

# Primera Jornada de Asesorías Técnicas Especializadas 2023

TEMA

## CLAVES DEL LENGUAJE SENCILLO Y EL DERECHO A ENTENDER

15 de junio de 2023



#AperturaSinExcepción



## Índice

1. Presentación	3
2. Asesoría Técnica Especializada	4
3. Semblanzas de las Personas Ponentes	6
4. 10 claves para garantizar el derecho a entender, por Janet E. Huerta Estefan	8
5. 10 claves del lenguaje claro y sencillo por Por Roberto Duque Roquero	10
6. Repositorio de documentos	11



## Presentación

El derecho a entender es esencial para fomentar el Estado Abierto, ya que permite a las personas conocer las acciones y decisiones de sus gobiernos y administraciones públicas, así como materializar este derecho en estrategias de interacción y comunicación eficaces entre los actores públicos y las personas.

Es por ello que decidimos dedicar la **Primera Jornada de Asesorías Técnicas Especializadas** del 2023 a abordar la importancia del **Lenguaje Claro y Sencillo**, a fin de promover su uso en el quehacer institucional con el propósito de fortalecer las capacidades de comunicación entre los sujetos obligados de la Ciudad de México y la sociedad.

Este documento agrupa los contenidos, presentaciones y documentos que se compartieron durante la Jornada, para procurar su socialización con los diversos actores públicos que les resulte de interés.

Consideramos que lograr el ejercicio del derecho a entender va más allá de solo conocer datos para satisfacer una curiosidad o resolver algún trámite, se trata de facilitar que las personas puedan comprender la información pública a su disposición y transformarla para el beneficio personal y de la sociedad.

El lenguaje claro y sencillo es uno de los retos más grandes que tenemos los órganos garantes del país, y en este esfuerzo, los sujetos obligados son nuestros aliados para que la información pueda ser entendida por todas las personas.

Desde el equipo de Estado Abierto tenemos la convicción de impulsar la **#AperturaSinExcepción** a través del diálogo permanente con todas las personas que hacen posible la transparencia y la rendición de cuentas de los asuntos públicos en la Ciudad de México.

María del Carmen Nava Polina

Comisionada Ciudadana del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México



## Asesoría Técnica Especializada

El equipo de Estado Abierto<sup>1</sup> del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, realizó el 15 de junio de 2023 la **Primera Jornada de Asesorías Técnicas Especializadas 2023: Lenguaje Claro y Sencillo**.

El objetivo de esta jornada fue promover el lenguaje claro y sencillo en el quehacer institucional a fin de fortalecer las capacidades de comunicación entre los sujetos obligados de la Ciudad de México y la sociedad, para facilitar el derecho de las personas a entender la información pública que se pone a su disposición.

Fueron parte de esta actividad, personas servidoras públicas, representantes de organizaciones de la sociedad civil, población en general e integrantes de los organismos garantes de Veracruz, Campeche, Tlaxcala, Jalisco y Ciudad de México.

En las intervenciones, se contó con la participación de la Comisionada Ciudadana **María del Carmen Nava Polina**, del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, quien compartió que el lenguaje claro y sencillo es uno de los 5 elementos de apertura institucional.

Recalcó que en el ámbito público es esencial para acercar las instituciones a las personas y es un elemento clave de un Estado Abierto. Indicó que una comunicación pública más simple, didáctica y concreta promueve la confianza, la participación y facilita el acceso a información y servicios públicos.

---

<sup>1</sup> Equipo de Estado Abierto: es el equipo coordinado por la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina, y se integra por su equipo de asesoría, personal de la Dirección de Estado Abierto, Estudios y Evaluación, así como por su equipo de ponencia.

# CLAVES DEL LENGUAJE SENCILLO Y EL DERECHO A ENTENDER



Además se contó con las ponencias de **Janet Huerta**, Directora ejecutiva de Foro Jurídico y de Abogado Digital; y de **Roberto Duque Roquero**, Profesor de la Facultad de Derecho de la UNAM.

En su intervención, Janet Huerta resaltó la importancia de emplear un lenguaje sencillo como parte de la estrategia para garantizar el derecho a entender de las personas. Preciso que esta estrategia comprende que los entes de gobierno generen información pública que sea comprensible para cualquier persona, Finalmente, indicó que la claridad en la comunicación fomenta recuperar la confianza de las personas en las instituciones públicas.

Posteriormente, Roberto Duque precisó que las personas servidoras públicas deben ponerse en los zapatos de aquellas personas a las que se dirige el documento o que podrían tener interés en la información pública. Presentó varios ejemplos de cómo un lenguaje plagado de tecnicismos, conceptos legales y palabras ambiguas confunde a las personas y las aleja del tema central que requieren conocer.



