



**Está usted ingresando
a una zona de baja
prevalencia**



¿Transporta algún alimento
o animal?

Si es así, pase a revisión

¡Ayúdanos a erradicar las plagas!

Lenguaje Claro



“Un lenguaje claro y transparente
para recuperar la confianza de los
ciudadanos en su gobierno”

Secretaría de la Función Pública

Diagnóstico

SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SFP



El Gobierno existe
para servir a los
ciudadanos.

Los ciudadanos
demandan mejores
servicios y mayor
transparencia.

El gobierno
requiere de
servidores públicos
más eficientes.

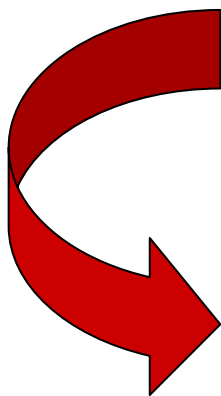
Bienestar Social



Gobierno

Un servidor público
con facultad para normar

Instituciones gubernamentales



**Emite oficios, normas, circulares, etc.
en ejercicio de sus facultades ...**

Resultando documentos confusos y complicados

¿Quién lo va a leer?

Miles de servidores públicos que:

- Tendrán dificultad para comprender el documento.
- Leerán varias veces el documento.
- Solicitarán apoyo de un experto.
- Paralizarán la operación por miedo a firmar.

Repercusiones

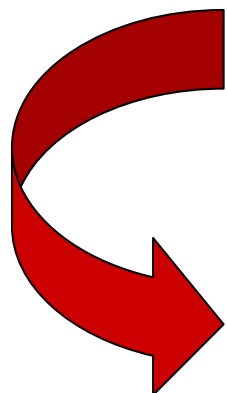
- ❖ Poca transparencia, fomento a la corrupción
- ❖ Incertidumbre
- ❖ Incumplimiento de obligaciones
- ❖ Derroche de recursos financieros, poca eficiencia

Resultado

“Gobierno ineficiente e insatisfacción ciudadana”

Ciudadano

Un servidor público con facultad para regular trámites o servicios dirigidos al ciudadano



Genera formatos e instructivos complejos, solicita muchos requisitos.

¿Quién lo va a leer?

Millones de ciudadanos que:

- Tendrán dificultad para comprender el trámite;
- Acudirán a la ventanilla varias veces;
- Tendrán dificultad para cumplir los requisitos;
- Requerirán de un gestor;
- Pagarán cantidades distintas a las autorizadas.

Repercusiones

- ❖ Ciudadanos confundidos
- ❖ Incertidumbre Jurídica
- ❖ Pérdida de tiempo y dinero de los ciudadanos

Resultados

“ Ciudadanos insatisfechos con su gobierno, reclamo de la sociedad, fomento a la corrupción”.



Cambio cultural

Nuevos paradigmas



Iniciativa de los gobiernos para comunicarse de manera clara y sencilla.

Entre el gobierno y la ciudadanía.



Entre servidores públicos.



Entre instituciones



Principios...

**Escribir
enfocándonos**

**Centrarse en una
idea o propósito**

Planear, redactar y
revisar lo que
queremos decirle a
otro servidor público o
a un ciudadano

