



Lenguaje
Ciudadano

Un manual para quien escribe
en la Administración Pública Federal

Dirección General de Simplificación Regulatoria

Ing. Carlos Miguel Valdovinos Chávez

Lic. Roberto Jesús Quintana Manzanilla

Mtro. Alberto Antonio 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

Segunda edición
ISBN 970-653-080-0
Tiraje: 6,000 ejemplares
80 páginas
© 2004

Secretaría de la Función Pública
Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn
Delegación Álvaro Obregón, Código postal 03630
México, D.F.

www.lenguajeciudadano.gob.mx

Derechos reservados conforme a la ley.

Hecho en México / Printed in Mexico



Eduardo Romero Ramos
Secretario de la Función Pública

Jesús Mesta Delgado
Subsecretario de la Función Pública

María Guadalupe Chéquer Mencarini
Subsecretaria de Control y Auditoría de la Gestión Pública

Roberto Anaya Moreno
Subsecretario de Atención Ciudadana y Normatividad

Francisco Javier Molina Ruiz
Oficial Mayor

Prólogo

He sufrido muchas veces los problemas que causa la burocracia administrativa. Tramitar mi título postuniversitario en España fue una pesadilla que duró años: recopilar documentos, hacer cola en varias ventanillas, redactar instancias, presentar comprobantes, etc.

También fue complicado ir a vivir a una nueva casa: conseguir la hipoteca, obtener la cédula de habitabilidad, pelearme con las compañías de teléfono, luz y gas, etc. ¡Cuántos documentos! Y... ¡qué sintaxis!, ¡qué vocabulario! Tuve que leerlos muchas veces, recurrir al diccionario y pedir ayuda.

No hace mucho me costó dos tardes ejecutar el pago de un hotel con un conocido sistema de transferencias por Internet. Las condiciones y normas -en inglés- ocupaban varias pantallas... También en la red y en otras lenguas hay dificultades.

Algunos piensan que esto es *normal*, que *siempre fue así*, que son gestiones complejas que exigen un lenguaje complicado. Dicen: “¡Es lógico manejar tantos documentos!, ¡es comprensible que sean extensos!, ¡que tengan un lenguaje barroco!, ¡que no los entendamos!... ¡No puede ser de otro modo!” -concluyen.

Pero las cosas están cambiando. Estamos en el siglo XXI. Vivimos en democracia. Los servidores públicos están al servicio de la ciudadanía. Y los ciudadanos queremos ejercer nuestros derechos con rapidez y eficacia. No hay excusa posible.

Tramitar un título académico, habitar una casa o hacer un pago son derechos básicos. Tengo que poder ejercerlos con sencillez. Los trámites deben modernizarse. Los documentos deben simplificarse. Deben adoptar un lenguaje más cercano y efectivo.

¡Basta ya de procesos complejos, de gestiones inútiles! ¡No más documentos incomprensibles! Que la administración se adapte a la ciudadanía -y no a la inversa. Mi administración tiene la obligación de facilitarme las gestiones. Solo así podré confiar en ella.

No soy tonto. Puedo entender cualquier gestión que afecte mi vida, si se explica bien y con claridad. No pretendo comprender todo el derecho administrativo ni el procedimiento técnico. Solo quiero vivir sin problemas, disfrutar de lo que me corresponde.

El *Lenguaje ciudadano* es una herramienta para trabajar en esta dirección. Los ejemplos y las recomendaciones permiten escribir de modo más sencillo. Los documentos administrativos ganan brevedad y claridad. Las gestiones administrativas incrementan su transparencia y eficacia.

No solo eso. Cuando podemos ejercer nuestros derechos y deberes con eficacia, con lenguaje llano -*ciudadano*-, damos confianza a la administración. Nos sentimos miembros satisfechos, orgullosos, de nuestra comunidad. Hacemos democracia. Construimos un país mejor.

Por todo ello, usemos este manual. Hagamos la vida más fácil a los mexicanos. Ganan ellos, ganamos nosotros, ganamos todos. Gana México. Así sea.

Daniel Cassany
Experto en lenguaje llano

Este manual

Propósito

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

Contenido

Capítulo I Lenguaje ciudadano	Página
Presentación	6
Por qué un lenguaje ciudadano	8
Antecedentes internacionales	10
Principio básico: enfoque al ciudadano	16

Capítulo II Proceso: planear, escribir y revisar	Página
Visión general	19
Cómo planear	21
Técnicas para generar ideas	24
Técnicas para ordenar las ideas	28
Cómo escribir	31
Cómo revisar	32

Capítulo III Sugerencias de estilo	Página
Visión general	34
<i>Para aclarar y simplificar</i>	
Use palabras simples	36
Use verbos para describir la acción	39
Use palabras precisas	41
Elimine palabras innecesarias	43
Use oraciones cortas	46
Simplifique la estructura de las oraciones	48
<i>Para acercarse al lector</i>	
Use el tono y el lenguaje adecuados	52
Use un estilo personal	55
Incluya lo necesario y sólo lo necesario	57
Use palabras positivas	59
<i>Para mostrar la estructura</i>	
Use encabezados	60
Use ayudas visuales	61
Use conectores	64
Presente al inicio y resuma al final	67
Use tablas de contenido	69
<i>Para una presentación visual atractiva</i>	
Sugerencias	70

Anexo gramatical	71
Fuentes utilizadas para escribir este manual	80

Capítulo I

Lenguaje ciudadano

Presentación

¿Qué es lenguaje ciudadano?

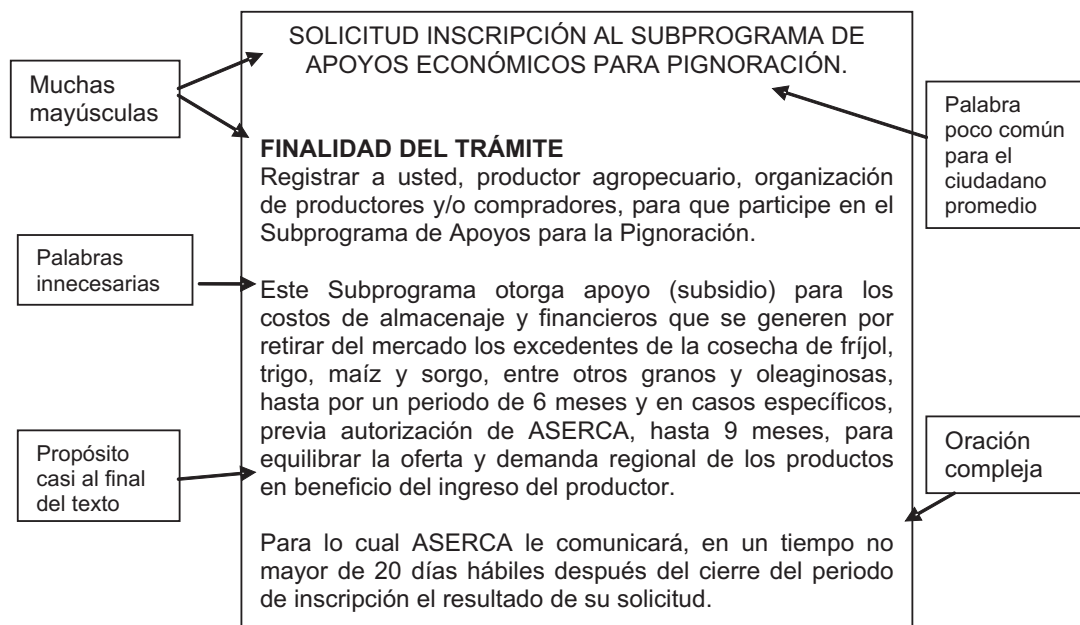
El lenguaje ciudadano es la expresión simple, clara y directa de la información que los lectores (servidores públicos y ciudadanos) necesitan conocer.

El lenguaje ciudadano comunica a los ciudadanos lo que necesitan saber en una forma clara, directa y sencilla, con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas.

El lenguaje ciudadano no es una receta de redacción, tampoco es escribir “para que todos entiendan” pues su propósito principal es formular mensajes claros y concretos para que el **ciudadano al que va dirigido obtenga la información que necesita**.

Ejemplo: antes

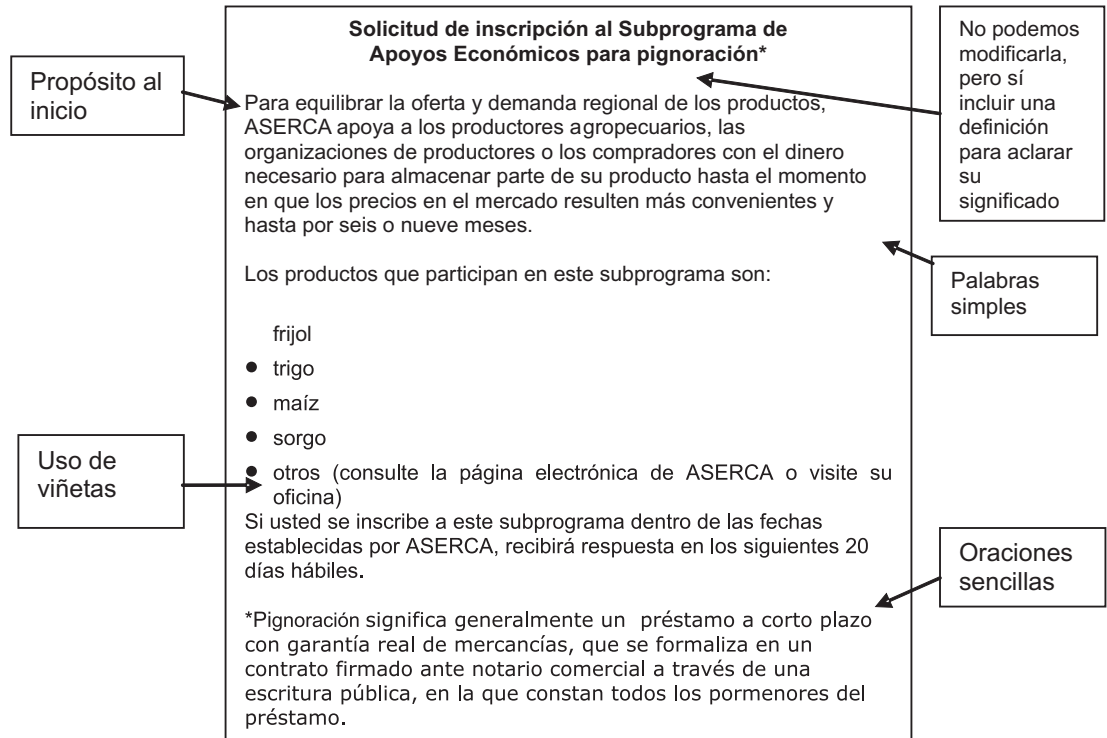
El ejemplo siguiente es una Carta Compromiso al Ciudadano antes de ser escrita con lenguaje ciudadano.



