficinas de servicio.
En virtud de lo anterior, agradeceré girar sus apreciables instrucciones…	Le agradezco gire las instrucciones necesarias para…
Sobre el particular, le reitero la seguridad de mi atenta y distinguida consideración.	Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.
Le remito el oficio no. 410/117 **de fecha 11 del mes** de junio del **año** 2007…	Le remito el oficio no. 410/117 del 11 de junio de 2007…
Por medio de la presente le informo que	Le informo que

Reflexión

Algunos textos con:





Cuidado con los verbos

Introducción

El periodista Alex Grijelmo nos dice que:

> "Los verbos constituyen los pilares del idioma, en ellos se sujeta todo. Nos dan idea de la acción, de las nociones en desarrollo, de las transformaciones, del ser y el estar de las cosas, los animales y las personas".

El verbo es la columna vertebral de la expresión y se recomienda aprovechar su fuerza para sostener a las demás palabras que componen la expresión.

Como en este manual no intentamos repasar lecciones de educación básica, en cuanto a los tipos de verbos y sus conjugaciones, sólo queremos llamar la atención en cuanto al uso de :

- Verbos en lugar de sustantivos para describir la acción
- Verbos con significado
- Voz pasiva

Verbos en lugar de sustantivos para describir la acción

Cuando leemos un verbo, sabemos que ahí está la acción. Cuando leemos un sustantivo pensamos que se trata de algo o de alguien. Si las oraciones rompen ese patrón y se usan sustantivos en lugar de verbos, la acción queda oculta y nuestra mente tiene que trabajar más para entender.

Ejemplo de sustantivos para describir la acción
Con el propósito de **dar cumplimiento** a la normatividad aplicable **haremos un análisis** de los hechos, para **estar en posibilidad de emitir** el dictamen correspondiente.

Ejemplo de verbos para describir la acción
Con el propósito de **cumplir** la normatividad aplicable **analizaremos** los hechos, para **posibilitar la emisión** del dictamen correspondiente.

Evita usar sustantivos para describir acciones	Usa verbos en infinitivo	Evita usar sustantivos para describir acciones	Usa verbos en infinitivo
dar atención	atender	poner de manifiesto	manifestar
dar a consideración	considerar	ser de la opinión de	opinar
dar comienzo	comenzar	tener el requerimiento	requerir
dar motivación	motivar	tener la necesidad de	necesitar
hacer público	publicar	tomar un acuerdo	acordar
hacer una investigación	investigar	dar cumplimiento	cumplir
hacer/ realizar un ajuste	ajustar	tomar una decisión	decidir
hacer una petición	pedir	hacer una ponderación	ponderar
llegar a la conclusión	concluir	hacer el conocimiento	informar

Cuidado con los verbos, Continúa

Verbos con significado

Existen oraciones débiles porque utilizan verbos que carecen de fuerza o que deben conjugarse con otro verbo para expresar una idea.

Ejemplo:	Compara
Se **ha requerido** que se realizaran ajustes al presupuesto.	Se requirieron ajustes al presupuesto.
Hay apoyos debido al plan de emergencia del Gobierno.	El Gobierno **envía** apoyos a través del plan de emergencia.
El juez **ha dictado** auto de formal prisión.	El juez **dictó** auto de formal prisión.

Los verbos haber, ser y estar son algunos de estos verbos soporte.

Se recomienda sustituirlos por verbos que tengan significado porque ayudan a expresar la acción de manera más precisa.

Voz pasiva vs. voz activa

La voz activa expresa la manera en la que transcurre la realidad, es decir, expresa las acciones que realizan los sujetos, por ejemplo:

La Secretaría **ejerció** los recursos asignados.

En la voz pasiva, el sujeto recibe la acción del verbo, por ejemplo:

Los recursos asignados **fueron ejercidos** por la Secretaría.

Otro ejemplo.

Con **voz activa**:

El Congreso **aprobó** ayer la reforma.

Con voz pasiva:

La reforma **fue aprobada** ayer por el Congreso.

Escribe tus oraciones en voz activa. Ésta es preferible por varias razones:

- Es más "inmediata".
- Requiere menos palabras.
- Implica menos esfuerzo del lector para comprender la idea.
- Dirige la atención del sujeto que ejecuta la acción.

Usa oraciones cortas y claras

Introducción

"Escribí esta carta larga, porque no tuve tiempo para hacerla más corta"
Blaise Pascal

Las oraciones largas son más difíciles de leer, porque saturan nuestra memoria.

Una oración larga generalmente contiene varias ideas.

Cuando un lector se enfrenta a varias ideas corre el riesgo de perderse entre ellas.

Compara

Ejemplo de oración larga

Me refiero a su oficio 401 del 22 de junio de 2007, con el que remitió a esta instancia de control, la copia del oficio 322 del 4 de noviembre de 2003, a través del cual se hizo del conocimiento del Director de Desarrollo Humano de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas el resultado de la revisión No.511, misma que arrojó como resultado, irregularidades presuntamente atribuibles al C. Carlos Francisco Pérez García, entonces Director de la referida oficina, en este caso, respecto del Procedimiento Administrativo en Materia Administrativa No. 1331, toda vez que a la fecha de la citada revisión, no se había emitido la resolución correspondiente, no obstante que ya había transcurrido el plazo legal de los 4 meses, previsto por el artículo 153 de la Ley de Desarrollo Social; sobre el particular, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en esta fecha se inició un procedimiento de investigación bajo el número de expediente No. 257-2005, a fin de deslindar y en su caso fincar las responsabilidades que resulten de conformidad con lo dispuesto en la Ley invocada, mismo que se encuentra radicado en la Subdirección "1" de Atención Ciudadana de esta Área a mi cargo, cuyo responsable es el Lic. Alberto Andrés Gutiérrez González, al cual podrá dirigirse para obtener información sobre el particular, al número telefónico 2000 3000; e-mail: agutie@funcionpublica.gob.mx

Esta oración tiene **233 palabras**.

Ejemplo de oración corta

En relación a su oficio No. 401 del 22 de junio de 2007, le informo que el pasado 23 de junio se inició un procedimiento de investigación con el número de expediente 257-2005 para deslindar o en su caso, fincar responsabilidades al C. Carlos Francisco Pérez García. Lo anterior según lo previsto en el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Para mayor referencia, le comentó que el responsable de este caso es el Lic. Alberto Andrés Gutiérrez González. Si usted necesita comunicarse con él, lo puede llamar al número telefónico 2000 3000, o bien puede escribirle al correo electrónico: agutie@funcionpublica.gob.mx

El texto se dividió en 4 oraciones que contienen 26 palabras en promedio.

Usa oraciones cortas y claras, Continúa

Las oraciones cortas

Para escribir oraciones cortas:

1. Elimina las palabras **innecesarias**.
2. Separa tus ideas. Trata de comunicar **una sola idea** completa en cada oración.
3. Evita las oraciones **demasiado breves**. Procura que transmitan ideas completas.
4. Se recomienda escribir oraciones con un promedio de **20 a 30 palabras**.
5. En un texto, escribe oraciones que tengan una **longitud similar** entre ellas.
6. Utiliza la fórmula **S + V + C** (Sujeto + Verbo + Complemento).
7. No abuses de las oraciones combinadas (donde varias oraciones se juntan con conectores como "que", "por lo tanto", "y").
8. Cuida la puntuación. Una oración sin signos de puntuación es como manejar por una ciudad sin semáforos, en la que los conductores circulan sin detenerse causando accidentes. Las comas y los puntos son las señales de tráfico en una oración. Éstas ceden el paso a las palabras precisas y detienen a otras para lograr dar el sentido adecuado a la oración.
9. Usa viñetas para separar visualmente oraciones largas.

Ejemplo:

Antes

La Unidad de Recursos Humanos y Profesionalización de la Administración Pública Federal, instrumenta y opera el Servicio Profesional de Carrera en coordinación con las dependencias, las cuales lo administran en el ámbito de su competencia con base en las normas y lineamientos expedidos por la Secretaría de la Función Pública.

Después

La Unidad de Recursos Humanos y Profesionalización de la Administración Pública Federal (APF) instrumenta y opera el Servicio Profesional de Carrera (SPC).

Las dependencias administran el SPC en el ámbito de su competencia con base en la normativa que expide la Secretaría de la Función Pública.

Usa oraciones cortas y claras, Continúa

Las oraciones claras

Existen algunos errores al formular oraciones que provocan confusión en la expresión. A continuación, revisaremos algunos de ellos.

1. Cuando se utilizan más palabras de las necesarias.
Este error se conoce como *pleonasmo*[2] y aunque no altera el mensaje que se quiere transmitir, sí lo puede recargar.
Ejemplo:
La sociedad **paga un elevado** costo como consecuencia de la ineficiencia del sector público, debido **al aumento de los costos que paga** ligados al cumplimiento de las obligaciones burocráticas.

2. Cuando las palabras no tienen una relación adecuada con otras.
Este error se denomina *solecismo*[3] y provoca que exista una falta de concordancia entre las palabras que integran una oración.
Ejemplo:
Identificar los **trámites y procesos** que actualmente **realiza las Oficialías mayores** y sus equivalentes en la Administración pública federal.

3. Cuando hay ambigüedad en una oración.
Este error se llama *anfibología*[4] y provoca confusión en el lector al dejar un vacío en la idea.
Ejemplo:
Se encuentra pendiente la propuesta de indicadores para los programas federales, así como la propuesta de Lineamientos de Evaluación de los Programas, por lo que se tiene considerado **emitirla** a la brevedad.

¿Cuál propuesta se va a emitir a la brevedad?

