

Lineamientos de Lenguaje Claro para la Universidad Nacional de Colombia





Lineamientos de Lenguaje Claro para la Universidad Nacional de Colombia - Versión 1

Universidad Nacional de Colombia

Vicerrector General

Andrés Felipe Mora Cortés

Sistema de Integridad y Probidad

Elaboró:

Brigitte Marcela Quintero Galeano

Contribuyó y revisó:

Equipo de trabajo Sistema de Integridad y Probidad

Ana María Puello Correa

Diego Fernando Puerto Torres

Eduardo Alfonso Rueda

Jimena Mahecha González

Magdalena Barrera

María Elena García Vergara

Diseño y diagramación:

Manuela Avendaño Arias

Wilmer Casallas Velosa

Índice

Introducción	4
1. Aspectos Generales	5
1.1. Principios del Lenguaje Claro	7
1.2. Marco Normativo	8
2. Lineamientos de Lenguaje Claro	10
2.1. Directrices Estratégicas y Herramientas de Apoyo	11
2.2. Directrices Pedagógicas y Herramientas de Apoyo	14
2.3. Directrices de Simplificación Participativa y Herramientas de Apoyo	15
2.4. Directrices Publicidad y Herramientas de Apoyo	19
2.5. Directrices de Seguimiento y Herramientas de Apoyo	20
Bibliografía	22
Lista de Ilustraciones	
Ilustración 1. Encuesta EDI	6
Ilustración 2. Lineamientos de Lenguaje Claro	10
Ilustración 3. Herramienta: Abrir la "Caja Negra"	14
Ilustración 4. Herramienta Preguntémonos	15
Ilustración 5. Herramienta Simplificación de Contenidos	19
Ilustración 6. Herramienta Mapa de Reacciones	20
Ilustración 7. Herramienta Balance de Acciones	21

Introducción

La Universidad Nacional de Colombia, a través del Sistema de Integridad y Probidad (SIP-UNAL), trabaja progresivamente en la generación de acciones que cuiden, respeten y dignifiquen a **las personas** (comunidad universitaria y sociedad en general), **las relaciones entre ellas** (confianza en lo que somos y hacemos) **y los compromisos y acuerdos** (principios, derechos y deberes), evitando el daño o la injusticia.

Dichas acciones requieren que el Lenguaje Claro sea parte de la cultura Institucional de forma que las prácticas o actuaciones de los intervinientes (emisores-receptores) estén alineadas con los valores del Compromiso Ético de la Universidad (equidad, honestidad, diálogo, solidaridad, respeto, pertenencia, responsabilidad). Es decir, que existan escenarios, mecanismos y herramientas suficientes para construir, intercambiar, comprender y usar información de interés sin intermediarios, malentendidos o suspicacias.

El Lenguaje Claro aporta al cambio cultural al promover prácticas que elevan la confianza social e institucional en temáticas como: transparencia y acceso a la información, participación ciudadana y rendición de cuentas, servicio al ciudadano, formación, gestión del riesgo y protección de datos personales. El cambio cultural fortalece el Estado Abierto y la democracia, es decir, anima el diálogo y disminuye las asimetrías comunicativas en la comunidad universitaria y las partes interesadas

En este marco, la Universidad Nacional de Colombia, desde el Sistema de Integridad y Probidad, acoge el Lenguaje Claro como parte de su Cultura Organizacional y establece, en este documento, los lineamientos institucionales. Estos lineamientos se organizan en dos partes. La primera hace referencia a aspectos generales del Lenguaje Claro como definiciones, referentes elementales y el marco normativo de su aplicación en Colombia. La segunda presenta cinco acciones de implementación. Cada acción cuenta con una herramienta de apoyo que, a partir de preguntas orientadoras, facilita su implementación. Estas herramientas no son estáticas; pueden ser adaptadas o reformuladas según las necesidades, hallazgos o ambientes de trabajo.

1. Aspectos Generales

“Hay que saber ser profundo con claridad y no con palabras oscuras” —Petrus Jacobus Joubert

El Lenguaje Claro es un estilo de comunicación que se entiende desde el primer momento. Permite que la información sea tan cercana que no requiere ser leída, vista o escuchada varias veces; tampoco que terceros expliquen qué quiso decir la Universidad o que se deba incurrir en costos innecesarios para permitir la comprensión de un mensaje.

PLAIN (*International Plain Language Federation*), organización que defiende el uso del Lenguaje Claro en el mundo, lo define como: “la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede **encontrar** fácilmente lo que necesita, **comprender** lo que encuentra y **usar** esa información” (PLAIN, 2008).

El Lenguaje Claro tiene que ver con el deber de comunicar información de interés público de manera transparente. Parece algo obvio, pero no lo es. Con frecuencia se utiliza un lenguaje soterrado, adornado y especializado en las comunicaciones institucionales, lo que impide o dificulta que diferentes personas, grupos o comunidades participen, dialoguen, resuelvan interrogantes, accedan a la oferta pública, ejerzan fácilmente sus derechos, cumplan con sus deberes o conozcan qué hace la Universidad.

En el Mito de Sísifo, Albert Camus afirma que no es posible negarse al “deseo de unidad, el apetito de resolver, la exigencia de claridad y cohesión” (Camus, 1985, 27). Para el caso de estos lineamientos, esto se traduce en la necesidad de garantizar a las personas la posibilidad de acceder al bien común del conocimiento, así como a vínculos más cercanos y efectivos con la institución.

El Lenguaje Claro es indispensable en las relaciones *Universidad – Usuarios y Partes Interesadas*, ya que implica tres aspectos: (i) el reconocimiento de las diferentes voces, el no subestimar o infantilizar al que no es como uno, y la inclusión de los diferentes sectores sociales, étnicos, regionales y locales que hacen parte de la UNAL; (ii) el posicionamiento de canales y mecanismos de difusión afines a los intereses de la gente y a sus experiencias, generando aprendizaje y uso de la información; (iii) la generación de hábitos de escucha profunda y escritura simple.

