

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

GUÍA DE LEGUAJE CLARO

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

PREÁMBULO

La presente **Guía de Lenguaje Claro** tiene como fin que la información y la oferta institucional de la Unidad del Servicio Público de Empleo sea de fácil comprensión a través de la disposición de información transparente, simple, eficaz, veraz, oportuna y clara para toda la ciudadanía.

A través de la Guía de Lenguaje Claro esperamos incentivar a una ciudadanía activa para un mejor relacionamiento con la Entidad, fortalecer la confianza con el Estado y consolidar el compromiso de la Unidad del Servicio Público de Empleo con el derecho que tiene la ciudadanía a recibir información clara y para una comunicación efectiva con nuestros grupos de valor.

Por ello, el propósito de esta guía es brindar lineamientos que faciliten la comunicación con los distintos grupos y que a su vez, refuercen la cultura del servicio y la información en la Entidad.

Con ello, esperamos facilitar la comprensión sobre nuestra información y servicios, fomentar la inclusión y accesibilidad y mejorar la experiencia de la ciudadanía en su interacción con nuestra Entidad.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de la misionalidad de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) se identifican los siguientes grupos de valor con quienes permanentemente la Entidad está en contacto mediante los diferentes canales de atención dispuestos para dar cumplimiento a las responsabilidades que sustentan la gestión de la Entidad.

Por ello, con el objetivo de garantizar unos lineamientos que brinden una mayor claridad y faciliten la atención a la ciudadanía, la presente guía se ha planteado clasificar a la ciudadanía, usuarios y otros actores interesados en los siguientes grupos de valor:

GRUPOS DE VALOR EXTERNOS

1. Los **prestadores autorizados**¹, son personas jurídicas de derecho público o privado, que integran una red de prestadores de servicio, que facilitan y conectan a quienes se encuentran buscando empleo y a los empleadores que están buscando ocupar sus vacantes.
Estos prestadores autorizados pueden ser entidades públicas, privadas tanto nacionales como extranjeras; y a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad vigente².
Los prestadores autorizados pueden ser: a. Agencia Pública de Empleo del SENA; b. Agencia Pública de Ente Territorial; c. Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Caja de Compensación Familiar; d. Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo; e. Agencia Privada Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo; f. Agencia transnacional; g. Bolsa de Empleo de Institución de Educación Superior y, h) Otra Bolsa de Empleo.
2. Los **buscadores de empleo**³: personas (naturales) desempleadas, desocupadas o trabajadoras que deseen cambiar su situación laboral vigente.
3. Los **potenciales prestadores**: personas jurídicas que no cuentan con una resolución de autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, que se encuentran adelantando el trámite para su obtención, o no han cumplido los requisitos para lo pertinente.

¹ Ver video: <https://www.youtube.com/watch?v=o2ANwrx6sFY>. Es importante destacar que en la Estrategia de Gestión Técnica 2023 de la Unidad de SPE, se identificó como usuarios de este grupo a los prestadores potenciales estos hacen referencia: "a las personas jurídicas que han manifestado su intención de hacer parte de la red, han desistido de la autorización sin haber sido negados y/o se encuentran adelantando el trámite correspondiente y finalmente, los prestadores con solicitudes negadas y/o sin nueva autorización, es decir, aquellos que no lograron obtener la resolución de autorización o aquellos que la tuvieron pero no se han autorizado nuevamente". Pág. 7.

² Ministerio del Trabajo, Resolución 1397 de 2015 y Artículo 30. Capítulo VI. Ley 1636 de 2013.

³ Ver video: <https://www.youtube.com/watch?v=1j0n9iINyMA>

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

4. Los **potenciales empleadores**: personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se encuentran buscando el talento humano para el desarrollo de sus actividades⁴.
5. Otros **actores interesados**: se incluyen entidades del estado a nivel nacional y territorial, se encuentran la academia, cooperantes, medios de comunicación y potenciales aliados (gremios, centros de pensamiento, entes internacionales). En este grupo también se pueden encontrar tanto ciudadanía buscadora de empleo como ciudadanía interesada en información en general.

GRUPOS DE VALOR INTERNO

1. Las y los servidores y contratistas del Servicio Público de Empleo quienes impulsan el desarrollo de la Entidad de acuerdo a las competencias de cada dependencia y por tal razón, son uno de los principales actores que deben apropiar los distintos servicios, trámites y/o información que se generan. Son el principal activo para garantizar la oferta institucional del Servicio Público de Empleo.