Reflexión

¿Cómo saber cuando una oración es clara?

¿Cómo saber cuando una oración está escrita en Lenguaje Claro?

Aunque no hay una respuesta definitiva, podemos pensar que una oración está escrita en Lenguaje Claro porque el lector la entiende a la primera lectura y comprende la idea que el lector quiere transmitir con claridad.

2 Pleonasmo es la demasía o redundancia viciosa de palabras.

3 Solecismo es la falta de sintaxis; error cometido contra las normas de algún idioma.

4 Anfibología es el doble sentido, vicio de la palabra, cláusula o manera de hablar a que puede darse más de una interpretación.

Párrafos efectivos

Introducción

"Una oración no debe tener palabras innecesarias, un párrafo no debe tener oraciones innecesarias, por la misma razón que un dibujo no debe tener líneas innecesarias o una máquina, partes innecesarias".
William Strunk, Jr.

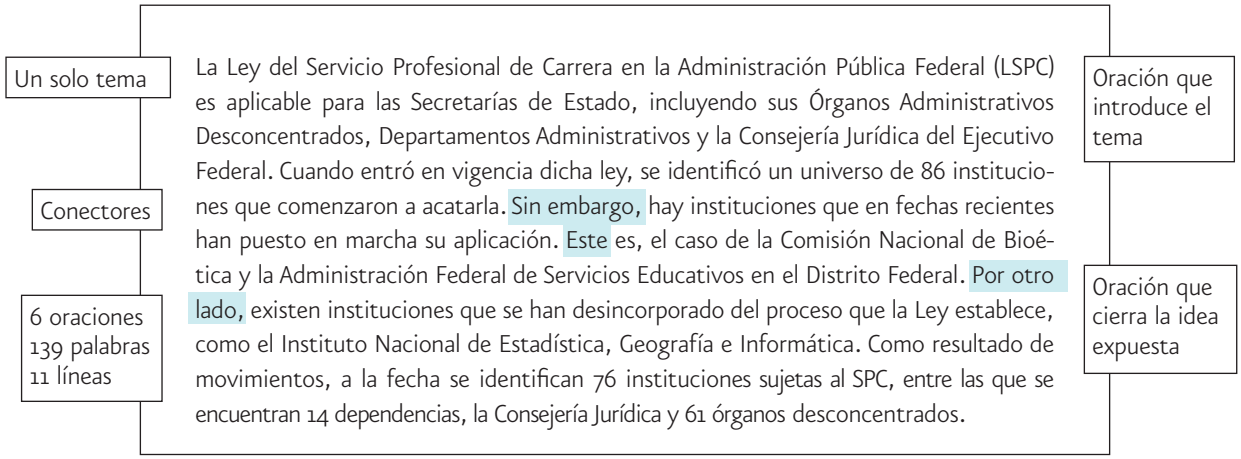
Hasta aquí, hemos revisado cómo las palabras ayudan o dificultan la comprensión. Además, exploramos algunas consideraciones para escribir oraciones cortas y claras. Ahora nos encontramos ante el parrafo.

El párrafo es un conjunto de oraciones que expresan una idea, éste se inicia con una mayúscula y termina con un punto y aparte.

Sugerencias

Para escribir párrafos efectivos:

1. Escribe párrafos sobre un solo tema. Cuando necesites escribir sobre otro tema, es hora de introducir un punto y aparte.
2. Da un orden coherente y suficiente al párrafo. Inicia con una oración introductoria, continúa desarrollando las ideas y termina con una oración que concluya las ideas desarrolladas e introduce las que vendrán en el próximo párrafo.
3. Cuida la extensión. Un párrafo de buen tamaño contiene de 5 a 9 frases o elementos informativos, desarrolladas entre 100 y 150 palabras que abarcan 20 líneas.



Párrafos efectivos, Continúa

Ejemplo:

Un tema por párrafo

Conectores

4 oraciones
114 palabras
9 líneas

A las percepciones de la ciudadanía respecto al aparato burocrático se agrega la inexistencia de la medición de costos y resultados de la acción gubernamental. Por consiguiente, no existe un sistema que permita cuantificar los costos de los bienes, trámites y servicios producidos por el Gobierno Federal. La mayoría de estos, no cuentan con estándares de calidad, ni con mecanismos para recabar la opinión de los ciudadanos al respecto. Esta situación impide en primer lugar, conocer el gasto en el que incurren las instituciones públicas para proporcionar cada bien, trámite y servicio; en segundo lugar, el costo que significa para los particulares gestionarlos y, por último, sus niveles de eficiencia y calidad.

Oración que introduce el tema

La oración final aporta elementos sobre la idea expuesta

Reflexión

Haz un esfuerzo para escribir párrafos que traten de un solo tema. Para lograrlo, recuerda tres principios básicos:

1. **Lógica.** En las ideas y el orden en el que se transmiten.
2. **Claridad.** De las palabras y la expresión que forman.
3. **Brevedad.** En la longitud de tus oraciones y por consiguiente del párrafo.

Usa el tono y el lenguaje adecuados

Introducción

"Escribir sin pensar en el lector es como escribir una carta de amor dirigida a quien corresponda".
Zelazny

No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje adecuado. Todo depende del contexto de la comunicación. Algunas veces tenemos que escribir de manera muy formal y en otras, la formalidad esta fuera de lugar.

En realidad, la dosis de formalidad nos la da el lector a quién va dirigido nuestro texto y el propósito para el que lo esta escribiendo.

Ejemplo:

Texto formal

C.P. Alejandro Ruíz de Chávez
P R E S E N T E
Me sirvo de la presente para reiterarle mis atentas y distinguidas atenciones y hacer de su conocimiento que debido a causas de fuerza mayor el día de hoy la que suscribe se verá impedida a asistir a su domicilio particular.

Sin otro particular quedo de usted, reiterándole mis más atentas y distinguidas consideraciones.

Atentamente

Susana Díaz Diarte

Texto redactado con menos formalidad

Estimado Alejandro:

Tuve un imprevisto y no voy a poder ir a tu casa hoy.

Te mando un abrazo,

Susana

Ambos mensajes son correctos. El primero es excesivamente formal si consideramos que el mensaje que se quiere transmitir es muy sencillo; mientras que el segundo, denota familiaridad y cercanía entre la escritora y el lector.

Usa el tono y el lenguaje adecuados, Continúa

Compara

Texto adecuado para un informe institucional

ESTRATEGIA DEL GOBIERNO FEDERAL PARA LOS TALLERES FAMILIARES

Introducción

En México, como en muchos otros países, son numerosísimos los talleres familiares, es decir, las unidades de producción de bienes o prestación de servicios operadas por los miembros de una familia y sus allegados, tales como amigos cercanos, vecinos, ahijados, compadres, etcétera. A nivel nacional, existen 10 millones de talleres familiares. En éstos se ocupan alrededor de 20 millones de personas, casi una cuarta parte del total de personas ocupadas en el país.

Las actividades a que se dedican los talleres familiares son muy variadas, ya que se les observa prácticamente en todos los sectores de la economía o ramas del aparato productivo, así como en todas las ciudades, poblaciones o localidades, tanto urbanas como rurales. Por mencionar sólo algunos ejemplos, se pueden considerar los siguientes, aunque la lista, claro está, es inmensa (más adelante se incluyen algunas estadísticas sobre talleres familiares por tipos de actividad).

- Actividades de producción de bienes: preparación y venta de alimentos, como panaderías, tortillerías, heladerías o neverías, cocinas familiares o fondas; talabartería; carpintería o fabricación de muebles; herrería; fabricación de ladrillos o tabiques para construcción; hilados y tejidos; sastrerías, confección o costura de prendas de vestir, fabricación de cortinas; producción o reparación de calzado; producción de artesanías; orfebrería y joyería; actividades agropecuarias en parcelas o traspatios, como cultivo de hortalizas, viveros de plantas ornamentales o cría de animales; etcétera.

- Actividades de prestación de servicios: tiendas de abarrotes o lonjas mercantiles; verdulerías, fruterías o recauderías; expendios de huevo o carnes; papelerías; sastrerías; salones de belleza y peluquerías; enmarcado de cuadros; reparaciones de aparatos electrodomésticos; reparaciones de motores o vehículos automotrices, hojalatería y pintura automotriz, reparación de llantas; transporte de mercancías, mudanzas o sitios de taxis; servicios de alojamiento, como casas de huéspedes, cabañas de ecoturismo; etcétera.

La naturaleza de un taller familiar se origina en los lazos civiles o sociales por los que se relacionan entre sí las personas que realizan actividades productivas en el taller (familiares y allegados), más que por el tamaño de éste, el valor de sus ventas o el número de personas que integran el taller. Se trata de esfuerzos de producción que las familias realizan para generar ingresos para el hogar y para sus allegados, a partir de actividades que llevan a cabo los mismos familiares y allegados. Por lo tanto, son unidades económicas esencialmente diferentes de las empresas (sociedades, asociaciones, personas físicas con actividad empresarial), ya que en las empresas quienes participan son patrones y trabajadores contratados para realizar un trabajo de manera subordinada, de modo que las relaciones entre las personas que participan en las empresas son de carácter laboral, mientras que en los talleres familiares, tratándose de parientes y allegados, los lazos entre ellos son más bien familiares, civiles o sociales. Asimismo, los talleres familiares son distintos de las cooperativas, ya que en éstas los integrantes se relacionan entre sí más por lazos de asociacionismo entre productores independientes unos de otros en mayor o menor grado. La legislación vigente en México desde mucho tiempo atrás reconoce esta diferenciación fundamental, como se explica más adelante.

Usa el tono y el lenguaje adecuados, Continúa

Compara (cont.)