Comunicarse en Lenguaje Claro implica pensar el Lenguaje Claro. No es bajar el nivel o la calidad de nuestros contenidos, tampoco es un lenguaje fácil o rápido; es este apetito del que habla Camus: la tarea de hacer una democracia fundada en la transparencia y la simplicidad, la integridad y la posibilidad de un proyecto común.

Algunos datos significativos:

La Encuesta sobre ambiente y Desempeño Institucional nacional (EDI) de 2023 del DANE cuenta con una pregunta reveladora para la construcción de estos lineamientos, pues hace referencia a cuáles podrían ser los factores que pueden influir en prácticas irregulares en la administración pública (ilustración 1).

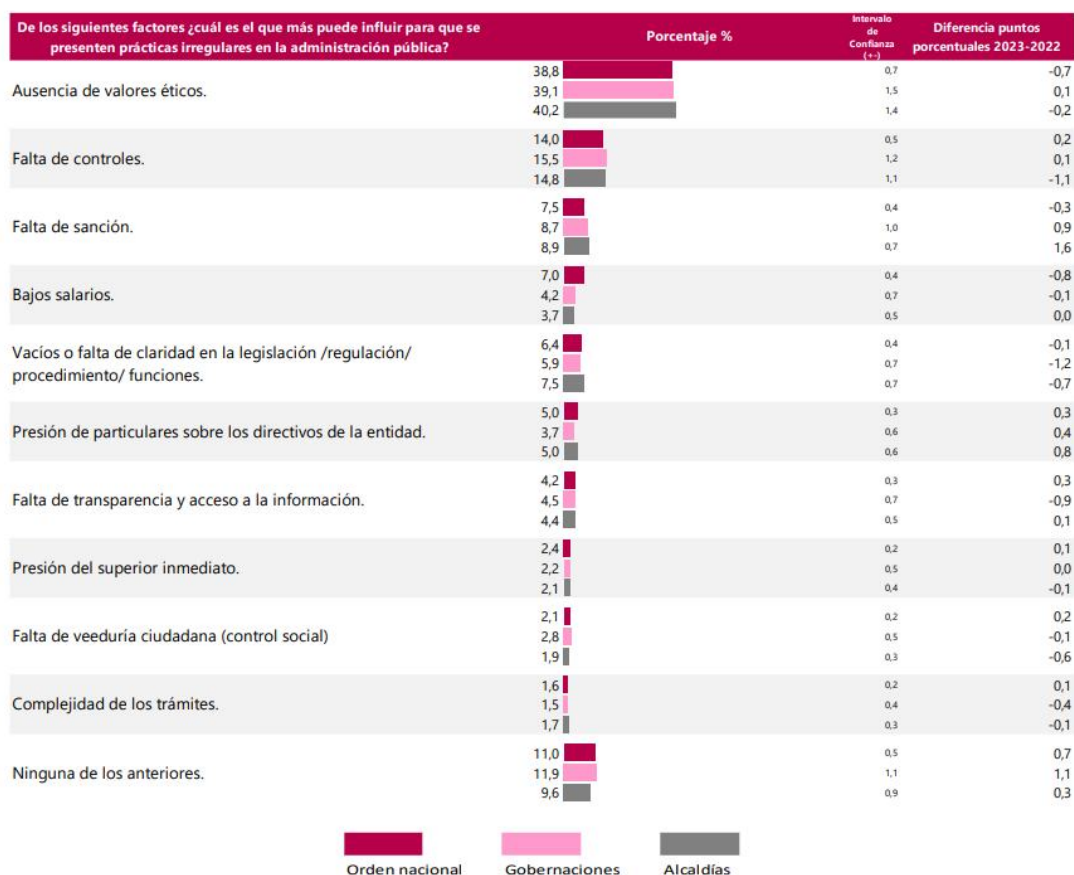


Ilustración 1. Encuesta EDI. Fuente: DANE, EDI – EDID 2023. **Porcentaje:** referente a servidores(as) según factores que más influyen para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública. 63.506 servidores del orden nacional; 10.793 gobernaciones, 16.464 alcaldías. **Opción de respuesta:** única.

Los datos del DANE muestran que la falta de claridad y transparencia es un factor que incrementa la desconfianza. Las personas consideran que la opacidad en la información es sinónimo de actos irregulares, corrupción o falta de integridad. Adicionalmente, en los últimos años, las encuestas de confianza de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) muestran la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta, integridad, equidad y apertura del gobierno, pues son determinantes para impulsar la confianza en las instituciones y fortalecer la democracia.

Estas encuestas arrojan información adicional que contribuye a la reflexión. Por ejemplo, que “los hombres colombianos tienen más confianza, en el gobierno nacional (37 %) que las mujeres (27 %)”; que “el 64 % de los colombianos considera improbable que el gobierno les explique claramente cómo les afectaría una reforma importante”, o que solo el “25 % de los colombianos cree que el sistema político les permite expresar su opinión” (OCDE 2024, 4).

Por ello es clave entender que:

- Comunicarnos o no en Lenguaje Claro es una **decisión ética y política**. Quienes leen o escuchan las comunicaciones institucionales ya tienen concepciones sobre la Universidad Nacional (como institución, como comunidad educativa, organizativa, plural, etc.). Los modos en los que la Universidad se comunica y el tipo de mensajes que emite, pueden transformar o profundizar dichas concepciones.
- El Lenguaje Claro debe ser parte de las estrategias administrativas, académicas, sociales y culturales para la democratización de la vida universitaria, la consolidación de la paz territorial en el país y la construcción de un proyecto unitario, participativo y autónomo de la Universidad (Múnera 2024, 8).