Continúa en la página siguiente

Ejemplo: después

El mismo ejemplo escrito con lenguaje ciudadano.



Siguientes páginas

Las siguientes páginas presentan estos temas:

Tema	Página
Por qué un lenguaje ciudadano	8
Antecedentes internacionales del lenguaje ciudadano	10
Principio básico: enfoque al ciudadano	16

Por qué un lenguaje ciudadano

Antecedentes

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

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

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

El 5 de octubre de 2004, se lanza la iniciativa lenguaje ciudadano como parte de la línea estratégica de Gobierno con Mejora Regulatoria.

De dónde surge

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

Países como Suecia, Inglaterra, Canadá y Estados Unidos, han trabajado durante casi 30 años para simplificar la comunicación entre servidores públicos y entre éstos y los ciudadanos.

Continúa en la página siguiente

Por qué lo necesitamos

Necesitamos un **lenguaje ciudadano** porque:

- un ciudadano necesita entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios
- un servidor público necesita documentos que reduzcan errores y aclaraciones
- una comunicación clara y directa
 - acerca a ciudadanos y gobernantes
 - mejora la confianza del ciudadano en sus instituciones
 - simplifica y agiliza la operación de las instituciones
 - reduce la corrupción y
 - fomenta la transparencia y la rendición de cuentas

En dónde puedo aplicarlo

Puede aplicar un lenguaje ciudadano para mejorar y simplificar cualquier tipo de documento, por ejemplo:

- documentos normativos como leyes y reglamentos
- documentos administrativos como oficios y notas informativas
- comunicados que notifican al ciudadano sobre información oficial
- formatos de trámites y servicios

Para mayor información

Si le interesa conocer más sobre este tema, lo invitamos a:

- visitar nuestra página web: www.lenguajeciudadano.gob.mx o
- escribirnos a la dirección lenguajeciudadano@funcionpublica.gob.mx

Antecedentes internacionales del lenguaje ciudadano

Introducción

El lenguaje ciudadano surge de las buenas prácticas de comunicación usadas en países como Suecia, Australia, Reino Unido, Canadá y Estados Unidos, denominadas *Plain Language*, *Plain English* o *Lenguaje Llano* como se le conoce en España.

Suecia



En 1974 surge en este país la primera iniciativa para usar un lenguaje sencillo y claro que consistió en organizar y sistematizar el lenguaje de las leyes emitidas por el Ministerio de Justicia. Más tarde, esta práctica se extendió a las demás agencias del gobierno, a la academia y a la iniciativa privada.

Actualmente, el grupo llamado *Plain Swedish Group*:

- promueve proyectos para el uso del lenguaje sencillo y claro en los que ha involucrado a más de la mitad de las instituciones gubernamentales suecas
- entrega los reconocimientos *Plain Swedish Crystal* a instituciones con logros relevantes en el uso de un lenguaje sencillo y claro.

Portal del *Plain Swedish Group*

<http://www.regeringen.se/sb/d/4428/a/30647> (en inglés)

Canadá



En 1971 se creó en Canadá la Comisión para la Reforma de la Ley, para revisar todas las leyes federales existentes y publicar recomendaciones para su mejora. En 1976 la Convención Canadiense de Escritura Legislativa se creó con principios de lenguaje sencillo y claro para modernizar y estandarizar los estilos de escritura en documentos oficiales.

El gobierno canadiense tiene una experiencia positiva en proyectos de reescritura de leyes con alto contenido técnico (sobre reglamentación de explosivos, por ejemplo). En estos proyectos el Departamento de Justicia no sólo aplicó las técnicas de lenguaje sencillo y claro, también consultó a los usuarios y probó su entendimiento de estas nuevas leyes.

Existe un esfuerzo gubernamental permanente por medio del Comité intersecretarial de Plain Language y la Secretaría Nacional de Alfabetismo para adoptar las técnicas del lenguaje sencillo y claro.

Continúa en la página siguiente

Canadá *(continúa)*

En este país los bancos, las compañías de seguros y las casas de cambio han adoptado la política de escribir todos sus documentos en un lenguaje simplificado con el propósito de dar un mejor servicio a sus clientes.

Portal de la Asociación Internacional de *Plain Language*
www.plainlanguagenetwork.org (en inglés)

Estados Unidos



En 1998 el presidente Bill Clinton y el vicepresidente Al Gore hicieron obligatorio el uso de un lenguaje claro en cartas, formatos, avisos e instructivos, especialmente los dirigidos a los ciudadanos para transmitir mensajes claros de las actividades gubernamentales y de los servicios al ciudadano.

Actualmente en la administración del presidente George W. Bush continúan los trabajos de *Plain Language* mediante una red de servidores públicos voluntarios (Red de Acción e Información del Lenguaje Claro) que trabaja para mejorar la comunicación del gobierno hacia el ciudadano a través de un portal electrónico, talleres y seminarios.

Portal de la red de acción e información del lenguaje claro
www.plainlanguage.gov (en inglés)

Continúa en la página siguiente

Reino Unido



En 1979 en el Reino Unido se inició una campaña de *Plain English* para combatir el *gobbledygook* (lenguaje rebuscado) percibido como confuso y tedioso. En esta campaña se organizó un concurso público para otorgar el premio *Clarity* (Claridad) a las instituciones gubernamentales cuya comunicación escrita fuera eficaz y para reconocer la excelencia en su comunicación con la ciudadanía.

El gobierno del Reino Unido desarrolló un proyecto de *Plain English* que incluyó:

- una política para reescribir formatos y
- cursos dirigidos para abogados acerca de diseño de información y desarrollo de documentos legales, impartidos en la Unidad de Servicio Civil.

El proyecto para reescribir la legislación de impuestos es uno de los más significativos de la iniciativa de *Plain English*. Éste comenzó en 1995 con la ley de impuestos y continuó con la ley de ingreso y su código correspondiente. Hoy, este proyecto se ha extendido a otras leyes fiscales.

Existen compañías consultoras que dan entrenamiento, escriben y editan documentos gubernamentales y del sector privado, como son la Portal de la Comisión Independiente de *Plain Language* y la Asociación Internacional para promover el lenguaje legal: *Clarity*. Esta última trabaja con un grupo de abogados para promover el lenguaje legal sencillo y se ha convertido en un movimiento internacional con presencia en 34 países, incluido México.

Portal de la Plain Language
Commission <http://www.clearest.co.uk/> (en inglés)

Portal de la Asociación Internacional Clarity
<http://www.adler.demon.co.uk/clarity/home/about.html> (en inglés)

Australia



En Australia la simplificación de leyes, actas constitucionales y formas administrativas comenzó con el apoyo de los gobiernos estatales y del Procurador General de Justicia.

En 1987 el gobierno estatal de Victoria elaboró un manual de *Plain English* y estableció una unidad encargada de reescribir formas y documentos ya existentes. Esta unidad inició su trabajo con tres formatos legales utilizados en problemas con las autoridades viales y concluyó con uno. Esta modificación representó un ahorro de \$600,000 dólares australianos al año (aproximadamente \$4,800,000 pesos). El gobierno federal por su parte lanzó un programa de *Plain English and simpler forms* (Lenguaje claro y formatos simplificados) para estandarizar y eficientar la comunicación gubernamental escrita.

A mediados de los noventa existían ya dos grandes proyectos para simplificar las leyes que emite el gobierno Australiano:

- el Programa de Simplificación de Leyes Corporativas basado en estructuras visuales para identificar capítulos, divisiones y secciones del documento, y en oraciones más cortas, definiciones y notas explicativas.
- el Proyecto para mejorar las Leyes Fiscales que recibió algunas críticas después de su simplificación, pero la mayoría de los usuarios reconoce las mejoras en la lógica de su estructura y contenido y la facilidad en su lectura y comprensión. Se eliminaron innumerables repeticiones al reducir el número de palabras de 19,000 a 11,000; las antiguas oraciones compuestas por un promedio de 241 palabras a 37 solamente.

Plain English se extendió al sector académico mediante el *Center for Plain Legal Language* de la Universidad de Sydney. Este centro entrena a abogados en el uso del lenguaje sencillo y claro, e investiga las implicaciones del uso de este tipo de lenguaje en documentos jurídicos.

Portal de la Guía del Plain English del gobierno Australiano
http://www.dest.gov.au/sectors/training_skills/publications_resources/plain_english_at_work/contents.htm (en inglés)

Portal de la fundación Plain English Foundation en Australia
<http://www.plainenglishfoundation.com/> (en inglés)

Continúa en la página siguiente

Países de habla hispana

España



A partir de 1980, algunas universidades han recomendado al gobierno la incorporación de trabajos para simplificar el lenguaje.

El Ministerio de Administraciones Públicas promueve el uso del Lenguaje Llano y distribuye manuales de estilo a todas las agencias gubernamentales para transformar el lenguaje y fortalecer la democracia y la transparencia, en español, vasco, gallego y catalán, según la región.

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

México



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

El lanzamiento oficial se realizó en una Conferencia Internacional, en la que expertos de Suecia, Reino Unido, Estados Unidos y España compartieron sus experiencias de éxito ante cerca de 800 servidores públicos que representan a 90 instituciones de la Administración Pública Federal, y otros participantes de estados y de universidades.

Actualmente, los trabajos de esta iniciativa continúan con la capacitación continua a los servidores públicos, la difusión de los conceptos de lenguaje ciudadano en conferencias y su aplicación en documentos emitidos por las instituciones de la Administración Pública.

En 2005, se integró una comisión revisora independiente, la Red de Lenguaje Ciudadano, para validar la claridad y la calidad de los documentos escritos por los servidores públicos mexicanos y promover el uso de un lenguaje claro y sencillo.

Los próximos pasos serán:

- impulsar y reconocer los trabajos de las dependencias y entidades que usen esta herramienta para acercarse a los ciudadanos.
- medir los resultados que se obtengan con la simplificación de documentos gubernamentales

Continúa en la página siguiente

Chile



La Presidencia del Senado y la Secretaría General de la Corporación lanzaron el seminario “Transparencia, Derecho y Lenguaje Ciudadano”, en agosto de 2005, como una forma de contribuir a profundizar la transparencia, clave en la consolidación democrática.

