



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

GUÍA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

PROCESO: Servicio al Ciudadano

G-A-SCD-08

Versión 2

20/12/2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

TABLA DE CONTENIDO

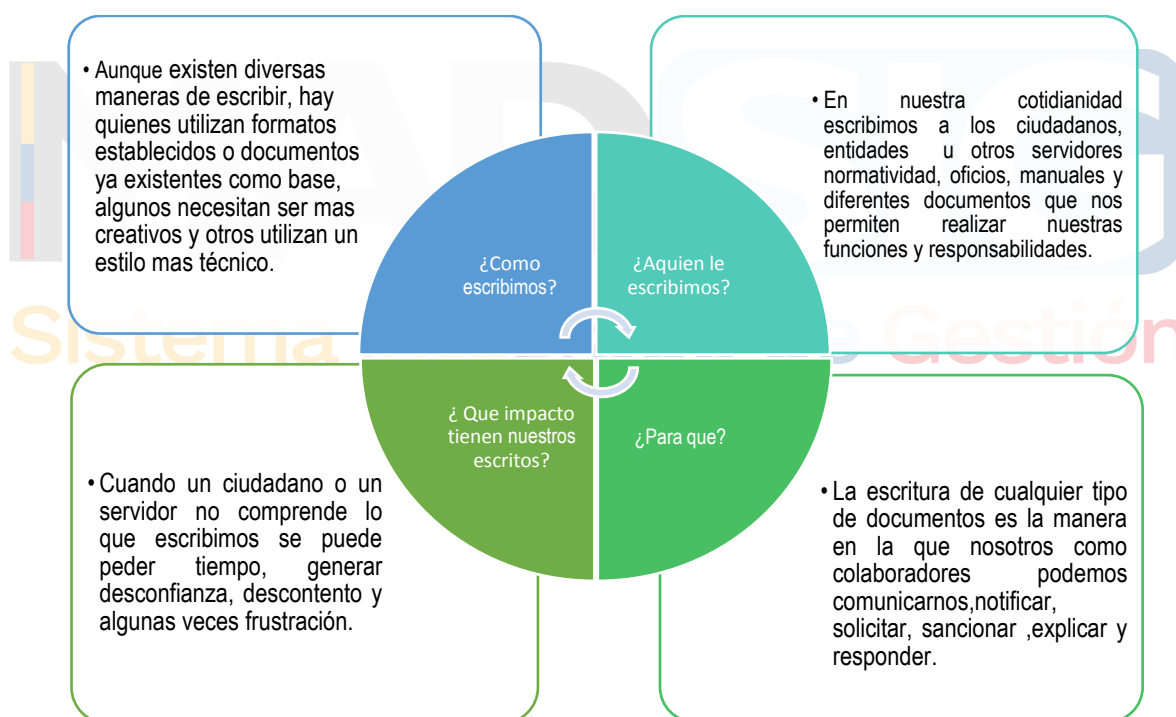
INTRODUCCIÓN	2
1. ANTECEDENTES	3
2. LENGUAJE CLARO	3
2.1 Que es Lenguaje Claro	3
2.1.2 Elementos para escribir en Lenguaje Claro en el Sector Ambiente	3
2.1.3 Para que utilizar un lenguaje claro	3
2.1.4 A que se debe aplicar lenguaje claro	3
2.1.5 Cómo pensar en el lector	4
2.2 Lineamientos Generales	5
2.3 Tips para Transformar el Lenguaje Técnico de las entidades del Sector Ambiente	6
2.3.1 Porque necesitamos lenguaje claro en el Sector Ambiente	6
2.4 Lenguaje Incluyente	8
2.4.1 Conceptos basicos del Lenguaje Incluyente	8
2.4.2 Tips para un Lenguaje Incluyente	9
3. Glosario orientativo en lenguaje claro de los términos usados en el Sector Ambiente	9
4. Lista de verificación de lenguaje claro del Sector Ambiente	10

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

INTRODUCCIÓN

La presente guía de lenguaje claro para el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible busca orientar a las entidades del Sistema Nacional Ambiental el uso del lenguaje claro en la publicación de información ambiental y la expedición de política pública. La citada guía pretende incluir un glosario orientativo en lenguaje claro de los términos usados en el Sector Ambiente; a partir de un ejercicio realizado con el Decreto 1076 de 2015 del cual se extrajo algunos términos y definiciones para construir conjuntamente con las organizaciones de la sociedad civil definiciones en lenguaje claro que eliminen los tecnicismos que comúnmente se usan, y dificultan la comprensión de la ciudadanía.

