

## Servicios Tecnicos

---

**De:** Servicios Técnicos <serviciostecnicos@cenapred.unam.mx>  
**Enviado el:** jueves, 25 de noviembre de 2021 05:26 p.m.  
**Para:** 'Servicios Tecnicos '; 'eguevara@cenapred.unam.mx'; 'CONSTANZA ANAHÍ ELSA RIVERA PEREIRA'; 'CARLOS ANTONIO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ'; 'cit@cenapred.unam.mx'; 'gilberto@cenapred.unam.mx'; 'ebm@cenapred.unam.mx'; 'Tomas Sanchez'; 'jfuentes@cenapred.unam.mx'  
**CC:** 'Claudia Nuñez'; 'csramon@cenapred.unam.mx'; 'mmartinez@cenapred.unam.mx'; 'laura@cenapred.unam.mx'; 'Dirección General CENAPRED'; 'Ruben Michelle Gutierrez Gudiño'; 'logistic@cenapred.unam.mx'; 'mcerda@cenapred.unam.mx'; 'tere@cenapred.unam.mx'; 'mkmartinez@cenapred.unam.mx'; 'D.G. Cynthia P. Estrada'; 'crodriguez@cenapred.unam.mx'  
**Asunto:** Manual de Lenguaje Ciudadano  
**Datos adjuntos:** Manual de Lenguaje Ciudadano VF.PDF

### **Estimados/as Director General, Coordinadora, Directores, Directoras y Coordinador.**

Con el gusto de saludarles, esta Unidad de Transparencia del Centro Nacional de Prevención de Desastres, les comparte el **Manual del Lenguaje Ciudadano** (se adjunta para pronta referencia), realizado por la Dirección General de Transparencia y Archivos de la Unidad General de Asuntos Jurídicos y Transparencia de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC), el cual aplica para que las personas servidoras públicas de la SSPC, adopten un **leguaje claro, sencillo** y sin tecnicismos, que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía.

En ese sentido, se solicita de su invaluable apoyo y en caso de no tener inconveniente alguno, el manual de referencia sea compartido con las personas servidoras públicas adscritas a esas áreas a su cargo. Lo anterior con la finalidad de cumplir con la Política de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos; la cual establece en su Eje 1. "Fortalecer la transparencia en la gestión pública", a la vez que señala como prioridad 1. "El ciudadanizar la información pública que generen las instituciones a fin de que sea sencilla, amigable, con lenguaje ciudadano y que favorezca el escrutinio de la función pública", esto mediante una escritura clara, sencilla, puntual y ordenada.

# MANUAL DE LENGUAJE CI

---

## *Recuerda para hablar del lenguaje se requiere:*

**Brevedad:** Eliminar los detalles superfluos, los sobrantes de preposiciones, conjunciones y adverbios, tanto de manera oral como escrita.

---

**Sencillez:** El lenguaje debe ser directo, sin rebuscamientos. No emplear tanto las formas pasivas y palabras poco comunes para nuestra audiencia.

---

**Claridad:** Es una consecuencia de la brevedad y la sencillez. No incluir varias ideas generales en un sólo párrafo; sino usar la frase corta, conservando el orden gramatical.

Dirección General de Transparencia y

La Política es de observancia obligatoria para las dependencias y entidades de la adm



¡Esperando que todos se encuentren bien, esta Unidad de Transparencia queda a sus órdenes!

Saludos cordiales



**Unidad De Transparencia**

[aip@cenapred.unam.mx](mailto:aip@cenapred.unam.mx)  
Teléfono: (55) 11 03 60 00 Exts. 72051 y 72048

Centro Nacional de Prevención de Desastres  
Dirección de Servicios Técnicos

IRAN

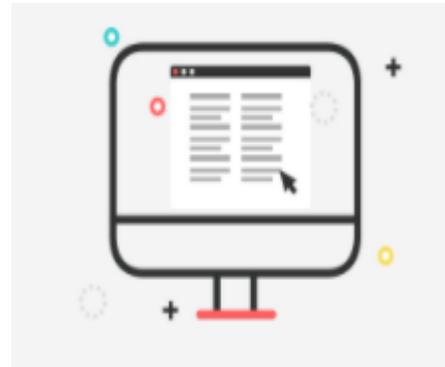


**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
Y PROTECCIÓN CIUDADANA

Manual de Lenguaje Ciudadano

Dirección General de  
Transparencia y  
Archivos

# Manual de Lenguaje Ciudadano





La Política de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos, establece en su Eje 1. “Fortalecer la transparencia en la gestión pública”, mientras que señala como prioridad 1. “El ciudadanizar la información pública que generen las instituciones a fin de que sea sencilla, amigable, con lenguaje ciudadano y que favorezca el escrutinio de la función pública”, esto mediante una escritura clara, sencilla, puntual y ordenada.