El Presidente del Senado, Sergio Romero, seguirá impulsando la decisión de acercarse al ciudadano, como una forma de hacer entendibles las leyes y de que sean realmente eficaces. Sólo así se puede contribuir a la formación de una sociedad justa, libre y alejada de la corrupción.

Principio básico: enfoque al 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

Los servidores públicos escribimos documentos dirigidos a los ciudadanos. Conocer a nuestros ciudadanos-objetivo y **escribir para ellos** es la herramienta más importante para comunicarnos mejor.

¿Qué es enfoque al ciudadano?

El enfoque al ciudadano es una actitud del servidor público. Con el **lenguaje ciudadano** pensamos constantemente en quién recibirá nuestro mensaje durante el proceso de escritura, es decir, el servidor público se “pone en los zapatos del ciudadano”.

De esta manera, el servidor público puede:

- identificar la información que el ciudadano necesita
- seleccionar el tono y el lenguaje adecuados
- guiar al ciudadano en algún trámite o servicio

¿Qué NO es enfoque al ciudadano?

El enfoque al ciudadano **NO** es:

- decir lo que el ciudadano quiere oír, o lo que le gustaría oír; 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 quien va dirigido un documento

Continúa en la página siguiente

¿Qué debemos saber del ciudadano?

Para enfocar la comunicación hacia el ciudadano necesitamos saber:

- ¿quién es?
- ¿a qué se dedica?
- ¿qué necesita del gobierno?
- ¿qué tiene que hacer para acceder a los servicios del gobierno?
- ¿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 puede causarle el mensaje o el tono del escrito? (¿interés, miedo, frustración, creencias?)
- ¿qué preguntas necesita contestarse?
- ¿qué información necesita?

Conteste estas preguntas antes de empezar a escribir y durante la escritura y revisión de su documento.

En el tema “Cómo planear” del capítulo II de este manual hay algunos 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 para tomar decisiones, como conocer los índices macroeconómicos para planear inversiones.

Queremos actuar, no leer.

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

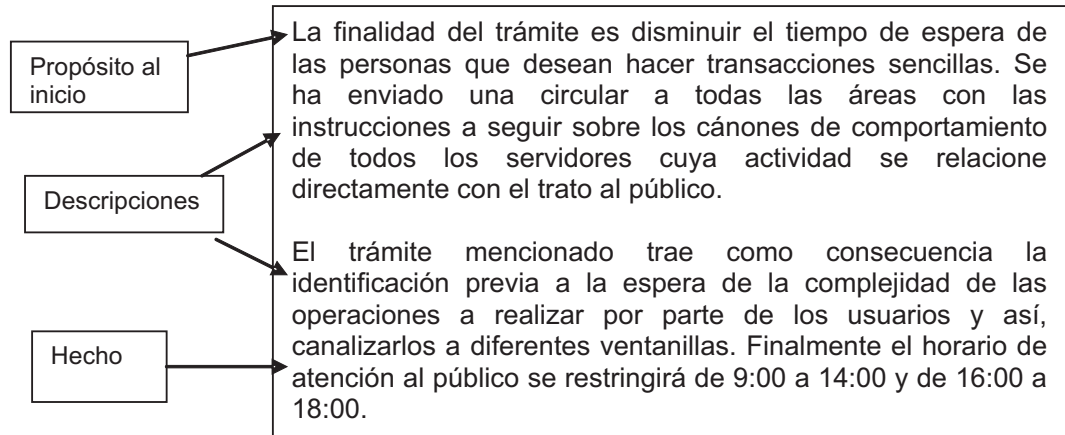
- ¿qué tengo que hacer?
- ¿para qué o por qué?
- ¿cómo, cuándo, dónde?

Leemos para encontrar esas respuestas y entenderlas. No queremos detalles que contesten 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.

Continúa en la página siguiente

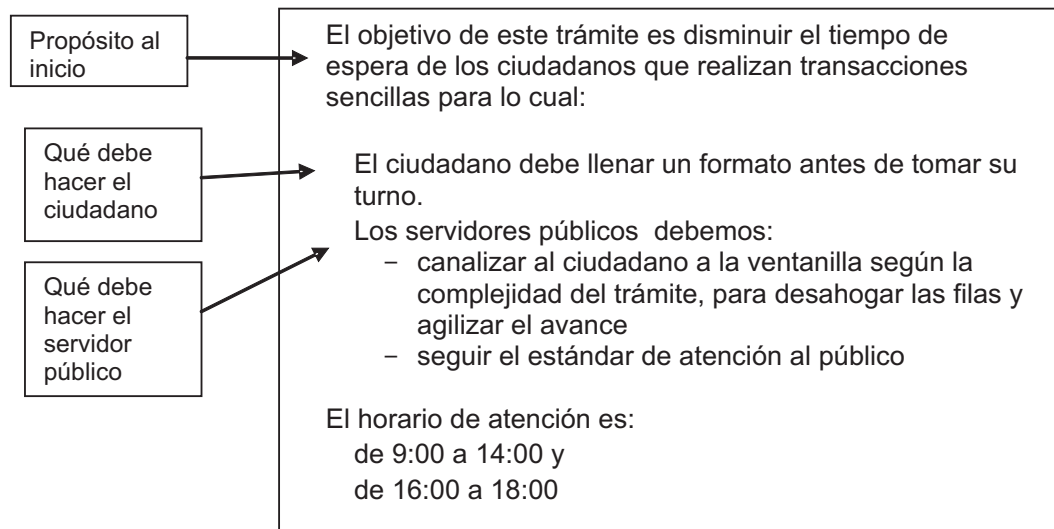
Ejemplo: Sin enfoque al ciudadano

El siguiente ejemplo es un fragmento de una carta compromiso sin enfoque al ciudadano ya que al lector no le queda claro qué debe hacer.



Ejemplo: Con enfoque al ciudadano

El mismo ejemplo con enfoque al ciudadano:



Capítulo II

Proceso: planear, escribir y revisar

Visión general

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, igual que cuando trabajamos con procesos definidos, implementados y controlados.

Por ejemplo, cuando trabajamos en un sistema de calidad que garantiza que los procesos y sus actividades respectivas operen de manera consistente, cumplimos con las necesidades de nuestros clientes (internos –los servidores públicos– y externos –los ciudadanos–).

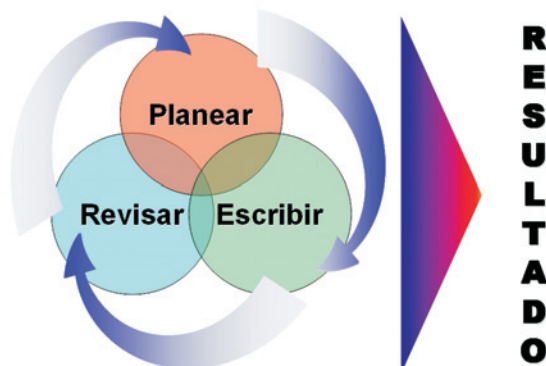
En contraste, cuando escribimos mensajes para los ciudadanos u otros servidores públicos, cada quien lo hace a su manera. En la mayoría de los casos por costumbre o por su formación académica específica.

Con frecuencia, no usamos herramientas ni procesos para escribir, o trabajamos con especificaciones muy ambiguas. Por eso comúnmente encontramos documentos inconsistentes, poco efectivos y costosos.

El lenguaje ciudadano nos permite seguir un proceso de pensamiento y escritura para comunicarnos de forma sencilla y eficaz.

¿Cómo es el proceso?

El proceso para escribir tiene tres actividades relacionadas entre sí, tanto que en la práctica es difícil separarlas.



Continúa en la página siguiente

Sugerencias

Tres sugerencias sobre este proceso:

- **Ejecute el proceso completo** en todos los casos; no omita ninguna actividad.
- **Regrese a etapas previas** cuantas veces sea necesario y factible; recuerde que el proceso no es lineal.
- **Dimensione el proceso** de acuerdo con el 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 la documentación de un sistema de calidad podría llevarle varios días o semanas; la creación de una ley podría llevarle meses.

Siguientes páginas

Las siguientes páginas presentan estos temas:

Tema	Página
Cómo planear	21
• Técnicas para generar ideas	24
• Técnicas para ordenar las ideas	28
Cómo escribir	31
Cómo revisar	32

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, p.103

Casi siempre, escribimos con prisa. Los documentos son para ayer. La prisa parece una buena razón para no planear, sin embargo 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.

¿En qué consiste?

Planear un documento consiste en:

- definir el propósito del documento
- analizar al lector
- generar las ideas a tratar y
- ordenar estas ideas

Definir el propósito

“La solución a un problema falso es un error absoluto”.

Ortega y Gasset

Un propósito preciso y claro es el mejor instrumento del escritor para alcanzar lo que quiere lograr. Si el escritor no tiene claro el propósito de su mensaje, se perderá en el camino.

Para definir su propósito, pregúntese:

- ¿qué espera lograr con su documento?
- ¿qué debe hacer el lector con esa información?

Ejemplos de propósito

- avisar a los contribuyentes de los 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
- establecer reglas sobre la devolución de impuestos

Reflexione sobre su propósito y 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.

Continúa en la página siguiente

Analizar al lector

Analizar al lector al que dirige su documento le permite usar las palabras y el tono ideal de acuerdo con sus características y necesidades.

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

Para identificar a su lector, conteste 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?

Generar las ideas a tratar

Iniciar un documento es una de las actividades que a la mayoría nos preocupa. Sin embargo, esto es más sencillo si primero escribimos todas nuestras ideas sin importar su orden, relevancia o redacción.

Algunas técnicas que puede usar son:

- mapas mentales
- preguntas del lector
- lluvia de ideas
- palabras encriptadas
- frases empezadas
- qué pasaría si...

Para conocer el detalle de estas técnicas consulte en este capítulo el tema “Técnicas para generar ideas”.

Continúa en la página siguiente

Ordenar las ideas

Definir el orden en que transmite su mensaje es darle al lector un mapa que lo guíe por un documento que desconoce; además, le ayuda a lograr el propósito que ha definido.

La estructura básica para organizar este ‘mapa’ se compone de tres secciones:

- introducción
- cuerpo y
- cierre

Las características de esta estructura son:

- sus apartados deben seguir un orden lógico, entre ellos y al interior
- se pueden ordenar de forma ascendente o descendente

Para conocer el detalle de esta estructura consulte en este capítulo el tema “Técnicas para ordenar las ideas”.

Cómo planear: técnicas para generar ideas

Introducción

“Quien no sabe concentrarse, nunca sabrá escribir”.
Nicolás Boileau

Existen muchas técnicas para comenzar a escribir, entre otras:

- mapas mentales
- preguntas del lector
- lluvia de ideas
- palabras encriptadas
- frases empezadas
- qué pasaría si...

