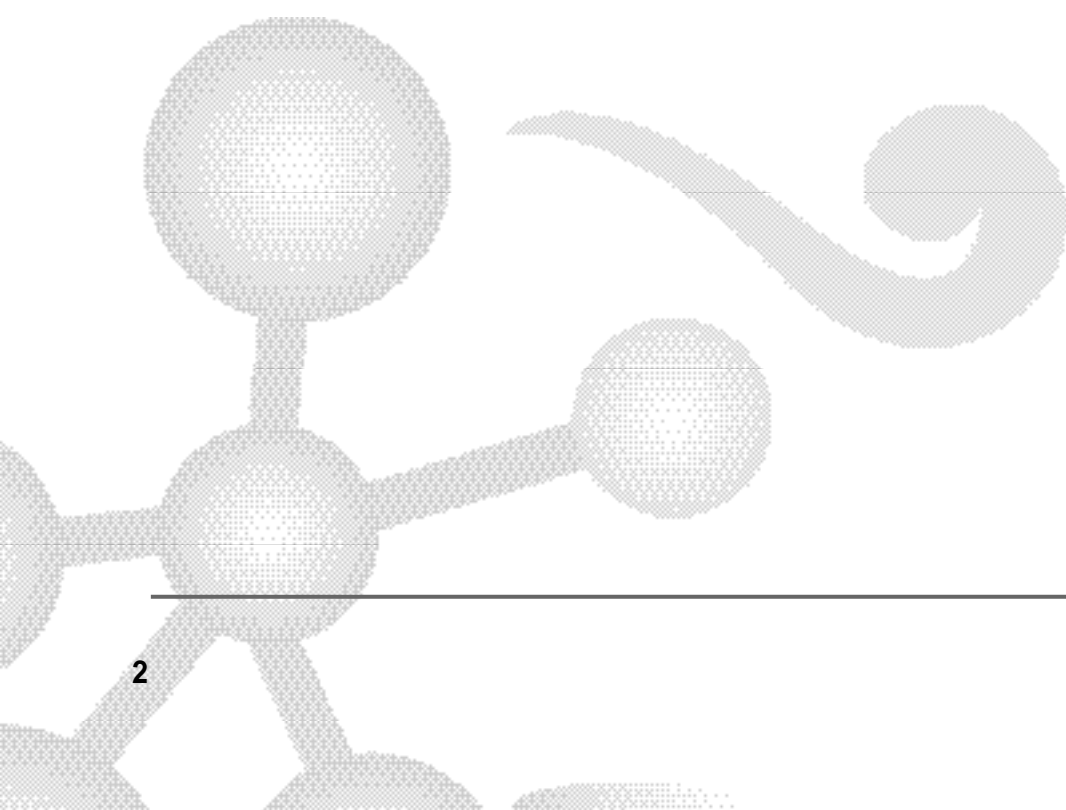




---

**Un manual para quien escribe  
en la Administración Pública Federal**

---



### Introducción

Nuestra forma de gobernar está cambiando. Este cambio nos compromete con la transparencia, la calidad, la eficiencia y el enfoque en el ciudadano. Una nueva forma de gobernar exige nuevas formas de comunicarnos.

Un ciudadano no puede ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones si no recibe un mensaje claro de las instituciones.

El **lenguaje ciudadano** busca el uso de un lenguaje simple, claro y directo que permite a los lectores concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva. La utilización de un **lenguaje ciudadano** en toda comunicación gubernamental ya sea oral o escrita fomenta la transparencia y la eficacia de las instituciones.

### ¿Qué es el lenguaje ciudadano?

El **lenguaje ciudadano** comunica a su lector lo que necesita saber en una forma clara, directa y sencilla porque usa una estructura gramatical correcta y palabras apropiadas.

Utilizar **lenguaje ciudadano** en la comunicación oral y escrita implica un gran cambio cultural.

El **lenguaje ciudadano** no es una receta de redacción, ni implica escribir “para que todos lo entiendan”. Por el contrario, tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita.

### Propósito de este manual

El propósito de este manual es mejorar la comunicación escrita en la Administración Pública Federal (APF) y ayudar a los servidores públicos a adoptar el uso de un **lenguaje ciudadano**.

Por esta razón, tomamos ejemplos de documentos publicados recientemente por algunas instituciones gubernamentales y simplemente los transformamos aplicando los principios de este manual para ejemplificar la aplicación del **lenguaje ciudadano**.

### Importancia del lenguaje ciudadano

El **lenguaje ciudadano** es importante porque fortalece la relación gobierno – ciudadano de dos maneras:

- En primer lugar, permite que los ciudadanos entiendan sus deberes y obligaciones y así puedan cumplir con ellas; la comunicación confusa o compleja causa un sentimiento de desconfianza y aversión en el ciudadano.
- En segundo lugar, el estilo claro y directo del **lenguaje ciudadano** agiliza los procesos y servicios, reduce errores y ahorra tiempo, como ya lo ha demostrado su uso en otros países.

En suma, una comunicación clara, directa y orientada hacia el ciudadano:

- acerca a ciudadanos y gobernantes,
- mejora la confianza del ciudadano en sus instituciones,
- simplifica y agiliza la operación y funcionamiento de las instituciones,
- aumenta la transparencia y reduce la corrupción.

Cumplir estos objetivos contribuye a elevar la competitividad de nuestro país.

---

Continúa en la página siguiente

## Presentación

### ¿Cómo comunicarnos con lenguaje ciudadano?

Para comunicarse con un **lenguaje ciudadano** se necesita:

- ponerse en el lugar del lector,
- seguir un proceso sencillo de tres pasos:

- 1. planear**
- 2. escribir y**
- 3. revisar**

- aplicar las sugerencias que describe este manual, en los casos en que usted considere que mejoran su documento.

### Contenido

Esta guía contiene los siguientes temas:

<b>Capítulo I</b>	
<b>Antecedentes internacionales del lenguaje ciudadano</b>	5
<b>Capítulo II</b>	
<b>Proceso del lenguaje ciudadano</b>	8
Enfoque hacia el ciudadano	8
Proceso para escribir	12
1. Cómo planear	14
2. Cómo escribir	18
3. Cómo revisar	19
<b>Capítulo III</b>	
<b>Sugerencias de estilo</b>	20
• Usar palabras simples	21
• Usar verbos para describir la acción	23
• Usar palabras precisas	24
• Eliminar palabras innecesarias	25
• Usar oraciones cortas	27
• Simplificar la estructura de las oraciones	29
• Usar el tono y el lenguaje adecuado	32
• Usar un estilo personal	34
• Incluir lo necesario y sólo lo necesario	35
• Usar palabras positivas	36
• Usar encabezados	37
• Usar tablas de contenido	38
• Presentar al inicio y resumir al final	39
• Usar listas, tablas y diagramas	41
• Usar marcadores textuales	43
Sugerencias para una presentación visual atractiva	46
<b>Recursos</b>	47
<b>Fuentes utilizadas para escribir este manual</b>	48

## Antecedentes internacionales del Lenguaje Ciudadano

---

<b>Introducción</b>	El <b>Lenguaje Ciudadano</b> surge de las buenas prácticas utilizadas en países como Suecia, Australia, Reino Unido, Canadá y Estados Unidos llamadas <i>Plain Language</i> o <i>Plain English</i> y Lenguaje Llano en el caso de España.
<b>Suecia</b>	<p>La primera iniciativa para utilizar un lenguaje sencillo y claro se originó en Suecia en 1976 cuando por primera vez el Gobierno Sueco contrató a un experto en lingüística para organizar una modernización sistemática del lenguaje en documentos gubernamentales como leyes, decretos y documentos normativos.</p> <p>Más tarde, la práctica de simplificar el lenguaje se extendió a otros niveles de gobierno, a la academia e incluso a la iniciativa privada. El proceso para simplificar los documentos gubernamentales y escribirlos en un lenguaje adecuado consistía en enviar cada documento para su revisión al grupo de expertos de <i>Plain Language</i> que dependía del Departamento de Justicia.</p> <p>Actualmente, el grupo denominado <i>Plain Swedish Group</i> promueve e implanta proyectos para el uso del lenguaje sencillo y claro en los que ha involucrado a más de la mitad de las instituciones gubernamentales suecas. Por otro lado, ningún documento gubernamental puede imprimirse si no cuenta con la aprobación de este grupo. Entre sus actividades también se encuentra la entrega de los reconocimientos <i>Plain Swedish Cristal</i> a instituciones cuyo trabajo en la implantación del lenguaje sencillo y claro sea relevante.</p>
<b>Australia</b>	<p>En Australia este movimiento comenzó con apoyo de diversos gobiernos estatales y del Procurador General de Justicia para la simplificación de leyes, actas constitucionales y formas administrativas.</p> <p>En 1987, el gobierno estatal de Victoria realizó un reporte cuyo resultado fue la elaboración de un manual de <i>Plain English</i> y el establecimiento de una unidad encargada de reescribir formas y documentos ya existentes. Los primeros resultados positivos de esta iniciativa representaron un ahorro estimado de \$600,000 dólares australianos (aproximadamente \$4,800,000 pesos) al año. Por su parte, el gobierno federal lanzó un programa llamado <i>Plain English and simpler forms</i> para estandarizar y eficientar la comunicación gubernamental escrita.</p> <p>El <i>Plain English</i> se extendió al sector académico a través de la Universidad de Sydney con la creación del <i>Centre for Plain Legal Language</i>. Esta organización estaba enfocada a entrenar a abogados sobre el uso del lenguaje sencillo y claro, así como a la investigación de las implicaciones de incorporar este tipo de lenguaje en documentos jurídicos.</p> <p>Finalmente, uno de los mayores éxitos del uso de <i>Plain English</i> en Australia se dio en las compañías consultoras legales, ya que muchas de ellas establecieron unidades de <i>Plain English</i>, que incorporan conceptos de lenguaje sencillo en su trabajo. La tendencia en este ámbito es que los clientes de estas compañías están dejando atrás la terminología complicada y se están acostumbrando a la comunicación clara y eficaz.</p>

---

Continúa en la página siguiente

## Antecedentes internacionales del Lenguaje Ciudadano

---

### Reino Unido

En 1979, en el Reino Unido se inició una campaña de *Plain English* para combatir el *gobbledygook*, como se conoce al argot burocrático, percibido como confuso y tedioso. Como parte de esta campaña, se inició un concurso público para otorgar el premio *Clarity* a aquellas instituciones gubernamentales cuya comunicación escrita fuera eficaz para reconocer la excelencia en su comunicación con la ciudadanía.