1.1. Principios del Lenguaje Claro

El Lenguaje Claro, en armonía con el Compromiso Ético de la Universidad Nacional de Colombia, responde a los siguientes principios:

- **Empatía:** capacidad de ponerse en los zapatos de los demás (estudiantes, docentes, personal administrativo, ciudadanía, entre otros); de reconocer sus realidades, características, cualidades, diferencias, necesidades y expectativas; requiere concentración y cuidado del otro. No es lo mismo un contenido para niños y niñas que uno para grupos de investigación. La empatía también es darse cuenta de la diferencia y que el lenguaje está vivo; por eso algunas palabras permanecen y otras se van.
- **Simplicidad:** se refleja en el uso de palabras o expresiones familiares, sencillas, que no subestiman al otro. La simplicidad requiere creatividad. En este sentido, si fuera indispensable citar términos especializados deben buscarse ejemplos, analogías, dibujos, otros recursos de comunicación que faciliten la comprensión.
- **Concisión:** se refiere a la elaboración de mensajes directos, sin redundancias o explicaciones innecesarias. Lo conciso no es sinónimo de corto o básico sino de priorizar lo significativo para quien lee o escucha, con el fin de minimizar el esfuerzo en la comprensión.
- **Veracidad:** la información debe ser verdadera, confiable e incluir diferentes miradas. Va de la mano con la transparencia, con lo que está a la vista, lo que no ocasiona ruido o falsas conclusiones.
- **Utilidad:** toda comunicación tiene un propósito, sirve para tomar decisiones o actuar. La información que no es útil para los diferentes actores de la Universidad no genera valor. Por eso, es sustancial identificar los “para qué”: propiciar ambientes y mecanismos participativos, facilitar la consulta o realización de un trámite, rendir cuentas, construir política pública o similares.
- **No discriminación:** la información debe ser elaborada y difundida en términos de igualdad, respeto y dignidad; debe ser accesible e incluyente, sin distinciones arbitrarias o afirmaciones estereotípicas.

- **Transparencia:** Principio que honra el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la información institucional en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que estén establecidos para ello. El principio de transparencia exige además que toda información y comunicación pública sea accesible y que se utilice en ella un lenguaje sencillo y claro. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber institucional de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad de la Universidad.
- **Buena fe:** En virtud de la cual la Universidad está obligada a actuar de manera honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- **Gratuidad:** El acceso a la información pública es gratuito.
- **Calidad de la información:** Toda la información institucional deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los usuarios y partes interesadas.

1.2. Marco Normativo

En Colombia, el Lenguaje Claro está fundamentado en una serie de normas:

- **Constitución Política de Colombia.** Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Esta política busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de la ciudadanía. Comprende estrategias y acciones para apoyar la implementación de esta Política, entre ellas la denominada Certidumbre y Lenguaje Claro.
- **Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información,** que regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información. Incluye la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 49. Principios y Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas, a saber: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible a la ciudadanía, diálogo e incentivos. Art. 50. Obligatoriedad de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

- La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.
- **Ley 1755 de 2015** que regula el Derecho Fundamental de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- **Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.** Directrices de Accesibilidad Web. Que tiene por objeto expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- **Ley 2052 de 2020.** Establece disposiciones transversales en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad. **Art. 28. Lenguaje Claro.** Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios únicos, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno Nacional.
- **Circular No. 100-010-2021.** Directrices para Fortalecer la Implementación de Lenguaje Claro. Instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa.

2. Lineamientos de Lenguaje Claro

Estos lineamientos detallan las acciones que la Universidad Nacional tendrá en cuenta a la hora de elaborar y reproducir contenidos de interés, con el fin de:

- Garantizar relaciones íntegras y de calidad con usuarios y partes interesadas,
- Aumentar la confianza institucional y la participación ciudadana,
- Potenciar la cultura del cambio,
- Democratizar la información.

Adicionalmente, tienen en cuenta los componentes de la Política de Servicio al Ciudadano, así como la búsqueda de una Universidad más reflexiva, dialógica y en sintonía con la sociedad colombiana.

A continuación, se presentan las cinco directrices de Lenguaje Claro que comprenden acciones estratégicas, pedagógicas, de simplificación participativa, de publicidad y de seguimiento (ilustración 2).



Ilustración 2. Lineamientos de Lenguaje Claro. Fuente: Elaboración propia SIP-UNAL

Estos lineamientos no son estáticos, se alimentan con la experiencia de cada acción y pueden implementarse de manera secuencial o simultánea. Tienen como punto de inicio y fin a la comunidad universitaria y sus partes interesadas, sus preferencias, voces, expectativas, preguntas, formas de ver y sentir la Universidad. Cada uno de ellos cuenta con una propuesta de herramienta de apoyo para facilitar la puesta en marcha de cada directriz. Para ello, es importante tener en cuenta que:

- Cada herramienta de apoyo es un instrumento para facilitar el análisis, el diálogo y la puesta en común de acciones de cambio. Su uso no es de carácter obligatorio.
- Las herramientas están diseñadas para implementarse en ambientes participativos y colaborativos. Puede incluir, entre otros aspectos, reglas de juego o acuerdos para la intervención, la escucha y la mediación.
- Dependiendo del contexto de implementación, se pueden incluir materiales didácticos, tecnológicos u otros recursos (juegos de roles, listas de chequeo, ejercicios de observación), así como suprimir o añadir instrucciones.
- Las preguntas orientadoras pueden ser reformuladas, de acuerdo con los aspectos que se prioricen (políticas de relacionamiento, documentos normativos, dinámicas académicas o sociales, etc.).
- Las secciones en verde corresponden a las apuestas, tareas o resultados que se obtengan, retos a superar o insumos para estudios posteriores.

2.1. Directrices Estratégicas

Por una Universidad Pública y Nacional que garantice el acceso al bien común del conocimiento y el derecho fundamental a la Educación Superior, la acción estratégica más relevante es la apertura de lo que Oscar Oszlak llama la “caja negra del Estado”¹. Esta última se refiere a la indiferencia, renuencia o asimetría del Estado para garantizar el derecho de acceso a la información pública. Garantizar este derecho implica tanto presentar y difundir información de interés, a través de diferentes canales, como asegurar que esta sea transparente, incluyente y accesible (datos abiertos contra la corrupción y la discriminación), para el aprovechamiento de toda la comunidad.