Texto adecuado para ciudadanos

Si usted participa en un taller familiar puede recibir beneficios y apoyos del Gobierno Federal para desarrollarlo. ¡Entérese!

¿Qué es un taller familiar?
Es una agrupación que produce bienes o presta servicios y que es operada por una familia y por personas cercanas a ella, como amigos, vecinos, ahijados y compadres.

Se trata de esfuerzos de producción que las familias realizan para generar ingresos para el hogar y sus allegados, a partir de actividades todos ellos llevan a cabo. Un taller familiar es una unidad económica diferente a una empresa en la que existe una relación patrón-empleado.

¿Qué tipos de talleres familiares existen?
Las actividades que realizan los talleres familiares son muy variadas y se encuentran en todos los sectores de la economía, ciudades, poblaciones, localidades urbanas y rurales.

¿A qué se dedican los talleres familiares?
Se pueden dedicar a:

Actividades	
Producir bienes como:	**Prestar servicios como:**
Preparación y venta de alimentos, como panaderías, tortillerías, heladerías o neverías, cocinas familiares o fondas;	Tiendas de abarrotes o lonjas mercantiles; verdulerías, fruterías o recauderías; expendios de huevo o carnes;
Talabartería; carpinterías o fabricación de muebles; herrería; fabricación de ladrillos o tabiques para construcción; hilados y tejidos; sastrerías, confección o costura de prendas de vestir, fabricación de cortinas; producción o reparación de calzado;	Papelerías; sastrerías; salones de belleza y peluquerías; enmarcado de cuadros; reparaciones de aparatos electrodomésticos; reparaciones de motores o vehículos automotrices, hojalatería y pintura automotriz, reparación de llantas;
Producción de artesanías; orfebrería y joyería;	Transporte de mercancías, mudanzas o sitios de taxis;
Actividades agropecuarias en parcelas o traspatios, como cultivo de hortalizas, viveros de plantas ornamentales o cría de animales; etcétera.	Servicios de alojamiento, como casas de huéspedes, cabañas de ecoturismo; etcétera.

Los talleres familiares…un negocio de tradición donde pueden ganar todos. ¡Infórmate!

Sugerencia

Cuando planees un escrito, define con precisión al lector y analiza el contexto de la comunicación.
Esto te dará una buena idea sobre qué tono y qué palabras usar cuando escribas. Cuando revises lo escrito, ajusta lo necesario, siempre pensando en el lector y el propósito del escrito, sin ser demasiado formal o pomposo.

Estilo personal

Compara

Estilo impersonal

Gracias por registrar los datos en nuestro portal www.trabajaen.gob.mx y contribuir a la profesionalización de los servidores públicos de la Administración Pública Federal.

Ahora, **el aspirante** ya forma parte del registro de talentos que busca reclutar a los profesionales idóneos para ocupar una vacante en la Secretaría.

Estilo personal

¡Bienvenido (a)!

Gracias por registrar sus datos en nuestro portal www.trabajaen.gob.mx y contribuir a la profesionalización de los servidores públicos de la Administración Pública Federal.

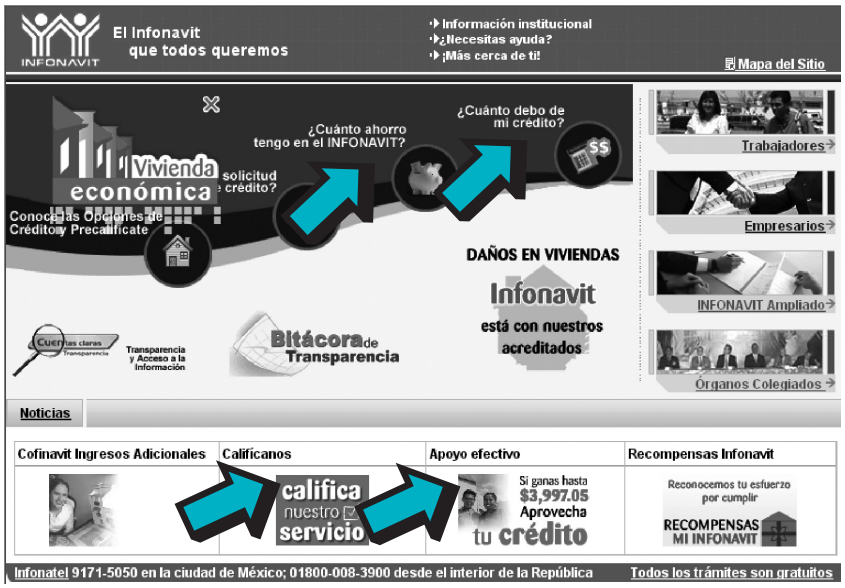
Ahora, **usted** ya forma parte del registro de talentos que busca reclutar a los profesionales idóneos para ocupar una vacante en la Secretaría.

Escribir "el aspirante" es poco personal y no involucra al lector como lo hace un "usted".

Estilo personal

Otro ejemplo:

En la primera pantalla de la página electrónica del Infonavit, vemos otro ejemplo del estilo personal en el que se presentan posibles preguntas de sus usuarios.



Sugerencia

Escribe directamente al lector, tal y como se muestra en el ejemplo de arriba.

Escribe "usted" o "tú", siempre que sea posible.

Evita los nombres (¡tan largos!) de unidades administrativas y dependencias. Escribe "nosotros" cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficinas y departamentos en lo particular.

Aunque en la mayoría de los textos administrativos o normativos necesitas incluir una referencia exacta a unidades administrativas o dependencias, puedes simplificar sus nombres utilizando iniciales solamente.

Cuidado: sin abusar

Un tono demasiado personal puede ser percibido por el lector como signo de una actitud paternalista o complaciente.

Evita estos extremos, piensa en el lector y escribe siempre con naturalidad.

Incluye sólo lo necesario

Introducción

Llegó un maestro a impartir clases a un poblado y comienza su presentación: "Señores y señoras, jóvenes y jovencitas, niños y niñas! Nos encontramos aquí convocados, reunidos, arrejuntados; para educar, conocer o aprender, un tópico, tema o asunto, trascendente, importante o de vida o muerte. El tópico, tema o asunto que hoy nos convoca, reúne o arrejunta, es el tutor, profesor o instructor de la escuela de este municipio. En eso estaba, cuando de pronto una persona del público pide la palabra y le pregunta al maestro: "Oiga, y ¿Por qué utiliza tres palabras para decir lo mismo?"

Igual que el tono y el lenguaje adecuados, el contenido necesario depende del lector y del propósito de la comunicación.

Un buen texto evita entrar en detalles innecesarios para el lector y al mismo tiempo, incluye toda la información (definiciones, ejemplos, especificaciones) que éste necesita para entender o actuar.

Compara

Texto original

¿Qué es la Comisión?

La Comisión es heredera de una gran tradición hidráulica y a lo largo de su historia ha estado integrada por destacados profesionales y especialistas de diversas disciplinas, reconocidos internacionalmente por su dedicación y capacidad técnica.

Dentro de las instituciones que le antecedieron destacan la Dirección de Aguas, Tierras y Colonización creada en 1917; la Comisión Nacional de Irrigación, en 1926; la Secretaría de Recursos Hidráulicos en 1946 y la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos en 1976.

Actualmente, la misión de la Comisión consiste en administrar y preservar las aguas nacionales, con la participación de la sociedad, para lograr el uso sustentable del recurso.

La Comisión considera que la participación de la sociedad es indispensable para alcanzar las metas que se han trazado en cada cuenca del país, ya que entre otros aspectos, los habitantes pueden dar la continuidad que se requiere a las acciones planteadas.

Texto que incluye sólo lo necesario

¿Qué es la Comisión?

Es la institución pública que administra y preserva las aguas nacionales para lograr su uso sustentable, con la participación de la sociedad.

Incluye sólo lo necesario, Continúa

Compara

Texto dirigido a un ciudadano que envió una queja

En atención a su petición recibida en esta Dirección General, el día 22 de mayo, a través de la cual solicita la intervención de servidores públicos adscritos en el Instituto Mexicano del Seguro Social, me permito informarle que la misma quedó debidamente registrada en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana de esta Dirección General.

Además, comunico a usted, que de acuerdo a las facultades de la Dirección General de Atención Ciudadana de esta Secretaría, señaladas en el artículo 50 fracción II del Reglamento Interior, fue turnada dicha petición para su atención al Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante bitácora No. 410 del año en curso, para que provea lo necesario con la finalidad de brindarle la debida atención.

Texto que incluye sólo lo necesario

En relación con su petición recibida el 22 de mayo, le informo que se remitió al Titular del Órgano Interno de Control del Instituto Mexicano del Seguro Social para su atención y seguimiento, de acuerdo a las facultades de esta Dirección establecidas en el artículo 50 fracción II del Reglamento Interior de esta Secretaría.

Para cualquier información adicional diríjase a:
Melchor Ocampo No. 479, Piso 14,
Col. Nueva Anzures, Deleg. Miguel Hidalgo,
México, D.F., C.P. 11590
Teléfono. 52-03-01-36

Referencia: Bitácora No. 410

Sugerencia

Al planear el documento, responde a estas preguntas sobre el lector:

- ¿Qué tiene que hacer con la información?
- ¿Qué necesita saber?
- ¿Necesita datos precisos?
- ¿Qué ya sabe el lector? ¿Necesita que le repita los antecedentes?
- ¿Qué le dice el contexto en el que se da la comunicación?
- ¿Se sentirá atendido o confundido con el texto?