Para las entidades del Sector Ambiente, es importante socializar y poner en práctica esta guía de manera que permita simplificar el lenguaje que utilizamos en cada norma, trámite, formulario o documento y así poder mejorar, fortalecer y hacer más eficientes en tiempo, pero también en recursos los intercambios cotidianos que tenemos al interior de las dependencias, entidades y con los ciudadanos. Ya que si se entrega una información clara y sencilla el ciudadano podrá entenderla y asumir un papel más activo con el sector



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	

1. ANTECEDENTES

El uso de Lenguaje Claro se promueve en países en diferentes países del mundo Argentina, Australia, Canadá, Chile, España, Estados Unidos, Reino Unido y Suecia, entre otros. Los cuales han trabajado para simplificar la comunicación entre servidores públicos y sobre todo entre funcionarios y ciudadanos.

En el mundo, grupos distintos al sector público agrupan a personas interesadas en promover el lenguaje y la comunicación clara, un claro ejemplo de ello son las organizaciones no gubernamentales internacionales Plain Language Association International-PLAIN y Clarity. Esta última integrada por abogados que están interesados en promover el lenguaje legal claro.

En Colombia, desde el 2013, el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC), ha avanzado en la promoción de esta temática en los diferentes niveles de la Administración Pública. Al respecto, desarrolló guías de Lenguaje Claro, un curso virtual para servidores públicos, la metodología de laboratorios de simplicidad para la traducción de documentos y en el 2019 conformó la tercera Red Latinoamericana del Lenguaje Claro.

En el mundo, existen varias asociaciones que promueven la investigación, difusión y uso del lenguaje claro, entre estas se encuentra Clarity, la Asociación que promueve la claridad en el lenguaje jurídico, la cual actualmente tiene miembros en casi 40 países

2. LENGUAJE CLARO

2.1 Que es Lenguaje Claro

Es la expresión sencilla, clara y directa de la información que todos los ciudadanos, entidades y servidores necesitan conocer.

2.1.2 Elementos para escribir en Lenguaje Claro en el Sector Ambiente

- ✓ Planificar
- ✓ Escribir
- ✓ Revisar

2.1.3 Para que utilizar un lenguaje claro

- ✓ Acerca a ciudadano – entidades
- ✓ Aumenta la confianza del ciudadano en las instituciones
- ✓ Efectividad e impacto en el mensaje
- ✓ Fomenta la transparencia y rendición de cuentas
- ✓ Reducción de tiempos

2.1.4 A qué se debe aplicar lenguaje claro

Se debe aplicar a todo tipo de documentos, pero principalmente:

- ✓ Formatos de trámites y servicios

Calle 37 No. 8 – 40
Conmutador +57 6013323400
www.minambiente.gov.co
Bogotá, Colombia

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	

Transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los trámites y servicios de las entidades a los ciudadanos garantiza el goce efectivo de derechos, el cumplimiento de deberes de los ciudadanos y la inclusión social a grupos con discapacidad.

- ✓ Páginas web
Es importante garantizar la accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos tal como se contempla en la resolución 1519 de 2020 de manera que los contenidos sean sencillos, accesibles y que estén dados en un lenguaje claro.
- ✓ Correos electrónicos
Para facilitar la comunicación efectiva en los correos es fundamental el uso de lenguaje claro, ortografía, redacción y contenido de manera que sean una herramienta útil para la comunicación de información. Se debe recordar utilizar siempre el correo de las entidades.
- ✓ Documentos administrativos
Es importante que los oficios de respuesta a pqrds, informes y demás documentos que sean publicados o dirigidos a la ciudadanía tengan un contenido que sea claro de manera que el lector pueda interpretar la información sé que quiere compartir o suministrar y que esta se encuentre actualizada y disponible.
 - Monitoreos
 - Expediciones
 - Atlas
 - Bases de datos
 - Revistas
 - Recursos gráficos
 - Publicaciones digitales
 - Boletines
 - Catálogos
 - Pronósticos y alertas
 - Infografías
 - Videos
 - Fichas
 - Banners
- ✓ Documentos dirigidos a los ciudadanos como respuestas a solicitudes, tramites o solicitud de cualquier tipo de información
- ✓ Informes y reportes de auditorias
- ✓ Rendición de cuentas

2.1.5 Cómo pensar en el lector

1. Debemos tener en cuenta que, si el texto va a ser leído por varias personas, debe estructurarse y escribirse para cubrir las necesidades de información de este grupo, además de incluir información y

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

algunos detalles que puedan ser relevantes para otros grupos de personas que no tengan tanto interés pero que por alguna razón puedan leerlo.

