



Guía para escribir documentos en Lenguaje Ciudadano

* Esta guía facilitará el cumplimiento de los compromisos contenidos en la estrategia de “Gobierno con Mejora Regulatoria” de la Agenda de Buen Gobierno, los Acuerdos de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y Combate a la Corrupción y aquellos derivados del Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO).

Contenido	Página
Introducción	3
I. Selección de documentos	5
II. Capacitación	7
III. Escribir o reescribir	8
IV. Revisar y someter a prueba	9
V. Validación y publicación	10
Anexo 1. Formato de selección de documentos	11
Anexo 2. Cuestionario de revisión de documentos	12
Anexo 3. Cuestionario de revisión para lectores	13
Anexo 4. Reporte de resultados	14
Cuadro de etapas	15

Si usted tiene dudas, comentarios o necesita mayor información sobre este tema, comuníquese al tel. 1454 3000 extensión 4154 o 4109 con la Lic. Salomé Flores Sierra Franzoni.

Introducción

Propósito de esta guía

Este documento es una guía para que los servidores públicos seleccionen y escriban o reescriban documentos utilizando los conceptos de lenguaje ciudadano, de acuerdo con el Manual de Lenguaje Ciudadano.

En las próximas páginas se detallan las actividades requeridas para llevar a cabo dicha tarea.

¿A quién está dirigida esta guía?

- A los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), que desarrollan, escriben o revisan documentos de carácter interno o transversal; y/o participan activamente en el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) y están relacionados a la implantación y evaluación de las Herramientas de Simplificación Regulatoria (HSR).
 - A los Órganos Internos de Control (OIC) que les aplica el indicador No. 10 del Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO); consistente en MRI= Mejora Regulatoria Interna
-

Antecedentes

La APF ha tenido que transformarse radicalmente para satisfacer las demandas de la sociedad en temas como la transparencia y la rendición de cuentas.

En respuesta, esta administración implementó una serie de líneas estratégicas englobadas en la Agenda de Buen Gobierno:

- Gobierno que Cueste Menos,
- Gobierno con Calidad,
- Gobierno Profesional,
- Gobierno Honesto y Transparente,
- Gobierno Digital y
- Gobierno con Mejora Regulatoria.

El Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo, determina que el Gobierno realice acciones para recuperar la credibilidad y la confianza de la sociedad.

El 5 de octubre de 2004 se lanzó la iniciativa lenguaje ciudadano como parte del esfuerzo para fomentar el buen gobierno, la transparencia y la rendición de cuentas. Si quiere obtener más información, consulte www.lenguajeciudadano.gob.mx

¿Dónde surge?

El 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 de servidores públicos entre sí y hacia la ciudadanía.

¿Qué es lenguaje ciudadano?

El **lenguaje ciudadano** es la expresión simple, clara y directa de la información que los lectores (servidores públicos y ciudadanos) necesitan conocer.

El lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, tampoco es escribir “para que cualquier persona entienda” pues su propósito principal es formular mensajes claros y concretos para que **el servidor público y el ciudadano al que va dirigido obtengan la información que necesitan.**

¿Por qué lo necesitamos?

Necesitamos un **lenguaje ciudadano** porque:

- un ciudadano necesita información clara y precisa de su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones de manera sencilla, ágil y sin que le genere gastos adicionales.
 - un servidor público necesita documentos claros y directos que le permitan ser más productivo y desarrollar sus funciones sin errores y sin necesidad de aclaraciones.
-

¿Cuáles son sus objetivos?

- Buscar que la comunicación entre servidores públicos sea clara y directa, que evite la pérdida de tiempo y la ineficiencia causada por los textos poco claros.
 - Simplificar la comunicación entre el gobierno y los gobernados para que sea más abierta y clara, de manera que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones sin ambigüedad o arbitrariedad de parte de las autoridades.
-

¿Cuáles son sus retos?

- Resistencia al cambio. Existe una arraigada cultura en los servidores públicos de escribir con un estilo solemne, complicado y poco claro. Este estilo es difícil de modificar ya que se ha hecho de la misma manera por muchos años.
 - Sustento legal. Algunas veces se tiene la idea errada de que simplificar la escritura de documentos gubernamentales resta el rigor jurídico que debe revestir cada acto de autoridad.
-

¿Oscuro y difícil o claro y simple?

El lenguaje ciudadano busca contribuir a la cultura de transparencia y rendición de cuentas, a través del uso correcto y claro del lenguaje escrito, con el firme propósito de abatir la corrupción al tiempo de generar ahorros y eficacia en la gestión pública.