Entre los trabajos del gobierno del Reino Unido sobre *Plain English* se estableció una política para reescribir formatos gubernamentales. Este esfuerzo se amplió y se estableció de manera permanente a través de la incorporación de cursos sobre diseño de información en la Unidad de Servicio Civil, algunos están dirigidos a abogados y otros al desarrollo de documentos legales.

También existen compañías consultoras dedicadas a ofrecer entrenamiento, escribir y editar documentos, tanto gubernamentales como del sector privado, como la *UK Plain Language Commission* y la Organización *Clarity*. Esta última comenzó como un esfuerzo de un grupo de abogados para promover el lenguaje legal sencillo y se ha convertido en un movimiento internacional con presencia en 34 países.

El proyecto para volver a escribir la legislación de impuestos fue uno de los desarrollos más significativos de la iniciativa de *Plain English*. Este comenzó en 1995, con el propósito de reescribir toda la legislación de impuestos existente y continuó con trabajos sobre la ley de ingreso y su código correspondiente. Este proyecto continua ya que su alcance se ha extendido a otras leyes. El grupo a cargo del proyecto reconoce que la claridad y legibilidad de los documentos depende no sólo de su texto sino también de la manera en que son presentados.

### Canadá

En Canadá se formó la Comisión para la Reforma de la Ley en 1971. Esta comisión tenía la tarea de revisar todas las leyes federales existentes y publicar recomendaciones para su mejora. En 1976, la Conferencia de Lenguaje Uniforme elaboró las Convenciones para Escritura Legislativa que incorporaban principios de lenguaje sencillo y claro. Las Convenciones se diseñaron para modernizar y estandarizar los estilos de escritura en documentos normativos uniformes.

El gobierno canadiense tiene una experiencia positiva en proyectos para reescribir legislación con alto contenido técnico, gracias al trabajo del Ministerio de Justicia, que no sólo utilizó técnicas de lenguaje sencillo y claro, también realizó múltiples consultas a los usuarios y pruebas del uso de la nueva legislación.

Finalmente, existe un esfuerzo gubernamental permanente a través del Comité Intersecretarial de *Plain Language* y la Secretaría Nacional de Alfabetización para adoptar el uso de las técnicas del lenguaje sencillo y claro.

### Estados Unidos

En 1978, el Presidente Carter declaró que era necesario utilizar un lenguaje sencillo y claro en las disposiciones federales para hacerlas fáciles de entender. En 1998, bajo la iniciativa "*Re-inventing government*" del Vicepresidente Al Gore, se emitió un Memorandum presidencial que hacía obligatorio el uso de un lenguaje claro. La intención del Memorandum era transmitir un mensaje claro sobre las actividades gubernamentales, así como de los servicios al ciudadano y enfatizar las ventajas de su uso en ahorro de tiempo y recursos.

Los trabajos sobre *Plain Language* continúan con una red de servidores públicos voluntarios, llamada Red de Acción e Información del Lenguaje Claro. Esta trabaja para mejorar la comunicación del gobierno hacia el ciudadano, a través de un portal electrónico y de talleres y seminarios.

## Antecedentes Internacionales del Lenguaje Ciudadano

---

### España

Entre los países de habla hispana, España es el país más avanzado en este tipo de prácticas. El Ministerio de Administraciones Públicas promueve el uso del *Lenguaje Llano* para transformar el lenguaje y fortalecer la democracia y la transparencia.

El gobierno español cumple su propósito mediante el desarrollo de una cultura de derechos y deberes transmitida a través de mensajes directos y claros de gobierno a ciudadano.

## Capítulo II Proceso del lenguaje ciudadano

---

### Enfoque hacia el ciudadano

#### Introducción

*“Los escritores competentes suelen ser más conscientes de la audiencia (del lector o lectores a quienes va destinado el texto) y, durante la composición, dedican más tiempo a pensar en sus características”.*

*Daniel Cassany, Describir el escribir*

En la APF escribimos muchos documentos para alcanzar un propósito a través de la acción de los servidores públicos y de las instituciones públicas dirigidos a un ciudadano o a un grupo de ciudadanos.

Conocer a nuestros ciudadanos-objetivo y escribir **para ellos** es la herramienta más importante para escribir bien.

#### ¿Qué es enfoque hacia el ciudadano?

Enfocarse hacia el ciudadano es una **actitud del servidor público**. En el **lenguaje ciudadano** pensamos constantemente a quién va dirigido nuestro mensaje durante el proceso de escritura, es decir el servidor público se “pone en el lugar del ciudadano”.

De esta manera, el servidor público puede:

- identificar el contenido que el ciudadano necesita,
- seleccionar el tono y el lenguaje adecuados,
- guiar al ciudadano a completar un trámite ó servicio.

#### ¿Qué NO es enfoque hacia el ciudadano?

Enfoque al ciudadano **NO** es:

- Decir lo que el ciudadano quiere oír, o lo que al ciudadano le gustaría, basta con decir lo necesario para provocar la acción esperada del ciudadano.
- Escribir para que todas las personas entiendan, basta con que lo entienda el ciudadano a quién va dirigido un documento.

---

*Continúa en la página siguiente*



### ¿Qué necesita saber sobre el ciudadano?

Para enfocar su comunicación hacia el ciudadano necesita saber:

- ¿Quién es?
- ¿Qué tiene que hacer?
- ¿Qué sabe y qué no? (antecedentes, contexto, términos especializados)
- ¿Qué características tiene como lector? (por ejemplo: región, gremio, escolaridad o, en el caso de documentos electrónicos, tecnología disponible)
- ¿Qué sentimientos (¿interés, miedo, frustración?) puede causarle el mensaje o el tono del escrito?
- ¿Qué preguntas necesita contestarse?

Piense sobre estas preguntas antes de empezar a escribir, y regrese a ellas constantemente durante la escritura y la revisión del documento.

En el tema “**1. Cómo planear**” (Pág. 14) puede encontrar ejemplos de las preguntas del lector que corresponden a algunos propósitos frecuentes en los documentos del gobierno.

---

### ¿Cómo leemos los ciudadanos?

Casi siempre, los ciudadanos leemos documentos del gobierno para:

- obtener algo que necesitamos, como tramitar un pasaporte,
- cumplir con una obligación, como el pago de impuestos, o
- recibir información necesaria para tomar decisiones, como conocer índices macroeconómicos para planear inversiones.

#### **Queremos actuar, no leer.**

Buscamos una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

- ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo y dónde?

Leemos para encontrar esas respuestas y entenderlas. No queremos detalles que contesten a preguntas que no nos hemos planteado. Necesitamos del contexto para entender la información, pero no queremos que nos expliquen lo que ya sabemos. Por último, preferimos leer palabras y oraciones que entendemos y que nos parecen naturales y familiares.

## Enfoque hacia el ciudadano

### Ejemplo: NO enfocado al lector

#### CONVOCATORIA PÚBLICA PARA LA INTEGRACIÓN DE SOCIOS DE NEGOCIO PARA LA NUEVA TERMINAL 2 DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO

##### CONVOCATORIA

El título es vago. Este documento es la convocatoria para una licitación y a leer el título no está claro. Escribir todo con mayúsculas dificulta la lectura.

Nos repite información ya contenida en el título.

Este contenido es innecesario.

Dentro de la estrategia de “Acciones para atender la Demanda de Servicios Aeroportuarios del Centro del País”. El Gobierno de México, a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) ha decidido ampliar a su máxima capacidad el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Uno de los proyectos prioritarios de este programa es la construcción de una nueva terminal de pasajeros y servicios, la Terminal Dos (T2).

La T2 atenderá por lo menos a 8 millones de pasajeros al año a partir del 2006 y podrá crecer hasta su capacidad máxima de 12 millones de pasajeros y operará por 20 años. De esta manera, en conjunto con la capacidad máxima de la T1 de 20 millones de pasajeros, con la operación de ambas terminales el aforo total será de 32 millones de pasajeros al año, llevando al ICM a capacidad máxima.

Para la operación y construcción de la Terminal, se ha decidido que se constituya como una sociedad privada y que incluya una participación minoritaria de ASA.