Evita inferir que el lector conoce alguna información. Si tienes duda sobre qué tanto sabe tu lector acerca del texto, lo mejor será incluir o precisar esa información que no estás seguro de que el lector conozca.

Usa palabras positivas

Introducción

"No se puede ignorar, lo que no se puede saber, porque no se debe aguantar".

Las oraciones que dicen lo que no se puede ignorar, lo que no se puede saber, porque no se debe aguantar.

Escribir oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan puede ser más claro y más amable.

Ayuda a los lectores a actuar transmitiendo mensajes que tengan un sentido positivo cuando sea posible.

Compara

Ejemplo con palabras negativas

Sin embargo, esa Unidad Administrativa, le requirió la documentación de embargo de la negociación de fecha 26 de febrero de 1996, debido a la **no localización del documento** en esa unidad a su cargo.

Ejemplo con palabras positivas

Sin embargo, esa Unidad Administrativa, le requirió la documentación de embargo de la negociación de fecha 26 de febrero de 1996, debido a que el **documento fue extraviado** en esa unidad a su cargo.

Sugerencia

Busca que tus oraciones establezcan que sí hacer, o que sí es, siempre que sea posible.

Antes	Después
No se aceptarán solicitudes sin la documentación necesaria.	**Sólo se aceptan** solicitudes acompañadas del pago y del formato SAT 5.
…no omitiré clasificar la información y documentación proporcionada como confidencial, reservada o comercial reservada.	**…clasificaré** la información y documentación proporcionada como confidencial, reservada o comercial reservada.
El plazo de respuesta **no** rebasará un rango de veinte a no más de 30 días hábiles.	El plazo de respuesta **será de** 20 a 30 días hábiles.

Reflexión

Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar.

Las palabras positivas pueden inspirar, satisfacer y ayudar.

¿Qué efecto queremos lograr en nuestros lectores?

Usa encabezados

Introducción

Los encabezados comunican al lector cómo está organizado el texto. Le permiten navegar para encontrar lo que busca y obtener los detalles necesarios. También lo ayudan a entender mejor.

Un documento con encabezados es como un aeropuerto con señales: en ambos casos podemos llegar directamente a donde vamos, aunque no lo hayamos hecho antes.

Compara

Ejemplo sin encabezados

En seguimiento al tema de referencia y de acuerdo a las instrucciones del Subsecretario, me permito recordar prioridades:

Al momento, y en general, cabe destacar lo siguiente: Es necesario revisar la totalidad de la programación y en su caso aumentar la frecuencia (por ejemplo, de bimestral a mensual), con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es relevante en este punto no considerar en la programación el avance de años anteriores en determinados proyectos, y manejar este dato por separado. Las ponderaciones siguen igual (distribuidas equitativamente) en todos los casos. Con la excepción de Dirección General de Recursos Humanos que en su momento las presentó y no fueron ingresadas por Dirección de Administración; estamos regularizando esa situación. Existen algunos archivos no actualizados o que presentan atraso real que deberá justificarse. En el caso del archivo que presenta la Dirección de Recursos Humanos en la meta de Ocupación de Vacantes, éste podrá retirarse, aclarando la causa: no tiene relación con el indicador y se dio de alta en atención a una petición de la propia Oficialía Mayor. Adicionalmente, es necesario verificar que todas las fichas técnicas de indicadores cuenten con información en los campos de Responsable y Correo Electrónico.

Ejemplo con encabezados

Seguimiento semanal de prioridades

9 de Septiembre de 2007

1. Programación

Revisar toda la programación y en su caso, aumentar la frecuencia para reflejar un seguimiento realista. (Ej. Bimestral a mensual). Favor de no considerar el acumulado de años anteriores.

2. Ponderaciones

Permanecen igual con la excepción de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) que está regularizando su situación.

3. Proyectos

Actualizar los archivos, o en su defecto justificar el atraso. El archivo de ocupación de vacantes de la DGRH se puede retirar porque no tiene relación con su indicador.

Nota: Las fichas técnicas de los indicadores deben especificar nombre del responsable y su correo electrónico.

Usa encabezados, Continúa

Sugerencias	Cuando escribas y revises: • Usa encabezados que describan el contenido o el propósito de cada sección. Tal y como se ha hecho a lo largo de este manual. • Fragmenta las secciones largas y da a cada una su propio encabezado. • Usa tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distingan claramente su nivel. • Construye encabezados breves, precisos, claros y consistentes.
Reflexión	Ya sabemos que los lectores responden mejor a las oraciones cortas y a los párrafos bien estructurados. Sin embargo, a raíz del creciente uso de los medios electrónicos, nos encontramos con que las personas leen los encabezados y se detienen a leer sólo la información que les interesa. Procura resaltar la información más importante de tu documento a través de los encabezados para atraer la atención del lector.

Usa ayudas visuales

Introducción

Muchos lectores, cuando vemos un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre 'muros de palabras', nos da flojera leer y nos cuesta trabajo entender.

Al usar ayudas visuales como listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos:

- logras que el documento se vea más atractivo e invite a leer y
- ayudas al lector a encontrar la información más rápido.

Cuando un documento contiene instrucciones complicadas, mucha información o datos numéricos debes presentarlos de manera ordenada, por lo que se recomienda utilizar listas, tablas, diagramas o gráficas.

Las listas

Éstas son útiles para resaltar las ideas más importantes o para fragmentar la información en oraciones más cortas y manejables.

Usa...	Para presentar...	Ejemplo:
lista con viñetas	Series de elementos (Cuando el orden no importa)	Los documentos necesarios son: • doc 1 • doc 2 • doc 3
lista con números	Series de elementos (cuando el orden sí importa)	Para calcular la base gravable: 1 sume... 2 divida...

Las tablas

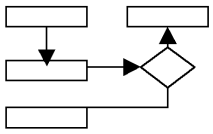
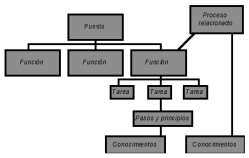
Éstas permiten integrar y presentar datos para que se entiendan de manera rápida y clara. Se recomienda usar tablas en lugar de extensos resúmenes.

Usa...	Para presentar...	Ejemplo:
tabla de actividades	secuencia de actividades (lineal)	Actividad | Descripción
tabla si/entonces	criterios de decisión	Si... | Entonces...
tabla de datos	cifras, porcentajes, datos, etc.	Año | Parámetros | Casos | Valores

Usa ayudas visuales, Continúa

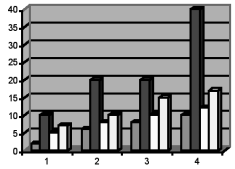
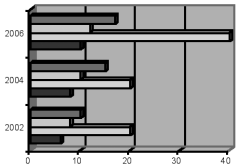
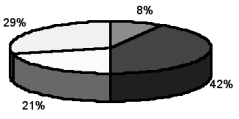
Los diagramas

Las representaciones gráficas, si están bien estructuradas, se explican por sí mismas. Un diagrama integra información y la representa a través de trazos combinados con texto, lo cuál facilita la comprensión del lector.

Usa...	Para presentar...	Ejemplo:
diagrama de flujo	secuencia de actividades (no lineal)	
diagrama de árbol	clasificación de elementos	

Las gráficas

Éstas representan y relacionan gráficamente una o más series de elementos, que pueden ser cantidades, porcentajes, periodos de tiempo, etc.

Usa...	Para presentar...	Ejemplo:
gráficas de columnas	comparaciones entre cantidades o periodos de tiempo	
gráficas de barras	varios resultados o elementos en un mismo periodo de tiempo	
gráficas circulares o tipo pastel	porcentajes de un conjunto	

Usa conectores

Introducción

Los conectores son palabras que establecen las relaciones entre las ideas de un texto. Ayudan al lector a encadenar esas ideas y a seguir la lógica del escritor.

Estas palabras unen, subordinan, objetan o hacen que las oraciones concuerden. A continuación, encontrarás una lista de los conectores más utilizados:

Para...	Usa...
introducir el tema del texto	• el objetivo principal de • este texto trata de • le informo que
introducir un tema nuevo	• en cuanto a • en relación con • acerca de • el siguiente punto trata de
marcar un orden	• en primer lugar, primero, para empezar, • en segundo lugar, segundo • además, luego, después • en último lugar, para concluir, al final
distinguir	• por un lado, por otro • por una parte, por otra • en cambio • sin embargo
continuar sobre el mismo punto	• además • asimismo • a continuación • después • luego
enfatizar	• es decir • en otras palabras • como se ha dicho • lo más importante • la idea central es • hay que destacar
detallar	• por ejemplo • en particular
resumir	• en resumen • recapitulando • en pocas palabras
terminar	• en conclusión • para finalizar • finalmente

Cassany D. *La cocina de la escritura*. p. 155-156.

Usa conectores, Continúa

Sugerencia: conectores en el párrafo

Algunos conectores que puedes usar en el párrafo son:

Para...	Usa...
indicar causa	• porque • ya que • a causa de • dado que • pues • como • gracias a
indicar consecuencia	• en consecuencia • por tanto • de modo que • por esto • pues • por consiguiente
indicar condición	• siempre que • siempre y cuando • en caso de (que) • con tal de (que)
indicar oposición	• en cambio • ahora bien • con todo • sin embargo • no obstante
indicar objeción	• aunque • si bien • a pesar de que • con todo

Cassany D. *La cocina de la escritura*. p. 157.

Sugerencia

Revisa esta lista de palabras mientras redactas un texto, ya que te ayudarán a encadenar mejor tus oraciones y una vez terminado, le ayudarán a tu lector a seguir la secuencia de las ideas expresadas.