Etapas para escribir o reescribir documentos

Etapas I. **Selección de documentos**

El primer paso para aplicar los conceptos de lenguaje ciudadano es la selección de **dos documentos** siguiendo los criterios que a continuación se describen y para hacerlo, **los documentos deben cumplir como mínimo cuatro de los seis criterios descritos a continuación.**

El documento puede ser de nueva creación, es decir un documento que se tiene planeado publicar o emitir o bien, un documento que ya existe y que vaya a ser reformado o modificado y que tenga posibilidad de reescribirse.



Importante

Es importante que las instituciones consideren el retraso en los tiempos que pueden generar aquellos documentos que estén sujetos a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ya que pueden ocasionar el incumplimiento de la meta.

Criterios para seleccionar documentos

-
- ✓ Tener un **carácter transversal**, es decir que aplique a:
 - varias unidades administrativas de su institución o
 - a diversas instituciones.

 - ✓ Estar relacionado con las **actividades sustantivas de la institución** (es decir, que este vinculado con la razón de ser de la institución, sus facultades o atribuciones (previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en su Reglamento Interior o el instrumento normativo que sirve de sustento a su institución).

 - ✓ **Generar obligaciones y/o actividades** para las unidades administrativas o hacia la ciudadanía (en su caso) que les aplica.

 - ✓ Que pueda **simplificar y transparentar** :
 - la operación y funcionamiento de la institución; o
 - un servicio y/o trámite interno o al ciudadano.

 - ✓ Que aplique sustancialmente a los ciudadanos (en su caso).

 - ✓ Otra alternativa, puede surgir de documentos identificados por el Órgano Interno de Control (OIC) como un **documento que genera quejas, denuncias y/o inconformidades, observaciones**, de manera recurrente.
-

I. Selección de documentos (continúa)



Importante

A continuación se detallan las acciones que las instituciones y los Órganos Internos de Control deben llevar a cabo en esta etapa **I. Selección de documentos**:

Actividades de la etapa I. Selección de documentos

Las instituciones en coordinación con los Órganos Internos de Control:

- ✓ Identifican y proponen al OIC **dos documentos** (que cumplan como mínimo con cuatro de los seis criterios mencionados) **de un alto impacto institucional** de acuerdo al indicador 10 del MIDO que establece dos documentos, que pueden ser escritos o reescritos utilizando lenguaje ciudadano.
- ✓ Ingresan a la página www.normateca.gob.mx en la sección **enlaces** y en la pestaña: **acceso a evaluaciones** y graban:
 - copia del oficio con la propuesta de los documentos validados por el OIC y
 - formato de selección de documentos (anexo 1).

Fecha límite para enviar entregables a la DGSR

31 de Marzo

Entregables

-
1. Oficio con la propuesta de los documentos suscrito por la institución y el OIC
 2. Formato de selección de documentos (ver anexo 1).
- (Ambos deben ir firmados por la institución y el OIC, en formato electrónico y/ o escaneado)
-

**Etapa II.
Capacitación**

Con la intención de asegurar que la aplicación del lenguaje ciudadano sea efectiva, se prevé que los responsables del desarrollo y la emisión de los dos documentos seleccionados (conforme a la etapa I) así como los enlaces de mejora regulatoria de la Institución y los OIC sean capacitados por la Dirección General de Simplificación Regulatoria (DGSR) de la Secretaría de la Función Pública.



IMPORTANTE

Consulte el calendario de talleres de lenguaje ciudadano para inscribirse a un taller, en la página www.lenguajeciudadano.gob.mx en la sección “talleres” o bien, escriba a lenguajeciudadano@funcionpublica.gob.mx

**Actividades
de la etapa II.
Capacitación**

Los responsables del desarrollo y la emisión de los documentos, los enlaces, los ÓIC, así como todos aquellos servidores públicos relacionados con la publicación o emisión de los documentos seleccionados, deben asistir obligatoriamente a un taller para familiarizarse con los conceptos de lenguaje ciudadano antes de comenzar a escribir o reescribir sus documentos.

**Fecha límite para
enviar
entregables a la
DGSR**

31 de marzo

Entregables

1. Constancia de asistencia al taller de lenguaje ciudadano

Nota.

La etapa I y II comprenden la calificación del primer trimestre (enero-marzo) de las Herramientas de Simplificación Regulatoria, así como la del Modelo Integral de Desempeño de los Órganos Internos de Control (MIDO).

Etapa III.
Escribir o reescribir

Una vez que los servidores públicos del área emisora de los documentos asistan al taller de capacitación, se darán a la tarea de escribir o reescribir aplicando los conceptos contenidos en el manual de Lenguaje Ciudadano.

Toda la información soporte de las evidencias que informen trimestralmente las instituciones a la DGSR a través de la evaluación de las HSR podrá ser revisada y retroalimentada por el área responsable de lenguaje ciudadano.