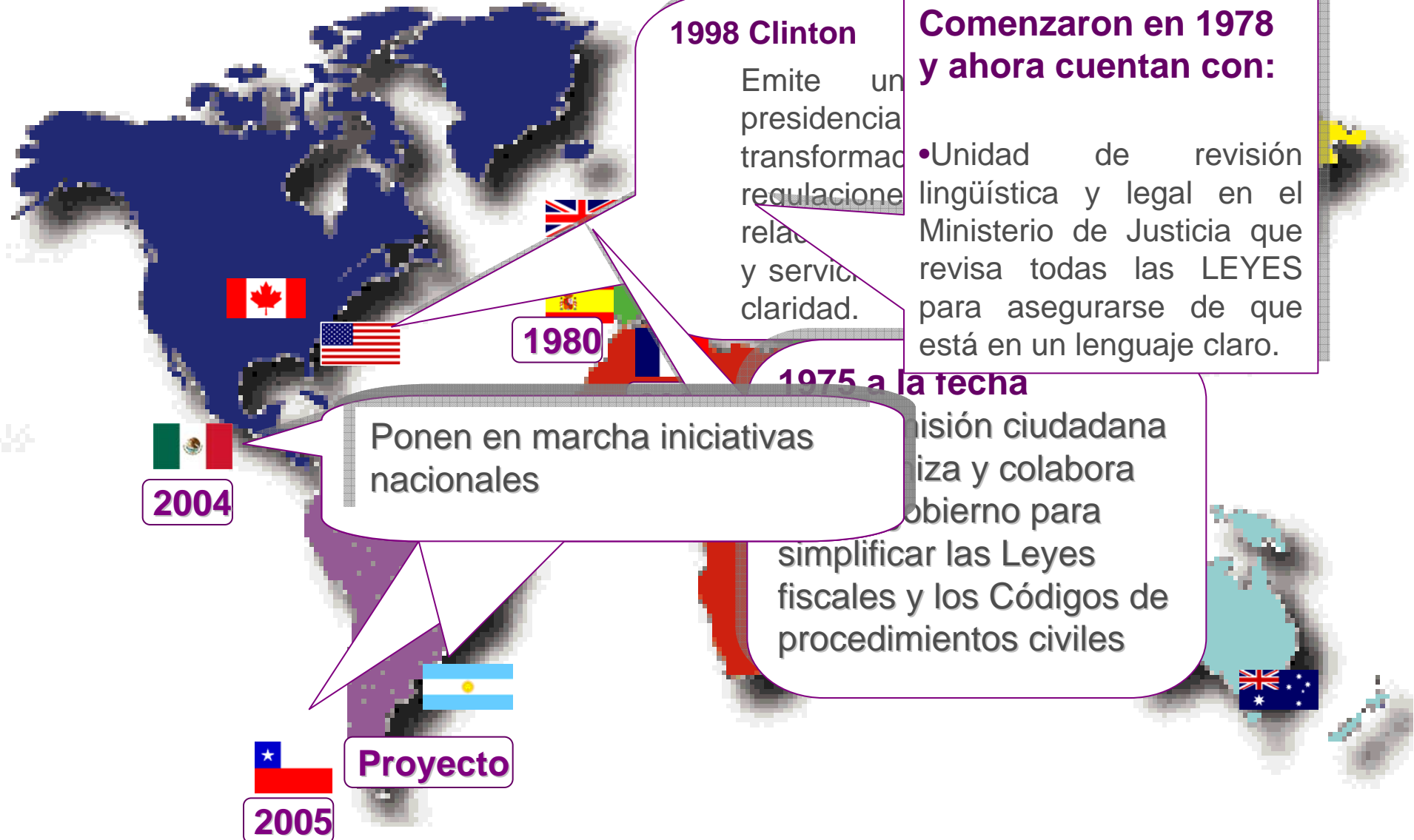
Lenguaje Claro no es:

- Escribir menos, ni eliminar las reglas gramaticales
- Una definición absoluta de lo “correcto”
- Empobrecer el lenguaje

Origen

SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SEDF



- 14 países promueven Lenguaje Claro



Se reescribió un Formato de reclamo de equipaje, usado por 50,000 pasajeros al año.

- Se redujo el margen de error del 55% al 3% al contestarlo
- Se ahorraron cerca de 7,500 horas y 33,000 Libras.



Se reescribieron cartas beneficios del Departamento de Asuntos para Veteranos.


- Se redujeron las dudas en un 70%
- Se generaron ahorros por 40,000 USD.

Eje 5 Democracia efectiva y política exterior responsable.

Objetivo 5 Promover la transparencia y rendición de cuentas.

Estrategia 5.5 Promover los mecanismos para que la información pública gubernamental sea clara, veraz, oportuna y confiable.

“...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....”

-  • En el 2005, en Campeche se realizó una prueba piloto relacionada con una obligación fiscal. Se logró aumentar la recaudación en un 18% y disminuir en un 30% las consultas generadas.
- En el 2006, 92 instituciones seleccionaron 2 documentos internos, los reescribieron utilizando Lenguaje Claro.
- Hoy más de 35,000 servidores públicos del Gobierno Federal han participado en los cursos de sensibilización para el uso de Lenguaje Claro.

Para servidores públicos:

- Reduce la ambigüedad y los errores;
- Reduce costos de operación;
- Incrementa la eficiencia y eficacia;
- Orienta su trabajo hacia los verdaderos jefes;
- Propicia la transparencia y la rendición de cuentas.