## Semblanzas de las Personas Ponentes

→ Janet Huerta Estefan, Directora ejecutiva de Foro Jurídico y de Abogado Digital. @janet\_huerta



Mercadóloga por el Tecnológico de Monterrey y Maestra en Desarrollo Humano y Social. Es Fundadora de Abogado Digital, Hub de Innovación Legal, Directora Ejecutiva de la revista Foro Jurídico y Directora de la Universidad Ius Semper.

Consejera en la red internacional Innovation in Law Studies Alliance. Es consultora y conferencista internacional en temas de legal design, legal operations, innovación legal, legaltech y equidad de género. Creadora de las iniciativas de “Los Abogados Digitales más Disruptivos de México” y “Las Abogadas más Influyentes de México” y creadora del Índice Latinoamericano de Legaltech.



→ **Roberto Duque Roquero: Profesor de la Facultad de Derecho de la UNAM. @DuqueRoquero**



Abogado constitucionalista. Licenciado en Derecho por la UNAM. Cuenta con estudios de posgrado en España (Universidad Complutense de Madrid) y en Francia (Universidad de Estrasburgo). Profesor de la Facultad de Derecho de la UNAM desde 2005, donde ha impartido distintas cátedras de derecho constitucional en la Unidad de Estudios de Posgrado. Coautor en once libros, ha publicado artículos en revistas como Nexos; Voz y Voto; Contexto Electoral y la Revista Mexicana de Derecho Electoral del IJ de la UNAM, y en los diarios El Universal, Reforma, Milenio, Excélsior y El Herald.

Ha dictado numerosas conferencias en universidades de México y del extranjero, entre las que destacan la UNAM, Oxford y Cambridge. Ha sido colaborador en El Financiero–Bloomberg, Radio UNAM y Radio Educación, entre otros medios, como analista en temas jurídicos y electorales.

Desde 2015 promovió el movimiento en contra del voto nulo en México. Su video “No te anules” alcanzó 16 millones de vistas en diversos portales de internet. Es consejero de la Revista Mexicana de Derecho Electoral en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM y ha sido especialista internacional por la Organización de Estados Americanos (OEA) en materia de democracia. En 2018 obtuvo la presea al mérito jurídico por el Colegio Mexicano de Abogados.



## 10 claves para garantizar el derecho a entender, por Janet E. Huerta Estefan

La claridad en la comunicación es un elemento esencial para poder recuperar la confianza de las personas en las instituciones. El uso de un lenguaje sencillo es parte de una estrategia mayor que es garantizar el derecho de las personas a entender la información jurídica y la información pública. Para ello es importante tomar en consideración a las personas usuarias que leerán la información, así como tener en mente para qué la usarán.

En la normativa mexicana cada vez más leyes requieren a las instituciones y empresas emplear lenguaje sencillo y entendible para todos las personas usuarias, por ello es importante que los agentes gubernamentales estén capacitados con las bases para elaborar información fácil de entender.

Les comparto 10 claves para garantizar este derecho a entender al elaborar documentos con información pública:

- 1. Poner a la persona usuaria en el centro:** Antes de elaborar cualquier documento es importante primero preguntarnos quién o quiénes estarán leyéndolo y de acuerdo a ese perfil es que debemos redactarlo.
- 2. Empatizar con la persona usuaria:** Para poder efectivamente poner a la persona usuaria en el centro debemos de contar con alguna metodología para poder empatizar con ella y preguntarle, ya sea a través de una entrevista, encuesta etc., cuáles son sus verdaderos dolores con respecto a la información presentada, es decir qué partes de un documento no comprende.
- 3. Planear el documento:** De acuerdo a la información que nos haya dado la persona usuaria es importante sentarnos a planear nuestro documento con los siguientes pasos.
  - Definir el propósito del documento: ¿Qué espero lograr con mi texto? ¿Qué debe hacer el lector con esa información?
  - Generar las ideas a tratar
  - Ordenar estas ideas: Armar la estructura del documento.
- 4. Eliminar tecnicismos:** Es importante eliminar los tecnicismos legales de los documentos. Cuando no sea posible, se deberá explicar el término



brevemente. También debemos eliminar el uso de palabras muy sofisticadas que no usamos en nuestro lenguaje coloquial.