2. Pensar en los intereses de las personas que puedan leer los documentos puede ayudar a incluir solo la información que estas necesitan.
3. Es importante hacer un análisis antes de escribir un documento, de manera que pensemos si el lector entenderá los términos técnicos o abreviaturas. Por ello la clave es no asumir que los lectores podrán leerlo y que pueden no tener la misma formación académica.
4. Un documento público es una herramienta que permite lograr un resultado sin que se presente un desgaste para el lector.
5. La percepción que debemos generar a través de nuestros escritos deben ser de atención, amabilidad y respeto.

2.2 Lineamientos Generales

Es importante que se utilicen los siguientes lineamientos en todos los documentos, páginas, web, formatos, correos electrónicos y demás información.

- ✓ Es importante agrupar ideas similares de tal manera que no se repitan.
- ✓ Lo que no sea importante dentro de un texto es mejor no escribirlo. Lo que sea muy importante, es mejor resaltarlo.
- ✓ La coherencia de un texto depende de la forma y del orden
- ✓ El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión.
- ✓ Se debe escribir en párrafos breves, no más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar.
- ✓ Redacte una idea por frase, un tema por párrafo. Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista.
- ✓ Es bueno redactar párrafos cortos ya que incentivan la lectura de un texto.
- ✓ Utilice un lenguaje simple, directo y humano.
- ✓ Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar y por el contrario las positivas, pueden satisfacer y ayudar.
- ✓ Recuerde la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano.
- ✓ El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura
- ✓ Apoyarse en ayudas visuales donde el mensaje pueda estar acompañado de imágenes (gráficos, flujogramas o fotos).
- ✓ Los diagramas, fotos o tablas hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto, pero deben aportar información importante, no solo embellecer.
- ✓ Si se va a responder un oficio, petición, queja, reclamo o sugerencia es importante redactarla en un lenguaje sencillo y claro.
- ✓ Es importante explicar las siglas cuando se utilizan en cualquier documento o medio de divulgación de información.
- ✓ Si se van a utilizar términos técnicos es importante hacer uso del glosario orientativo en lenguaje claro de los términos usados en el Sector Ambiente
- ✓ Revise el texto varias veces y luego póngalo a prueba.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

2.3 Tips para Transformar el Lenguaje Técnico de las entidades del Sector Ambiente

Es importante que desde cada una de las entidades del Sector Ambiente tengamos en cuenta las siguientes recomendaciones de manera que se pueda transformar el lenguaje técnico en un lenguaje que sea claro para el lector.

2.3.1 Porque necesitamos lenguaje claro en el Sector Ambiente

Es importante que desde el Sistema Nacional Ambiental se oriente en la creación de espacios y mecanismos de manera que se fomente la inclusión del lenguaje claro en las entidades que lo conforman, en la formulación de la política ambiental, en el seguimiento a la ejecución de sus planes y programas y la información que se requería para el ciudadano y demás entidades.

❖ Funciones

La Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del SINA, tendrá en cuenta la inclusión de lenguaje claro dentro de sus funciones:

- ✓ Orientar y coordinar la creación de espacios y mecanismos para fomentar el lenguaje claro en la coordinación, fortalecimiento, articulación y mutua cooperación de las entidades que integran el Sistema Nacional Ambiental.
- ✓ Solicitar a las autoridades ambientales y demás entidades del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la información en lenguaje claro que se requiera para la formulación de la política ambiental y el seguimiento a la ejecución de sus planes y programas.
- ✓ Aportar los elementos técnicos en lenguaje claro, en el ámbito de su competencia, para la formulación de la política y planificación del ordenamiento territorial.
- ✓ Brindar orientación que sea actualizada y en un lenguaje comprensible y claro a las entidades territoriales, a los esquemas asociativos territoriales, a las áreas metropolitanas, a las provincias administrativas y de planificación y a las regiones de planeación y gestión, en materia de ordenamiento ambiental del territorio.
- ✓ Proponer las regulaciones, criterios, directrices y orientaciones para la definición en lenguaje claro de la estructura ecológica principal y su relación con las demás determinantes ambientales.
- ✓ Definir criterios y lineamientos en lenguaje claro, en coordinación con el Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres, para prevenir el riesgo ecológico.
- ✓ Impartir directrices que sean comprensibles y en lenguaje claro a las entidades territoriales, sectores económicos y demás agentes productivos, de servicios y del conocimiento en el manejo de los efectos e impactos ambientales de los desastres naturales.
- ✓ Proponer, en los temas de su competencia, los criterios técnicos en un lenguaje comprensible, que deberán considerarse en el proceso de licenciamiento ambiental.
- ✓ Dar orientaciones, lineamientos y directrices en educación y participación en materia ambiental garantizando el uso de lenguaje claro.