A continuación describimos cada una de estas técnicas

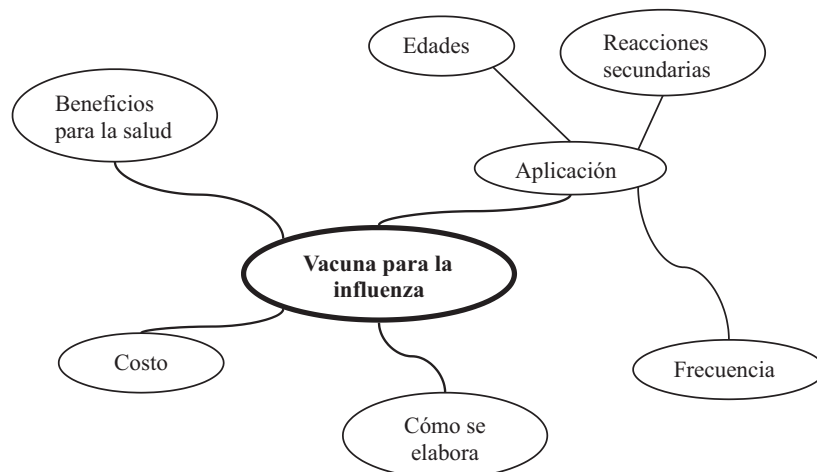
Mapas mentales

Los mapas mentales son una forma visual de representar nuestro pensamiento. Esta técnica consiste en dibujar en un papel las asociaciones mentales de las palabras e ideas que se nos ocurren.

Para hacer un mapa mental:

- escoja la palabra nuclear del tema del que escribe
- anote esta palabra en el centro de la hoja dentro de un círculo u óvalo
- escriba alrededor de esta palabra, otras que se asocien con ésta
- una las palabras según su relación

Ejemplo:



Continúa en la página siguiente

Preguntas del lector

Para planear documentos más concretos y transmitir mensajes estructurados, puede plantearse las preguntas que el lector se haría para que logre su objetivo:

Para...	Las preguntas del lector serían...
describir resultados de revisiones de control	<ul style="list-style-type: none"> • ¿qué pasa? • ¿por qué sucede? • ¿qué implica? • ¿cómo se podría resolver? • ¿quién lo hará? • ¿cuándo se hará?
describir hechos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿qué pasó? • ¿cómo pasó? • ¿cuándo pasó? • ¿dónde pasó?
pedir información	<ul style="list-style-type: none"> • ¿qué necesita? • ¿para qué lo necesita? • ¿cómo lo necesita? • ¿cuándo lo necesita?
invitar a una junta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿para qué es? • ¿cuándo es? • ¿dónde es? • ¿qué necesita?

Lluvia de ideas

- La lluvia de ideas consiste simplemente en concentrarse en el tema y escribir todo lo que se le ocurra.

Algunos consejos para que sus resultados sean mejores:

- apúntelo todo, incluso lo que parezca obvio, absurdo o ridículo
- no valore las ideas ahora, después podrá omitir lo que no le guste
- anote palabras sueltas y frases para recordar la idea; las oraciones completas y detalladas quitan mucho tiempo
- no se preocupe por la gramática, la caligrafía o la presentación; nadie más leerá ese papel
- marque las ideas gráficamente; juegue con el espacio del papel, use flechas, círculos y líneas

Daniel Cassany. *La cocina de la escritura*, página 63.

Continúa en la página siguiente

Palabras encriptadas

Las palabras encriptadas esconden información importante y pueden aportar ideas nuevas.

Para aplicar esta técnica:

- identifique las palabras encriptadas
- haga una lista de todas las ideas que esconden
- reescriba o reestructure el texto con la información nueva

Ejemplo:

Texto original: La participación del ciudadano en las encuestas de servicio es muy *importante*.

Importante:

- sabremos la opinión de los ciudadanos
- obtendremos ideas nuevas
- tendremos oportunidades de mejora

La participación del ciudadano en las encuestas es muy importante para saber qué opina de nuestros servicios, qué podemos mejorar y qué otros servicios necesita.

Frases empezadas

Las frases empezadas dirigen la atención del escritor en el propósito y los puntos más importantes de la comunicación.

Se le conoce como **LMIE**, **Lo Más Importante Es...** y consiste en terminar frases que empiecen con ideas relevantes para el texto.

Ejemplo:

Quiere escribir una carta para apoyar la implantación del lenguaje ciudadano.

Lo Más Importante Es... que los que piensen como yo me apoyen

Lo Más Importante Es... que la carta explique por qué beneficia a la APF y a los ciudadanos

Continúa en la página siguiente

Frases empezadas (*continúa*)

Otros posibles comienzos son:

- tengo que evitar que...
- te quiero decir que...
- esto te importa porque...
- lo que quiero de ti es...
- quiero conseguir que...
- no estoy de acuerdo con...
- me gustaría...
- opino que...
- la razón más importante es...

Qué pasaría si

Esta técnica se parece a la de “Frases empezadas”. Sin embargo, ésta radica en imaginar “Qué pasaría si...

- cambiara algún tema que está planeado”
- cambiara al lector al que se va a dirigir”
- no escribe el documento”

Cómo planear: técnicas para ordenar ideas

Introducción

Una vez que tenemos las ideas sobre el tema a escribir debemos organizarlas y ordenarlas para lograr comunicar nuestro objetivo.

Lo primero es agrupar las ideas relacionadas y escribir para cada grupo un encabezado. Por último se deben ordenar según la estructura básica y con una secuencia lógica.

Estructura básica

La estructura básica de un documento tiene tres secciones:

Sección	¿Qué hacer?
Introducción	<ul style="list-style-type: none">• Dé el contexto necesario al lector.• Conteste 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	<p>Esta sección presenta el contenido, propiamente dicho.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conteste las preguntas del lector que identificó en el punto anterior.• Divida el contenido en secciones cortas, donde cada una tenga una idea principal.
Conclusión	<ul style="list-style-type: none">• Escriba su conclusión, retome las ideas centrales.• Explique al lector qué debe hacer a continuación.

Secuencia lógica

La secuencia lógica presenta los fragmentos del documento concatenados; es decir, los que se relacionen porque se suceden o porque deben ir juntos.

Algunas recomendaciones al aplicarla son:

- piense si su lector necesita saber algo para entender cada uno de los fragmentos que escribe y verifique que esto se conteste en el fragmento previo
- verifique que los fragmentos tengan una coherencia y secuencia tal, que el lector sepa de dónde viene y a dónde va
- si los fragmentos de información no se relacionan, hágalo evidente; use las sugerencias de estilo del capítulo III de este manual.

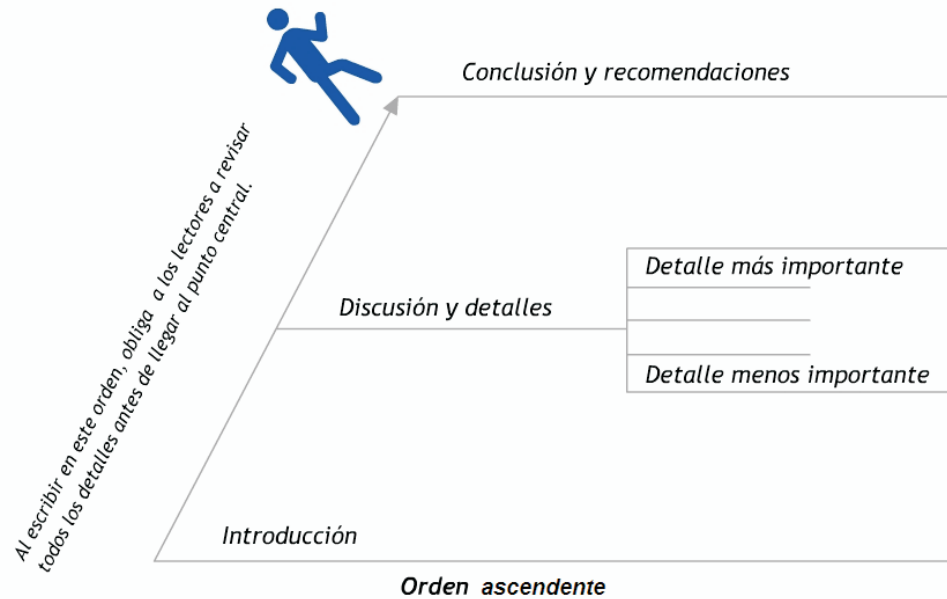
Esta secuencia puede ordenarse de forma ascendente o descendente según la información que necesita transmitir, el efecto que pretenda provocar en su lector y el resultado que quiera obtener. A continuación se describe cada orden.

Continúa en la página siguiente

Orden ascendente

El orden ascendente consiste en presentar primero los detalles y luego las conclusiones, es decir, va de lo menos relevante a lo más relevante.

Este orden tiene un riesgo cuando se trata de escribir un informe o temas de trabajo, porque mientras el lector revisa los detalles antes de llegar a la conclusión, puede hacer distintas interpretaciones y el objetivo se pierde.



Dianna Booher. E-writing, página 83.

Ejemplo:

Licenciado Salas:

Quiero platicarle algunas cosas: desde hace unos meses siento que el área donde trabajo no está dando los resultados deseados, hay conflicto entre las personas, los clientes se quejan y el porcentaje que aportamos a la empresa es mínimo.

Siento que mi supervisora es poco paciente y autoritaria. ¿Recuerda la propuesta que hice sobre cómo aprovechar los recursos de papelería? Pues antes de leerla me dijo que no servía.

Usted sabe que nunca faltó y siempre llego a las 9:00 a.m. en punto; sin embargo, hace una semana me enfermé y mi supervisora se enojó tanto que me descontó dos días sin importarle el justificante que presenté.

Por todas estas razones, quiero avisarle que renuncio.