De acuerdo con ello, el Consejo de Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), autorizó al Organismo Descentralizado a integrar el Consorcio Privado, que se encargará de construir y explotar la T2. Al propio tiempo, creó un Consejo Consultivo para dirigir todos los trabajos preparatorios de constitución de ese consorcio.

Después de leer cuatro párrafos todavía NO sabemos a quién va dirigida esta licitación.

Para la construcción y puesta en marcha de la T2 del AICM, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, se ha elegido un esquema de participación público privada, en el que intervienen el propio ASA, líneas aéreas y un grupo de inversionistas nacionales y extranjeros con arraigo y con oficinas en México, que serán seleccionadas conforme a los planes de negocios que propongan para que la T2 garantice la más alta calidad y eficiencia en la operación de los servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.

Dado lo anterior, el Consejo Consultivo aprobó en su sesión del 10 de agosto del 2004, realizar la publicación de esta convocatoria para la integración del mencionado grupo de inversionista, así el consorcio que surja puede encargarse del diseño, construcción, operación y administración de la T2, según los parámetros esperados en los términos de referencia.

Habiendo aprobado el Consejo Consultivo la metodología, las bases generales y los términos de referencia para seleccionar socios en las diferentes líneas de negocio que concurren en la T2, así como el medio exploratorio para seleccionar empresas calificadas por medio de una convocatoria pública, se invita a todos los interesados a participar como socios del consorcio, a que presenten su voluntad de participar y sus planes de negocios para participar en la T2 según su especialidad.

Cuando terminamos de leer el documento no sabemos cuáles son los campos de participación ni los requisitos.

Continúa en la página siguiente

**Ejemplo:  
enfocado al  
Lector**



Los logos identifican a las instituciones que convocan.

El título es claro y conciso.

**Convocatoria pública para licitar la integración de un consorcio para la construcción de la nueva terminal 2 (T2) del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.**

**Dirigido a:**

- 1.- Líneas aéreas
- 2.- Inversionistas nacionales y extranjeros

Se define el objetivo de la licitación.

El autor define a quién va dirigido el mensaje.

Las personas que no están interesadas no invierten tiempo en leer algo que no va dirigido a ellas.

**Esquema del consorcio:**

Se invita a todos los interesados a participar como socios de un consorcio, en un esquema de participación público-privada para la construcción de la Terminal Dos (T2) del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM).

- ASA será el Organismo descentralizado responsable de la organización del consorcio, el cual se encargará de construir y explotar la T2 a través de un Consejo Consultivo.
- Se constituirá una sociedad privada con participación minoritaria de ASA para la operación y construcción de la Terminal.

Se define el esquema de trabajo del consorcio.

**La construcción de la T2:**

- 1.- Atenderá 8 millones de pasajeros a partir de 2006
- 2.- Puede incrementar su capacidad a 12 millones
- 3.- Operará por 20 años
- 4.- Las terminales T1 y T2 del aeropuerto atenderán en total 32 millones de pasajeros al año, en comparación con los 20 millones actuales.

**Para participar debe presentar por escrito los siguientes documentos :**

- 1.- Voluntad de participación
- 2.- Plan de negocios
- 3.- Acreditación de su especialidad

**Criterios de selección:**

Los participantes serán seleccionados conforme a los planes de negocio de más alta calidad y eficiencia en las siguientes especialidades:

- Aeropuertos
- Desarrollo comercial en terminales de pasajeros
- Tecnología
- Hotel
- Transporte Automatizado de Pasajeros (APM), y
- Fondos de Capital

Se identifican los criterios para participar en la licitación.

- Este documento es eficiente y sencillo de leer.
- Ahorra tiempo al lector y le permite identificar la información que busca fácilmente.
- Ahorra tiempo a las instituciones que convocan pues recibirán menos solicitudes de información sobre la convocatoria.
- El resultado será que la licitación se llevará a cabo de forma más ágil y efectiva.

## Proceso para escribir

---

### Introducción

Escribir con eficiencia no es un arte de magia, ni es algo empírico o genético. Los servidores públicos que escriben eficientemente siguen un sencillo proceso de tres pasos:

1. planear
2. escribir y
3. revisar.

Cuando llevamos a cabo un trabajo eficiente lo hacemos a través de procesos definidos y controlados. Sobre todo cuando trabajamos dentro de un sistema de calidad que garantiza que los procesos y sus actividades correspondientes cumplan consistentemente con las necesidades de nuestros clientes (internos –los servidores públicos- y externos –los ciudadanos-).

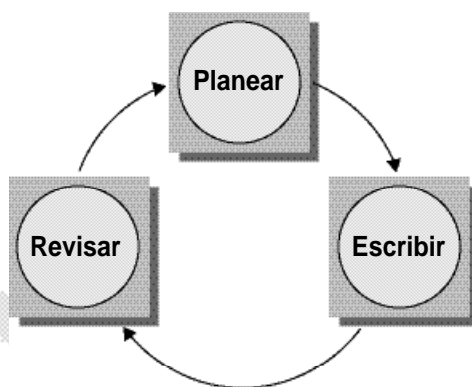
En contraste, cuando escribimos mensajes para el ciudadano u otros servidores públicos, cada quien lo hace a su manera. En la mayoría de los casos, por costumbre o debido a una formación académica específica.

Con frecuencia, no utilizamos herramientas ni procesos para escribir, o trabajamos con especificaciones muy ambiguas. Es por eso que comúnmente encontramos documentos inconsistentes, costosos y poco efectivos. El **lenguaje ciudadano** nos permite seguir un proceso de pensamiento y escritura necesario para producir una comunicación escrita sencilla y eficaz.

---

### Descripción

El proceso para escribir tiene tres pasos:



En las siguientes páginas encontrará una descripción de cada uno de estos pasos.

---

*Continúa en la página siguiente*

### Tres sugerencias

Tres sugerencias importantes sobre este proceso son:

- **Ejecute el proceso completo** en todos los casos: no omita ninguna etapa.
- **Regrese a etapas previas** cuantas veces sea necesario y factible: recuerde que el proceso no es lineal.
- **Escale el proceso** de acuerdo al tamaño, la complejidad y la importancia del documento: por ejemplo, planear un mensaje breve de correo electrónico podría llevarle menos de un minuto, mientras que planear la documentación de un sistema de calidad podría llevarle varios días.

## 1. Cómo planear

---

**Introducción**      *“Los buenos escritores hacen más planes que los mediocres y dedican más tiempo a esta actividad antes de redactar el texto.”*

*Daniel Cassany, Describir el Escribir*

¿Usted construiría su casa sin tener un plano arquitectónico?

Todo ejercicio para transmitir algún mensaje escrito, sin importar su tamaño, debe hacerse de manera planeada. Si omitimos esta parte del proceso, lo más seguro es que el mensaje que buscamos transmitir se distorsione y no obtengamos la respuesta esperada.

---

**El rendimiento de su inversión en un plan**      Casi siempre, escribimos con prisa. “Los documentos son para ayer.”

La prisa parece una buena razón para no planear, sin embargo no es así. Un plan nos dice qué tenemos que escribir y cómo hacerlo. Tener un plan acelera el proceso de escritura. Si empezamos a escribir con un buen mapa del documento, no pasaremos tiempo perdidos a la mitad de un documento enredado, ni tendremos que hacer tantas correcciones.

---

**Descripción**      Durante la planeación:

1. **Defina** el propósito del documento.
2. **Analice** al lector.
3. **Identifique** qué debe hacer el lector, qué preguntas necesita contestarse y qué contenido responde a esas preguntas.
4. **Diseñe** la estructura del documento.

---

*Continúa en la página siguiente*

### a. Defina el propósito de su documento

¿Se ha sentido perdido a la mitad de un documento mientras lo escribe? ¿Sin saber cómo llegó al punto donde está ni cómo salir de ahí?

Un propósito preciso y claro es un excelente instrumento de navegación para el escritor. El propósito le indica qué debe lograr, a dónde tiene que llegar. Recuerde que si no tiene claro cuál es su destino, le será difícil encontrar el camino correcto.

Pregúntese qué objetivo persigue su documento.

¿Necesita informar? ¿Dar instrucciones? ¿Pedir una acción?

Ejemplos de propósito:

- avisar a los contribuyentes de cambios en las tasas de impuestos
- pedir información a los beneficiarios de un programa
- convencer a los padres de familia sobre la importancia de vacunar a sus hijos
- explicar cómo se llena un formato
- alertar a los directivos de empresas sobre los riesgos legales causados por un mal sistema de control ambiental

Reflexione sobre su propósito. Defínalo con precisión. Antes de seguir adelante, pregúntese: ¿Y si no escribo este documento? ¿Qué pasaría? y ¿A quién?

**Definir el propósito de su documento le ayudará a darle la estructura y el tono adecuados.**

### b. Analizar al lector

Identifique a su lector. Un documento se escribe de acuerdo a quién va dirigido.

¿Cuántas veces piensa en su lector antes de escribir un documento? ¿Está consciente de que no todos sus lectores tienen las mismas características? ¿Usted escribe considerando a aquellos lectores que tienen un menor grado de escolaridad?

Para facilitar la identificación de su lector, conteste a las siguientes preguntas:

- ¿quiénes son, qué hacen?
- ¿Tienen las mismas características?
- ¿Dónde están?
- ¿Qué nivel de lectura tienen?
- ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema del documento?
- ¿Qué pueden sentir y pensar sobre lo que voy a decirles?
- ¿Con qué tono y con qué lenguaje debo dirigirme a ellos?