❖ Transparencia y Acceso a la Información Pública

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

Las entidades del sector ambiente deben poner a disposición de los ciudadanos y grupos de interés, el Acceso a la Información Pública y Transparencia, mediante los diferentes canales de comunicación, donde se podrá conocer información sobre su gestión que sea confiable, oportuna, actualizada y que esté disponible en un lenguaje claro para quien la solicite.

Para ello se deberá garantizar un lenguaje claro y comprensible en los documentos, consultas web, diagramas, imágenes o archivos de las temáticas que se manejan desde cada una de las entidades del sector ambiente y desarrollo sostenible y que son consultadas por el ciudadano. Tal como se muestra en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Aplicación de lenguaje claro en temáticas de entidades del sector ambiente

APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO EN TEMATICAS DE ENTIDADES DEL SECTOR AMBIENTE	
Información de la entidad	Misión
	Visión
	Funciones
	Derechos y deberes
Mecanismos de contacto	Horarios
	Sedes
	Directorio
	PQRSD
Estructura orgánica y talento humano	Atención al ciudadano
	Organigrama
	Directorio directivos
	Procesos
Normatividad	Procedimientos
	Listado de entidades que integran el sector
	Ofertas de empleo
	Leyes
Planeación	Decretos
	Resoluciones
	Circulares
	Conceptos jurídicos
Presupuesto	Plan estratégico institucional
	POA – Plan de acción
	Plan Anticorrupción
	Mapa de riesgos
Control	Proyectos de inversión
	Presupuesto asignado
	Ejecución presupuestal
	Estados financieros
Trámites y servicios	Informes de empalme
	Informes de gestión
	Informes rendición de cuentas
	Informes quejas y reclamos
Contratación	Información pública
	Indicadores de gestión
	Trámites y servicios
	Información contractual
	Manual de contratación

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO EN TEMATICAS DE ENTIDADES DEL SECTOR AMBIENTE	
	Convocatorias
Accesibilidad web	Criterios de accesibilidad
Información de interés	Datos abiertos
	Glosario
	Carta de trato digno
	Guía para la traducción de documentos
	Noticias
	Publicaciones
	Recursos Gráficos
	Preguntas frecuentes
	Imagen institucional

Fuente: UCGA, 2021

2.4 Lenguaje Incluyente

Es importante que desde el Sector Ambiente entendamos que el lenguaje incluyente es un modo de expresión oral, escrito y visual que busca dar igual valor a las personas al poner de manifiesto la diversidad que compone a la sociedad y dar visibilidad a quienes en ella participan. De este modo se debe promover la igualdad en cada uno de los servicios y trámites que se manejen.

Debemos tener en cuenta que expresarnos con términos neutros o hacer evidente el masculino y femenino evita las generalizaciones, busca erradicar los estereotipos y lucha contra los roles de género tradicionales que refuerzan la idea de desigualdad.

2.4.1 Conceptos básicos del Lenguaje Incluyente

✓ Igualdad

Para el Sector Ambiente es importante que todas las personas gocemos de los mismos derechos y tengamos acceso a las mismas oportunidades. Sin importar el sexo, color de piel, etnia, creencias religiosas, discapacidades, diferencias socioeconómicas, etcétera, todas las personas debemos recibir respeto y contar con las condiciones efectivas para el ejercicio de nuestros derechos.

✓ Diversidad

Como entidades del Sector Ambiente es primordial velar porque la atención ofrecida al ciudadano evite exclusiones que provoquen algún tipo de discriminación sin importar tradiciones, credos, culturas, filosofías, sexo, discapacidad o niveles socioeconómicos.