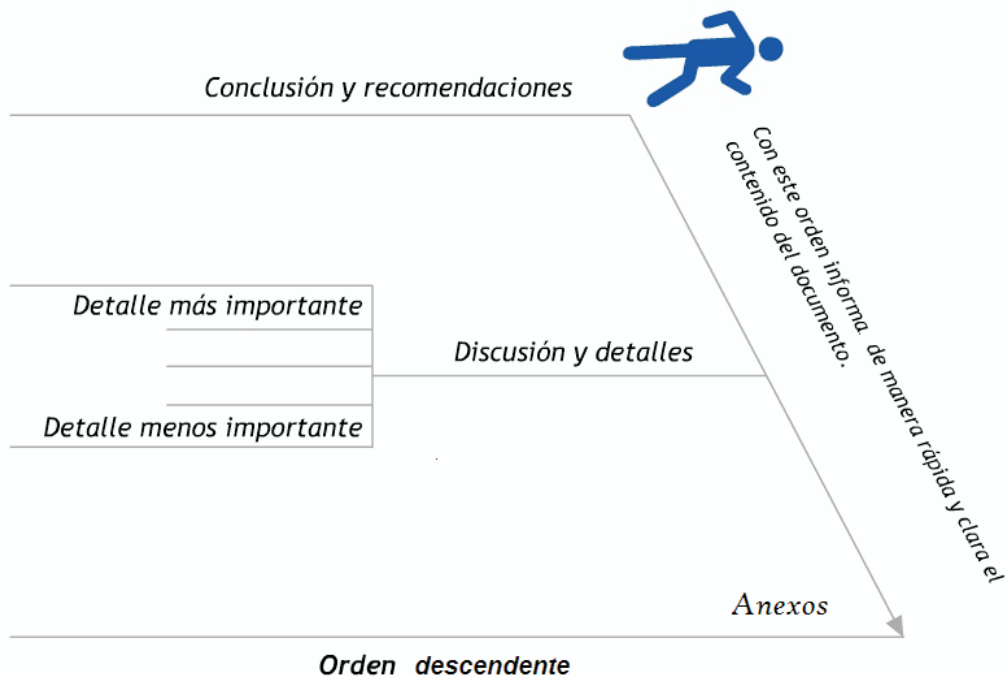
Atte.

Claudia Jáuregui

Orden descendente

El orden descendente presenta primero las conclusiones y después los detalles, es decir, va de lo más relevante a lo menos relevante.

Este orden le permite al lector conocer desde el principio: el tema, la conclusión y la importancia de la información.



Dianna Booher. E-writing, página 83

Ejemplo:

Licenciado Salas:

Le informo que renuncio. Las razones para hacerlo son las siguientes:

- el área donde trabajo es desordenada y no se puede trabajar de forma profesional y
- mi supervisora no se interesa por las inquietudes y propuestas del equipo y es injusta

Atte.
Claudia Jáuregui

Cómo escribir

Introducción

“Hay libros que no parecen escritos para que la gente aprenda, sino para que se entere de que el autor ha aprendido algo”.

J.W. Goethe

¿En qué consiste?

Una vez que planea su documento ya tiene una buena idea sobre su estructura y contenido. Ahora, es el momento de empezar a escribir.

Escribir el documento consiste en:

- obtener la información que necesita para llenar la estructura que diseñó en la planeación y
- escribir el contenido de cada sección de su estructura o plan de escritura

Sugerencias

Aplique estas sugerencias mientras escribe:

- concéntrese primero en plasmar sus ideas y luego mejore su claridad y su precisión; no trate de escribir perfecto a la primera
- busque modelos de documentos semejantes al que escribe (ver Guía para emitir documentos normativos disponible en la sección de Herramientas de Simplificación Regulatoria en el portal www.normateca.gob.mx)
- lea con frecuencia lo que lleva escrito; esto le ayudará a precisar sus ideas y a encadenarlas mejor
- deje “descansar” el documento; al retomarlo descubrirá impresionantes oportunidades de mejora
- aplique las sugerencias de estilo del capítulo III de este manual

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, 1989

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

¿En qué consiste?

Revisar el documento consiste en leerlo 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 confusas
- trate de incluir a personas como su ciudadano-objetivo en la revisión si el propósito del documento lo justifica; le darán información valiosa sobre cómo los lectores interpretan su documento
- escale la revisión según el tiempo disponible y la importancia del documento
- aplique las sugerencias de estilo del capítulo III de este manual como apoyo en la revisión de sus documentos

Continúa en la página siguiente

Lista de revisión

Puede usar la siguiente lista la como apoyo para revisar sus documentos:

Propósito

¿El propósito del documento es claro y preciso?

¿El documento cumple con el propósito?

Contenido

¿El documento cubre las necesidades de información del lector?

¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?

¿La información del documento es relevante para el tema tratado?

¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?

¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?

Organización

¿La organización del documento es la más adecuada?

¿La secuencia de la información es lógica?

¿La estructura es visible?

Estilo

¿El lenguaje es claro y sencillo?

¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?

¿La construcción de las oraciones es correcta?

¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?

¿La ortografía y la puntuación son las correctas?

“Lo que se lee sin ningún esfuerzo, se ha escrito siempre con gran esfuerzo”.

E.J. Poncela

Capítulo III

Sugerencias de estilo

Visión general

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. Esperamos que las sugerencias que se presentan en estas páginas le ayuden a hacerlo para sus lectores.

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 aplican por igual en todos los casos.

Uso

Use estas sugerencias al escribir, sobre todo al revisar. Cuando su tarea sea plasmar sus ideas en primer borrador, no se preocupe demasiado por la forma.

Una vez más, recuerde que son sugerencias, no recetas infalibles.

Continúa en la página siguiente

Sugerencias

Las sugerencias de estilo organizadas por su propósito son:

Para...	Sugerencia	Página
aclarar y simplificar	use palabras simples	36
	use verbos para describir la acción	39
	use palabras precisas	41
	elimine palabras innecesarias	43
	use oraciones cortas	46
	simplifique la estructura de las oraciones	48
acercarse al ciudadano objetivo	use el tono y el lenguaje adecuados	52
	use un estilo personal	55
	incluya lo necesario y sólo lo necesario	57
	use palabras positivas	59
mostrar la estructura	use encabezados	60
	use ayudas visuales	61
	use conectores	64
	presente al inicio y resuma al final	67
	use tablas de contenido	69

Use palabras simples

Introducción

“La claridad es la cortesía del filósofo”.
Ortega y Gasset

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 en la operación transparente y **neutral** del Programa, la Coordinación Nacional realizará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.

Continúa en la página siguiente

Use palabras simples, *Continúa*

Sugerencia

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, padecer
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

Use palabras simples, *Continúa*

Otras palabras complicadas

Otro tipo de palabras que debemos usar con cuidado para no complicar nuestra redacción son:

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

Más ejemplos

Antes	Después
El agente del Ministerio Público de la Federación dictará acuerdo previo el estudio de la averiguación previa para determinar si ya se han diligenciado los peritajes y las declaraciones de los inculpados y testigos para determinar el levantamiento del aseguramiento y la devolución del automotor .	El agente del Ministerio Público autorizará la devolución del vehículo cuando hayan terminado los peritajes y declaraciones de todos los involucrados.
Para incidir en el fortalecimiento del Programa y en la corrección oportuna de las desviaciones detectadas en su operación...	Para fortalecer el Programa y corregir a tiempo de errores en su operación...
Inicialmente , con el propósito de identificar sus requerimientos, se deberá presentar la carta solicitud que contemple los incisos que a continuación se indican ...	Primero , presente una carta solicitud para identificar sus necesidades. Esta carta debe contener lo siguiente:

Use 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 se 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
tomar un acuerdo	acordar
traer una recuperación	recuperar
dar cumplimiento	cumplir
tomar una decisión	decidir
hacer una ponderación	ponderar

Continúa en la página siguiente

Use verbos para describir la acción, *Continúa*

Más ejemplos

Antes	Después
Tomar las decisiones que correspondan para dar cumplimiento a los objetivos del Comité.	Decidir lo necesario para cumplir con los objetivos del Comité.
Cuando la alumna becaria cambie de institución educativa dentro del ciclo escolar sin dar aviso previo al Comité de Becas.	Cuando la alumna becaria cambie de institución educativa dentro del ciclo escolar sin avisar antes al Comité de Becas.
Si desea hacer una aclaración, rendición, valoración sobre...	Si desea aclarar, rendir, valorar...
Le notificaron la sentencia imponiéndole una pena de...	Lo sentenciaron a una pena de...

Use 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.

Compare

Ejemplo con palabras ambiguas

Debido a los **problemas** que se han suscitado a **últimas fechas se restringirá** el acceso al edificio.

Ejemplo con palabras precisas

Debido a **los robos** ocurridos en **este mes**, sólo el **personal autorizado** tendrá acceso al edificio.

Continúa en la página siguiente

Use palabras precisas, *Continúa*

Sugerencia

Para que su lector no interprete 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"> • aspecto • cosa • elemento • hecho • información • problema • tema 	<ul style="list-style-type: none"> • hablar • hacer • poner 	<ul style="list-style-type: none"> • bueno • interesante • maravilloso • positivo

Daniel Cassany, *La cocina de la escritura*, (2002).

Más ejemplos

Antes	Después
En algunos casos los ciudadanos encuestados reportan aspectos positivos .	El 35% de los ciudadanos encuestados reporta estar satisfecho con los servicios administrativos .
El hecho se suscitó no hace mucho .	El robo fue el miércoles 15 de enero .

Elimine palabras innecesarias

Introducción

“Escribí esta carta larga porque no tuve tiempo de hacerla corta”.
Blaise Pascal

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

Ejemplo con palabras innecesarias

Por medio de la presente, se le solicita que envíe un documento que describa el diagnóstico realizado con el propósito de identificar las áreas prioritarias.

Ejemplo con palabras necesarias

Por favor envíenos por escrito el diagnóstico que identifica las áreas prioritarias.

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 hasta ofensiva si las cosas no son tan obvias para el lector.