Analizar el tipo de lector al que va dirigido su documento le permite utilizar las palabras y el tono ideal de acuerdo a sus características y necesidades.

## 1. Cómo planear

### c. Identificar acciones, preguntas y contenido

Si usted fuera uno de los lectores a quienes ya identificó, ¿Qué información necesitaría para cumplir con lo que le pide el documento? ¿Qué preguntas tendría?

Esa es la información que debe contener su documento.

Observe los siguientes ejemplos:

Propósito	Acciones o decisiones	Preguntas del lector	Etiquetas	Contenido que corresponde
Participar en una licitación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con las características para participar</li><li>• Inscribirse y presentar requisitos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Quién puede participar?</li><li>• ¿Cuándo debo inscribirme?</li><li>• ¿Cuáles son los requisitos?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A quién se dirige</li><li>• Requisitos</li><li>• Fechas</li><li>• Proceso de solicitud y plan de trabajo</li></ul>	Los inversionistas interesados que cuenten con las siguientes características, pueden inscribirse a más tardar el 30 de septiembre; presentar solicitud por escrito y plan de trabajo.
Pagar impuestos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llenar formatos</li><li>• Realizar pagos</li><li>• Presentar comprobantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué formatos necesito?</li><li>• ¿Dónde y cómo pago?</li><li>• ¿Qué comprobantes necesito?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato necesario</li><li>• Forma y lugar de pago</li><li>• Requisitos</li></ul>	Para realizar el pago de impuestos del año 2000, llene el formato B-202, pague en el Banco de México en efectivo, con tarjeta, cheque o por vía electrónica, presentando 2 recibos de nómina y copia de la credencial de elector.

**Importante:** Observe en estos ejemplos cómo se puede filtrar el contenido, escribir justo lo necesario para lograr el propósito. El tiempo que invierta en el proceso de planeación le retribuirá con creces a la hora de escribir.



**d. Diseñar la Estructura**

En el paso anterior obtuvo una lista del contenido necesario. Para terminar el plan debe organizar el contenido en una forma lógica y clara, que permita al lector encontrar la información, seguir el hilo de su pensamiento y entender las relaciones entre las ideas del texto.

Utilice el sentido común para diseñar la estructura del documento de acuerdo a su propósito y su lector.

La estructura del documento depende de cada caso particular, pero en general podemos agrupar el contenido en tres secciones principales:

**Introducción.** Dé el contexto necesario al lector. Conteste a preguntas como: ¿Qué es este documento? ¿Cuál es su propósito? ¿Qué tiene que ver conmigo? ¿Por qué es importante? ¿Cómo está organizado?

**Cuerpo del documento.** Esta sección presenta el contenido propiamente dicho. Conteste a las preguntas del lector que identificó en el punto anterior. Divida el contenido en secciones cortas, donde cada una tenga una sola idea principal.

**Conclusión.** Escriba su conclusión, retome las ideas centrales. Explique al lector qué debe hacer a continuación.

**Ejemplo:**

La siguiente lista muestra la organización del contenido del documento de la página 11:

- Convocatoria
  - o Emitido por
  - o dirigido a
  - o esquema de participación en el consorcio
    - a quién se invita
    - constitución legal
  - o descripción del proyecto
  - o requisitos
    - documentos
    - especialidades

## 2. Cómo escribir

---

Introducción	Planear le dará una buena idea sobre la estructura del documento y su contenido. Una vez definida la estructura del documento, usted cuenta con un plan para escribir.
Descripción	<p>El proceso de escritura es bastante sencillo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Primero, obtenga la información necesaria para llenar la estructura que diseñó en la etapa de planeación.</li><li>• Segundo, escriba el contenido de cada sección de su estructura o plan de escritura.</li></ul>
Sugerencias	<p>Aplique estas sugerencias mientras escribe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>No trate de escribir perfectamente a la primera:</b> concéntrese primero en plasmar sus ideas en la página, y luego trabaje en mejorar su claridad y su precisión.</li><li>• <b>Busque modelos de documentos</b> semejantes al que escribe para asegurarse de que incluye los elementos adecuados, por ejemplo, la <i>Guía para emitir documentos normativos</i> disponible en la sección de Guías de Referencia Rápida en el portal <a href="http://www.normateca.gob.mx">www.normateca.gob.mx</a>.</li><li>• <b>Lea con frecuencia</b> lo que lleva escrito. Esto le ayudará a precisar sus ideas y a encadenarlas mejor.</li><li>• <b>Deje descansar el documento</b>, al retomarlo descubrirá impresionantes oportunidades de mejora.</li><li>• <b>Aplique las sugerencias</b> de estilo contenidas en este manual (páginas 20 y siguientes).</li></ul>

### 3. cómo revisar

#### Introducción

*“Los buenos escritores revisan y retocan el texto más veces que los escritores poco competentes. Asimismo, los retoques que hacen los primeros afectan al contenido del texto, a las ideas expuestas y a la ordenación, mientras que los retoques de los segundos, son más formales y afectan sólo a la redacción superficial del texto, a la gramática y a la ortografía.”*

*Daniel Cassany, Describir el escribir*

Un texto bien escrito es producto de una revisión cuidadosa, de la misma manera en que un mueble bien terminado es producto de varias capas de barniz.

#### Descripción

Durante la revisión, lea con cuidado el texto que lleva escrito en busca de oportunidades para:

- depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios)
- organizar mejor las ideas
- simplificar las oraciones
- precisar la información
- mejorar la presentación
- eliminar errores

#### Sugerencias

Aplique estas sugerencias para revisar su documento:

- **Revise mientras escribe** cada párrafo: no se espere hasta el final del documento.
- **Revise varias veces**, tantas como sea necesario para que usted se sienta conforme con lo que escribió.
- **Trate de que otras personas revisen su texto**: les será más fácil identificar los errores y las ideas que sean confusas.
- **Trate de incluir a personas como su ciudadano-objetivo** en la revisión si el propósito del documento lo justifica. Le podrán dar información valiosa sobre cómo los lectores interpretarán su documento.
- **Escale la revisión al tiempo disponible y a la importancia del documento.**

#### Sugerencias de estilo

En las siguientes páginas de este manual, se describe una serie de sugerencias de estilo que puede usar como apoyo para revisar sus documentos.

## Sugerencias de estilo

---

**Introducción** Una cosa es leer por gusto, en la comodidad de su casa, y otra muy distinta es leer un documento para cumplir con un requisito, realizar un trámite o hacer una tarea.

Cuando leemos para trabajar, nuestro propósito no es leer sino poder hacer lo que tenemos que hacer. Por tanto, esperamos que el documento cumpla con su cometido en la forma más rápida, sencilla y directa. Las sugerencias que se presentan en estas páginas le ayudarán en este sentido.

Este manual no trata de establecer qué es “correcto o incorrecto”, sino de encontrar las formas más eficientes para comunicarnos con el ciudadano. Aplique las sugerencias sólo cuando simplifiquen el texto y aclaren su sentido. Recuerde que no son reglas rígidas que se apliquen por igual en todos los casos.

---

**Uso** Use estas sugerencias al escribir y al revisar, sobre todo al revisar. Cuando su tarea sea plasmar sus ideas en un primer borrador, no se preocupe demasiado por las formas.

Una vez más, recuerde que se trata de sugerencias, no de recetas infalibles.

---

**Sugerencias** Las sugerencias de estilo, organizadas por su propósito, son:

Para...	Puede...	Página
Aclarar y simplificar	• usar palabras simples	21
	• usar verbos para describir la acción	23
	• usar palabras precisas	24
	• eliminar palabras innecesarias	25
	• usar oraciones cortas	27
	• simplificar la estructura de las oraciones	29
Acercarse al lector	• usar el tono y el lenguaje adecuados	32
	• usar un estilo personal	34
	• incluir lo necesario y sólo lo necesario	35
	• usar palabras positivas	36
Mostrar la estructura	• usar encabezados	37
	• usar índices y tablas de contenido	38
	• presentar al inicio y resumir al final	39
	• usar listas, cuadros y diagramas	41
	• usar marcadores textuales	43

*“Nunca use una palabra larga cuando una corta funcione”.*

*George Orwell*

### Introducción

Prefiera las palabras más sencillas y naturales. Las palabras complicadas oscurecen el mensaje y lo alejan de su lector. Sin llegar a extremos inadecuados, utilice las mismas palabras que usaría para platicar sobre el tema con su lector.

### Compare

#### Ejemplo con palabras complicadas

**Con la finalidad de coadyuvar** a la operación transparente y apartidista del Programa, la Coordinación Nacional efectuará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.

#### Ejemplo con palabras simples

**Para contribuir** a la operación transparente y neutral del Programa, la Coordinación Nacional llevará a cabo sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios. Considere al lector para escoger el grado de formalidad adecuado. Dado ese grado de formalidad, use las palabras más sencillas y más familiares que le sea posible.

Algunas palabras complicadas que podría reemplazar por palabras sencillas son:

Más complicado	Más simple
adolecer	carecer
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
completar	terminar
diferenciar	distinguir
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
finalizar	acabar, terminar, concluir
inclusive	incluso
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
requisitar	llenar
rol	papel, función
terminación	final
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente
eximio	excelente
denominación	nombre

Continúa en la página siguiente

## Usar palabras simples

Otras palabras que debemos usar con cuidado para no complicar nuestra redacción:

### Otras palabras complicadas

Tipo	Cambie esto...	Por esto...
Gerundios	Emitió el decreto <b>dotando</b> de recursos al campo.	Emitió el decreto <b>que dota</b> de recursos al campo.
Adverbios terminados en mente	<b>Solamente</b> necesita presentar una identificación.	<b>Sólo</b> necesita presentar una identificación.
Verbos en futuro, cuando indican las acciones del lector	<b>Deberá</b> presentar una identificación.	<b>Debe</b> presentar una identificación.