*En este sentido, y como un esfuerzo para crear documentos o productos digitales más accesibles, claros e informativos, se elaboró el presente manual que permitirá a las personas servidoras públicas implementar un lenguaje ciudadano que asegure una presentación ordenada y clara de la información que en ocasiones resulta compleja, para que así, la ciudadanía tenga la posibilidad de entender el contenido y mensaje plasmado en los documento.*

## ¿Qué es el lenguaje Ciudadano?

Es la expresión simple, clara y directa de la información que las personas lectoras (personas servidoras públicas y ciudadanía) necesitan conocer. Su propósito principal es formular mensajes claros y concretos para que a la ciudadanía a la que va dirigida obtenga la información que necesita de manera sencilla. El lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, tampoco es escribir “para que todos entiendan” pues su propósito principal es formular mensajes claros y concretos.



### ¿Dónde surgió?

La iniciativa de lenguaje ciudadano surge de una práctica internacional caracterizada por el uso de un lenguaje simple y claro en los documentos del gobierno, sobre todo los que se dirigen a los ciudadanos.

Países como Suecia, Inglaterra, Canadá y Estados Unidos, han trabajado durante casi 30 años para simplificar la comunicación entre las personas servidoras públicas y los ciudadanos.

El 5 de octubre de 2004, México se convirtió en el primer país de América Latina en lanzar una iniciativa para simplificar el lenguaje, denominada Lenguaje Ciudadano. Misma que fue auspiciada por la Secretaría de la Función Pública y apoyada por la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.



### Objetivo General

Que el manual de lenguaje ciudadano, sea una guía para que las personas servidoras públicas de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC), adopten un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos para mejorar la comunicación con la ciudadanía.



## ¿Qué hacer?

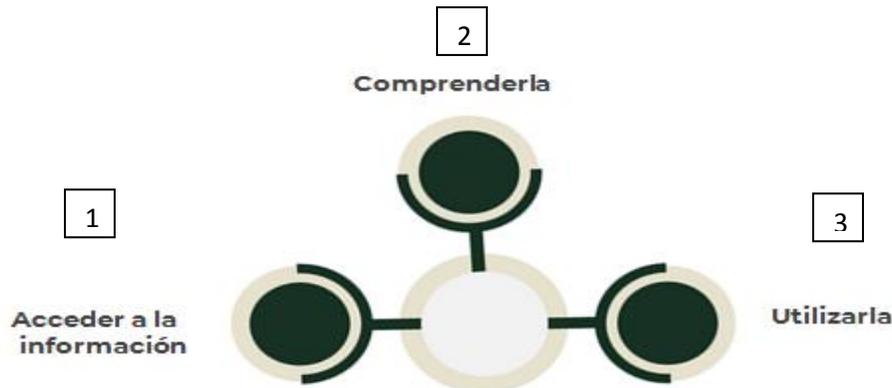
La mayoría de las veces, la ciudadanía lee documentos del gobierno para:

- Obtener algo que necesita, como tramitar un pasaporte.
- Cumplir con una obligación, como el pago de impuestos.
- Recibir información para tomar decisiones. Busca obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como: ¿qué tengo que hacer?, ¿para qué o por qué?, ¿cómo, cuándo, dónde?

En tal sentido, es necesario que las personas servidoras públicas nos expresemos con un lenguaje ciudadano, por lo que se requiere atender los siguientes principios fundamentales:

- a) Tener claro cuál es el mensaje que se quiere difundir.
- b) Considerar quién recibirá el mensaje.
- c) Organizar la información.
- d) Escribir de manera efectiva, es decir, con sencillez y considerando la gramática y sus reglas.
- e) Presentar la información de manera clara, lo que implica hacer una buena presentación visual, ya que ayuda a leer de manera rápida y entendible.

Por lo anterior, las unidades administrativas, deben formular mensajes claros para que las personas puedan:



De esta manera, podrán mejorar la información, haciendo uso de palabras sencillas, concretas, evitando palabras innecesarias.



### Sugerencias que deben ser aplicables en cuanto a la forma (estructura) del documento.

- Evitar espacios en blanco y párrafos extensos.
- Utilizar herramientas visuales. (imágenes, gráficos etc.)
- Distinguir información importante (resaltando párrafos, fuente, etc.)

### Sugerencias que deben ser aplicables en cuanto al fondo (contenido) del documento.

- Coherencia en la redacción. Respetando las reglas gramaticales.
- Identificar información que podría simplificarse.
- Lenguaje positivo.

Es importante resaltar que, el uso de palabras complicadas o tecnicismos, o que son desconocidos para la mayoría de las personas, es de los factores más importantes que impiden el buen entendimiento de la información. Asimismo, los gerundios y los adverbios son palabras que se deben emplear con precaución.

TIPO	¿Por qué?	Cambia esto	Por esto
Gerundios	Se utilizan para describir acciones que ocurren de manera simultánea.	Se concretó el acuerdo modificando los requisitos.	Se concretó el acuerdo que modifica los requisitos.
Adverbios terminados en "mente"	Recargan los textos y los hacen más largos.	La documentación debe entregarse obligatoriamente y ordenadamente.	La documentación es obligatoria y debe entregarse en orden.