3. 4 Cuestionario para revisar

Cuestionario para revisar

Te sugerimos contestar las siguientes preguntas para revisar lo que escribiste:

Propósito

¿Cuál es el propósito del documento? (Procura contestar a esta pregunta con uno o más verbos en infinitivo)
Respuesta:

Además del propósito, ¿Qué traté de trasmitir?
Respuesta:

	Sí	No
¿Logré transmitirlo de manera clara y precisa?	☐	☐

Organización

	Sí	No
¿La organización de las ideas del documento es la más adecuada?	☐	☐
¿La secuencia de la información es lógica?	☐	☐
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?	☐	☐
¿La información se presenta con ayudas visuales?	☐	☐

Contenido

	Sí	No
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?	☐	☐
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el texto?	☐	☐
¿La información del documento es relevante para el tema tratado?	☐	☐
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?	☐	☐

Organización

	Sí	No
¿Cada palabra es necesaria?	☐	☐
¿El lenguaje es claro y sencillo?	☐	☐
¿Puedo reemplazar alguna palabra técnica o muletilla por una palabra simple?	☐	☐
¿Utilicé palabras positivas?	☐	☐
¿Utilicé gerundios o voz pasiva?	☐	☐
¿La longitud de mis oraciones es de 30 palabras en promedio?	☐	☐
¿La construcción de las oraciones es adecuada?	☐	☐
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?	☐	☐
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?	☐	☐

"Los que escriben claro tienen lectores, los que lo hacen de manera obscura tienen críticos".
Albert Camus

4.1 ...Oficios?

Introducción

A continuación se presenta un esquema de las secciones que integran un oficio y la información que puede contener cada una de ellas.
Siguiendo este orden de ideas y las **sugerencias** de la sección 3. 3, puedes escribir oficios con Lenguaje Claro.

Escudo

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL AJUNTA[illegible]COS
MATERIALES
DIRECCIÓN DE ÁREA
No. DE OFICIO

Datos de la unidad administrativa emisora

Referencia

Sr. Eduardo Pérez (Arial 10 puntos)
Institución
Dirección
Ciudad

Destinatario

Fecha

13 del mes de 2007

Asunto ¿Qué?

Asunto: Expresar la idea central de manera clara y breve

Estimado Sr. Pérez:

Saludo

Introducción: Antecedentes o contexto

[illegible]emplo de texto. La tipografía es Arial o Helvética, en 9 puntos, espaciado normal, [illegible]r negro, alineado a los márgenes imaginarios que parten de los [illegible]s de la parte superior. Margen izquierdo 2.3 cm. margen der[illegible]

Desarrollo del tema ¿Qué? ¿Por qué?

Este es un ejemplo de texto. La tipografía es Arial o Helvética, en 9 puntos, esp[illegible]rmal, justificado, color negro, alineado a los márgenes imaginarios que parten de los extremos laterales de las figuras de la parte superior. Margen izquierdo 2.3 cm. margen derecho 2.3 cm. Este es un ejemplo de texto. La tipografía es Arial o Helvética, en 9 puntos, espaciado normal, justificado, color negro, alineado a los márgenes imaginarios que parten de los extremos laterales de las figuras de la parte superior. Margen izquierdo 2.3 cm. margen derecho 2.3 cm.

Requerimiento o instrucción ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Con quién?

[illegible]mplo de texto. La tipografía es Arial o Helvética, en 9 puntos, espaciado normal, [illegible]r negro, alineado a los márgenes imaginarios que parten de los extremos laterales [illegible]uras de la parte superior. Margen izquierdo 2.3 cm[illegible]3 cm. Este [illegible]jemplo de texto. La tipografía es Arial o Helvética, en 9 pu[illegible]rmal, justificado, color negro, alineado a los márgenes imaginarios que parten de los extremos laterales de las figuras de la parte superior. Margen izquierdo 2.3 cm. margen derecho 2.3 cm.

Cierre y despedida

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL (Arial 10 puntos)
NOMBRE DEL DIRECTOR GENERAL

Responsable

c.c.p. DIRECTOR DE ÁREA.- Director de x área (Arial 8 puntos)

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Introducción

Accesibilidad + Usabilidad = Transparencia

Accesibilidad: Es la capacidad de acceso que tiene una persona para usar, visitar o acceder a un sitio de Internet, independientemente de sus capacidades físicas, intelectuales o técnicas.
Las instituciones gubernamentales deben realizar un esfuerzo adicional por considerar las posibles barreras que tienen los diferentes grupos de la sociedad para acceder a un sitio de Internet (tipo de conexión y tecnología disponible, discapacidades motrices o visuales, lenguaje ciudadano, etc.) y buscar alternativas para eliminarlas o disminuirlas.

Usabilidad: Según la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico.
El concepto de usabilidad aplicado a sitios de Internet se refiere a que éste sea fácil de usar y útil para los usuarios a los que está orientado según el propósito para el que fue creado.

Transparencia: Los sitios de Internet de las dependencias y entidades son uno de los medios más utilizados por los ciudadanos para obtener información y para realizar trámites y servicios.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007 -2012, establece que la información no tiene un beneficio real si ésta no es comprensible, por lo que las dependencias y entidades de la administración pública deben poner a disposición de la sociedad, información confiable, oportuna, clara y veraz. Estos atributos también deben observarse en los contenidos de los sitios de Internet.

La esencia de Lenguaje Claro coincide con los conceptos expresados anteriormente:

- Con accesibilidad, porque un lenguaje claro permite a los usuarios acceder a la información gubernamental sin complicaciones;
- Con usabilidad, porque la información y los servicios de los portales gubernamentales deben ser fáciles de encontrar, comprender y usar de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos que los visitan.
- Con transparencia, porque a través de contenidos estructurados y redactados con Lenguaje Claro, las instituciones se acercan a los ciudadanos y establecen una relación clara y directa que a la larga les generará confianza y certidumbre.

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Para comenzar...

Antes de comenzar a desarrollar contenidos, es fundamental considerar elementos básicos de los sitios de Internet gubernamentales, como son:

Imagen y desarrollo del sitio

Para homologar criterios en cuanto estos dos elementos, el Sistema de Internet de la Presidencia (SIP), en conjunto con el Consejo Técnico de Internet y Sitios gubernamentales en línea de la CIDGE (Comisión Intersecretarial para el Desarrollo de Gobierno Electrónico) y la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública publicaron:

- El Manual de imagen para sitios de Internet del Gobierno Federal. Éste establece los elementos y las características de diseño, tamaño y contenido que deben mostrarse en un portal.

- La Guía para el desarrollo de sitios web de la Administración Pública Federal. Ésta proporciona las disposiciones para homologar los portales del Gobierno Federal con el fin de brindar una imagen institucional común a los ciudadanos a través de medios electrónicos útiles y profesionales.

Ambos documentos están disponibles en www.sip.gob.mx

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Identificar el propósito del sitio y de cada sección

Una vez entendida la relación entre accesibilidad, usabilidad y Lenguaje Claro, el punto de partida es:

Conocer el propósito general tanto de nuestro sitio y de sus diferentes secciones. Estos pueden ser:

- Informar u orientar
- Resolver un trámite
- Invitar a participar
- Recibir una queja

Ningún sitio o sección es igual, algunos deben facilitar la realización de trámites en línea mientras que otros son meramente informativos, por eso los propósitos que se persiguen deben ser claros y consistentes para así construir los contenidos que logren esos propósitos.

Un ejemplo de esto es el Portal Ciudadano www.gob.mx, ya que éste contiene información general del Gobierno mexicano y a la vez información de trámites.

Otro ejemplo: ¿Cuál es el propósito de la sección de Transparencia de un portal?

¿Informar a los ciudadanos que existe una Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental?

¿Publicar el artículo 7 de dicha Ley?

¿Invitarlo a que solicite información?

Probablemente todas estas preguntas sean parte del propósito de la sección de Transparencia.

Sin embargo, al plantear el propósito de esta sección no podemos olvidar a los ciudadanos y pensar en:

¿Qué es lo que más les interesará en relación con este tema?

¿Qué información puede ser relevante para ellos?

¿Los que van a leer son abogados y es importante para ellos encontrar las disposiciones normativas relacionadas con el tema?

¿Y si son estudiantes?

Los contenidos de los portales deben redactarse para que los usuarios encuentren las respuestas a sus posibles preguntas.

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Identificar a los usuarios

Identificar el propósito del sitio y de las secciones es importante y como vimos es fundamental relacionarlo con las necesidades de los posibles usuarios del sitio. Para establecer esa relación debemos:

Identificar las necesidades de los ciudadanos que visitan el portal.

- ¿Quiénes son? ¿Son empresarios, estudiantes, ancianos o amas de casa?
- ¿Qué información y/o servicios buscan en el portal de la institución?
- ¿Por qué la necesitan?
- ¿Qué tan frecuentemente la necesitan?
- ¿Cómo la necesitan?
- ¿Qué información necesita la institución transmitir a esas personas?

Es muy complicado que un sitio de Internet cubra las necesidades de TODOS los usuarios que lo visitan, por lo que se sugiere priorizar los contenidos considerando las necesidades de los grupos de ciudadanos que más lo visitan y lo que la institución les quiere transmitir u ofrecer.

Existen varias maneras de identificar el perfil de los visitantes de un portal, así como la información que buscan, para ello podemos considerar:

- La información que captan los centros de atención telefónica de la institución.
- Los correos electrónicos que reciben los administradores de los portales, así como las áreas de quejas y denuncias.
- Las solicitudes de información que llegan a través de las unidades de enlace.
- Herramientas informáticas para analizar el tráfico de visitas de un portal. Algunas de estas herramientas están construidas en software libre, por lo que pueden obtenerse fácilmente en Internet.