Más ejemplos:

Antes	Después
<b>Por otra parte, y considerando asimismo</b> que la Administración Pública aplica <b>en general, en la realización de su quehacer</b> , las etapas básicas del proceso administrativo, <b>como son:</b> la planeación, organización, ejecución y el control o evaluación; <b>se hace indispensable plantear como premisa básica el que, dichas etapas, deben utilizarse también</b> en el proceso de capacitación.	Es indispensable que las etapas básicas del proceso administrativo (planeación, organización, ejecución y control) se usen en la capacitación, ya que se aplican en todos los procesos de la Administración Pública.
Para <b>incidir en el fortalecimiento</b> del Programa y en la corrección oportuna de las desviaciones detectadas en su operación.	Para <b>fortalecer</b> el Programa y corregir a tiempo errores en su operación.
<b>Inicialmente</b> , con el propósito de identificar sus requerimientos, se deberá presentar la carta solicitud <b>que contemple</b> los incisos que a continuación se indican...	<b>Primero</b> , presente una carta solicitud para describir sus necesidades. Esta carta <b>debe contener</b> los siguientes puntos:...

## Usar verbos para describir la acción

### Introducción

Cuando leemos un verbo, sabemos que ahí está la acción. Cuando leemos un sustantivo pensamos que se trata de algo o de alguien. Si las oraciones rompen ese patrón, y usan sustantivos en lugar de verbos, la acción queda oculta y nuestra mente tiene que trabajar más para entender.

### Compare

#### Ejemplo de sustantivos para describir la acción:

Para **dar atención** a su requerimiento **realizaremos una evaluación** de su situación. **Esto nos permitirá formular una recomendación** acerca de la solución más adecuada.

#### Ejemplo de verbos para describir la acción:

Para **satisfacer** su requerimiento **evaluaremos** su situación y le **recomendaremos** la solución más adecuada.

### Sugerencia

Use verbos para describir la acción. Por ejemplo:

Sustantivos	Verbos
dar atención	atender
dar a consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
dar motivación	motivar
darse a la fuga	fugarse
hacer público	publicar
hacer una investigación	investigar
hacer/realizar un ajuste	ajustar
hacer una petición	pedir
llegar a la conclusión	concluir
poner de manifiesto	manifestar
ser de la opinión de	opinar
tener el requerimiento	requerir
tener la necesidad de	necesitar
llegar a un acuerdo	acordar
traer una recuperación	recuperar
dar cumplimiento	cumplir
tomar una decisión	decidir
hacer una ponderación	ponderar

### Ejemplos

Antes	Después
<b>Tomar las decisiones</b> que correspondan para <b>dar cumplimiento</b> a los objetivos del Comité.	<b>Decidir</b> lo necesario para <b>cumplir</b> con los objetivos del Comité.
Cuando la alumna becaria cambie de institución educativa dentro del ciclo escolar <b>sin dar aviso previo</b> al Comité de Becas.	Cuando la alumna becaria cambie de institución educativa dentro del ciclo escolar <b>sin avisar antes al</b> Comité de Becas.

## Usar palabras precisas

**Introducción** “Muchos aspectos tienen problemas, tenemos que hacer algo al respecto pronto.”

¿Cuántas preguntas deja sin contestar una oración como la anterior?

- ¿Cuántos aspectos hacen “muchos aspectos”?
- ¿Qué son esos aspectos?
- ¿Cuál es su problema?
- ¿Qué es ese “algo” que tenemos que hacer?
- ¿Cuándo es “pronto”?

Sería mejor si nos dijeran algo como: “El 25% de los expedientes están incompletos. Tenemos que recopilar los documentos que faltan en menos de un mes”.

Una redacción precisa contesta las preguntas del lector y lo conduce a la acción.

Antes	Después
Para constituir una sociedad mexicana es necesario obtener primero el permiso correspondiente para el uso de la denominación que servirá para su empresa.	Para establecer una sociedad en México se requiere un permiso expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores.
Instrumento por medio del cual se manifiestan los acuerdos alcanzados por los estados, debe ser aprobado por todos los estados miembros del órgano de que se trate.	Una resolución señala los acuerdos de los estados miembros y debe ser aprobada por todos ellos.

### Sugerencia

Para que su lector no malinterprete la información:

- Use:
  - palabras con significados precisos
  - palabras que se refieran a objetos o sujetos tangibles (palabras concretas).
- Evite palabras que designen conceptos o cualidades difusos (palabras abstractas).
- Tenga cuidado cuando usa las siguientes palabras, es posible que al utilizarlas este escribiendo un texto vago. Trate de sustituirlas por la descripción que corresponda.

Sustantivos	Verbos	Adjetivos
<ul style="list-style-type: none"><li>• aspecto</li><li>• cosa</li><li>• elemento</li><li>• hecho</li><li>• información</li><li>• problema</li><li>• tema</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• hablar</li><li>• hacer</li><li>• poner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bueno</li><li>• interesante</li><li>• maravilloso</li><li>• positivo</li></ul>

*Daniel Cassany, La Cocina de la Escritura*



## Eliminar palabras innecesarias

### Introducción

Un buen escrito contiene sólo las palabras necesarias para transmitir su mensaje. Revise los documentos que escribe y pregúntese: ¿Todas las palabras aportan información? ¿Podría decir lo mismo con menos palabras?

### Compare

Antes	Después
<b>Por medio de la presente, se le solicita que</b> envíe un documento que describa el diagnóstico realizado con el propósito de identificar las áreas prioritarias.	<b>Por favor envíenos</b> por escrito el diagnóstico que identifica las áreas prioritarias.
Presente una solicitud <b>con el objeto de que</b> durante <b>la realización</b> del proceso de capacitación <b>se cuente</b> con el apoyo necesario por parte de las autoridades.	Presente una solicitud <b>para</b> contar con el apoyo de las autoridades durante el proceso de capacitación

### Dos clases

Hay dos clases comunes de palabras innecesarias:

- un grupo de palabras que se puede cambiar por una sola, por ejemplo:
  - “con el propósito de” puede cambiarse por “para”.
- palabras que no agregan información, por ejemplo:
  - “esto se debe obviamente a la falta de capacidad productiva en las oficinas de servicio...” puede cambiarse por “esto se debe a la falta de capacidad en las oficinas de servicio...”

Nota: En este ejemplo, la palabra “obviamente” no solo es innecesaria, podría resultar ofensiva si las cosas no son tan obvias para el lector.

Continúa en la página siguiente

## Eliminar palabras innecesarias

---

### Sugerencia: grupos de palabras

Algunos grupos de palabras que podría reducir a una o dos palabras son:

Grupo de palabras	Una palabra
a fin de	para
a nivel personal	personalmente
como efecto de por la razón de que dado el hecho de que	porque
con anterioridad a	antes de
con base en de conformidad con	según
con el propósito de con objeto de	para
con referencia a	acerca de
debido al hecho que	porque
en este momento	ahora
en vista de que	por
es por eso que	por eso
papel que juega	función
para el propósito de	para
no obstante el hecho de que	aunque
llevar a cabo	realizar
toda vez que	porque

### Sugerencia: palabras innecesarias

Evite palabras que no agregan información, por ejemplo:

- generalmente
- obviamente
- por medio de la presente

**Introducción** Las oraciones largas son más difíciles de leer, porque saturan nuestra memoria de corto plazo y pueden llegar a enredar las ideas.

**Compare** **Ejemplo de oración larga**

Es necesario revisar la totalidad de la programación y en su caso aumentar la frecuencia (por ejemplo, de bimestral a mensual), con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es relevante en este punto no considerar en la programación el avance de años anteriores en determinados proyectos, y manejar este dato por separado.

**Ejemplo de oración corta**

**Para dar un seguimiento más realista se necesita:**

- revisar toda la programación cada mes (en lugar de cada dos) y
- no considerar el avance de años anteriores (manejar este dato por separado).

Maneje el tamaño de sus oraciones. Trate que cada una tenga una idea completa y menos de 20 palabras.

Para escribir oraciones cortas:

- Elimine las palabras innecesarias.
- Separe sus ideas, trate de comunicar una sola idea completa en cada oración.
- No abuse de las oraciones combinadas (donde varias oraciones se juntan con conectores como “que”, “por lo tanto”, “y”, etc.).
- Use viñetas para separar visualmente una oración larga (como la que está leyendo ahora).