5. **No repetir información innecesaria:** A veces repetimos información a lo largo de un documento porque queremos dejarla muy clara pero es mejor usar elementos visuales para destacar para así no alargar innecesariamente el documento.
6. **Agrupar la información en secciones:** Siempre es bueno usar títulos, subtítulos y secciones en los documentos, de esta forma aseguramos que la información con un mismo objetivo sea agrupada y que no esté esparcida en diferentes lugares del documento.
7. **Ordenar la información conforme a la que más le interese a la persona usuaria:** Es importante poner hasta el principio del documento la información que más le interese a la persona usuaria y al final dejar cosas como definiciones, glosarios, referencias etc.
8. **Usar un enunciado por idea:** Que cada idea sea separada por un punto. Es decir hay que evitar hacer explicaciones entre comas ya que se vuelve más complicado para la persona lectora seguir la idea.
9. **Uso de elementos visuales:** El 65% de la población absorbe la información de forma visual, por lo cual, incorporar infografías, íconos, viñetas, o cualquier otro tipo de elemento visual ayuda a una mejor comprensión de la información.
10. **Diseño de la información:** El formato del documento es parte del diseño por lo que debemos escoger bien el tipo y tamaño de la letra, el uso de mayúsculas y negritas para destacar información importante y el uso de espacios en blanco que le dan un respiro a la lectura de la información.



## 10 claves del lenguaje claro y sencillo por Por Roberto Duque Roquero

1. El lenguaje oscuro es enemigo de la comunicación.
2. En instituciones públicas su uso es doblemente perjudicial, pues las personas son las que padecen las consecuencias.
3. El lenguaje oscuro entorpece toda clase de procedimientos y resta productividad de las personas empleadas, quienes tienen que gastar tiempo en descifrar lo que está mal expresado.
4. Cuando la información es clara desde la primera vez, esto evita preguntas, aclaraciones y todo tipo de vaivenes, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo.
5. Es una excelente inversión para cualquier institución (pública o privada) promover hacia su interior el uso del lenguaje corto, claro y entendible.
6. Hace falta que utilicemos las frases y palabras más simples que encontremos. Si el tecnicismo (o palabra inusual) es indispensable, hay que explicar entre paréntesis qué significa.
7. Todos los documentos y comunicaciones deben estructurarse de manera lógica y -si el tipo de documento lo permite-, se deben poner subtítulos descriptivos a modo de mapa para quien lee. Si es largo, conviene siempre incluir un resumen inicial.
8. Por regla general siempre hay que colocar lo más importante al principio.
9. Un documento (resolución, formulario, formato, etc) debe ser tan corto como sea posible y tan largo como sea necesario. Redactar bien requiere que haya una sola idea por oración.
10. Es preciso ponerse en los zapatos de aquellas personas a las que se dirige el documento o que podrían tener interés. Hay que redactar con el objetivo de que el texto sea lo más fácilmente comprensible que se pueda.



## Repositorio de documentos

<b>Grabación de sesión</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=GuT1iED5ioM">https://www.youtube.com/watch?v=GuT1iED5ioM</a>
<b>Documentos de asesoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa del evento: <a href="https://docs.google.com/document/d/1iSyGJiLLc_gF3R1Qxz-Xc7Use4de7B6d/edit">https://docs.google.com/document/d/1iSyGJiLLc_gF3R1Qxz-Xc7Use4de7B6d/edit</a></li> <li>● Semblanza de personas ponentes: <a href="https://docs.google.com/document/d/1UKNUSqHcyjv_Z7aSmtVkc40k0KGtripx/edit">https://docs.google.com/document/d/1UKNUSqHcyjv_Z7aSmtVkc40k0KGtripx/edit</a></li> <li>● Presentación de Janet Huerta: <a href="https://drive.google.com/file/d/15h_NL2w3jtUkwmdDzSK5RMHawX8HnLxw/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/15h_NL2w3jtUkwmdDzSK5RMHawX8HnLxw/view?usp=drive_link</a></li> </ul>
<b>Documentos de interés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La realidad del lenguaje jurídico, Roberto Duque Roquero en Revista Nexos, marzo 2023  <ul style="list-style-type: none"> <li>▀ RobertoDuque_Revista NEXOS_Lenguaje jurídico ...</li> </ul> </li> <li>● Comunicación Clara, Prodigioso Volcán <a href="https://comunicacionclara.com">https://comunicacionclara.com</a></li> <li>● Metodología JUSLAB ▀ JUSLAB metodología.pdf</li> <li>● Pautas para redactar en Lenguaje Sencillo  <ul style="list-style-type: none"> <li>▀ Pautas para redactar en LC.pdf</li> </ul> </li> </ul>

Cita sugerida: Equipo de Estado Abierto del Info CDMX. (2023). Claves del lenguaje sencillo y el derecho a entender.