

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

2. ¿Cómo desarrollamos habilidades en lenguaje claro?



DIRECTRICES PEDAGÓGICAS

1. ¿Cómo iniciamos esta misión?

- 1.1. Comandantes
- 1.2. Bitácora de viaje



DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

3. ¿Cómo simplificamos documentos?

- 3.1. Diagnostiquemos
- 3.2. Prioricemos
- 3.3. Transformemos

DIRECTRICES DE SIMPLIFICACIÓN



4. ¿Cómo sabemos si vamos por buen camino?

DIRECTRICES DE MEDICIÓN



5. ¿Cómo contamos el cuento y publicamos infomarción?

DIRECTRICES DE DIFUSIÓN



6. ¿Cómo prestamos un servicio claro?

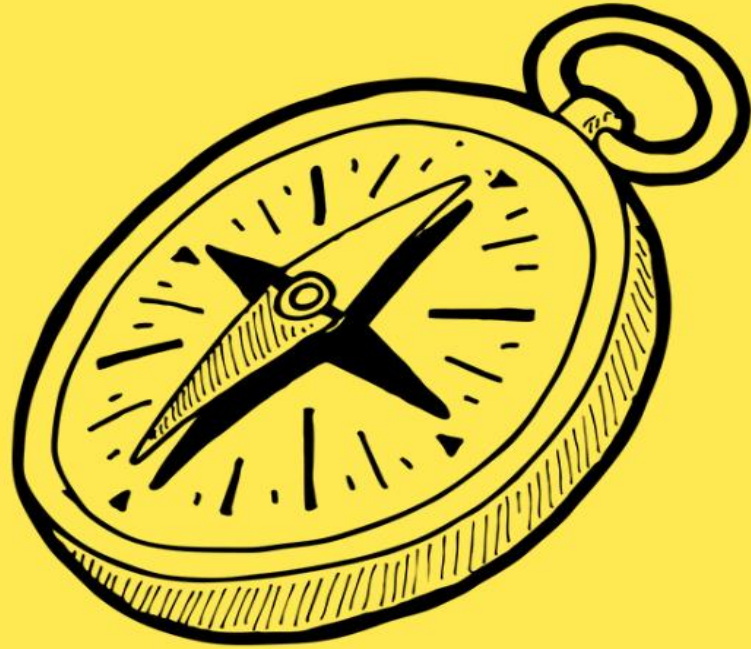
DIRECTRICES DE SERVICIO



¡Viajemos!



¿En qué consiste este documento?



1

DIRECTRICES
ESTRATÉGICAS

*¿Cómo iniciamos
esta misión?*

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

1. ¿Cómo iniciamos esta misión?
 - 1.1. Comandantes
 - 1.2. Bitácora de viaje



DIRECTRICES ESTRATÉGICAS





2

DIRECTRICES
PEDAGÓGICAS

¿Cómo desarrollamos
habilidades en lenguaje
claro?

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

2. ¿Cómo desarrollamos habilidades en lenguaje claro?

Consulte el detalle en el Anexo: Guía para la realización de talleres de lenguaje claro



DIRECTRICES PEDAGÓGICAS



Herramienta pedagógica

Esta herramienta orienta a servidores públicos para que, de manera autónoma y con recursos sencillos y prácticos, puedan promover y ejecutar actividades de cualificación en materia de lenguaje claro, en línea con la directriz número 2 de la Circular 100-010-2021 de la Función Pública.

La idea fundamental es que, a partir de ejemplos, metáforas o analogías, los servidores puedan realizar talleres que les permitan:



- Generar capacidades en los servidores públicos para que orienten ejercicios de cualificación de lenguaje claro al interior de sus entidades.
- Motivar la generación de espacios creativos e innovadores para el desarrollo de habilidades de lenguaje claro.
- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de generar comunicaciones sencillas, especialmente escritas, para que los lectores finales las puedan leer sin intermediarios.
- Incentivar la realización de actividades didácticas y participativas que aporten a la apropiación de lenguaje claro y que puedan hacer parte de las propuestas de planes institucionales de cualificación y formación.

Vale la pena resaltar que los ejemplos o actividades aquí relacionadas pretenden ser de carácter inspirador; cada entidad puede recurrir a otros ejercicios o recursos para acercar los contenidos a su público, de acuerdo con sus entornos e intereses particulares.

UN MODELO PARA INSPIRARNOS



Este es un ejemplo de taller para inspirar ejercicios pedagógicos al interior.

Antes del taller

1. Identifique claramente el objetivo del taller y acote las expectativas.
2. Aunque todos deben conocer y aplicar lenguaje claro, inicie estos talleres con la identificación de un grupo que considere debe ser priorizado para el desarrollo de habilidades en la materia. Tenga en cuenta los roles y cómo podrían desempeñar sus actividades de manera más asertiva.
3. Busque una temática, personaje, serie o metáfora que, de acuerdo con su contexto institucional o regional, apoye de manera creativa el abordaje de lenguaje claro.
4. Teniendo en cuenta el número de participantes y la estructura del taller, identifique el espacio de trabajo (presencial o virtual), tiempos por actividad y herramientas necesarias (listas de asistencias o formularios de participación, si es virtual: herramientas colaborativas tipo *Jamboard*; si es presencial, impresiones con ejemplos a analizar y marcadores).
5. Convoque y realice una campaña de difusión interna.