Por ejemplo: ¿Quiénes serán los usuarios de la página de la Secretaría de Educación Pública?

- ¿Los niños? ¿Los maestros? ¿Las mamás de los niños? ¿Existen contenidos de acuerdo a las necesidades de todos ellos en el portal?

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

¿Cómo relacionar propósito y usuarios?

Construir una matriz de contenidos como la que aparece a continuación puede ser útil para identificarlos, relacionarlos y administrarlos:

Este es un ejemplo de los posibles usuarios del sitio de Internet de la Secretaría de Economía:

Matriz de contenidos			
Propósito (s) del sitio	• Informar • Resolver • Invitar a participar		
¿Quién visita el sitio?	**¿Qué buscan?**	**¿Cómo se les proporciona esa información?**	**¿Cuál es el área responsable de ese contenido?**
Empresarios	• Normas • Resolver un trámite	• Micrositio de normas • Texto descriptivo	• Oficialía mayor • Dirección de PYMES
Estudiantes	• Servicio social • Estadísticas	• No hay • Unidad de enlace	• N / A • N / A

En este breve ejemplo, se proponen posibles propósitos del sitio y dos de los grupos de ciudadanos que más lo visitan.

En el caso de las empresas, se identificaron dos de las consultas que más realizan y cómo se les proporciona la información que buscan. Por último, se identificó el área responsable de su publicación.

Si se le da una lectura horizontal a la matriz, notaremos que si un grupo de empresarios busca resolver un trámite y se les proporciona un texto descriptivo, lo más probable es que el sitio no cumpla con las expectativas de ese grupo de usuarios.

Considerar las necesidades de los grupos de usuarios que visitan el portal, es útil para valorar:

—¿Si la información contenida en el sitio es suficiente y clara?
—¿Si necesitamos complementar un texto descriptivo con otro tipo de herramientas informáticas que permitan realizar un trámite en línea y atender mejor a los usuarios?
—¿Si la información más buscada está "escondida" y tendríamos que colocarla en la página principal?

La mayoría de las dependencias y entidades trabajan sobre sitios que fueron creados hace algún tiempo y se enfrentan al reto de rediseñar sus portales, lo que de por sí ya es complicado.

En este caso, es fundamental cuestionarse si la información publicada es relevante para los usuarios que visitan el portal.

Quizá nos encontremos con información que no ha sido consultada en varios meses y eso significa que no debería estar publicada.

Los contenidos de un portal no deberían ser estáticos. Se recomienda definir procesos continuos para adecuar los contenidos del sitio de acuerdo a las solicitudes de información, dudas y sugerencias de los usuarios. Esta matriz es un primer paso para identificar las necesidades de información de los usuarios.

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Sobre el menú principal

Se recomienda incluir los siguientes elementos:

Quiénes somos. Esta sección debe describir la misión, visión y las acciones o planes estratégicos que tiene la institución.

Además se pueden incluir vínculos a la semblanza del Titular, al organigrama, a la historia de la institución y al marco jurídico, si se considera apropiado.

- Se sugiere evitar incluir demasiada información ya que el lector puede perderse o aburrirse. Esta sección debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué es lo que hace la institución, cómo y por qué lo hace?

Temas centrales. Después de Quiénes somos, se debe dar prioridad a los temas sustantivos de la institución. Para ello, se sugiere utilizar palabras clave sobre las labores de la dependencia o entidad para construir títulos cortos y descriptivos, además de limitar a cuatro elementos estos temas para evitar la confusión de los visitantes.

Servicios y trámites. Este apartado debe contener información relevante para los diferentes usuarios de los trámites y servicios.

- Para evitar que los ciudadanos tengan que leer largas listas de trámites y/o servicios, se sugiere organizar los contenidos de esta sección por temas y comunidades de usuarios.

Se recomienda consultar la sección **4.3 ¿Cómo escribir información sobre trámites?**.

Información relevante. Es muy útil para los ciudadanos incluir una sección en la que los ciudadanos puedan encontrar informes y estadísticas sobre la Secretaría y el sector que atiende.

Transparencia. La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establece las obligaciones de transparencia de las dependencias y entidades que deben incluirse en esta sección.

Sala de prensa. Se recomienda incluir en orden cronológico los boletines de prensa, los discursos pronunciados por los funcionarios y las síntesis informativas.

Contacto. Es primordial proporcionar los datos completos de la institución: Dirección de oficinas centrales, foráneas, teléfonos, número de fax, horarios de atención y orientación sobre quejas.

Sitios de interés. Se sugiere establecer vínculos con otras instituciones gubernamentales federales o de otros niveles de gobierno, así como organismos académicos o internacionales ya que puede ser útil para complementar la información relacionada con las labores de la institución en un contexto más amplio.

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Organización de los contenidos

La organización de la información que se publica en un sitio gubernamental es tan importante como la imagen del sitio y los elementos del menú principal.

Si el lector encuentra demasiado texto, desordenado y confuso, aunque tenga buena ortografía, no le servirá.

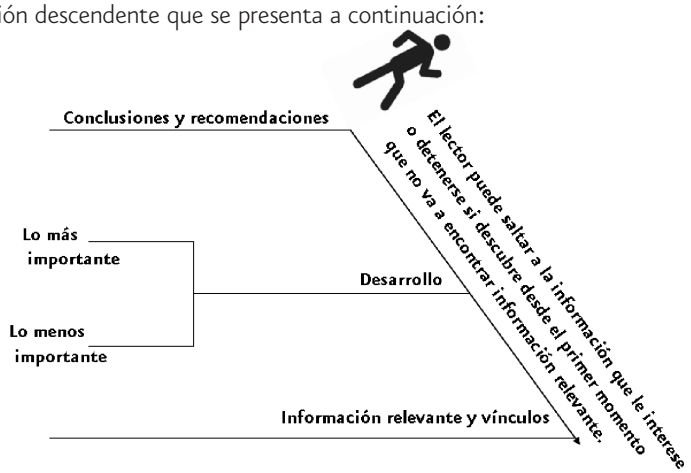
- Los ciudadanos en una página de Internet buscan información que puedan **encontrar rápidamente**.
- También buscan **información** que puedan **comprender y utilizar fácilmente**.

El Dr. Jakob Nielsen, experto en *usabilidad* y arquitectura de la información ha llegado a la conclusión de que las personas:

- X No leen en Internet, más bien ***"escanean"*** la información, es decir, recorren la pantalla con la vista y se detienen en donde encuentran información relevante.
- X Prefieren páginas que no son muy largas y que los obligan a bajar y bajar y bajar.
- X Detestan textos ostentosos y prefieren información o hechos.

¿Cómo organizar los contenidos?

Además de considerar todas las recomendaciones de la **sección 3. ¿Cómo empiezo?** de este manual, se recomienda organizar la información utilizando el estilo de la pirámide invertida o de información descendente que se presenta a continuación:



D. Booher. E-writing. Pág. 83.

Cuando escribimos siguiendo este orden de ideas, nos aseguramos de que los usuarios van a encontrar la información clave o importante desde el primer renglón y de que pueden decidir si continúan leyendo, si se van a otra sección o si abandonan el sitio.

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamental?

Lenguaje Claro en sitios de Internet

8 claves para escribir contenidos en sitios de Internet gubernamentales

1. Ayudar a los usuarios a **"escanear"** la información contenida en el sitio y en cada pantalla.

En los siguientes puntos, encontrarás sugerencias específicas para lograrlo.

2. Utilizar el **estilo de la pirámide invertida** o de información descendente.

Comenzar los textos con la información, tema central, conclusión o recomendaciones antes de presentar extensos textos introductorios que parezcan palabrería.

El usuario quiere saber de primera mano qué va a encontrar en esa sección y no encontrar información que no está relacionada con el propósito del sitio.

El mensaje es: escribe lo más importante al principio. Los lectores se distraen cuando no encuentran ideas relevantes a la primera lectura.

3. **Fragmentar** la información.

Para lograr que los contenidos sean breves se recomienda fragmentar los párrafos para crear varios segmentos en lugar de textos extensos, además de usar listas con viñetas o con números, gráficas y tablas (Ver sección Ayudas visuales).

Un estudio sobre lectura en línea de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, explica que el desempeño de lectura de una persona ante una pantalla es 40% menos efectivo comparado con el mismo texto impreso.

Un texto debe ser lo suficientemente corto como para captar la atención del lector y darle información rápidamente. Ya revisamos que los párrafos extensos en documentos impresos dificultan la comprensión; en una pantalla, cuidar la longitud de los párrafos es crítico. Se recomienda escribir párrafos breves, es decir, que contengan un máximo de **5 a 7 oraciones** y que desarrollen sólo una idea.

La longitud de las oraciones debe conservar un promedio de **25 palabras**.
(Sí, menor que a las de un documento impreso) En un texto impreso la lectura es lineal, es decir, un lector comienza a leer de lado izquierdo y sigue hasta llegar al límite derecho; en cambio, en una pantalla, los ojos se dirigen al centro de la pantalla (texto), después hacia la izquierda (menú) y por último, a la derecha (iconos o ligas) fijando la atención sólo en algunas oraciones o parte de ellas para encontrar información.

Se recomienda justificar a la izquierda para no saturar la pantalla de información.

4.2 ...contenidos para sitios de Internet gubernamentales?

Lenguaje Claro en sitios de Internet (cont.)

4. **Construir encabezados** o **etiquetas** que describan de manera breve pero significativa el contenido de una sección.

La mayoría de la gente lee los encabezados más que el texto, aprovéchalos para proporcionar a los usuarios una visión general de la información que puede encontrar en el sitio y facilitar su navegación.