## Usar oraciones cortas

### Más ejemplos

Antes	Después
Existen algunos indicadores no actualizados o que presentan atraso real que deberá justificarse. En el caso del indicador que presenta la Dirección de Recursos Humanos en la Meta Presidencial de Ocupación de Vacantes, éste podrá retirarse, aclarando la causa: no tiene relación con el indicador y se dio de alta en atención a una petición de la propia OM.	Necesitamos actualizar los indicadores o justificar su atraso. El indicador de ocupación de vacantes de la DGRH se puede eliminar porque no tiene relación con la meta presidencial correspondiente.
<b>SUJETOS DE LA NORMA</b> Los servidores públicos de base y de confianza, incluyendo al personal de mando medio y superior, de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, con excepción del personal docente y directivo incorporado al modelo de educación básica, del personal docente, administrativo y directivo del modelo de educación media superior y superior, del personal de la rama médica, paramédica y grupos afines, así como, del personal del servicio exterior mexicano y militar de las Secretarías de la Defensa y Marina.	<b>Sujetos de la Norma</b> Serán sujetos de la norma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• los servidores públicos de base y de confianza de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, incluyendo al personal de mando medio y superior.</li> </ul> No será sujeto a la norma el personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• docente y directivo del modelo de educación básica</li> <li>• docente, administrativo y directivo del modelo de educación media superior y superior,</li> <li>• de la rama médica, paramédica y grupos afines</li> <li>• del servicio exterior mexicano</li> <li>• y militar de las Secretarías de la Defensa y Marina</li> </ul>

## Simplificar la estructura de las oraciones

### Sugerencias

Las palabras de una oración pueden ordenarse de diferentes maneras. Por ejemplo:

- Llene esta solicitud para inscribirse a la licitación.
- Esta solicitud debe ser llenada para inscribirse a la licitación.
- Para inscribirse a la licitación, llene esta solicitud.
- Para inscribirse a la licitación, esta solicitud debe ser llenada.

Si bien muchas combinaciones pueden ser correctas, es más efectivo usar la forma más sencilla y directa.

### Compare

Antes	Después
Las operaciones sobre acciones no inscritas en el Registro ofrecidas exclusivamente a inversionistas calificados e institucionales, así como a casas de bolsa, especialistas bursátiles e instituciones de crédito que actúen por cuenta propia, se celebrarán fuera de bolsa y no será necesario registrarlas en ésta.	Las operaciones sobre acciones no inscritas en el Registro sólo podrán ofrecerse a: <ul style="list-style-type: none"><li>• inversionistas calificados e institucionales</li><li>• casas de bolsa,</li><li>• especialistas bursátiles</li><li>• instituciones de crédito que actúen por cuenta propia.</li></ul>

### Cinco formas de simplificar

Hay cinco formas de simplificar sus oraciones

- aplicar la fórmula sujeto + verbo + complementos
- acercar las ideas relacionadas
- poner lo más importante al principio
- usar la voz activa
- usar construcciones paralelas

### Sugerencia: fórmula s-v-c

Trate de escribir las palabras de sus oraciones en el orden más sencillo (lineal). En general esta es la fórmula adecuada:

Sujeto + Verbo + Complementos

Por ejemplo:

- “Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes...”

Puede cambiarse por:

- “El comité se reunirá cada mes para medir los avances...”

Continúa en la página siguiente

## Simplificar la estructura de las oraciones

---

### **Sugerencia: acercar ideas relacionadas**

Evite separar palabras relacionadas, como el sujeto y el verbo.

Por ejemplo:

- “el supervisor, en cumplimiento de los artículos 37 al 38 del reglamento de seguridad en el trabajo, debe presentar un informe mensual de accidentes”,

puede cambiarse por:

- “el supervisor debe presentar un informe mensual de accidentes para cumplir con los artículos 37 al 38 del reglamento de seguridad en el trabajo”.
- 

### **Sugerencia: lo más importante al principio**

Trate de poner las ideas más importantes al principio de la oración.

Por ejemplo:

- “Nuestro portal de servicios en Internet le permitirá hacer este trámite en menos tiempo”,

puede cambiarse por:

- “Puede hacer este trámite en menos tiempo a través de nuestro portal de servicios en Internet”
- 

### **Sugerencia: voz activa**

En voz activa, el sujeto de la oración es quien hace la acción: “La dirección emite las normas”.

En voz pasiva, el sujeto recibe la acción “Las normas son emitidas por la dirección”.

Escriba sus oraciones en voz activa. Ésta es preferible por varias razones:

- es más “inmediata” y envuelve al lector en la acción.
  - requiere menos palabras.
  - dirige la atención del sujeto que ejecuta la acción.
- 

### **Sugerencia: construcción paralela**

Escriba oraciones (o partes de la oración) semejantes de la misma manera.

Por ejemplo:

- “Los requisitos son entregar solicitud firmada y además la presentación de un examen”,

puede cambiarse por:

- “Los requisitos son: entregar solicitud firmada y presentar examen”.

Nota: Este ejemplo también muestra que la oración se hace más corta y más sencilla cuando usamos verbos (“presentar”) en lugar de sustantivos (“presentación”).

---

*Continúa en la página siguiente*

## Simplificar la estructura de las oraciones

### Ejemplos

Antes	Después
Esta declaración <b>será llenada a máquina</b> . Únicamente se harán anotaciones dentro de los campos color rosa para ello establecidos.	<b>Llene</b> a máquina los campos color de rosa en donde corresponda.
Este aviso <b>se deberá presentar</b> en el caso de que se modifique la situación fiscal del contribuyente o de las personas físicas sin actividad económica ya inscritos en el RFC.	<b>Presente</b> este aviso para modificar su situación fiscal o de las personas físicas inscritas en el RFC sin actividad económica.
<b>Se buscará</b> el acopio y análisis de información relacionada con este fenómeno, <b>que posibilite</b> a las autoridades actualizar este programa.	La Secretaría <b>buscará</b> y analizará la información acerca de este fenómeno <b>para que</b> las autoridades puedan actualizar este programa.

## Usar el tono y el lenguaje adecuado

---

### Introducción

No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje adecuado. Todo depende de cada situación específica. Observe este par de oraciones:

- “Te espero mañana a las cinco y platicamos.”
- “Agradecemos su interés en este programa, y le pedimos que se presente mañana a las 17 horas en nuestras oficinas para revisar su solicitud.”

Ambas oraciones dicen algo similar, en tonos muy diferentes. La primera es adecuada para escribir a alguien cercano y que cuenta con el contexto necesario para completar la idea. La segunda, dirigida al cliente de un programa gubernamental, usa palabras más formales y da contexto.

---

### Compare

#### Texto original

##### PERMISOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES

De conformidad con lo que establecen los artículos 15 de la Ley de Inversión Extranjera y 13 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras, se requiere permiso de la Secretaría de Relaciones Exteriores para la constitución de sociedades. Para tal efecto, la Secretaría de Relaciones Exteriores, en términos de lo que establece el artículo 13 del Reglamento citado, otorgará los permisos para constitución de sociedades, solamente cuando la denominación o razón social que se pretenda utilizar no se encuentre reservada por una sociedad distinta. Asimismo, si en la denominación o razón social solicitada, se incluyen palabras o vocablos cuyo uso se encuentre regulado específicamente por otras leyes, la Secretaría de Relaciones Exteriores condicionará el uso de los permisos a la obtención de las autorizaciones que establezcan dichas disposiciones legales.

---

### Ejemplo 1

#### Texto adecuado para abogados

##### Permisos para la constitución de sociedades

La Secretaría de Relaciones Exteriores otorga permisos para la constitución de sociedades cuando la denominación o razón social que se pretenda utilizar no se encuentre reservada por una sociedad distinta o si en la denominación o razón social solicitada, se incluyen palabras o vocablos cuyo uso se encuentre regulado específicamente por otras leyes. En este último caso, la Secretaría de Relaciones Exteriores condiciona el uso de permisos a la obtención de las autorizaciones de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.

##### Fundamento legal

- Artículo 15 de la Ley de Inversión Extranjera
- Artículo 13 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras

---

*Continúa en la página siguiente*



**Ejemplo 2**

**Texto adecuado para el público en general**

**Permisos para la constitución de sociedades**

**¿Quién los otorga?**

La Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).

**¿En qué casos se otorgan?**

Se otorgan en todos los casos excepto cuando la denominación o razón social utilizada no estén reservados por otra sociedad; o en el caso de que se incluyan palabras o vocablos regulados por otras leyes.

**Si la denominación o razón social que voy a utilizar contiene palabras o vocablos regulados por otras leyes, ¿qué debo hacer?**

Verificar los mecanismos que indica la Secretaría para obtener las autorizaciones correspondientes sobre su uso.

**¿Cuál es el fundamento legal para tramitar estos permisos?**

- Artículo 15 de la Ley de Inversión Extranjera
- Artículo 13 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras

**Sugerencia**

Cuando planee su documento, defina con precisión al lector y el contexto de la comunicación. Esto le dará una buena idea sobre qué tono y qué palabras usar cuando escribe. Cuando revise lo escrito, ajuste lo necesario.

## Usar un estilo personal

---

**Introducción** La relación entre servidores públicos y ciudadanos es ante todo, una relación entre personas, a la que corresponde un estilo personal donde el lector y el escritor son los actores principales del texto.

---

**Compare** **Estilo impersonal**

### ¿Dónde obtener información sobre lotes?

En todas las Delegaciones Regionales hay un Responsable de la Reserva Territorial quien con mucho gusto atenderá a los interesados en la adquisición de un lote disponible para venta, que le envíen un mail, un fax o que le hablen por teléfono.

### Estilo personal

### ¿Dónde me dan mayor información sobre un lote que me interesa?

Acuda con el Responsable de la Reserva Territorial en su Delegación Regional quién le proporcionará información sobre la adquisición de lotes disponibles para su venta. Puede contactarlo por e-mail, fax o teléfono.