Durante el taller

1. Socialice el objetivo, temas y alcance del taller.
2. Plantee unas reglas de juego, por ejemplo, buena disposición, respetar las opiniones del otro, preguntar libremente, entre otras.
3. Inicie con un ejercicio de activación que permita dar un contexto a los participantes, por ejemplo, significados de siglas de la entidad, características de los grupo de valor, trámites, etc.). Puede hacerlo a través de un juego tipo *¿Quién quiere ser millonario?*, nubes de palabras o cuestionarios (<https://www.mentimeter.com/es-ES>).
4. Dé un contexto de ¿qué es y qué no es lenguaje claro? y ¿por qué es importante?. Puede hacerlo tipo ejercicios de *falso y verdadero* o *mitos y realidades*.
5. Dé un breve contexto normativo de lenguaje claro: **CONPES 3785 de 2013**. Política Nacional de Servicio al Ciudadano; **Ley 1712 de 2014**. Ley de Transparencia y Derecho de acceso a la Información, **Ley 1757 de 2015**. Art. 49 y 50. Rendición de cuentas en lenguaje comprensible; **Resolución 1519 de 2020** de MinTIC. Directrices de accesibilidad web. (Anexo 1); **Ley 2052 de 2020**. Ley Antitrámites. Art. 28. Lenguaje claro, 2021; **Circular No. 100-010-2021**. Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. Función Pública.
6. Presente ejemplos o prácticas exitosas de lenguaje claro que puedan inspirar. Por ejemplo: *Los supervillanos de la información pública de España* <https://mymabogados.com/supervillanos-informacion-publica>; *Ley Fácil de Chile* <https://www.bcn.cl/leyfacil>; *la Constitución al alcance de niñas, niños y adolescentes de Colombia* https://www.youtube.com/watch?v=MGD82t_u0g; *Sección Quinta en Lenguaje claro* <https://www.seccionquintalenguajeclaro.com/>
7. Realice un juego de roles, a partir del análisis de un documento real de la entidad, para que los participantes se pongan en los zapatos de la ciudadanía y pueda decir si es claro, qué no se entiende y qué se puede mejorar.
8. Cierre la conversación con reflexiones sobre la importante de escribir en lenguaje claro.
9. Socialice las pautas de escritura de lenguaje claro: *ponerse en los zapatos del otro, estructurar el documento de manera ordenada, primero lo más importante; no usar términos técnicos o explicarlos; párrafos cortos y con una sola idea; diseños amigables*
10. Cierre con la generación de compromisos. Por ejemplo, pensar en el lector, preguntar a otra persona si entendió lo que escribí.

Recuerde controlar el tiempo de las actividades y tomar nota de lo más relevante.

Después del taller

1. Verifique quiénes asistieron al taller.
2. Realice un pequeño informe con las notas más importantes y socialícelo con los miembros de la entidad que puedan aportar y tomar decisiones para mejorar la apropiación de la estrategia.
1. Convoque a otros grupos