Continúa en la página siguiente

Elimine palabras innecesarias, *Continúa*

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, como por ejemplo:

- generalmente
- obviamente
- por medio de la presente
- por este conducto me permito

Continúa en la página siguiente

Elimine palabras innecesarias, *Continúa*

Más ejemplos

Antes	Después
<p>Por medio de la presente les informamos a ustedes las sociedades están obligadas a conservar los registros que les sean proporcionados por los USUARIOS, correspondiente a personas físicas, durante un plazo de 84 meses. Este plazo contará a partir de la fecha en que ocurra el evento o acto relativo a la situación crediticia del CLIENTE al cual se refiere cada registro. Al transcurrir el plazo citado, las Sociedades deberán eliminar de su base de datos la información de las personas físicas, con el historial crediticio de que se trate, originado con anterioridad a dicho plazo.</p>	<p>Les informamos que deben conservar durante 84 meses el historial crediticio de sus usuarios personas físicas en sus bases de datos. Al terminar este plazo deben eliminarlo.</p>
<p>Presente una solicitud con el objeto de que durante la realización del proceso de capacitación se cuente con el apoyo necesario por parte de las autoridades.</p>	<p>Presente una solicitud para contar con el apoyo de las autoridades durante el proceso de capacitación.</p>

Use oraciones cortas

Introducción

Las oraciones largas son más difíciles de leer, porque saturan nuestra memoria de corto plazo y pueden 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 seguimiento 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)

Sugerencias

Maneje el tamaño de sus oraciones. Trate de que cada una tenga una idea completa y menos de 25 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”)
- use viñetas para separar visualmente una oración larga (como la que está leyendo ahora)

Continúa en la página siguiente

Use oraciones cortas, *Continúa*

Más ejemplos

Antes	Después
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ASÍ MISMO, DEBERÁ QUE REMITIR A ESTE ÓRGANO INTERNO DE CONTROL COPIA DE LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A FIN DE VERIFICAR MEDIANTE MUESTRA QUE EN LA ACTUALIDAD SE LLEVAN A CABO LAS CONCILIACIONES ENTRE LAS CIFRAS REPORTADAS EN LOS INFORMES CUALITATIVOS Y LO REPORTADO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO, POR LAS DELEGACIONES FEDERALES DEL TRABAJO E INFORMAR DE LAS ACTIVIDADES EMPRENDIDAS CON EL FIN DE CORREGIR LAS DESVIACIONES EN CASO DE EXISTIR. ADEMÁS DEBERÁ EVALUAR LA CONVENIENCIA DE CAPACITAR A EL PERSONAL ADSCRITO AL ÁREA RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL PROGRAMA DE AUTOGESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, A FIN DE NO CONCENTRAR EN UNA SOLA PERSONA EL MANEJO TOTAL DEL PROGRAMA.</p>	<p>También debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • remitir al OIC la copia de la documentación • informar de las actividades para corregir las desviaciones, y • evaluar la conveniencia de capacitar al personal responsable del programa de autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

Simplifique la estructura de las oraciones

Introducción

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, el lenguaje ciudadano prefiere siempre la forma más sencilla y directa.

Compare

Ejemplo con estructura complicada

Con el propósito de asegurar la adecuada coordinación de acciones en el ámbito de la prestación de los servicios de asistencia social y con el objeto de favorecer prioritariamente a los grupos sociales más vulnerables, en los términos del Sistema Nacional de Planeación, de la Ley General de Salud, y de este Ordenamiento, El Organismo, celebrará acuerdos y concertará acciones con los sectores público, social y privado; y en su caso, con las autoridades de las diferentes comunidades indígenas de las entidades federativas.

Ejemplo con estructura simple

El Organismo promotor celebrará acuerdos con los sectores público, social y privado y con las autoridades de las diferentes comunidades indígenas de las entidades federativas para:

- coordinar la prestación de servicios de asistencia social y
- dar prioridad a los grupos sociales más vulnerables

Continúa en la página siguiente

Simplifique la estructura de las oraciones, *Continúa*

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 éste es:

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...”

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”

Continúa en la página siguiente

Simplifique la estructura de las oraciones, *Continúa*

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

Simplifique la estructura de las oraciones, *Continúa*

Más ejemplos

Antes	Después
<p>Esta declaración será llenada a máquina. Únicamente se harán anotaciones dentro de los campos color rosa para ello establecidos.</p>	<p>Llene a máquina los campos color de rosa en donde corresponda.</p>
<p>Este aviso se deberá presentar 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.</p>	<p>Presente este aviso para modificar su situación fiscal o de las personas físicas inscritas en el RFC sin actividad económica.</p>
<p>Se buscará el acopio y análisis de información relacionada con este fenómeno, que posibilite a las autoridades actualizar este Programa.</p>	<p>La Secretaría buscará y analizará la información acerca de este fenómeno para que las autoridades puedan actualizar este Programa.</p>
<p>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.</p>	<p>Las acciones no inscritas pueden ofrecerse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inversionistas calificados e institucionales • casas de bolsa • especialistas bursátiles • instituciones de crédito que actúen por cuenta propia

Use el tono y el lenguaje adecuados

Introducción

“Escribir sin pensar en el lector es como escribir una carta de amor dirigida a “quien corresponda”.
Zelazny

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.

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.

Continúa en la página siguiente

Use el tono y el lenguaje adecuados, *Continúa*

Compare

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

Texto adecuado para ciudadanos

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.

¿Qué debo hacer si la denominación o razón social que voy a utilizar contiene palabras o vocablos regulados por otras leyes?

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

Continúa en la página siguiente

Use el tono y el lenguaje adecuados, *Continúa*

Otro ejemplo

Más formal

Asimismo, mucho les agradeceré que a partir de enero de 2005, nos hagan llegar una copia de los Estados Financieros mensuales a fin de integrar el informe trimestral para la H. Cámara de Diputados, en el citado Sistema de Información.

En espera de que la información nos la hagan llegar a más tardar el viernes 11 de febrero, agradezco de antemano la atención y el apoyo que siempre nos han brindado particularmente para atender los requerimientos de las distintas instancias, les hago llegar un cordial saludo.

Menos formal

Luis, te agradeceré si me envías una copia de los estados financieros mensuales para integrarla a mi informe trimestral.

Espero puedas enviármela a más tardar este viernes. Si tienes cualquier duda, estoy a tus órdenes. Gracias por tu apoyo.

Saludos,
Saúl

Use 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 más información sobre un lote que me interesa?

Acuda con el responsable de la Reserva Territorial en su delegación regional quien le dará 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.

Otro ejemplo

Antes

Al respecto se informa que del análisis mencionado se determinó que las observaciones identificadas con los números 3, 5 y 9 de la Auditoría No. 34/2002, se encuentran solventadas, en los términos que se indican en las Cédulas de Seguimiento que se anexan.

Después

Le informo que resolvimos las observaciones 3, 5 y 9 de la Auditoría No. 34/2002, en los términos de las Cédulas de Seguimiento que se anexan.

Continúa en la página siguiente

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.

Incluya lo necesario y sólo lo necesario

Introducción

-Disculpe señora, ¿me puede decir cómo llegar a la glorieta de los caballitos? -Claro que sí señor, con mucho gusto, lo primero que tiene que hacer es caminar aquí todo derecho hasta que se encuentre con una tiendita, esa tiendita es de Don Fede, pero no le haga mucho caso porque se está quedando sordo y de que se suelta hablando ya no hay manera de desafanarse, no y cuidadito y se encuentre a su perro de malas porque lo puede corretear, que dice la señora Lidia que no es bravo, pero el otro día se llevó a un pobre viejito, así mire, corriendo ahí no más doblando a la izquierda y cruzando la avenida, hasta la glorieta de los caballitos...

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

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

Compare

Texto Original

Requisitos de una licitación: Adecuado para especialistas.

EL LICITANTE DEBERÁ CONOCER LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS, SU REGLAMENTO Y NORMATIVIDAD APLICABLE, ESTAR AL CORRIENTE DE SUS OBLIGACIONES FISCALES Y PAGAR EL IMPORTE DE LAS BASES DE LICITACIÓN. RELACIÓN DE CONTRATOS DE OBRAS SIMILARES QUE TENGAN CELEBRADOS TANTO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y/O ESTATAL COMO CON LOS PARTICULARES. DOCUMENTACIÓN QUE COMPRUEBE EL CAPITAL MÍNIMO REQUERIDO CON BASE EN LA DECLARACIÓN FISCAL O BALANCE GENERAL AUDITADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL INMEDIATO ANTERIOR; ASIMISMO DEBERÁ PRESENTAR ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS DE LOS DOS AÑOS ANTERIORES Y EL COMPARATIVO DE RAZONES FINANCIERAS BÁSICAS, SALVO EN EL CASO DE EMPRESAS DE RECIENTE CREACIÓN, LOS CUALES DEBERÁN PRESENTAR LAS MAS ACTUALIZADAS A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS. LA EXISTENCIA LEGAL DEBERÁ ACREDITARSE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS Y LAS BASES DE LICITACIÓN CORRESPONDIENTES.

Continúa en la página siguiente

Incluya lo necesario y sólo lo necesario, *Continúa*

Compare, *Continúa*

Texto enfocado al lector

Requisitos de una licitación

Si usted quiere participar en esta licitación debe:

1. pagar el importe de las bases de licitación
2. conocer la Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas, su reglamento y normatividad aplicable
3. acreditar existencia legal de acuerdo al reglamento de la Ley de Obras Públicas y servicios relacionados
4. estar al corriente de sus obligaciones fiscales
5. elaborar una relación de contratos de obras similares, celebrados con la Administración Pública Federal, estatal o con particulares
6. facilitar documentos probatorios del capital mínimo requerido en la licitación, con base en la declaración fiscal o el balance general auditado en el ejercicio fiscal inmediato anterior
7. facilitar estados financieros de los dos años anteriores y el comparativo de razones financieras básicas, excepto empresas de reciente creación que presentarán los más actualizados

Sugerencia

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

- ¿qué tiene que hacer con la información?
- ¿qué necesita saber?
- ¿qué ya sabe el lector?
- ¿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.

Use palabras positivas

Introducción

“No es que usted no esté capacitado para el puesto, no es impuntual, no es ineficiente, no ha dejado de demostrar su capacidad para resolver problemas y no sería nada difícil que lo ascendieran si sigue así”.

Las oraciones que dicen lo que no debemos hacer no siempre ayudan a saber qué 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.

Compare

Ejemplo con palabras negativas

No se permite el acceso a personas sin gafete.

Ejemplo con palabras positivas

Para entrar debe portar su gafete.

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”

Más ejemplos

Antes	Después
No se entregará información sin la justificación correspondiente.	Toda solicitud de información debe justificarse .
... no omito recordarle que será responsabilidad del área a su cargo el ejercicio de los recursos.	Le recuerdo que su área es responsable del uso de los recursos
No revele su contraseña.	Mantenga su contraseña en secreto.

Use encabezados

Introducción

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

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

Compare

Ejemplo sin encabezados

Certificado de Incapacidad Temporal. Los casos en los que debe o puede realizarse el trámite son los servicios médicos institucionales, previa valoración; se 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.

Ejemplo 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 otorga 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

Use ayudas visuales

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 ayudas visuales como 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

Ejemplo de texto sin ayudas visuales

Cuando 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.