**Sugerencia** Escriba directamente al lector siempre que sea posible. Escriba “usted”.

Evite los nombres (¡tan largos!) de oficinas y dependencias. Escriba “nosotros” cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficinas y departamentos en lo particular.

---

**Cuidado: sin abusar** Un tono demasiado personal puede ser percibido por el lector como signo de una actitud paternalista o complaciente. Evite estos extremos, piense en el lector y escriba siempre con naturalidad.

## Incluir lo necesario y solo lo necesario

---

### Introducción

Igual que el tono y el lenguaje adecuados, el contenido necesario depende del lector y del propósito de la comunicación.

Un buen documento evita detalles innecesarios y al mismo tiempo, incluye toda la información (definiciones, ejemplos, especificaciones) que el lector necesita para entender y actuar.

---

### Sugerencia

Al planear el documento, responda a estas preguntas sobre el lector:

1. ¿Qué tiene que hacer con la información?
2. ¿Qué necesita saber?
3. ¿Qué ya sabe?
4. ¿Qué le dice el contexto en el que se da la comunicación?

Al revisar el documento, verifique que el contenido responde a las necesidades del lector.

## Usar palabras positivas

---

Las oraciones que dicen lo que no debemos hacer no siempre ayudan a saber que sí debemos hacer, por tanto no nos permiten actuar.

Escribir oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan puede ser más claro y más amable.

### Sugerencia

Busque que sus oraciones establezcan qué sí hacer, o qué sí es, siempre que sea posible.

Por ejemplo:

“No se aceptan solicitudes sin la información completa”,

puede cambiarse por:

“Sólo aceptamos solicitudes con la información completa”.

Antes	Después
No se permite el acceso a personas sin gafete.	Para entrar debes portar tu gafete.
No se entregará información sin la justificación correspondiente.	Toda solicitud de información debe estar justificada.
No revele su contraseña.	Mantenga su contraseña en secreto.

### Introducción

Los encabezados comunican al lector cómo está organizado el texto. Le permiten navegar para encontrar lo que busca y obtener los detalles necesarios con rapidez. También lo ayudan a entender mejor.

Un documento con encabezados es como un aeropuerto con señales: en ambos casos podemos llegar directamente a dónde vamos, aunque no lo hayamos hecho antes.

### Compare

#### Sin encabezados

##### **Certificado de Incapacidad Temporal**

##### **Casos en los que debe o puede realizarse el trámite:**

Los servicios médicos institucionales, previa valoración, otorgarán al asegurado(a) el certificado de incapacidad temporal para el trabajo en el ramo de enfermedad general, cuando exista la pérdida o disminución por un cierto tiempo de las facultades que imposibiliten al asegurado a realizar su trabajo habitual.

#### Con encabezados

##### **Certificado de Incapacidad Temporal**

##### **Casos en los que debe o puede realizarse el trámite:**

- Cuando exista la pérdida o disminución por cierto tiempo de las facultades del asegurado que impidan realizar su trabajo habitual.

##### **¿Quién puede otorgar la incapacidad?**

- Los servicios médicos institucionales previa valoración del asegurado.

### Sugerencias

Cuando escriba y revise:

- Use encabezados que describan el contenido o el propósito de cada sección.
- Subdivida las secciones extensas en subsecciones y dé a cada una su propio encabezado.
- Use tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distingan claramente su nivel.
- Construya encabezados breves, precisos, claros y consistentes.

## Usar tablas de contenido

---

**Introducción** Los encabezados descritos en el tema anterior son suficientes para navegar por un documento breve (una o dos páginas). Cuando se trata de documentos más extensos, conviene agregar una tabla de contenido que lleve al lector a cada sección (cada una de las cuales a su vez, debe incluir sus propios encabezados).

Agregue una tabla de contenido cuando su documento tenga varias páginas y pueda dividirse en varias secciones.

---

### Ejemplo

#### **Guía para homologar los documentos normativos**

La guía esta dividida en tres secciones:

<b>Sección</b>	<b>Página</b>
<b>Sección I.</b> Diagnóstico previo a la emisión de un documento normativo.	5
<b>Sección II.</b> Principios para generar un documento normativo.	8
<b>Sección III.</b> Tipos de Documentos Normativos	
1. Norma	11
2. Política	13
3. Acuerdo	15
4. Lineamiento	17
5. Regla	19
6. Oficio	21
7. Manual	23
Cuadro comparativo de la estructura de los documentos normativos.	25
<b>Anexos:</b>	
• Diagnóstico de los documentos que se utilizan para normar en la APF y su clasificación de acuerdo a su propósito.	26
• Información adicional para facilitar el llenado del cuestionario.	31

### Introducción

Los instructores usan una vieja y útil receta para organizar sus clases:

- diga lo que les va a decir
- dígalo, y
- diga lo que les dijo

Con esta simple receta puede ayudar a sus lectores a entender mejor un documento y a concentrarse en los puntos más importantes.

### Sugerencia

Aplique la estructura descrita en el tema “**1. Cómo planear**” (Pág. 14). Use la sección introductoria para establecer su propósito y explicar la estructura del documento y la sección final para reforzar los puntos más importantes.

En un documento con varias secciones extensas, cada sección tiene una introducción, un cuerpo y un final. En este caso, la introducción y el resumen final de cada sección pueden ayudarlo a encadenar las secciones entre sí y explicarle claramente al lector cómo se relaciona una sección con otra.

### Ejemplo de presentación inicial

#### Texto inicial de un concurso:

Concurso para el otorgamiento de la concesión para la construcción, operación, explotación, conservación y mantenimiento del tramo carretero Puebla-México

**Dirigido a:** Personas físicas, morales ó consorcios conformados por personas físicas y morales.

**Proyecto:** Concesión por 30 años para financiar, construir, operar, explotar, conservar y mantener el tramo carretero México-Puebla.

#### Requisitos:

Presentar una propuesta técnica y una económica en los términos señalados en este documento.

#### Secciones del documento:

**Sección I.** Esta sección contiene los datos del convocante, descripción del proyecto, definiciones, calendario, así como la manera de adquirir los formatos necesarios para participar en el concurso.

**Sección II.** Esta sección contiene las instrucciones a los concursantes para la elaboración de sus propuestas, así como los mecanismos para realizar el concurso.

**Esta presentación nos da una idea precisa del contenido del documento.**

## Presentar al inicio y resumir al final

---

### Ejemplo de resumen final

#### Dictamen de una auditoría:

Hemos examinado el balance general de la entidad al 31 de diciembre de 2003 y los estados de resultados, y en base a los principales hallazgos dictaminamos que la Dependencia incumple las normas y criterios autorizados por la dependencia globalizadora:

1	Comprobamos que el PRESUPUESTO, por el período del 1º de enero al 31 de diciembre de 2003, no estaba debidamente autorizado por la dependencia globalizadora.
2	Comprobamos que el informe referente al PRESUPUESTO anual para el ejercicio de 2002, no fue autorizado por el comité el 15 de enero de 2002.
3	Comprobamos que la entidad no cumplió las Normas y Criterios Generales para la Elaboración, Ejercicio y Control del Presupuesto de Gasto Corriente e Inversión Física.
4	Comprobamos que los importes ejercidos que se indican en el PRESUPUESTO, no se registraron en la contabilidad de la dependencia.

#### Recomendaciones

Con base en nuestros hallazgos recomendamos:

- verificar la autorización del presupuesto para 2003,
- registrar la autorización del informe del presupuesto anual 2002,
- vigilar las normas y criterios del ejercicio del presupuesto y
- verificar el registro de los importes ya ejercidos del presupuesto.



### Introducción

Muchos lectores, cuando vemos un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre ‘muros de palabras’, nos da flojera leer y nos cuesta trabajo entender.

Al usar listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos:

- logra que el documento se vea más atractivo e invite a leer y
- ayuda a entender la información.

Las listas, tablas y diagramas también pueden usarse para destacar la información más importante.

### Compare

#### Texto original

Quando presente su declaración por ventanilla bancaria y le haya resultado cantidad a cargo, podrá efectuar el pago en efectivo o mediante cheque, si ejerce esta última opción, el cheque deberá ser personal y del mismo banco en el que presente dicha declaración.

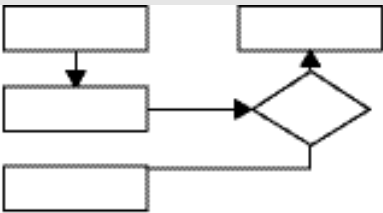
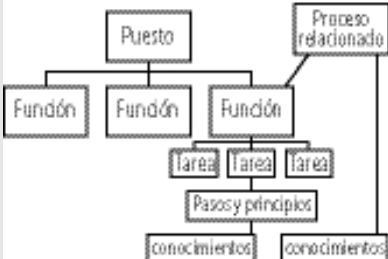
Si presenta su declaración por Internet y le resultó impuesto a pagar, el pago lo efectuará a través de transferencia electrónica de fondos de su cuenta bancaria que haya designado para este efecto.