El Lenguaje Claro permite potenciar los recursos informativos que tiene la Universidad (canales de comunicación, espacios deliberativos o de participación, entre otros) para que las personas se sientan reconocidas, en sus dimensiones y singularidades, como protagonistas en la *construcción de país* y que puedan obtener, imaginar, producir y reproducir contenidos académicos, culturales o ancestrales que dialoguen entre sí para incidir en las temáticas o decisiones que les afectan como ciudadanía.

El lenguaje Claro asume una mirada diferencial porque pone el centro de atención en la gente. En este sentido, es necesario identificar los datos más relevantes: “i) los relativos a la co-construcción del futuro, es decir, aquellos que demandan una participación social activa en la selección y discusión de las opciones de política que constituirán la agenda estatal *institucional*², y ii) los datos que la ciudadanía necesita para realizar el seguimiento, control y evaluación de la gestión pública. El paso de una democracia representativa a una democracia deliberativa o participativa depende de que la ciudadanía pueda acceder a las instancias donde se debaten las opciones de política y se registran o controlan los resultados de su implementación” (Oszlak 2017, 224).

¹ Oszlak, O. (s.f.). Un Estado Abierto. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/oscar_oszlak.pdf

² Categoría incluida al texto original.

En este primer punto es clave:

1. Impulsar la transparencia activa: Para ello, se requiere identificar, caracterizar y ampliar la información pública disponible, a través de:

- Directrices, protocolos o acuerdos institucionales.
- Repositorios institucionales, portales de datos abiertos o inventario de activos de información.
- Canales de comunicación.
- Mensajes que profundizan ideas, sentires.

2. Optimizar la transparencia pasiva: Atender de manera oportuna, clara, completa y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información sobre la oferta institucional.

3. Mejorar y proteger el ejercicio del derecho a la información clara: Asegurar que la información sea de fácil **acceso, comprensión y uso**. Así, se disminuyen las brechas comunicativas y costos ciudadanos a la vez que se aumenta la eficiencia administrativa y la confianza institucional.

El **acceso** tiene que ver con qué tan visible o accesible está la información de la Universidad. Por ejemplo, ¿Cuántos clics deben darse para encontrar la información requerida?, ¿Fue necesario ir hasta la Universidad? Si la respuesta es sí, es necesario reevaluar los procedimientos de acceso a la información. El acceso, especialmente a los sitios web, debe ser intuitivo y estar en sintonía con las características y contextos de quién los consulta (niños y niñas, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad, etc.).

La **comprensión** se interesa por que las personas reconozcan fácilmente la utilidad de la información por sí mismas, sin acudir a terceros (intermediarios, tramitadores o especialistas), permitiendo una mejor toma de decisiones en lo personal, lo grupal y colectivo. Por esto, los textos deben ser fáciles de leer y las palabras cercanas al lenguaje cotidiano.

Ahora, el uso tiene que ver con la **utilidad**, es decir, ¿qué se espera que pase cuando las personas reciban o consulten la información? Por ejemplo: ¿aumentar la participación?, ¿desmentir un hecho?, ¿consolidar una alianza?, ¿ofrecer un servicio o producto? La pregunta sobre el para qué es indispensable, pues el Lenguaje Claro genera un cambio en el comportamiento o en la forma de percibir la realidad: lo que creo o imagino que está pasando.

4. Proteger e incrementar el control social: Asegurar una rendición de cuentas permanente y en Lenguaje Claro. De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación, la rendición puede ser vertical, horizontal o diagonal. (DNP 2010).

- **Vertical:** en la que existe una relación de subordinación de los servidores públicos a la ciudadanía o la comunidad, por lo cual debe informar a ella por el cumplimiento de las responsabilidades a su cargo. En el caso de servidores públicos elegidos por votación, se espera, en efecto, que cumpla con el programa por el cual fueron elegidos.
- **Horizontal:** Consiste en la cooperación y supervisión que se da entre pares y que requiere proporcionar información sobre su propia gestión y objetivos (entre grupos o instituciones con una misma jerarquía). Por ejemplo, sedes o centros de investigación de la Universidad pueden beneficiarse de conocer información sobre la gestión y objetivos de otros centros, sedes o instituciones.
- **Diagonal:** en la que se rinde cuentas a diferentes grupos de usuarios y partes interesadas. Por ejemplo, egresados, territorios, colectivos sociales, entre otros.

Para hacer efectiva la rendición de cuentas es importante reconocer en qué nivel de desarrollo se encuentra, en relación con aquello, la institución: inicial, de consolidación o de perfeccionamiento³.

5. Aumentar la capacidad institucional para una gestión abierta: Esta acción comprende la mejora en la coordinación y colaboración entre sedes y dependencias sobre metodologías e instrumentos que permitan la articulación interna, el diálogo, el aprendizaje y el trabajo colaborativo, así como el análisis, simplificación y publicación de información clara y de calidad.

2.1.1 Herramienta de Apoyo

Esta herramienta está inspirada en el artículo Un Estado abierto de Oscar Oszlak y los anexos para la implementación del Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública 2024. Tiene como propósito indagar sobre las necesidades y actitudes frente a la implementación de acciones estratégicas. Se denomina “Abrir la caja negra” y comprende varias preguntas con el fin de definir las acciones estratégicas que garanticen la transparencia y el lenguaje claro al interior de la institución (ilustración 3).

³ De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (2019, 11) el nivel inicial corresponde a entidades que están comenzando sus ejercicios de rendición de cuentas; las de nivel de consolidación, son las que cuentan con experiencia, pero quieren seguir robusteciendo sus ejercicios y, finalmente, las de perfeccionamiento son las que tienen avances significativos y desean seguir perfeccionando sus acciones o estrategias.