Asimismo, cuando se redacte un texto dirigido a la ciudadanía, es importante verificar que todas las palabras aporten información, así como cerciorarse si es posible decir lo mismo con menos palabras.

Más complicado.	Más simple.
Habida cuenta de que	Como
Cierto Número de	Algunos
De conformidad con	Según
Llevar a cabo	Realizar
Si no fuera así	De no ser así.



A continuación se muestra un ejemplo de un documento antes de ser escrito con lenguaje ciudadano.

	TEXTO	SUGERENCIAS
ANTES	<p>SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN AL SUBPROGRAMA DE APOYOS ECONÓMICOS PARA PIGNORACIÓN</p> <p>FINALIDAD DEL TRÁMITE Registrar a usted, productor agropecuario, organización de productores y/o comparadores para que participe en el Subprograma de Apoyos para la Pignoración.</p> <p>Este Subprograma otorga apoyo (subsidio) para los costos de almacenaje y financieros que se generen por retirar del mercado los excedentes de la cosecha de frijol, trigo, maíz y sorgo, entre otros granos y oleaginosas, hasta por un periodo de 6 meses y en casos específicos, previa autorización de ASERCA, hasta 9 meses, para equilibrar la oferta y demanda regional de los productos en beneficio del ingreso del productor.</p> <p>Para lo cual ASERCA le comunicará, en un tiempo no mayor de 20 días hábiles después del cierre del periodo de inscripción el resultado de su solicitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso excesivo de mayúsculas.</li> <li>• Palabra poco común para el ciudadano promedio.</li> <li>• Palabras innecesarias</li> <li>• Propósito casi al final del texto.</li> <li>• Oración compleja.</li> </ul>

A continuación se muestra un ejemplo de un documento después de ser escrito con lenguaje ciudadano.

	TEXTO	SUGERENCIAS
DESPUÉS	<p>Solicitud de Inscripción al Subprograma de Apoyos Económicos para Pignoración</p> <p>Para equilibrar la oferta y demanda regional de los productos, ASERCA apoya a los productores agropecuarios, las organizaciones de productores o los compradores con el dinero necesario para almacenar parte de su producto hasta el momento en que los precios en el mercado resulten más convenientes y hasta por seis o nueve meses.</p> <p>Los productos que participan en este subprograma son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frijol</li> <li>• Trigo</li> <li>• Maíz</li> <li>• Sorgo</li> <li>• Otros (Consulte la página electrónica de AERCA o visite su oficina)</li> </ul> <p>Si usted se inscribe en este subprograma dentro de las fechas establecidas por ASERCA, recibirá respuesta en los siguientes 20 días hábiles.</p> <p>*Pignoración significa generalmente un préstamo a corto plazo con garantía real de mercancías, que se formaliza en un contrato firmado ante notario comercial a través de una escritura pública, en la que constan todos los pormenores del préstamo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito al Inicio.</li> <li>• Si bien no podemos modificar la palabra “pignoración”, si se puede incluir una definición para aclarar su significado.</li> <li>• Palabras simples.</li> <li>• Uso de viñetas.</li> <li>• Oraciones sencillas.</li> </ul>

 <p><b>SEGURIDAD</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA</p>	<h2>Manual de Lenguaje Ciudadano</h2>	Dirección General de Transparencia y Archivos
--	---------------------------------------	---

Podemos concluir que, para lograr un lenguaje ciudadano, es necesario:

- **Brevedad:** Eliminar los detalles superfluos, los sobrantes de preposiciones, conjunciones y adverbios, tanto de manera oral como escrita.
- **Sencillez:** El lenguaje debe ser directo, sin rebuscamientos. No emplear tanto las formas pasivas y palabras poco comunes para nuestra audiencia.
- **Claridad:** Es una consecuencia de la brevedad y la sencillez. También es la presentación de la idea completa sin que falten los detalles necesarios para una cabal comprensión. No incluir varias ideas generales en un sólo párrafo. Usar la frase corta, conservando el orden gramatical.

## FUENTES

- “Guía para Escribir Documentos en Lenguaje Ciudadano”. Secretaría de la Función Pública. Dirección General de Simplificación Regulatoria. México 2006.  
[http://web.inmujeres.gob.mx/dgaf/normateca/Otros/Guia\\_lenguaje\\_cotidiano.pdf](http://web.inmujeres.gob.mx/dgaf/normateca/Otros/Guia_lenguaje_cotidiano.pdf)
- Lenguaje Ciudadano “Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal”. Secretaría de la Función Pública. Dirección General de Simplificación Regulatoria. México 2006.  
[http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/148/1/images/Manual\\_lenguaje\\_ciudadano.pdf](http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/148/1/images/Manual_lenguaje_ciudadano.pdf)