#### Texto dentro de una tabla de si/entonces...

Si presenta su declaración por:	Entonces podrá efectuar el pago:
Ventanilla bancaria y le resulta cantidad a cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>• en efectivo o</li><li>• con cheque personal del mismo banco en el que presente la declaración</li></ul>
Internet y le resulta pagar	por <b>transferencia electrónica</b> de fondos de su cuenta bancaria que haya designado para este efecto

## Usar listas, tablas y diagramas

**Sugerencia** Use los siguientes formatos para hacer visible la estructura del contenido:

Para presentar...	Use...	Ejemplo									
series de elementos (cuando el orden no importa)	lista con viñetas	Los documentos necesarios son: • doc 1 • doc 2 • doc 3									
series de elementos (cuando el orden importa)	lista con números	Para calcular la base gravable: 1 sume... 2 divida...									
secuencia de actividades (lineal)	tabla de actividades	<table><tr><th>Actividad</th><th>Descripción</th></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table>	Actividad	Descripción							
Actividad	Descripción										
criterios de decisión	tabla sí/entonces	<table><tr><th>SI</th><th>ENTONCES</th></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table>	SI	ENTONCES							
SI	ENTONCES										
conjuntos de elementos con información adicional sobre cada uno	tabla de clasificación	<table><tr><th>Documento</th><th>Requisitos</th><th>Copias</th></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>	Documento	Requisitos	Copias						
Documento	Requisitos	Copias									
secuencia de actividades (no lineal)	diagrama de flujo										
clasificación de elementos	diagrama de árbol										

**Introducción** Los marcadores textuales son palabras que describen las relaciones entre las ideas de un texto. Ayudan al lector a encadenar esas ideas y a seguir la lógica del escritor.

---

**Compare** **Sin marcadores textuales**

El proceso de autorización pasa por cuatro fases. La dirección general evalúa la información enviada por las dependencias y entidades. Se realizan un dictamen de cada proyecto. Se presenta un resumen ejecutivo al comité. El comité decide si autoriza o no de acuerdo con los criterios establecidos en la guía de evaluación.

**Con marcadores textuales**

El proceso de autorización pasa por cuatro fases. **En primer lugar**, la dirección general evalúa la información enviada por las dependencias y entidades. **Después** se realiza un dictamen de cada proyecto. **En tercer lugar**, se presenta un resumen ejecutivo al comité. **Por último**, el comité decide si autoriza o no de acuerdo con los criterios establecidos en la guía de evaluación.

## Usar marcadores textuales

---

Algunos marcadores textuales que puede usar entre párrafos son:

**Sugerencia:**  
marcadores  
entre párrafos

Para...	Use...
introducir el tema del texto	el objetivo principal de este texto trata de
introducir un tema nuevo	en cuanto a en relación con acerca de
marcar un orden	en primer lugar, primero, para empezar, en segundo lugar, segundo, además, luego, después en último lugar, para terminar, al final
distinguir	por un lado, por otro por una parte, por otra en cambio sin embargo
continuar sobre el mismo punto	además después luego a continuación
hacer énfasis	es decir en otras palabras como se ha dicho la idea central es hay que destacar
detallar	por ejemplo en particular
resumir	en resumen recapitulando en pocas palabras
terminar	en conclusión para finalizar finalmente

Algunos marcadores textuales que puede usar en el párrafo son:

**Sugerencia:**  
marcadores  
en el párrafo

Para...	Usa...
indicar causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• porque</li><li>• ya que</li><li>• pues</li><li>• como</li><li>• gracias a</li></ul>
indicar consecuencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• en consecuencia</li><li>• por tanto</li><li>• de modo que</li><li>• por esto</li><li>• pues</li><li>• por consiguiente</li></ul>
indicar condición	<ul style="list-style-type: none"><li>• siempre que</li><li>• siempre y cuando</li><li>• en caso de (que)</li><li>• con tal de (que)</li></ul>
indicar finalidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• para (que)</li><li>• a fin de (que)</li></ul>
indicar oposición	<ul style="list-style-type: none"><li>• en cambio</li><li>• ahora bien</li><li>• con todo</li><li>• sin embargo</li><li>• no obstante</li></ul>
indicar objeción	<ul style="list-style-type: none"><li>• aunque</li><li>• si bien</li><li>• a pesar de que</li><li>• con todo</li><li>• aún cuando</li></ul>

*Cassany D. La cocina de la escritura. p. 157*

## Sugerencias para una presentación visual atractiva

---

**Introducción** Las sugerencias descritas en las páginas anteriores lo pueden ayudar a escribir con un estilo más claro y sencillo.

Para terminar, presentamos algunas sugerencias para que la presentación visual de sus documentos sea más amigable y atractiva y para que el texto sea más legible.

---

**Sugerencias** Aplique estas sugerencias para darle un formato atractivo a su documento:

- Use listas, tablas y diagramas como los que se describen en las páginas 52 y 53 de este manual.
- Use un tamaño de letra de entre 10 y 12 puntos.
- Escriba renglones con una longitud de entre 50 y 70 caracteres.
- Justifique los párrafos a la izquierda, no a la derecha.
- Use espacio en blanco abundante en márgenes, entre párrafos y alrededor de los encabezados.
- Resalte las palabras importantes con **negritas** o *itálicas*, sin abusar y de manera consistente.

<b>Introducción</b>	En la siguiente sección usted puede encontrar una serie de documentos, libros y portales electrónicos que puede utilizar para desarrollar la práctica del <b>lenguaje ciudadano</b> .
<b>Modelos de documentos</b>	<b>Guía para emitir documentos normativos</b> Validada por la Mesa de Simplificación Regulatoria de Homologación y emitida por la Subsecretaría de la Función Pública. Disponible en la sección de Guías de Referencia Rápidas dentro del portal <a href="http://www.normateca.gob.mx">www.normateca.gob.mx</a>
<b>Páginas de internet</b>	Portal de la Red de Acción e Información del Lenguaje Claro en Estados Unidos. <a href="http://www.plainlanguage.gov">www.plainlanguage.gov</a>  Portal de la Asociación Internacional de <i>Plain Language</i> <a href="http://www.plainlanguagenetwork.gov">www.plainlanguagenetwork.gov</a>  Portal de la Guía del <i>Plain English</i> del Gobierno Australiano <a href="http://www.detya.gov.au/ty/publications/plain_en/">http://www.detya.gov.au/ty/publications/plain_en/</a>  Portal de la Comisión Independiente de <i>Plain Language</i> en Reino Unido <a href="http://www.clearest.co.uk/">http://www.clearest.co.uk/</a>  Portal de la Organización Internacional <i>Clarity</i> para promover el lenguaje legal sencillo <a href="http://www.adler.demon.co.uk/clarity/home/about.htm">http://www.adler.demon.co.uk/clarity/home/about.htm</a>  Portal del <i>Plain Swedish Group</i> <a href="http://www.justitie.regeringen.se/sb/d/108/a/3565;jsessionid=atenIAiUHL4c">http://www.justitie.regeringen.se/sb/d/108/a/3565;jsessionid=atenIAiUHL4c</a>
<b>Bibliografía en español</b>	Daniel Cassany, <i>La Cocina de la Escritura</i> , Editorial Anagrama  Alex Grijelmo, <i>EL Estilo del Periodista</i> , Editorial Taurus  Sandro Cohen, <i>Redacción sin Dolor</i> , Editorial Planeta  Francisco Zavala, <i>El Libro y sus Orillas</i> , Editorial de la UNAM  Hilda Basalto, <i>Curso de Redacción</i> , Editorial Trillas

## Fuentes utilizadas para escribir esta guía

---

- Daniel Cassany, *La Cocina de la escritura*, Ed. Anagrama (Colección Argumentos) 2002
- Daniel Cassany, *Describir el escribir (Cómo se aprende a escribir)*, Ed. Paidós 1987
- Sergio Block, *Construcción y reparación de oraciones* ) ® (Un taller de Soluciones Didácticas) 2003
- Guía de Plain Language emitida por el Gobierno Federal Australiano
- George Orwell, *Politics and the English Language*, tomado del sitio: [www.resort.com/~prime8/Orwell/patee.html](http://www.resort.com/~prime8/Orwell/patee.html)
- Richard Lauchman, *Plain Language: A Handbook for Writers in the U.S. Federal Government*, tomado del sitio [www.lauchmangroup.com/PDFfiles/PLHandbook.pdf](http://www.lauchmangroup.com/PDFfiles/PLHandbook.pdf)
- Paul Merrill, *On Writing Bad*, tomado del sitio: [www.paccs.cc.ca.us/ps2/poorwrt.htm](http://www.paccs.cc.ca.us/ps2/poorwrt.htm)
- Strunk and White, *The elements of style*, Longman Publishers,
- Joseph Kimble, *The Elements of Plain Language*, Michigan Bar Journal, Oct 2002
- Robert Horn, *Desarrollo de Reportes, Propuestas y Memos* ® (Un seminario de Information Mapping Inc.)

### **Documentos gubernamentales:**

- Agenda Presidencial de Buen Gobierno, Presidencia de la República
- Guía para emitir documentos normativos, Secretaría de la Función Pública





**Dirección General de Simplificación Regulatoria**

**Ing. Carlos Miguel Valdovinos Chávez**

**Lic. Roberto Jesús Quintana Manzanilla**

**Mtro. Alberto Mares Chalela**

**Lic. Francisco Maldonado Venegas**

**Lic. Omar Maldonado Ríos**

**Lic. Felipe de Jesús Pontigo Sánchez**

**Mtra. Salomé Flores Sierra Franzoni**

**C.P. David Ramírez Villanueva**

**Lic. Claudia Iglesias Castellanos**

**Lic. Amanda Pérez Morales**

**Agradeciendo la valiosa colaboración de Sergio Block**

---

*Continúa en la página siguiente*