Ejemplo con ayudas visuales (texto dentro de una tabla Si/Entonces)

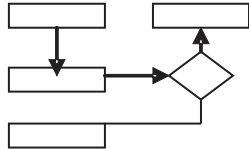
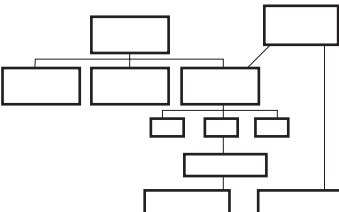
Si presenta su declaración por...	Entonces podrá efectuar el pago...
ventanilla bancaria y le resulta cantidad a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • en efectivo, o • con cheque personal del mismo banco en el que presente la declaración
Internet y le resulta pagar	por transferencia electrónica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

Continúa en la página siguiente

Use ayudas visuales, *Continúa*

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: <ul style="list-style-type: none"> • doc 1 • doc 2 • doc 3 									
series de elementos (cuando el orden importa)	lista con números	Para calcular la base gravable: 1 suma... 2 divide...									
secuencia de actividades (lineal)	tabla de actividades	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Actividad	Descripción							
Actividad	Descripción										
criterios de decisión	tabla si/entonces	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SI</th> <th>ENTONCES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	SI	ENTONCES							
SI	ENTONCES										
conjuntos de elementos con información adicional sobre cada uno	tabla de clasificación	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Requisito</th> <th>Copias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Documento	Requisito	Copias						
Documento	Requisito	Copias									
secuencia de actividades (no lineal)	diagrama de flujo	 <pre> graph TD A[] --> B[] B --> C{ } C --> D[] C --> E[] E --> F[] </pre>									
clasificación de elementos	diagrama de árbol										

Continúa en la página siguiente

Use ayudas visuales, *Continúa*

Otro ejemplo

Antes

En la verificación efectuada al Departamento de Talleres y Transportes, se encontró que el total de bienes instrumentales es distinto al de la STS siendo que el primero tiene 79,651 de bienes instrumentales y el segundo de 10,066 de un costo de 359,032,096 para los primeros y de 356,607,291.20 para los segundos. Esto indica una diferencia de 585 y de 424,805.36 respectivamente.

Después

El Departamento de Talleres y Transportes encontró las siguientes diferencias en los inventarios:

Inventario	Bienes instrumentales	Costo
Total	79,651	359,032,096.00
De la STPS	70,066	358'607,291.20
Diferencia	585	424,805.36

Use conectores

Introducción

Los conectores 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

Ejemplo sin conectores

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.

Ejemplo con conectores

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.

Continúa en la página siguiente

Use conectores, *Continúa*

Sugerencia: conectores entre párrafos

Algunos conectores que puede usar entre párrafos son:

Para...	Use...
introducir el tema del texto	<ul style="list-style-type: none"> • el objetivo principal de • este texto trata de
introducir un tema nuevo	<ul style="list-style-type: none"> • en cuanto a • en relación con • acerca de
marcar un orden	<ul style="list-style-type: none"> • en primer lugar, primero, para empezar, • en segundo lugar, segundo, además luego, después • en último lugar, para terminar, al final
distinguir	<ul style="list-style-type: none"> • por un lado, por otro • por una parte, por otra • en cambio • sin embargo
continuar sobre el mismo punto	<ul style="list-style-type: none"> • además • después • luego • a continuación
hacer énfasis	<ul style="list-style-type: none"> • es decir • en otras palabras • como se ha dicho • la idea central es • hay que destacar
detallar	<ul style="list-style-type: none"> • por ejemplo • en particular
resumir	<ul style="list-style-type: none"> • en resumen • recapitulando • en pocas palabras
terminar	<ul style="list-style-type: none"> • en conclusión • para finalizar • finalmente

Cassany D. *La cocina de la escritura*. p. 155-156.

Continúa en la página siguiente

Use conectores, *Continúa*

Sugerencia: conectores en el párrafo

Algunos conectores que puede usar en el párrafo son:

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

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

Presente al inicio y resuma al final

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.

Ejemplo de presentación inicial

Texto inicial de un concurso

Concurso para el otorgamiento de 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.

Continúa en la página siguiente

Presente al inicio y resume al final, *Continúa*

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. Con base en los principales hallazgos dictaminamos que la Dependencia incumple las normas y criterios autorizados por la dependencia globalizadora.

Los hallazgos son los siguientes:

Hallazgo en...	Descripción
el presupuesto del período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2003	No está debidamente autorizado por la dependencia globalizadora.
el informe sobre el presupuesto anual para el ejercicio de 2002	No lo autorizó el comité el 15 de enero de 2002.
la entidad	No cumple las Normas y Criterios Generales para la Elaboración, Ejercicio y Control del Presupuesto de Gasto Corriente e Inversión Física.
los importes ejercidos que se indican en el PRESUPUESTO	No se registraron en la contabilidad de la dependencia

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

Sugerencia

Aplique la estructura descrita en el tema “Proceso para escribir: Cómo planear”. 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 al lector cómo se relaciona una sección con otra.

Use 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.

Sugerencia

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:

Sección	Página
Sección I. Diagnóstico previo a la emisión de un documento normativo	5
Sección II. Principios para generar un documento normativo	8
Sección III. 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
Anexos:	
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

Sugerencias para una presentación visual atractiva

Introducción

Las sugerencias descritas en páginas anteriores lo ayudarán a escribir con un estilo más claro y sencillo.

Para terminar, presentamos algunas sugerencias para que sus documentos sean más amigables, atractivos y legibles.

Sugerencias

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

- use listas, tablas y diagramas como los que se describen en 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
- 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

Anexo Gramatical

Visión general

Introducción

Este anexo contiene información adicional para simplificar oraciones en aspectos específicos, sugerimos consultarlos de forma individual.

Contenido

Este anexo contiene los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Categorías de palabras	72
Acentuación: acento diacrítico	73
Uso de mayúsculas	76
Función de los signos de puntuación	77
¿Cómo se escribe?	79

Categorías de palabras

Introducción

Las categorías de palabras son los criterios con los que las palabras se clasifican y sirven para identificarlas con más facilidad.

Estos criterios dependen de dos aspectos: la función de la palabra dentro del texto y su comportamiento frente a otras palabras.

Categorías

Las palabras se clasifican en las siguientes categorías:

Categoría	Función	Ejemplo
sustantivo	dar nombre a las cosas	Juan, perro, México
verbo	Ilustrar acciones, cosas que pasan, proceso dinámicos	amar, pensar, existir
adjetivo y artículo	dar información complementaria sobre un sustantivo	bueno, azul, grande, el, este, ese
preposición	dirigir y articular el discurso en un sentido determinado	en, para, de, con, por, a
adverbio	calificar al verbo, a otro adverbio y a otro sustantivo	bien, mal, fácil
pronombre	sustituir al sustantivo o a un sujeto	yo, tú, él, éste, se, aquél, nosotros, que
conector	unir, separar, distinguir, cuestionar y enfrentar palabras, partes de la oración y oraciones	y (e), o (u), ni, aún, pero, así, aunque

Acentuación: acento diacrítico

Definición

El acento diacrítico es una señal que usamos para distinguir dos palabras que se escriben igual, pero con distinta función dentro de la oración o distinto significado.

El acento diacrítico no obedece ninguna regla ortográfica.

Regla

Las siguientes palabras se distinguen por medio del acento diacrítico.

Palabra	Se acentúa cuando es...	No se acentúa cuando es...
aqué/aquel	pronombre <u>Ejemplo:</u> <u>Aqué</u> l pensó irse.	adjetivo demostrativo <u>Ejemplo:</u> <u>Aquel</u> teléfono está descompuesto.
aún/aun	sustituible por todavía <u>Ejemplo:</u> <u>Aún</u> no llega.	sustituible por también, hasta, incluso <u>Ejemplo:</u> Vino <u>aun</u> con sus amigos.
cómo/como	adverbio de modo usado en una interrogación o admiración <u>Ejemplo:</u> ¿ <u>Cómo</u> dijo? adverbio de modo usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo <u>Ejemplo:</u> Le dijo <u>cómo</u> se hacía.	adverbio de modo <u>Ejemplo:</u> Es exactamente <u>como</u> me lo imaginaba.
cuál/cual	pronombre relativo usado en una interrogación o admiración <u>Ejemplo:</u> ¿ <u>Cuál</u> de todos? pronombre relativo usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo <u>Ejemplo:</u> No sabía <u>cuál</u> escoger.	pronombre relativo, sustituible por como <u>Ejemplo:</u> Es un personaje <u>cual</u> ninguno.

Continúa en la página siguiente

Acentuación: acento diacrítico, *Continúa*

Regla *(continuación)*

Palabra	Se acentúa cuando es...	No se acentúa cuando es...
cuándo/ cuando	adverbio interrogativo de tiempo <u>Ejemplo:</u> ¿ <u>Cuándo</u> viene? usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo <u>Ejemplo:</u> Pregúntale <u>cuándo</u> lo perdió.	Adverbio de tiempo <u>Ejemplo:</u> <u>Cuando</u> venga se lo diré.
cuánto/ cuanto	adverbio interrogativo de cantidad <u>Ejemplo:</u> ¡ <u>Cuánto</u> cuesta!	adverbio de modo <u>Ejemplo:</u> En cuanto se enteró, vino.
dé/de	el verbo dar en modo imperativo <u>Ejemplo:</u> Dile que me <u>dé</u> su informe de actividades mañana.	preposición <u>Ejemplo:</u> La declaración <u>de</u> impuestos se hace trimestralmente.
dónde/ donde	adverbio usado en una interrogación o admiración <u>Ejemplo:</u> ¿ <u>Dónde</u> está? usado en el estilo indirecto con su sentido interrogativo o exclamativo <u>Ejemplo:</u> Pregúntale <u>dónde</u> lo guardó.	adverbio <u>Ejemplo:</u> La oficina <u>donde</u> trabaja.
más/mas	adverbio de cantidad <u>Ejemplo:</u> Es el proyecto <u>más</u> grande de Latinoamérica.	conjunción adversativa <u>Ejemplo:</u> Leyó, <u>mas</u> no entendió.

