



**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.

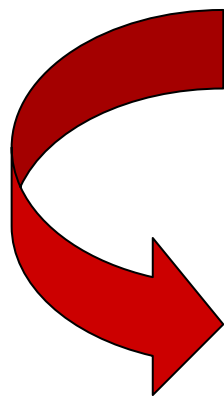
**Bienestar Social**



## 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

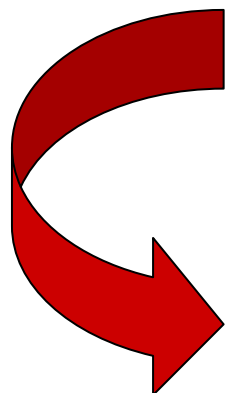
- ❖ Poca transparencia, fomento a la corrupción
- ❖ Incertidumbre
- ❖ Incumplimiento de obligaciones
- ❖ Derroche de recursos financieros, poca eficiencia

## 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

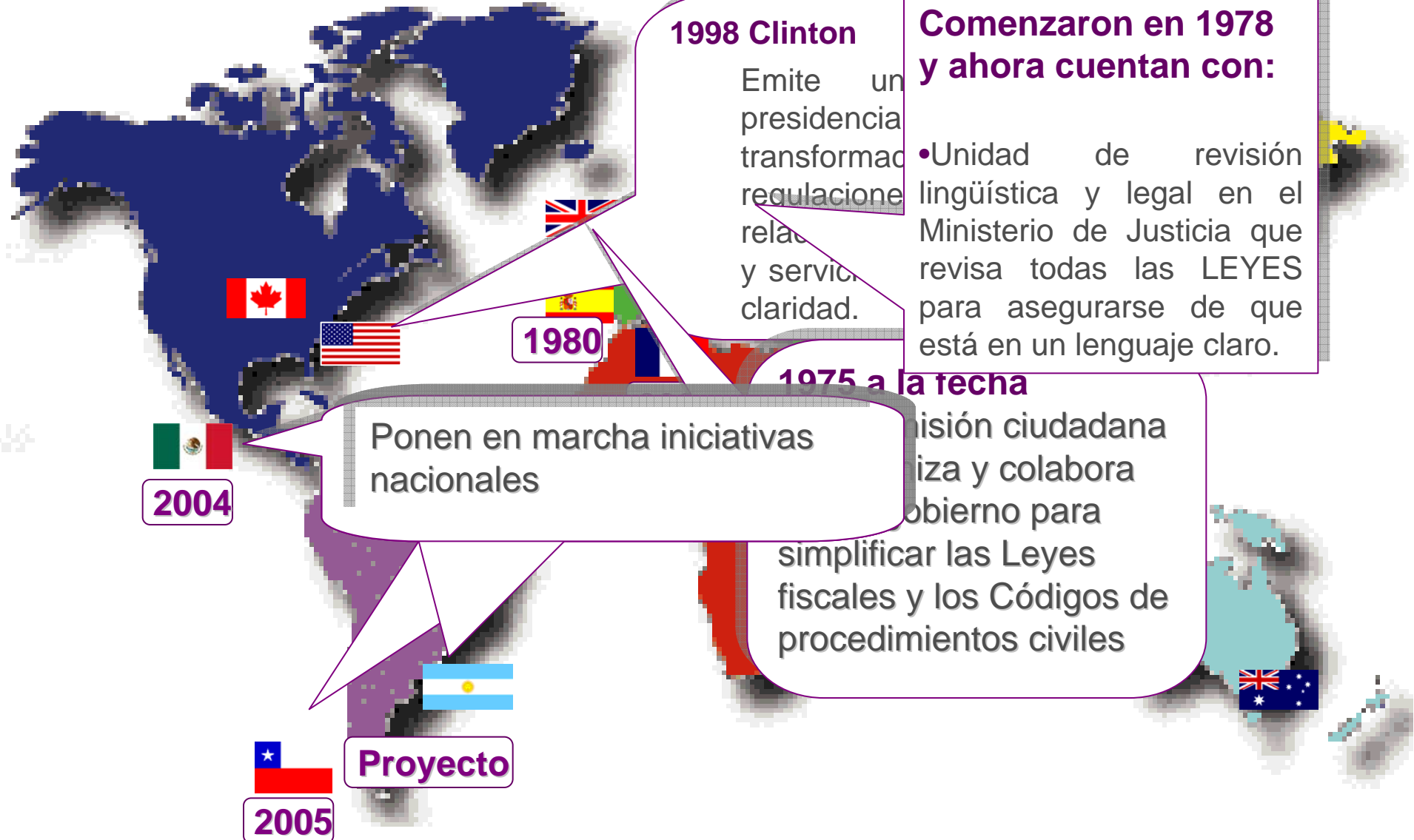
## **Lenguaje Claro no es:**

- 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**



<b>BANOBRAS</b>	Mejora del formato de solicitud de avalúo, eliminando requisitos y dudas para los usuarios.
<b>LICONSA</b>	Se mejoraron los carteles informativos a beneficiarios en 7,000 lecherías.
<b>DICONSA</b>	Se mejoró el manual de la tienda rural, usado para operar 22 mil tiendas distribuidas en el país
<b>FEPADE</b>	Comunicación clara y directa orientada a sectores de la población (indígenas, jóvenes, etc.)
<b>SAT</b>	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](http://www.lenguajeciudadano.gob.mx)

## Clarity Internacional:

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

Consultar: [www.clarity-international.net](http://www.clarity-international.net)

## Publicación reciente:

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

Consultar: [www.lenguajeciudadano.gob.mx/](http://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/](http://www.normateca.gob.mx/)

# GRACIAS

Ing. Carlos M. Valdovinos  
Director General de Simplificación  
Regulatoria

[cvaldovinos@funcionpublica.gob.mx](mailto:cvaldovinos@funcionpublica.gob.mx)