3

DIRECTRICES DE SIMPLIFICACIÓN

*¿Cómo
simplificamos
documentos?*

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

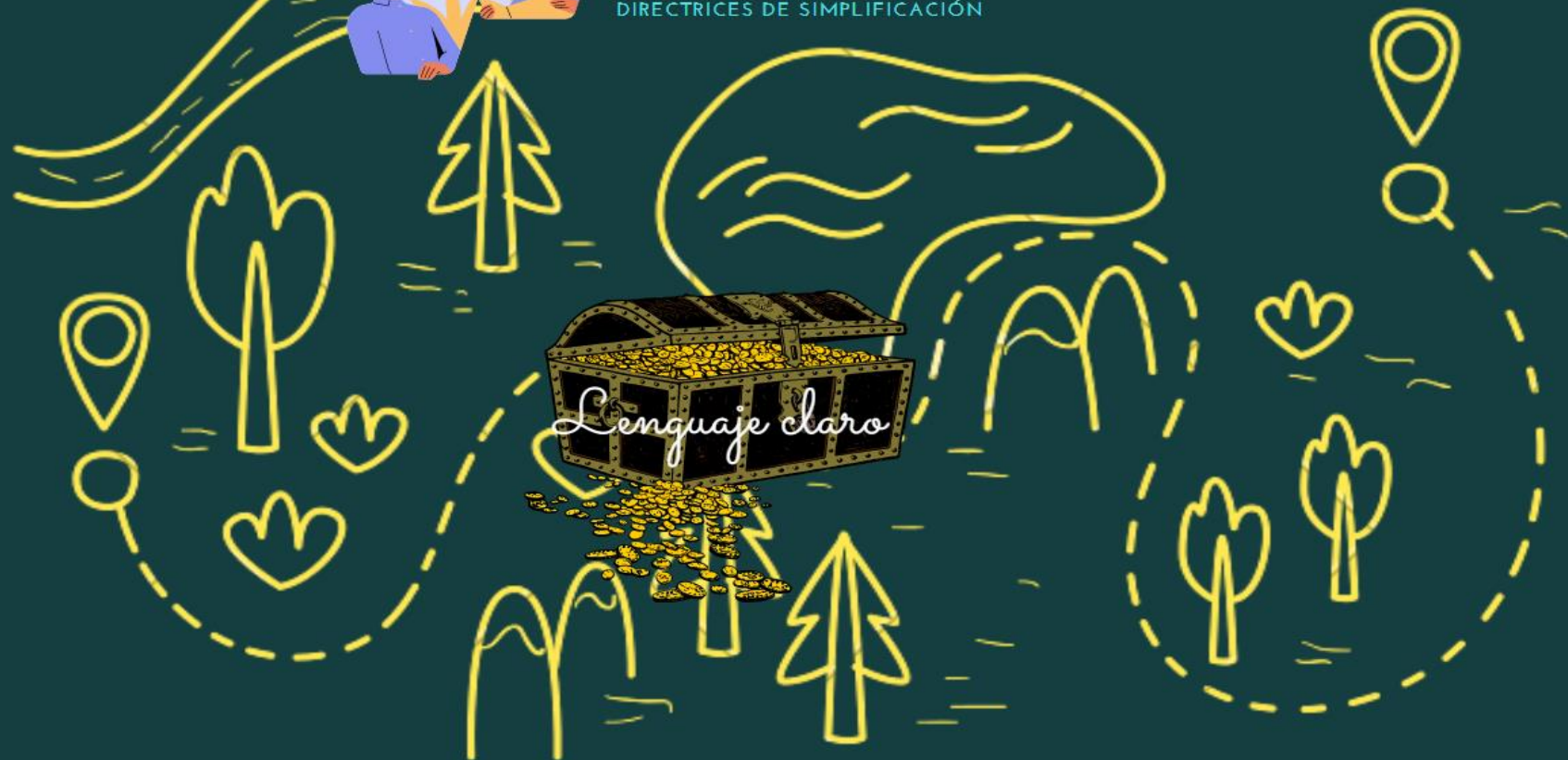
3. ¿Cómo simplificamos documentos?

3.1. Diagnostiquemos

3.2. Prioricemos

3.3. Transformemos

DIRECTRICES DE SIMPLIFICACIÓN



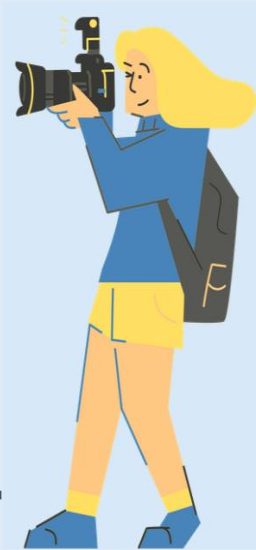
3.1 Diagnostiquemos

“**Examinar** una cosa, un hecho o una situación para realizar un **análisis** o para **buscar una solución** a sus problemas o dificultades” en la **comunicación.**



Diagnosticar

¿A quién le hablo y cómo?



¿Cuáles documentos voy a priorizar?



Transformemos



Herramienta de diagnóstico

Decido intervenir aquello que quiero solucionar y mi decisión no es arbitraria. Si es un documento, tengo en cuenta:

1. Nombre del documento
2. Dependencia(s) responsable(s)
3. Tipo de documento (trámite, procedimiento, respuesta tipo, norma, sitio web, formulario, etc.
4. Propósito del documento
5. ¿A quién(es) está dirigido?
6. ¿En dónde está publicado?
7. ¿En qué canales puede ser consultado?
8. ¿Existen versiones adicionales de este documento? ¿Cuáles?

9. ¿Cuáles son los principales problemas de este documento? O ¿qué información no es comprensible para los ciudadanos? O ¿qué retroalimentación tiene la entidad sobre la claridad del documento?
10. ¿Cuántas solicitudes o consultas (preguntas frecuentes, derechos de petición, PQRSD, tutelas) recibe en promedio la entidad, relacionadas con este documento?
11. ¿Cuántas de estas solicitudes fueron reiterativas?
12. ¿Cuáles son los compromisos de la entidad frente a esta simplificación?



4

DIRECTRICES DE
MEDICIÓN

¿Cómo sabemos que
vamos por buen
camino?

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

4. ¿Cómo sabemos si vamos por buen camino?

DIRECTRICES DE MEDICIÓN





5

DIRECTRICES
DE DIFUSIÓN

¿Cómo contamos el
cuento y publicamos
información?

Mapa del tesoro de la comunicación pública:



5. ¿Cómo contamos el cuento y publicamos infomarción?

DIRECTRICES DE DIFUSIÓN



6

DIRECTRICES
DE SERVICIO

*¿Cómo prestamos
un servicio claro?*

Mapa del tesoro de la comunicación pública:



6. ¿Cómo prestamos un servicio claro?

DIRECTRICES DE SERVICIO



¡El viaje
continúa!



Recomendaciones
finales