ABRIR LA “CAJA NEGRA”

MOTORES		
¿Qué vamos a hacer? Desde tu rol, cómo vas a: • Impulsar la transparencia activa • Mejorar y proteger el ejercicio del derecho a información clara • Proteger e incrementar el control social • Aumentar la capacidad institucional para una gestión abierta	¿Para quién o quiénes? Personas, instituciones, sedes, facultades, grupos de investigación, estudiantes, administrativos, ciudadanía, empresa privada, etc. ¿Cuáles son sus características, gustos, necesidades y motivaciones?	¿Qué queremos que pase? ¿Cuáles son los beneficios o los cambios que queremos obtener? • Para las personas, sus entornos • Para la Universidad en términos organizativos • Para afuera (país, ciudadanía, territorio)

DETERMINANTES		
Talanqueras • ¿Existen límites o restricciones? • ¿Qué es lo más difícil a la hora de promover la Cultura del cambio y el Lenguaje Claro?	Oportunidades • ¿Hay circunstancias que podemos aprovechar? • ¿Qué es lo más sencillo a la hora de promover la Cultura del cambio y el Lenguaje Claro? Empecemos por lo sencillo.	Instrumentos • ¿Qué tenemos? • ¿Qué necesitamos? • ¿Qué nos soñamos? Metodologías, espacios de participación, encuestas de percepción, resultados de investigaciones, etc.

Plan de trabajo
• Definición de responsables, articulación con espacios existentes (comités, grupos de trabajo, etc.), acciones a corto, mediano y largo plazo, cronograma, acompañamiento, seguimiento, evaluación, acciones de mejora, otros.

Ilustración 3. Herramienta: Abrir la "Caja Negra". Fuente: elaboración propia SIP-UNAL

2.2. Directrices Pedagógicas

Como es bien sabido, el modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) concibe el talento humano “como el activo más importante con el que cuentan las entidades y como el gran factor de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos”. Teniendo en cuenta este lineamiento resulta fundamental:

- **Adoptar y promover espacios de formación en materia de Lenguaje Claro** que garanticen que la Universidad Nacional cuenta con personas altamente cualificadas para comunicarse de manera sencilla y eficiente, con enfoque diferencial poblacional y vocación de servicio para defender el bien común. Por ello es importante que estos espacios estén incorporados de manera permanente a los planes institucionales de capacitación, a las jornadas de inducción o reinducción, y como complemento de actividades pedagógicas.
- **Promover estímulos o reconocimientos al compromiso** de quienes fomenten, enseñen o difundan comunicaciones en Lenguaje Claro. Estos reconocimientos pueden ser actos simbólicos que destaquen el rol de las personas como agentes de cambio y dinamizadores de la simplicidad.
- **Forjar ecosistemas colaborativos, incluyentes y flexibles**, para hacer posible el Lenguaje Claro es fundamental cultivar (i) entornos de cuidado y escucha; (ii) equipos que lideren y motiven la apropiación del Lenguaje Claro como una forma de pensar, sentir y hacer mejor las cosas; y (iii) espacios para adelantar diálogos en torno a desafíos y metas en torno al Lenguaje Claro.

2.2.1 Herramienta de Apoyo

La siguiente herramienta pretende, a partir de preguntas abiertas, diagnosticar el nivel de conocimiento y apropiación del Lenguaje Claro en la institución, así como las percepciones, opiniones y posibilidades de establecer mecanismos para potenciar el aprendizaje y la colaboración en esta materia (ilustración 4).

PREGUNTÉMONOS

PRESENTACIÓN Descripción de las características básicas de la persona. • Nombres • En dónde se encuentra (ciudad, sede, departamento, grupo de trabajo) • Qué rol desempeña • Con quiénes se articula	INDAGACIONES • ¿Sé que es Lenguaje Claro? ¿A qué me suena? • ¿Conozco el Código de Integridad de la U? ¿Lo implemento? • ¿Creo que el Lenguaje Claro se relaciona con el Código de Integridad? ¿Por qué? • ¿Me gustaría aprender sobre estos temas o apoyar su implementación?	ECOSISTEMA • ¿Me siento parte de la Cultura del cambio en la U? • ¿Cuento con escenarios de articulación con otros equipos de trabajo? • ¿El equipo humano con el que trabajo es cuidadoso y empático? • ¿Los escenarios en los que me desempeño aprecian la diversidad y la crítica?
OBSTÁCULOS Descripción de las principales obstáculos a la hora de propiciar o participar en jornadas de cualificación o formación.	APUESTAS En cuanto a las acciones pedagógicas y de aprendizaje continuo: • ¿Qué quiero que pase? Para mí, mi comunidad, mi equipo de trabajo, mi grupo de interés. • ¿Qué metodologías o instrumentos conozco que puedan aportar a este proceso de formación?	COMPROMISOS • ¿A qué me comprometo? • ¿Cuándo?

Ilustración 4. Herramienta: “Preguntémonos”. Fuente: elaboración propia SIP-UNAL

2.3. Directrices de Simplificación Participativa

Hacen referencia al estudio y transformación de contenidos, especialmente escritos, difíciles de entender, con el fin de hacerlos legibles, incluyentes, accesibles y útiles.

Para esto, es necesario:

1. Definir espacios plurales, participativos y diversos para el análisis y la simplificación. La Universidad se caracteriza por su diversidad cognitiva, social, cultural y regional, por lo que, en correspondencia con los principios del Lenguaje Claro, es preciso contar con espacios para la escucha, el diálogo, el disenso y la transformación. Implementar el Lenguaje Claro requiere de múltiples miradas (mujeres, grupos étnicos, personas con discapacidad, niños y niñas, jóvenes, población campesina, víctimas, grupos de investigación, etc.) pues reconoce y valora la diferencia de opinión, de percepción y satisfacción de cada usuario y parte interesada con la Universidad. De ahí que la conformación de espacios plurales, físicos o digitales, es primordial para que el análisis de la información tenga este enfoque diferencial y los resultados sean satisfactorios.