✓ Derecho

El Sector Ambiente busca crear constantemente condiciones que faciliten el ejercicio de los derechos evitando cualquier distinción que dé como resultado la humillación, maltrato o exclusión al ejercicio de los derechos de alguna persona.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

2.4.2 Tips para un Lenguaje Incluyente

Para poder garantizar un lenguaje incluyente las entidades del sector debemos tener en cuenta los siguientes tips:

- ✓ No generalizar en masculino para referirse a un grupo en el que existen mujeres y hombres, ya que cuando se generaliza en masculino se invisibiliza a las mujeres.
- ✓ Todos los cargos, profesiones y títulos se escriben en femenino cuando los desempeñan mujeres y en masculino cuando los desempeñan hombres.
- ✓ Por costumbre o desconocimiento podemos usar términos ofensivos para referirnos a las personas por eso es importante mirar las formas de expresarnos.
- ✓ Al seleccionar imágenes debemos procurar representar a hombres, mujeres, personas con discapacidad e indígenas en roles innovadores que no sean tradicionalmente asociados a uno u otra condición.
- ✓ Cuando nos estemos refiriendo a personas con algún tipo de discapacidad hay que tener cuidado en el lenguaje que se utiliza de manera que se hable con respeto.
- ✓ El lenguaje incluyente debe aplicarse en la redacción y difusión de documentos oficiales (acuerdos, decretos, resoluciones, conceptos, oficios, respuestas a PQRS) y en otras publicaciones como periódicos, folletos, afiches, pancartas, páginas web, blogs, campañas.

Es importante en el lenguaje incluyente tener en cuenta el lenguaje verbal y no verbal tal como se muestra en la siguiente tabla:

LENGUAJE VERBAL	LENGUAJE NO VERBAL
Es importante modular y articular bien cada palabra	El contacto visual es importante para transmitir credibilidad y confianza
Utilizar un tono adecuado para transmitir el mensaje	Utilizar movimientos para llamar la atención de las personas con las que se comunica
Hacer un correcto uso del volumen, la intensidad y el tono de la voz.	La expresión del rostro debe acompañar lo que se está comunicando
El volumen de las conversaciones debe ser moderado	Mantener una postura corporal adecuada
Establecer un ritmo durante la comunicación	La apariencia puede indicar la edad, sexo u origen de una persona

Fuente: UCGA, 2021

3. Glosario orientativo en lenguaje claro de los términos usados en el Sector Ambiente

Se construyó la guía de lenguaje claro para el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual debe orientar a las entidades del Sistema Nacional Ambiental en el uso del lenguaje claro en la publicación de información ambiental y la expedición de política pública. La citada guía incluye un glosario orientativo en lenguaje claro de los términos usados en el Sector Ambiente; para ello se extrajo del decreto único reglamentario Decreto 1076 de 2015 algunos términos y definiciones con los cuales se construyó conjuntamente con las organizaciones de

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA DE LENGUAJE CLARO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-08

la sociedad civil definiciones en lenguaje claro que permiten eliminar los tecnicismos que comúnmente se usan en los oficios, comunicaciones, sitios web y demás documentos. **Ver Anexo 1.**

4. Lista de verificación de lenguaje claro del Sector Ambiente

Para realizar el diagnóstico de la información en lenguaje claro del sector ambiente y de la información dirigida y consultada por los grupos de valor es importante utilizar la **Tabla 2.** Tipo Lista de Verificación con el fin de determinar el cumplimiento de los criterios referentes a información en lenguaje claro.

Tabla 2. Lista de verificación criterios información lenguaje claro

ASPECTO GENERAL	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	RESPUESTA	
		SI	NO
AUDIENCIA	Se identifica para quien va dirigido el mensaje		
	El documento se entiende en una sola lectura		
CLARIDAD DEL MENSAJE	Se identifica la idea principal en cada párrafo		
	La organización de las ideas en el documento es la más adecuada		
	La secuencia de la información es lógica		
	El documento tiene introducción, cuerpo y conclusión		
	La ortografía es correcta		
	La puntuación facilita la lectura del documento		
	El lenguaje es claro y sencillo		
	Se presenta un lenguaje incluyente		
CONTENIDO	El tamaño de la letra facilita la lectura		
	El documento cubre las necesidades del lector		
	El lector sabrá que hacer después de leer el documento		
	Se utilizan palabras positivas		
TERMINOLOGÍA	Se usan títulos y subtítulos para organizar la información relevante		
	Se utilizan tecnicismos solo si son necesarios		
FORMATOS Y AYUDAS AUDIOVISUALES	Se define el significado de las siglas que aparecen en el texto		
	Hay espacio entre los párrafos del documento		
	Los párrafos son breves		
	La información se presenta con ayudas visuales		

Fuente: UCGA, 2021

Proyectó y revisó: UCGA
Entidades del Sector: IDEAM, ANLA, SINCHI, HUMBOLT, PNN
Aprobó: Comité Institucional CGID