IMPORTANTE

Si usted necesita un ejemplar del Manual de Lenguaje Ciudadano, puede obtenerlo en el portal www.lenguajeciudadano.gob.mx en la sección **materiales** o bien, acuda a las oficinas de la Dirección General de Simplificación Regulatoria en la Secretaría de la Función Pública, ubicadas en Insurgentes Sur No. 1735, 8o. piso, ala Norte, Col. Guadalupe Inn. México, D.F.

Actividades de la etapa III.
Escribir o reescribir

Las instituciones en coordinación con los Órganos Internos de Control:

- Envían el proyecto del documento escrito o reescrito en lenguaje ciudadano a: lenguajeciudadano@funcionpublica.gob.mx

Fecha límite para enviar entregables a la DGSR

23 de junio

Entregables

1. Propuesta de documento, firmada por la institución y el OIC, en formato electrónico y/ o escaneado.

Etapa IV. Revisar y someter a prueba Cuando un documento es escrito o reescrito siguiendo el proceso y las recomendaciones de lenguaje ciudadano, es necesario realizar revisiones para asegurar que estén escritos de manera clara y directa de acuerdo a su lector y a su propósito.

En esta etapa se aplicaran dos revisiones, la primera consta de un cuestionario en el que se evalúa la efectividad del documento de acuerdo con su propósito y su lector, así como el uso correcto de la gramática. La segunda revisión se trata de someter el documento a prueba de sus lectores finales a través de un cuestionario y una entrevista.



IMPORTANTE

Los cuestionarios para realizar esta etapa se encuentran en el anexo II y III de esta guía.

Actividades de la etapa

Las instituciones en coordinación con los Órganos Internos de Control:

IV. Revisar y someter a prueba

Contestan los siguientes cuestionarios:

- Anexo II. Cuestionario de revisión de documentos y
- Anexo III. Cuestionario de revisión para lectores.

Fecha límite para enviar entregables a la DGSR

23 de junio

Entregables

1. Ambos cuestionarios de revisión (**el de documentos y el de lectores**) y,
2. El documento final.

Los documentos deben ser firmados por la institución y el OIC y enviados en formato electrónico y/ o escaneado.

Nota

La etapa III y IV comprenden la calificación del segundo trimestre (abril-junio) de las Herramientas de Simplificación Regulatoria, así como la del Modelo Integral de Desempeño de los Órganos Internos de Control (MIDO).

**Etapa V.
Validación y
publicación**

Por último, una vez que el documento se ha puesto a prueba a través del cuestionario de revisión de documentos y el cuestionario de revisión para lectores y que esté es grabado electrónicamente en la página www.normateca.gob.mx. La Dirección General de Simplificación Regulatoria apoyará a los emisores y responsables de cada documento enviando comentarios que deben ser incorporados a la versión final. De esta manera, quedará listo para publicarse o emitirse por los canales que la institución utiliza normalmente para ese fin.

Para concluir con esta meta se integra un reporte de resultados. Este reporte integra los datos generados por escribir o reescribir el documento (ver anexo IV).



IMPORTANTE

En el caso de documentos de nueva creación no es necesario integrar este reporte de resultados.

**Actividades
de la etapa
Etapa V.
Validación y
publicación**

Las instituciones en coordinación con los Órganos Internos de Control:

- Generan reporte de resultados y oficio señalando el medio y la fecha de publicación o emisión.

**Fecha límite para
enviar
entregables a la
DGSR**

23 de septiembre

Entregables

Reporte de resultados y oficio señalando medio y fecha de publicación. (Ambos deben ir firmados por la institución y el OIC, en formato electrónico y/ o escaneado)

Nota

Esta etapa equivale a la calificación del tercer trimestre (julio-septiembre) de las Herramientas de Simplificación Regulatoria, así como la del Modelo Integral de Desempeño de los Órganos Internos de Control (MIDO).

Anexo 1. Formato de selección de documentos

Criterio 1. Carácter transversal

Sí No

¿Aplica a más de una unidad administrativa en su institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Aplica a más de una institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Criterio 2. Contribución

Sí No

¿Contribuye a la razón de ser de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Criterio 3. Relevancia

Sí No

Su documento, ¿implica obligaciones y actividades para los lectores a los que va dirigido? En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique en qué consisten:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Criterio 4. Simplificación y Transparencia

Sí No

El documento: ¿Está relacionado con la operación y funcionamiento de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Es normativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está relacionado con algún servicio o trámite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si contestó afirmativamente a la pregunta anterior, especifique: ¿Está dirigido a otros servidores públicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está dirigido al ciudadano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Criterio 5. Alcance

Sí No

¿Su documento afecta sustancialmente a los ciudadanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Criterio 6. Fallas del documento

Sí No

El documento, ¿genera quejas, denuncias, inconformidades y/o consultas por malas interpretaciones que implican tiempo y recursos? Si su respuesta fue afirmativa, detalle la situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

Explique por qué considera que este documento debe ser escrito o reescrito utilizando lenguaje ciudadano:

Título del documento: _____

Determine cuales serán los impactos derivados de la nueva publicación o reescritura del documento:

Unidad responsable de su emisión	Nombre y firma del responsable en la unidad emisora	Nombre y firma del Titular de Apoyo al Buen Gobierno	Fecha de identificación

Anexo 2. Cuestionario de revisión de documentos

Este cuestionario debe aplicarse a los documentos escritos o reescritos en lenguaje ciudadano, en su aplicación deben participar el área emisora del documento y un representante del OIC.