Continúa en la página siguiente

Acentuación: acento diacrítico, *Continúa*

Regla *(continuación)*

Palabra	Se acentúa cuando es...	No se acentúa cuando es...
él/el	pronombre personal <u>Ejemplo:</u> Donde <u>él</u> vive.	artículo <u>Ejemplo:</u> En <u>el</u> parque.
éste/este ésta/esta ése/ese ésa/esa	pronombre <u>Ejemplo:</u> <u>Éste</u> fue el que estuvo ahí.	adjetivo demostrativo <u>Ejemplo:</u> Toma <u>este</u> lapicero. <u>Nota:</u> Esto nunca se acentúa.
por qué/porqué/porque	usado en una interrogación <u>Ejemplo:</u> ¿ <u>Por qué</u> hiciste eso? es sustantivo <u>Ejemplo:</u> Dime el <u>porqué</u>	usado en una respuesta <u>Ejemplo:</u> No salgo <u>porque</u> estoy enfermo.
quién/quien	adverbio interrogativo <u>Ejemplo:</u> ¿ <u>Quién</u> habla?	pronombre <u>Ejemplo:</u> No hay <u>quien</u> me gane.
qué/que	usado en una interrogación o admiración <u>Ejemplo:</u> ¡ <u>Qué</u> trabajo!	pronombre relativo <u>Ejemplo:</u> El trabajo <u>que</u> me dio es muy pesado.
sí/si	adverbio afirmativo <u>Ejemplo:</u> <u>Sí</u> cobró el cheque. Pronombre personal <u>Ejemplo:</u> Lo hizo por <u>sí</u> mismo.	adverbio condicional <u>Ejemplo:</u> <u>Si</u> trae el recibo, le creo.
sólo/solo	adverbio condicional <u>Ejemplo:</u> Sólo hizo tres viajes en su vida.	adjetivo calificativo <u>Ejemplo:</u> José fue solo al curso porque Adrián se enfermó.
tú/tu	pronombre personal <u>Ejemplo:</u> Tú leíste el reporte.	pronombre posesivo <u>Ejemplo:</u> Tu pluma
té/te	nombre de la bebida <u>Ejemplo:</u> Se bebió un <u>té</u> .	pronombre <u>Ejemplo:</u> Te trajiste sus papeles.

Uso de mayúsculas

Regla

En español, se usan mayúsculas en estos casos:

Se escriben con letra inicial mayúscula...	Ejemplo(s)
la primera palabra de cada oración	<u>L</u> a computadora es nueva.
la primera palabra después de punto y aparte	---
la primera palabra después de dos puntos y aparte	A todos nuestros clientes: <u>D</u> eseamos agradecer su preferencia al elegirnos como sus proveedores...
los nombres propios, apellidos, diminutivos y apodos	<u>I</u> rma <u>G</u> onzález <u>R</u> odríguez <u>Q</u> uique, <u>C</u> hente
toda razón social	<u>B</u> anco de <u>C</u> rédito y <u>V</u> alores <u>E</u> l <u>P</u> uerto de <u>L</u> iverpool
los sustantivos y adjetivos que forman parte del nombre de una institución	<u>F</u> acultad de <u>M</u> edicina <u>S</u> ecretaría de <u>E</u> ducación <u>P</u> ública <u>M</u> useo <u>N</u> acional de <u>A</u> rte
los nombres de lugares: continentes y países regiones y provincias ciudades, pueblos y colonias	<u>M</u> éxico <u>P</u> arís <u>P</u> atagonia
los nombres de ciencias y artes	<u>M</u> atemáticas <u>D</u> erecho <u>B</u> iología
las fechas históricas, religiosas, sociales	El 5 de Febrero 20 de Noviembre
los tratamientos de honor, especialmente si son abreviados	Señor <u>P</u> residente <u>U</u> d.
las abreviaturas de títulos profesionales	<u>L</u> ic. <u>I</u> ng. <u>D.</u> <u>G.</u>
los nombres de planetas, estrellas y demás cuerpos celestes	<u>J</u> úpiter, <u>S</u> ol, <u>T</u> ierra nebulosa de Andrómeda, Alfa Centauri
los nombres de los accidentes geográficos	<u>S</u> ierra <u>M</u> adre <u>O</u> riental, océano <u>P</u> acífico río <u>L</u> erma, lago de <u>C</u> hapala

Función de los signos de puntuación

Introducción

Los signos de puntuación son como señales de tránsito: ponen sobre aviso al lector sobre lo que sucede en la oración y su relación con otras oraciones.

Usos de los signos de puntuación

Nombre	Signo	Función
Punto	.	<ul style="list-style-type: none"> - Es una pausa larga en un texto. - Punto y aparte significa el final de un párrafo. - El punto y seguido significa que aunque la oración está completa, seguimos hablando del mismo tema y continuamos en el mismo renglón. - Punto final indica que hemos terminado el texto.
Coma	,	<ul style="list-style-type: none"> - Es una pausa corta. - Se usa como conjunción, cuando estamos enlistando varios sustantivos o proposiciones, cuando unimos dos oraciones y la segunda depende de la primera, - para explicar un punto, que rompe el orden, dentro de una oración. - cuando en una oración hay dos sentencias opuestas (con más, pero, aunque, sin embargo; que son conjunciones adversativas) y - después de conjunciones (mas, entonces, es decir, por último, así pues, asimismo).
Punto y coma	;	<ul style="list-style-type: none"> - Es una pausa media, un espacio para tomar aire. - Se usa en oraciones largas donde ya se ha empleado una coma, - entre dos frases que presentan aspectos diferentes de la misma idea, - entre frases que indican una acción y su consecuencia y - para separar cantidades en textos comerciales.
Dos puntos	:	<ul style="list-style-type: none"> - Se usan antes de una cita textual, - antes de una lista, - después de los saludos en las cartas - después de un verbo que ordene algo, como: ordeno, dicto, dispongo, - antes de poner ejemplos.

Continúa en la página siguiente

Usos de los signos de puntuación, (continuación)

Puntos suspensivos	...	<ul style="list-style-type: none"> - Se usan en narrativa literaria, para provocar incertidumbre en el lector, - cuando el resto del texto se sobreentiende y el lector puede obviarlo, - cuando se cita un texto incompleto y - antes de citar palabras de un párrafo largo.
Interrogación	¿?	<ul style="list-style-type: none"> - Se usan para indicar una pregunta en un texto. - Sólo la parte del texto en tono de pregunta debe ir enmarcado entre estos signos. - En español siempre se usan dos: el que abre la cuestión y el que la cierra. - Cuando las preguntas planteadas en el texto son varias y sucesivas, entonces la primera oración entre signos de interrogación se inicia con mayúscula, las demás con minúsculas.
Admiración	¡!	<ul style="list-style-type: none"> - Se usan para enfatizar un fragmento de texto, - para expresar admiración o una orden. - En español siempre se usan dos: uno que abre el fragmento a enfatizar y otro que lo cierra. - Cuando en un texto hay varias expresiones de admiración sucesivas, sólo la primera oración se escribe con mayúscula, las que siguen, con minúscula.
Comillas	“ ”	<ul style="list-style-type: none"> - Sirven para hacer una cita textual, - para escribir el nombre de un establecimiento, vehículo, etcétera, - para señalar un título, - para escribir una palabra nueva (neologismo) o en otro idioma, - para sugerir ironía.
Paréntesis	()	<ul style="list-style-type: none"> - Se usan en las aclaraciones, - para encerrar datos que complementan un texto, - en textos comerciales que llevan números, para escribir las cantidades con letra, - para llevar a notas al pie de página.
Guión corto	-	<ul style="list-style-type: none"> - para mostrar la relación entre palabras que abarcan un concepto, - para relacionar un prefijo con el sustantivo que modifica (en desuso).

¿Cómo se escribe?

Introducción

Al escribir, nos surgen dudas sobre cómo se escriben algunas expresiones porque hablamos de una manera práctica y efectiva; pero poco formal. Escribir documentos de negocios profesionales implica respetar ciertas reglas.

Dudas más comunes

A continuación se presenta una tabla de las dudas más comunes sobre cómo escribir algunas expresiones:

¿Cómo se escribe?	Sugerimos escribir...
aclarar o clarificar	aclarar
accesar, acceder o tener acceso	tener acceso o acceder
dar prioridad o priorizar	dar prioridad
“deber” o “deber de”	- Deber + infinitivo indica obligatoriedad <u>Ejemplo:</u> Debes guardar tus cosas. - Deber de + infinitivo indica probabilidad <u>Ejemplo:</u> Deben <u>de</u> ser las 8 de la noche.
diferencia o diferencia	diferencia
“estoy seguro que” o “estoy seguro de que”	con la preposición de : <u>Ejemplo:</u> Estoy seguro de que él lo hizo.
expandir o expandir	expandir
financia o financia	financia
gente o gentes	gente
habemos o hay o somos	hay o somos
“habían + sustantivo en plural” o “había + sustantivo en plural”	había + sustantivo en plural <u>Ejemplo:</u> <u>había muchas flores.</u>
inclusive o incluso	incluso
influir o influenciar	influir
palabras como: mayoría, especie, parte, número, cantidad etc. + verbo conjugado en plural o en singular	ambas formas son correctas <u>Ejemplo:</u> Un gran número de personas <u>manifestaron/manifestó</u> su descontento.
¿Cómo se escribe?	Sugerimos escribir...
“pienso de que” o “pienso que”	sin la preposición “de” Ejemplos: Pienso que él tiene razón. Digo que es verde.
“digo de que” o “digo que”	
prever o prever	prever
satisfacerá o satisfacerá	Satisfará (se conjuga igual que el verbo haber)
soy yo el/la... que + verbo a la primera persona o soy yo el/la... que + verbo a la tercera persona	ambas formas son correctas. <u>Ejemplo:</u> Soy yo el que trabajé/trabajó hasta las 12 p.m.
“te pido realices” o “te pido que realices”	Te pido que realices.
verter o vertir	verter

Fuentes utilizadas para escribir este manual

Bibliografía en español

- Hilda Basulto, Curso de redacción, Editorial Trillas
- Daniel Cassany, La cocina de la escritura, Editorial Anagrama
- Sandro Cohen, Redacción sin dolor, Editorial Planeta
- Alex Grijelmo, El estilo del periodista, Editorial Taurus
- Roberto Zavala, El libro y sus orillas, Editorial de la UNAM

Generales

- Sergio Block, *Comunicación didáctica*® (Un taller de Soluciones Didácticas), 2005
- Sergio Block, *Construcción y reparación de oraciones*® (Un taller de Soluciones Didácticas), 2003.
- Dianna Booher. *E- writing*. Pocket Books, 2001.
- Daniel Cassany, *Describir el escribir* (Cómo se aprende a escribir). Paidós, 1987.
- Daniel Cassany, *La cocina de la escritura*. Anagrama (Colección Argumentos), 2002.
- Guía de Plain Language* emitida por el Gobierno Federal Australiano
- Robert Horn, *Desarrollo de Reportes, Propuestas y Memos* ® (Un seminario de Information Mapping Inc.).
- Joseph Kimble, *The Elements of Plain Language*. Michigan Bar Journal, Oct, 2002.
- Paul Merrill, *On Writing Bad*, tomado del sitio: www.paccs.cc.ca.us/ps2/poorwrt.htm
- Orwell, *Politics and the English Language*, tomado del sitio: www.resort.com/~prime8/Orwell/patee.html
- María Teresa Serafín, *Cómo escribir*. Paidós, 1997.
- Strunk and White, *The elements of style*. Longman Publishers.
- Gene Zelazny, *Say it with presentations*. Mc Graw Hill.