Para ciudadanos:

- **Aumenta su confianza en las instituciones públicas;**
- **Facilita la comunicación con el gobierno;**
- **Entender sus derechos y cumplir con sus obligaciones de mejor manera.**

Reconocimientos

SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SFP



BANOBRAS	Mejora del formato de solicitud de avalúo, eliminando requisitos y dudas para los usuarios.
LICONSA	Se mejoraron los carteles informativos a beneficiarios en 7,000 lecherías.
DICONSA	Se mejoró el manual de la tienda rural, usado para operar 22 mil tiendas distribuidas en el país
FEPADE	Comunicación clara y directa orientada a sectores de la población (indígenas, jóvenes, etc.)
SAT	Capacitación de 30,000 servidores públicos como primer paso para homologar el lenguaje utilizado en la comunicación con los contribuyentes.

De servidores públicos:

- Aceptación total;

De los gremios especializados:

- Natural escepticismo que se desvanece con testimonios y resultados comprobables;

De la sociedad:

- La creación de la Red de Lenguaje Claro: Académicos; profesionistas y organizaciones de la sociedad civil;

De la comunidad internacional:

- Reconocimiento a México por la rápida implantación.
- Solicitudes de apoyo a los países centro y Sudamericanos por asesoría en la implantación.

Ejemplo “Antes”

SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SFP



Ante la **evidente necesidad** de otorgar a la ciudadanía la atención con la calidad que ésta solicita y **con la finalidad** de crear un **Gobierno de Calidad** que brinde trámites y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía, **el Gobierno Federal** **está enfocando sus esfuerzos en fomentar** programas que permitan transparentar e incrementar la calidad en los **trámites y servicios de alto impacto ciudadano**, **a partir de la implantación de acciones de mejora derivadas de la opinión ciudadana.**

Lo más importante
al final

81 palabras
por oración

El Gobierno Federal considera la opinión pública para realizar acciones que permitan elevar la calidad en los trámites y servicios más utilizados por los ciudadanos.

***Si es lo mismo, pero no da lo mismo
... ¡es más claro!***

¿Cómo empezar?

SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SFP



Lenguaje claro contribuye de muchas maneras:

- Páginas electrónicas gubernamentales;
- Script de centros de atención telefónica;
- Centros de información y orientación a usuarios;
- Formatos;
- Señalización;
- Documentos administrativos;
- Material de difusión y,
- Documentos relacionados con transparencia y acceso a la información.

- Hacer obligatorio el uso del *Lenguaje Claro* en todas las instituciones del Estado Mexicano.
- Fortalecer la implementación y capacitación de *Lenguaje Claro* en el gobierno.
- Fomentar la participación ciudadana a través de la Red de Lenguaje Claro.
- Establecer un Reconocimiento Nacional del Lenguaje Claro para lograr impactos positivos en las instituciones gubernamentales.

¿Cuándo empezar?

SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SFP



¡Ya, hoy mismo, en su siguiente oficio,
instrucción, letrado, lo que sea!

¡Los gobiernos eficientes, no son los más
grandes y ricos, ... son los que atraen
la inversión y generan confianza en el
ciudadano!

*“Nuevas formas de gobernar requieren de
nuevas formas de comunicar”*

Red de lenguaje claro:

Integrada por académicos, expertos en comunicación y medios, orientados a proponer mejoras en la comunicación de los gobiernos, para hacerla fácil y sencilla.

Consultar: www.lenguajeciudadano.gob.mx

Clarity Internacional:

Organización mundial para promover el lenguaje claro en los documentos jurídico – administrativos.

Consultar: www.clarity-international.net

Publicación reciente:

Manual de Lenguaje Claro, una herramienta para quienes escriben en el gobierno.

Consultar: www.lenguajeciudadano.gob.mx/

Evento Internacional del Clarity en México, D.F.:

Organización mundial Clarity celebrará su conferencia bianual en México, D.F. los días 20 al 23 de noviembre de 2008, con sede en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), informes a partir del 15 de abril de 2008.

Consultar: www.normateca.gob.mx/

GRACIAS

Ing. Carlos M. Valdovinos
Director General de Simplificación
Regulatoria

cvaldovinos@funcionpublica.gob.mx