Propósito

Sí No

¿El propósito del documento es claro y preciso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cumple con el propósito para el que fue escrito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lector

Sí No

¿Está claro a quién va dirigido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El lector puede identificar fácilmente cuál es el propósito del documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El lector sabrá qué hacer después de leerlo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El documento muestra claramente quién es el responsable de su publicación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Contenido

Sí No

¿La información del documento es relevante para el tema tratado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Organización

Sí No

¿La organización del documento es la más adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La secuencia de la información es lógica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La estructura es visible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Estilo

Sí No

¿El lenguaje es claro y sencillo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La longitud de las oraciones es de 25 palabras en promedio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palabras

El documento contiene:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Palabras complejas que se pueden simplificar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unidad responsable de su emisión	Nombre y firma del responsable en la unidad emisora	Nombre y firma del Titular de Apoyo al Buen Gobierno	Fecha de revisión

Anexo 3. Cuestionario de revisión para lectores

Este cuestionario debe aplicarse a una muestra de por lo menos 5 posibles lectores del documento, una vez que estos lo hayan leído.

Contenido

Sí No

¿El propósito del documento es claro y preciso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está escrito claramente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene palabras complicadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Entendió la información que leyó?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le parece apropiado el tamaño del documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está claro qué tiene que hacer con la información que encontró en el texto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Encontró lo que buscaba?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formato

Sí No

¿El documento tenía una estructura visual que facilitara su lectura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tenía encabezados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El tamaño de letra era apropiado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El texto estaba distribuido de manera que el documento se veía limpio y ordenado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Fue fácil de leer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aproximadamente, ¿cuánto tiempo se tardó en leerlo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unidad responsable de su emisión	Nombre y firma del responsable en la unidad emisora	Nombre y firma del Titular de Apoyo al Buen Gobierno	Fecha de revisión

Anexo 4. Reporte de resultados

Documento:		
Propósito del documento:		
¿Qué acciones genera?		
¿A cuántos lectores les aplica?		
Análisis comparativo (Percepción institucional)	ANTES Documento original	DESPUES Documento en lenguaje ciudadano
Estime el número de solicitudes de interpretación que el documento ha generado.		
Estime el tiempo de lectura del documento.		
Necesita generar algún documento adicional que explique el mensaje contenido en el documento original.		
Detalle las complicaciones a las que se enfrentaban los lectores del documento original		

¿Cuál es la percepción institucional del impacto de la aplicación de lenguaje ciudadano en los documentos que escribió o reescribió en relación a:

- los recursos humanos y/o financieros, de su institución (ahorro de recursos, horas de trabajo, etc.)?

- la simplificación en los procesos, servicios o actividades relacionados con él?

- las actividades sustantivas de su institución?

Unidad responsable de su emisión	Nombre y firma del responsable en la unidad emisora	Nombre y firma del Titular de Apoyo al Buen Gobierno	Fecha de elaboración de este reporte

Cuadro de etapas

Etapa	Fecha límite para enviar entregables a la DGSR	Evaluación en línea de las Herramientas de Simplificación Regulatoria por la DGSR*	Entregables	Anexos	Escala de calificaciones
I. Selección de documentos de alto impacto. II. Capacitación	31 de marzo	enero – marzo 3 al 7 de abril	1. Formato con los 2 documentos, validados por la institución y el OIC. 2. Constancia de asistencia a taller de LC.	Anexo 1	30%
III. Escribir o reescribir el documento. IV. Revisar y someter a prueba.	23 de junio	abril – junio 3 al 7 de julio	1. Propuesta del documento en LC. 2. Cuestionarios de revisión y documento final	Anexo 2 Anexo 3	30%
V. Validación y publicación.	23 de septiembre	julio – septiembre 2 al 6 de octubre	1. Reporte de resultados y oficio señalando medio y fecha de publicación.	Anexo 4	40%

*Todos los documentos detallados en la columna de entregables deben ser escaneados, grabados y enviados a esta Dirección General por Internet, a través de la página electrónica www.normateca.gob.mx en la sección enlaces, en la pestaña: acceso a evaluaciones; antes de la fecha de evaluación de las Herramientas de Simplificación Regulatoria que aparece en la tercera columna de este cuadro.