Evita utilizar demasiados encabezados o etiquetas ya que pueden destruir la homogeneidad del sitio.

5. Aprovechar los **vínculos.**

Los vínculos son invitaciones a los usuarios para visitar otra sección o página por lo que deben usarse con cuidado para evitar distraer su atención.

Se recomienda:

- Evitar incluir demasiados vínculos en un párrafo.
- Que los vínculos abran en una nueva ventana.
- Evitar los De clic aquí o los Seleccione aquí
- Usar en su lugar Leer más , Si tiene sugerencias o comentarios... o Utilice el formato 5-A para...

6. Resaltar **palabras clave**.

Para resaltarlas puedes escoger entre las siguientes opciones: hipertexto, negritas o colores que contrasten con el resto del texto. Al igual que los encabezados al resaltar palabras clave se le da la posibilidad al usuario de navegar en el contenido del sitio.

A diferencia de un texto impreso, las palabras en hipertexto ofrecen un sinfín de opciones para el lector, en cuanto a ligas, explicaciones, definiciones, descarga de archivos, etc.

Evita utilizar textos escritos en mayúsculas ya que son más difíciles de leer.

7. Usar **Lenguaje Claro**.

Para escribir contenidos considera las sugerencias de la sección **3.3 Revisar** de este manual, para crear textos claros, concisos, atractivos y cercanos a los ciudadanos.

8. **Aprovechar la primera impresión.**

Aprovechar la primera impresión. Los textos que un lector "escanea" en una pantalla le dan la primera impresión del sitio y de la institución.

Aprovecha los contenidos para transmitir una imagen de claridad, sencillez y buen servicio. Recuerda que las primeras impresiones son las que cuentan para comunicar y generar emociones o acciones de los ciudadanos.

4. 3 ...información sobre trámites?

Introducción

La interacción entre las instituciones públicas y los ciudadanos se da principalmente por los trámites que estos deben realizar.

Ya sea para obtener una licencia, un documento de identidad o una autorización, los ciudadanos necesitan encontrar información sobre los requisitos, lugares y costos necesarios para realizar un trámite.

En esta sección, sugerimos algunos apartados que pueden considerarse para proporcionar información relacionada con los trámites, ya sea de manera electrónica o impresa.

¿Qué información necesita la persona que realiza un trámite?

Las preguntas que los ciudadanos se hacen con frecuencia son...	La información que buscan es...
¿Para qué debo hacerlo?	Una breve descripción de cuál es el objetivo del trámite.
¿Quiénes deben hacerlo?	El grupo o segmento de la población que debe realizarlo y en que casos debe hacerlo.
¿Cómo puedo realizarlo?	Opciones para realizar el trámite. Éstas pueden ser: • Personalmente • Por correo • Por teléfono • Por Internet
¿Dónde puedo hacerlo?	En el caso de que se realice personalmente o por correo, se debe proporcionar la dirección exacta (Calle, número, colonia, delegación y código postal) a la que el usuario debe acudir. En el caso de que se realice por teléfono, debe especificarse la clave lada y el número telefónico. Para el caso de Internet, se recomienda precisar la dirección exacta que el usuario debe teclear y no sólo la dirección electrónica del portal de la institución, para facilitar la consulta. Se recomienda incluir los teléfonos, extensiones y/o correos electrónicos a los que puede comunicarse una persona, en caso de dudas.
¿En qué días y horarios me van a atender?	Deben indicarse los días y los horarios en los que puede hacerse.

4.3 ...información sobre trámites?, Continúa

¿Qué información necesita la persona que realiza un trámite? (cont.)

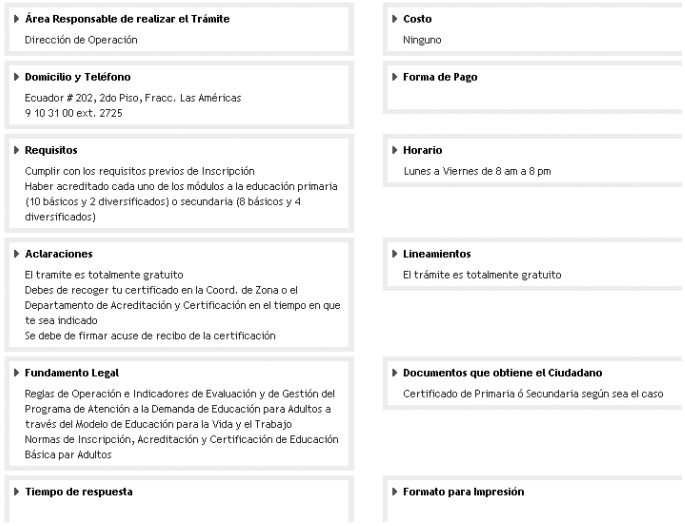
Las preguntas que los ciudadanos se hacen con frecuencia son...	La información que buscan es...
¿Qué requisitos debo cubrir?	• Los documentos que deben presentar. • El número y tipo de copias. • Los formatos requeridos y dónde pueden conseguirse. En caso de que esta información se proporcione por Internet, se sugiere crear un vínculo al formato para que se pueda descargar. Aproveche el nombre del formato para crear el una liga, evite los: "Haga clic", "Descargue aquí", "Seleccione aquí".
¿Cuánto cuesta?	• Monto que debe pagarse • Opciones para realizar el pago (Por ejemplo, si se puede realizar por Internet, en el banco o directamente en las oficinas de la institución). • Se sugiere mencionar también cómo se debe comprobar que se realizó el pago.
¿Voy a obtener algún documento?	Nombre del documento que se obtiene (en su caso).
¿Cuál es la vigencia?	• El tiempo que se pueden ejercer los derechos adquiridos una vez que el trámite se resuelve favorablemente. • Se sugiere indicar las causas por las que podría quedar sin validez.
¿En cuanto tiempo me van a atender?	El tiempo de respuesta.
En caso de que cualquier problema, ¿Cómo me quejo?	Se sugiere incluir el nombre, dirección y teléfono del responsable de atender las posibles quejas y denuncias.
Fundamento legal	Se debe precisar el nombre de la disposición normativa que sustenta el trámite y los artículos o fracciones según sea el caso.

4.3 ...información sobre trámites?, Continúa

Recomendaciones

- Utilizar encabezados que pregunten como los descritos en las páginas anteriores, es una manera útil y amigable de transmitir información a los ciudadanos, por lo que se propone utilizarlos en textos impresos o electrónicos.
- En caso de proporcionar la información de manera electrónica, se sugiere que sólo aparezcan las preguntas a manera de encabezados para que el ciudadano pueda tener TODA la información en una pantalla.

Por ejemplo:



Para ahorrar tiempo y facilitar la navegación a los ciudadanos que buscan información, se recomienda crear segmentos o grupos, por ejemplo trámites para:

5.1 Signos de puntuación

Introducción	En este último apartado se presenta un repaso de aspectos que a veces nos provocan dudas en cuanto a si estamos escribiendo de manera correcta o no.
Signos de puntuación	Estos signos son como las señales de tránsito: ponen sobre aviso al lector sobre lo que sucede en la oración y su relación con otras oraciones. Si los utilizamos de manera correcta daremos la pausa y el sentido que buscamos en la oración. ¿Cuántas veces hemos escuchado a alguien decir *se perdió el juicio por una coma*? Esto no es una exageración, en realidad, estos signos son poderosísimos, de acuerdo al orginal así que más vale ponerles la atención que merecen.

Nombre	Signo	Función
Coma	,	**Indicar una pausa corta en un texto.** **Se usan:** 1. Para separar y enumerar los elementos de una oración. Ejemplo: Las competencias laborales requeridas son escucha activa, manejo de personal, conocimientos informáticos y tolerancia a la frustración. 2. Cuando se da un dato o una explicación en medio de la oración. Ejemplo: El Secretario Ejecutivo, el Sr. Alfonso Rodríguez, impartió la conferencia magistral. 3. Cuando se invierte el orden de las palabras en una oración. Ejemplo: En caso de no contar con la contraseña, el usuario deberá solicitarla a la Dirección General de Informática **Casi NO se usan:** • Para separar el sujeto del verbo. • Después del verbo. • Para separar oraciones enlazadas por "y" o "ni", a menos de que sean muy largas.
Punto	.	**Indica una pausa larga en un texto.** • Punto y seguido significa que aunque la oración está completa, seguimos hablando del mismo tema y continuamos en el mismo renglón. • Punto y aparte significa el final de un párrafo. • Punto final indica que hemos terminado el texto.
Punto y coma	;	**Indica una pausa media, un espacio para tomar aire.** **Se usa:** • Para dividir oraciones entre cuyo sentido no hay tanta relación como para poner coma, ni tan poca como para poner punto y seguido.

4.3 Signos de puntuación, Continúa

Más signos (cont.)