2. Selección de contenidos para su análisis. Esto requiere una priorización de la información. Las siguientes preguntas pueden ayudar:

- ¿Cuáles son las peticiones o solicitudes de información más recurrentes? ¿A quiénes se realizan? ¿A través de qué canales o dispositivos?
- ¿Cuáles son los contenidos con mayor y menor número de visitas?
- ¿Cuál es la ruta que debe seguir una persona para recibir información?
- ¿Cuál es la información fija y la que se debe actualizar permanentemente? ¿Los contenidos son accesibles para personas con algún tipo de discapacidad? ¿Cuentan con un enfoque diferencial?

3. Revisión y análisis de contenidos. Para ello es clave que en los espacios participativos se aborden las siguientes preguntas :

- ¿Se entiende el objetivo del documento?
- ¿Se sintieron incluidos(as)?
- ¿Se encuentran fácilmente los mensajes importantes?
- ¿Qué fue lo más difícil de entender?
- ¿El formato es accesible?
- ¿Cómo lo dirían en Lenguaje Claro?

En esta sección, tenga en cuenta:

- Ponerse en los zapatos de quien lee: ¿cómo es?, ¿qué necesita?, ¿qué espera de nosotros?, ¿qué quiero que haga?
- Analizar la **estructura**, el **contenido** y el **diseño** del documento. La **estructura** tiene que ver con el orden de la información; lo más importante debe ir al inicio. El **contenido** hace referencia al lenguaje empleado, con el fin de evitar palabras o frases enredadas, párrafos extensos y confusos y uso de oraciones subordinadas. El **diseño** considera el uso de ayudas visuales (gráficos, viñetas, resaltados) para facilitar la comprensión.

Algunas pautas para contenidos en Lenguaje Claro son:

- Use expresiones simples, por ejemplo:

DIFÍCIL	SIMPLE
En el momento actual	Ahora
En vista de que	Por
Con el objeto de	Para
Con la finalidad de	Para

DIFÍCIL	SIMPLE
En el entendido que	Porque
En caso de que	Si (condicional)
Habida cuenta de que	Como
De conformidad con	En/Según

- Use verbos en vez de sustantivos:

MÁS LARGO	MÁS CONCRETO
Realizar el análisis	Analizar
Dar inicio	Iniciar
Adelantar la gestión	Gestionar

- Use la voz activa, es decir, oraciones en el orden sujeto + verbo + predicado:

VOZ PASIVA	VOZ ACTIVA
Estos resultados fueron consolidados por el equipo de la Cátedra	El equipo de la Cátedra consolidó los resultados

- Evite frases impersonales:

FRASE IMPERSONAL	FRASE CLARA
Se debe diligenciar el formulario	Diligencie el formulario

- Explique las siglas:

FRASE IMPERSONAL	FRASE CLARA
PAAC	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En la *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia* del Departamento Nacional de Planeación se pueden encontrar otras pautas de interés.

- **Validación de estas versiones con los diferentes grupos:** Las propuestas de Lenguaje Claro que se generen requieren la validación de los grupos de interés o participantes de los espacios conformados. Esta validación puede hacerse a través de mesas de trabajo con participantes anteriores o nuevos, y puede involucrar a representantes de varias sedes, facultades, centros o institutos, y personas externas (entidades del Estado, otras universidades u organizaciones sociales).

Durante la validación, tenga presente indagar sobre:

CRITERIO DE ANÁLISIS	DETALLE DEL ANÁLISIS	RESPUESTA
Estructura	¿La información de interés está al inicio? ¿Los mensajes importantes son fáciles de encontrar? ¿La información tiene un orden lógico?	
Contenido	¿Hay palabras o frases difíciles de entender? ¿Hay palabras o frases difíciles de entender? ¿Entiendo el propósito del documento?	
Diseño	¿Tiene ayudas visuales? ¿El formato es accesible?	

- **Publicación de las versiones simplificadas** para que los usuarios y partes interesadas las consulten y usen.



2.3.1 Herramienta de Apoyo

Esta herramienta funciona como una especie de ruta para la simplificación participativa de contenidos. Explica cada una de las fases con sus preguntas correspondientes (ilustración 5).

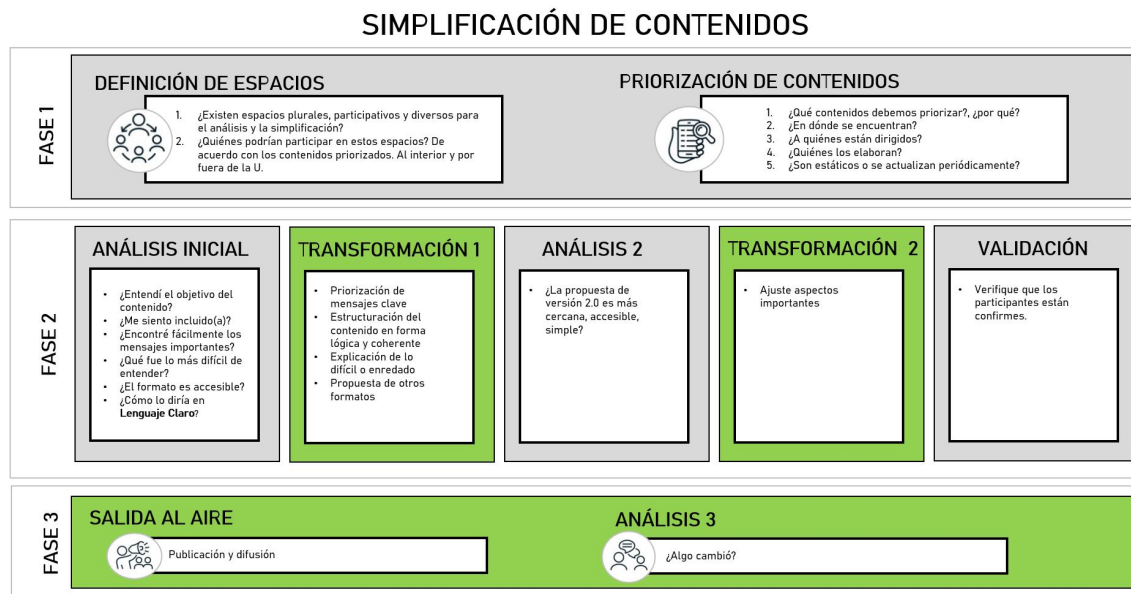


Ilustración 5. Herramienta: “Simplificación de Contenidos”. Fuente: elaboración propia SIP-UNAL

2.4. Directrices de Publicidad

Corresponden a las acciones de difusión de las actividades, procesos y avances en Lenguaje Claro, y de publicidad sobre las ventajas de ser parte de la cultura del cambio y la simplicidad. Por esto, se debe:

- Integrar el Lenguaje Claro a las estrategias de comunicación interna y externa de la Universidad y en los diferentes canales, con el fin de potenciar las formas de recibir, compartir y retroalimentar información.
- Publicar información que sea fácil de comprender y usar por parte de la comunidad. Los ejercicios de validación de las acciones de simplificación participativa ya mencionados son un insumo valioso.
- Apoyar y promover la Rendición de Cuentas vertical, horizontal y diagonal en Lenguaje Claro, así como las veedurías ciudadanas.
- Publicar actualizaciones periódicas conjuntas (Universidad - Partes Interesadas) y establecer alianzas estratégicas para ampliar la cobertura en procesos de cualificación, simplificación y seguimiento.

2.4.1 Herramienta de Apoyo

Esta herramienta tiene por objeto conocer las reacciones sobre las acciones de publicidad y verificar la efectividad de las mismas.

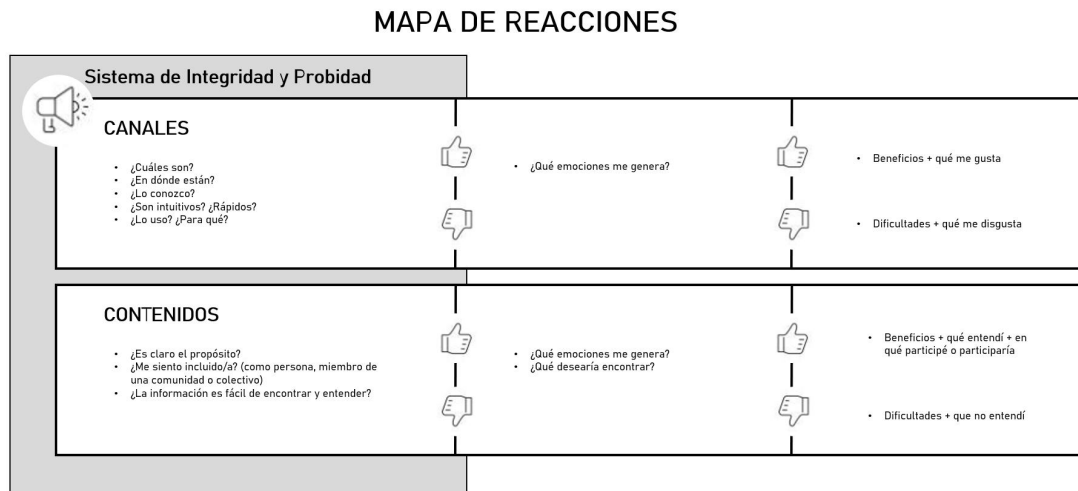


Ilustración 6. Herramienta: “Mapa de Reacciones”. Fuente: elaboración propia SIP-UNAL

2.5. Directrices de Seguimiento

Es recomendable hacer seguimiento durante la implementación de las diferentes acciones con el fin de identificar los resultados y plantear las posibles mejoras. En este sentido, se pueden diseñar e implementar:

- **Indicadores sencillos** que permitan saber si cada acción comporta o no un avance y si se requieren cambios o ajustes en su ejecución. Por ejemplo, puede ser útil conocer el número y tipos de espacios para la simplificación participativa.
- **Tableros de control** o medios de verificación que se actualicen permanentemente para saber el nivel de cumplimiento o incumplimiento de las acciones programadas.
- Implementar **encuestas, estudios de satisfacción o entrevistas** que permitan un seguimiento más cercano y dialogado en torno a los desafíos y efectividad de las acciones en materia de Lenguaje Claro.

2.5.1 Herramienta de Apoyo

A continuación, se presenta una herramienta para hacer un mapeo y balance de acciones o lineamientos y construir colaborativamente rutas de mejora, compromisos o nuevas formas de avanzar en materia de Lenguaje Claro.

BALANCE DE ACCIONES

LINEAMIENTO O ACCIÓN	INDICADOR	AVANCE Y ARMONIZACIÓN CON LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD			
		NINGUNO	POCO	MUCHO	TODO
Estratégica					
Pedagógica					
Simplificación participativa					
Publicidad					
Seguimiento					
• ¿Qué vamos a hacer?	• ¿Quiénes?	• ¿Cuándo?		• ¿Cómo?	

Ilustración 7. Herramienta: “Balance de Acciones”. Fuente: elaboración propia SIP-UNAL