Nombre	Signo	Función
Punto y coma	;	**Indica una pausa media, un espacio para tomar aire.** **Se usa:** • Para separar oraciones de un mismo tema en las que ya hay comas. • Entre frases que indican una acción y su consecuencia. • En las relaciones de varios nombres seguidos por cargos.
Dos puntos	:	**Indican que no se ha concluido una idea o un número de elementos.** **Se usan:** • Antes de una lista o enumeración de elementos. • Antes de una cita textual. • Antes de poner ejemplos. • Después de los saludos en un oficio o carta. • Después de un verbo que ordene algo, como: ordeno, dicto, dispongo, etc.
Puntos suspensivos	...	**Indican que una oración o idea no se ha concluido.** **Se usan:** • Para expresar duda, desconocimiento o expectación. • Cuando se cita un texto incompleto. • Antes de citar palabras de un párrafo largo.
Signos de interrogación	¿?	**Indican una pregunta en un texto.** • Sólo la parte del texto en tono de pregunta debe ir enmarcada entre estos signos. • En español siempre se usan dos: el que abre la cuestión y el que la cierra. • Cuando las preguntas planteadas en el texto son varias y sucesivas, entonces la primera oración entre signos de interrogación se inicia con mayúscula, las demás con minúsculas.
Signos de admiración	¡!	**Indican énfasis o afectividad.** • Se usan para enfatizar un fragmento de texto. • Para expresar admiración o una orden. • En español siempre se usan dos: uno que abre el fragmento a enfatizar y otro que lo cierra. • Cuando en un texto hay varias expresiones de admiración sucesivas, sólo la primera oración se escribe con mayúscula, las que siguen, con minúscula.
Comillas	“ ”	**Sirven para:** • Encerrar una cita textual. • Escribir el nombre de un establecimiento, vehículo, etcétera. • Señalar un título. • Escribir una palabra nueva (neologismo) o en otro idioma y para sugerir ironía. Siempre se escriben antes que el punto.

5.2 Uso de mayúsculas

Regla En español, se usan mayúsculas en estos casos:

Se escriben mayúsculas en:	Ejemplos:
La primera palabra de cada oración	**L**os casos no previstos en esta política serán resueltos por el C. Oficial Mayor
La primera palabra después de punto	**L**os casos no previstos en esta política serán resueltos por el C. Oficial Mayor. Esta norma entrará en vigor a partir de su publicación.
La primera palabra después de dos puntos y aparte	A los servidores públicos: Deseamos felicitarlos por los índices de puntualidad…
Los nombres propios, apellidos, diminutivos y sobrenombres	Irma, González, Rodríguez, Quique
Los títulos que indican autoridad	El Presidente de México El Rey de España
Las abreviaturas de títulos profesionales	Lic. Ing. D. G.
Las siglas y los números romanos	ONU LX
Las razones sociales y los nombres de las instituciones	Banco de Crédito y Valores
Los sustantivos y adjetivos que forman parte del nombre de una institución	Facultad de Medicina Secretaría de Educación Pública
Los nombres de lugares: —continentes y países —regiones y provincias —ciudades, pueblos y colonias	México Australia Londres
Los nombres de ciencias y artes	Matemáticas Derecho Biología
Los nombres de planetas, estrellas y demás cuerpos celestes	Júpiter, Sol, Alfa Centauri
Los nombres de los accidentes geográficos	Sierra Madre Oriental, Río Lerma, Lago de Chapala
No se escriben con mayúsculas	días, meses, estaciones del año, nombres de títulos universitarios que no estén abreviados

5.3 Los acentos

Acento ortográfico

Son los signos de escritura que se colocan sobre la vocal de la sílaba que tiene la mayor fuerza o intensidad en una palabra.

Reglas de acentuación

Las palabras agudas, que tienen el acento de intensidad en la última sílaba, sólo llevan tilde si terminan en n, s o vocal.

Ejemplo:
dirección, evaluación, hará, adelantó, país

Las palabras graves que tienen el acento de intensidad en la penúltima sílaba, sólo llevan tilde si no terminan en n, s o vocal.

Ejemplo:
árbol, difícil, cáncer, carácter

Las palabras esdrújulas que tienen el acento de intensidad en la antepenúltima sílaba, siempre llevan tilde.

Ejemplo:
histórico, república, público, económica, política

Las siguientes palabras **nunca** llevan acento.
fue, fui, vio, dio, hui, fe, ti, esto, examen, volumen, imagen, tras, tesis, incluido

El acento diacrítico

Este acento es una señal que usamos para distinguir dos palabras que se escriben igual, pero con distinta función dentro de la oración o con un significado distinto. Las siguientes palabras se distinguen por medio del acento diacrítico.

Palabra	Se acentúa cuando es…	No se acentúa cuando es…
mí /mi	Pronombre personal Ejemplo: Es para mí.	Adjetivo posesivo Ejemplo: Es mi documento.
tú / tu	Pronombre personal Ejemplo: Tú leíste el reporte.	Pronombre posesivo Ejemplo: Tu material.
sí / si	Adverbio afirmativo Ejemplo: Sí se realizó el pago. Pronombre personal Ejemplo: Lo hizo por sí mismo.	Adverbio condicional Ejemplo: por tu libro.
sólo/solo	Adverbio condicional Ejemplo: Sólo hizo tres viajes en su vida. Se acentúa cuando lo puedes sustituir por solamente	Adjetivo calificativo Ejemplo: Edgar asistió solo al curso porque Adrián se enfermó.
él / el	Pronombre personal Ejemplo: Donde él nació.	Artículo Ejemplo: En el nacimiento.
dé/ de	El verbo dar en modo imperativo Ejemplo: Dile que me dé su informe de actividades mañana.	Preposición Ejemplo: La declaración de impuestos se hace trimestralmente
aquél/aquel	Pronombre Ejemplo: Aquél pensó irse.	Adjetivo demostrativo Ejemplo: Aquel teléfono está descompuesto.

5.3 Los acentos, Continúa

El acento diacrítico

Palabra	Se acentúa cuando es…	No se acentúa cuando es…
más / mas	Adverbio de cantidad Ejemplo: Hay más retos a largo plazo.	Conjunción adversativa Ejemplo: Asistió a la reunión, mas no emitió su voto.
aún/aun	Equivalente a todavía Ejemplo: Aún no recibe su notificación.	sustituible por también, hasta, incluso Ejemplo: Le notificaron aun sin hacerlo personalmente.
dónde/ donde	Adverbio usado en una interrogación o admiración Ejemplo: ¿Dónde está? Usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo Ejemplo: Pregúntale dónde lo guardó.	Adverbio Ejemplo: La oficina donde trabaja.
cuándo/ cuando	Adverbio interrogativo de tiempo Ejemplo: ¿Cuándo viene? Usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo Ejemplo: Pregúntale cuándo lo perdió.	Adverbio de tiempo Ejemplo: Cuando venga se lo diré.
cuánto/ cuanto	Adverbio interrogativo de cantidad Ejemplo: ¡Cuánto cuesta!	Adverbio de modo Ejemplo: En cuanto se enteró, vino.
cómo/como	Adverbio de modo usado en una interrogación o admiración Ejemplo: ¿Cómo dijo? Adverbio de modo usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo Ejemplo: Le dijo cómo se hacía.	Adverbio de modo Ejemplo: Es exactamente como me lo ima-ginaba.
cuál/cual	Pronombre relativo usado en una interrogación o admiración Ejemplo: ¿Cuál de todos? Pronombre relativo usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo Ejemplo: No sabía cuál escoger.	Pronombre relativo, sustituible por como Ejemplo: Es un personaje cual ninguno.
por qué/ porqué/ porque	Interrogación Ejemplo: ¿Por qué hiciste eso? Es sustantivo Ejemplo: Dime el porqué de tu conducta	Es una respuesta Ejemplo: No salgo porque estoy enfermo.
quién/quien	Adverbio interrogativo Ejemplo: ¿Quién habla?	Pronombre Ejemplo: No hay quien me gane.
qué/que	Es usado en una interrogación o admiración Ejemplo: ¡Qué trabajo!	Pronombre relativo Ejemplo: El trabajo que me dio es muy pesado.
éste/este ésta/esta ése/ese-ésa/esa	Es pronombre Ejemplo: Éste fue el que estuvo ahí.	Es adjetivo demostrativo Ejemplo: Toma este lapicero.

Bibliografía consultada para escribir este manual

Bibliografía en español

Alex Grijelmo, El estilo del periodista, Editorial Taurus.

Alex Grijelmo, La gramática descomplicada, Editorial Taurus.

Daniel Cassany, Construir la escritura, Paidós.

Daniel Cassany, Enseñar lengua, Barceló.

Daniel Cassany, La cocina de la escritura, Editorial Anagrama.

Daniel Cassany, Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea. Editorial Anagrama.

Dianna Booher. E- writing, Pocket Books.

Dieter Stein, The website as a domain-specific genre, Heinrich-Heine- University.

Gene Zelazny, Say it with presentations. Mc Graw Hill.

Hilda Basulto, Curso de redacción, Editorial Trillas.

María Teresa Serafín, Cómo escribir. Paidós.

Robert Horn, Desarrollo de Reportes, Propuestas y Memos ® (Un seminario de Information Mapping Inc.).

Roberto Zavala, El libro y sus orillas, Editorial de la UNAM.

Sandro Cohen, Redacción sin dolor, Editorial Planeta.

Sergio Block, Comunicación didáctica® (Un taller de Soluciones Didácticas).

Sergio Block, Construcción y reparación de oraciones® (Un taller de Soluciones Didácticas).

Strunk and White, The elements of style. Longman Publishers.

Susana González Reyna, Manual de Investigación Documental y Redacción, Editorial Trillas.

Timothy Garrand, Writing for Multimedia and the Web, Focal Press.

Otras fuentes de información

Guía de Plain Language emitida por el Gobierno Federal Australiano.

Joseph Kimble, *The Elements of Plain Language*. Michigan Bar Journal, Oct, 2002.

OECD style guide, OECD Publications, 2005.

Orwell, *Politics and the English Language*, tomado del sitio: www.resort.com/~prime8/Orwell/patee.html

Paul Merrill, *On Writing Bad*, tomado del sitio: www.paccs.cc.ca.us/ps2/poorwrt.htm

Sitio de Internet de Clarity http://www.clarity-international.net/home/about.htm

www.lenguajeciudadano.gob.mx