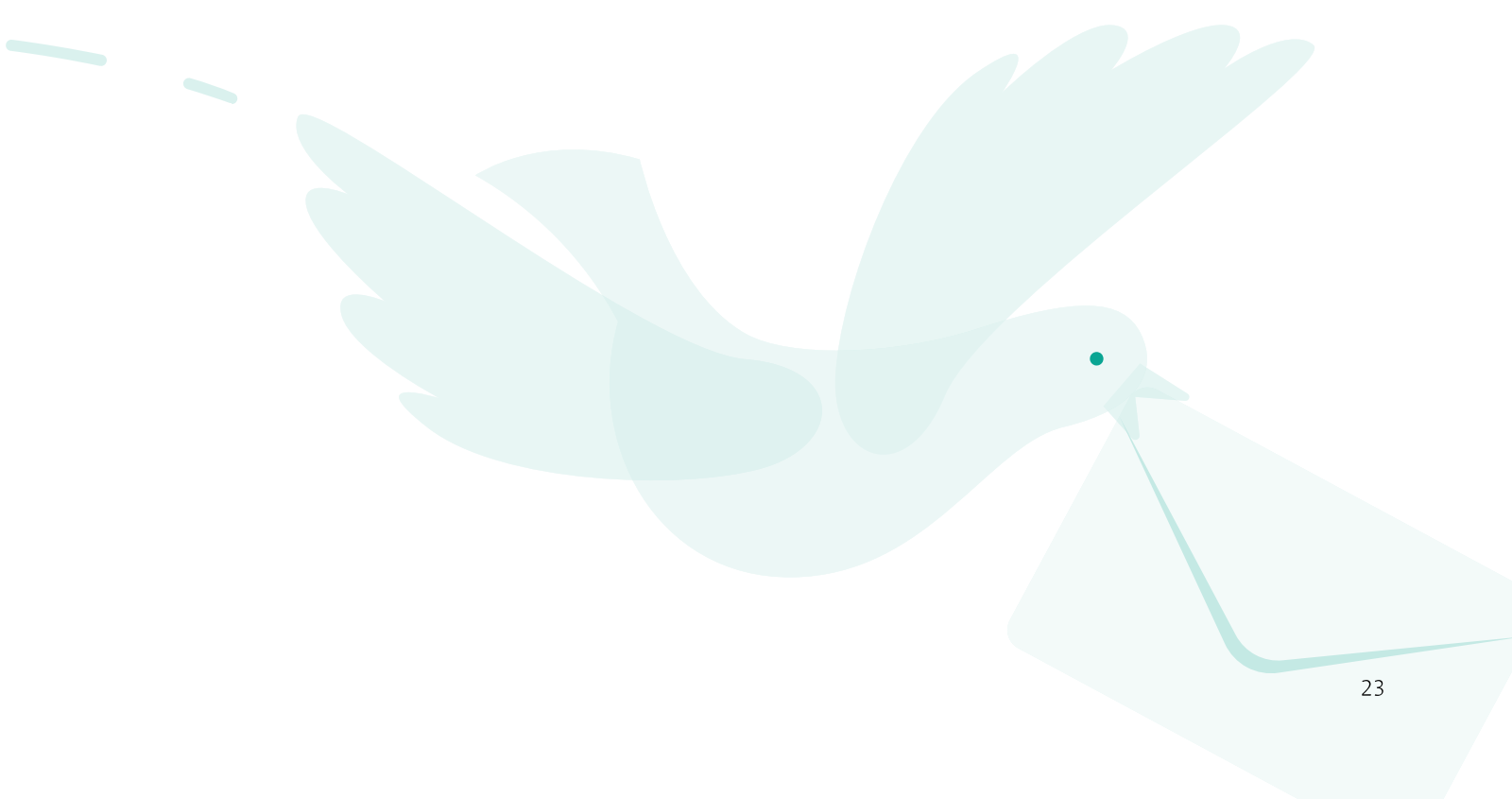


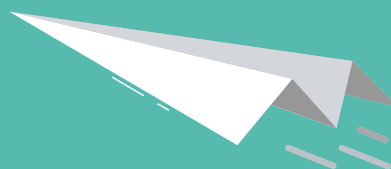
Bibliografía

- **Camus, Albert** (1985). *El mito de Sísifo*. El Libro de Bolsillo. Alianza Editorial. Editorial Losada Buenos Aires. Madrid. En línea en https://www.correocpc.cl/sitio/doc/el_mito_de_sisifo.pdf. Recuperado el 1 de octubre de 2024.
- **Decreto Ley 1210 de 1993**. Régimen Orgánico Especial de la Universidad Nacional de Colombia.
- **Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP** (2019). *Manual Único de Rendición de Cuentas*. Versión 2. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.
- **Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP** (2024). *Caja de Herramientas del Código de Integridad*. En línea en <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>. Recuperado el 29 de octubre de 2024.
- **Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP** (2023). *Manual Operativo MIPG*. En línea en https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732. Recuperado el 30 de octubre de 2024.
- **Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE** (2024). *Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI)*, 2023. En línea en <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi>. Recuperado el 1 de octubre de 2024.
- **Departamento Nacional de Planeación** (2010). *Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales*. En línea en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Gu%C3%ADa%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20DNP.pdf>. Recuperado el 15 de octubre de 2024.
- **Departamento Nacional de Planeación** (2015). *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia*. En línea en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GU%C3%ADA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>. Recuperado el 28 de octubre de 2024.
- **International Plain Language Federation** (2008). En línea en <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/>. Recuperado el 1 de octubre de 2024.
- **Joubert, Petrus Jacobus** (1995). En línea en https://citas.in/frases/83302-petrus-jacobus-joubert-hay-que-saber-ser-profundo-con-claridad-y-no-con/#google_vignette. Recuperado el 1 de octubre de 2024.

Bibliografía

- **Múnera, Leopoldo** (2024). *Proyecto Rectoral UNAL*. En línea en https://web.unal.edu.co/rectoria-cms/uploads/Munera_P_df4f25970d.pdf. Recuperado el 1 de octubre de 2024.
- **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**. Encuesta de la OCDE sobre los motores de la confianza en las instituciones públicas - Resultados de 2024. En línea en <file:///C:/Users/Admon/Downloads/e356c624-es.pdf>. Recuperado el 1 de octubre de 2024.
- **Oszlak, Oscar** (2017). *La Noción del Estado Abierto en el Contexto de América Latina y el Caribe. Desde el gobierno abierto al Estado Abierto en América Latina y el Caribe*. CEPAL. 2017. Pag. 224
- **Oszlak, Oscar** (2017). *Un Estado Abierto*. En línea en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/oscar_oszlak.pdf. Recuperado el 30 de octubre de 2024.
- Universidad Nacional de Colombia. 2024. *Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental, (SIGA)*. En línea en <http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Infografia-CUPI.pdf>. Recuperado el 1 de octubre de 2024.





Lineamientos de Lenguaje Claro para la Universidad Nacional de Colombia