Para la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE), la ciudadanía corresponde a aquellas personas *“que consultan información pública; que hacen trámites o acceden a servicios de la entidad pública; que hacen denuncias, interponen quejas, reclamos o exigen cuentas a la entidad (...); que participan haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desean colaborar en la solución de problemas de lo público”*⁵.

“La ciudadanía hará referencia a las personas naturales y jurídicas públicas, privadas, locales y foráneas, que requieran atención por parte de la Unidad del Servicio Público de Empleo y que precisen servicios, trámites o información relacionada con la misionalidad de la Entidad y que podrán encontrarse enunciados como grupos de valor”⁶.

En ese sentido, la Entidad está segura que esta guía, una vez divulgada y puesta en práctica, contribuirá a mejorar la gestión de cara a la ciudadanía, pues aporta en la mejora de la interlocución encaminada a la lucha contra la corrupción, brindar el servicio con calidad y fomenta la rendición permanente de cuentas de una manera accesible.

Como puede verse, lo que se busca es continuar con acciones que faciliten la interacción entre la Entidad y la ciudadanía de una manera clara, amable, efectiva y sencilla, tanto en la recepción de los mensajes que llegan

⁴ Ver Ley 1636 de 2013, Artículo 31. Del carácter obligatorio del registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo. Todos los empleadores están obligados a reportar sus vacantes al Servicio Público de Empleo de acuerdo a la reglamentación que para la materia expida el Gobierno.

⁵ Ver Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Unidad del Servicio Público de Empleo 2024. Pág. 14 y 15.

⁶ Ver Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Unidad del Servicio Público de Empleo 2024. Pág. 14 y 15.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

a la Entidad, como en el suministro de la información que se brinda a través de los distintos espacios de atención.

¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

El Lenguaje Claro permite organizar, narrar y diseñar la información con el fin de que los grupos de valor puedan **encontrar lo que requieren, entender lo que encuentran y utilizar la información en la toma de decisiones** con el fin de garantizar el acceso a la información de manera efectiva, oportuna y transparente sobre la oferta institucional que brinda la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE), así como fomentar el derecho a la participación e incidencia en la gestión de la Entidad.

Una de las creencias que existe sobre el lenguaje claro, es que este supone la eliminación del componente técnico para que cualquier persona lo pueda entender. Esto no es cierto, y la primera regla en el lenguaje claro siempre es *“tenga en cuenta a su audiencia”*: debemos tener presente que **existe una diversidad de identidades, experiencias y necesidades de las personas que hace necesaria la aplicación de enfoques diferenciales en la atención a la ciudadanía**, para contribuir a que el servicio ofrecido por nuestra entidad reduzca las barreras de acceso de los diferentes grupos poblacionales y garantice la efectiva participación ciudadana.

En últimas, aplicar el lenguaje claro implica adoptar una actitud abierta al diálogo y la interacción positiva y efectiva. Para ello, recomendamos usar lenguaje que sea familiar para la ciudadanía o grupo de valor, con el cual sientan comodidad.

¿QUÉ SON LOS PROTOCOLOS DE LENGUAJE CLARO O COMPENSIBLE Y PARA QUÉ SIRVEN?

Los protocolos de lenguaje claro o comprensible son un conjunto de pautas o lineamientos dinámicos, adaptables y útiles para lograr claridad y pertinencia en la comunicación verbal o escrita que realiza la Entidad a través de los diferentes canales dispuestos para el servicio a la ciudadanía –presencial, postal, virtual–.

Consideran las peticiones, requerimientos, expectativas y necesidades relacionadas tanto con la misionalidad, como con los aspectos transversales de la Entidad, con el objeto de elaborar y suministrar los respectivos

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

productos o servicios a la ciudadanía, para que ella logre hacer efectivos sus derechos en pro de acercar la oferta y la demanda de empleo.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación, han venido avanzando en la comprensión de las limitaciones y obstáculos que identifica las y los ciudadanos para comprender y actuar a partir de la información ofrecida por las entidades públicas en sus distintos canales de atención.

Con tales bases, el programa pone a disposición la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia, en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y la ciudadanía, y que de acuerdo con la Guía⁷, debe el lenguaje claro estar enmarcado dentro del proceso continuo de rendición de cuentas y de la eficiencia administrativa al servicio de la ciudadanía:

“Ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

Por lo anterior, y acogiendo lo conceptuado por *Plain Language Action and Information Network –PLAIN* citado en la guía, una comunicación en lenguaje claro es aquella que le permite a la audiencia y al receptor:

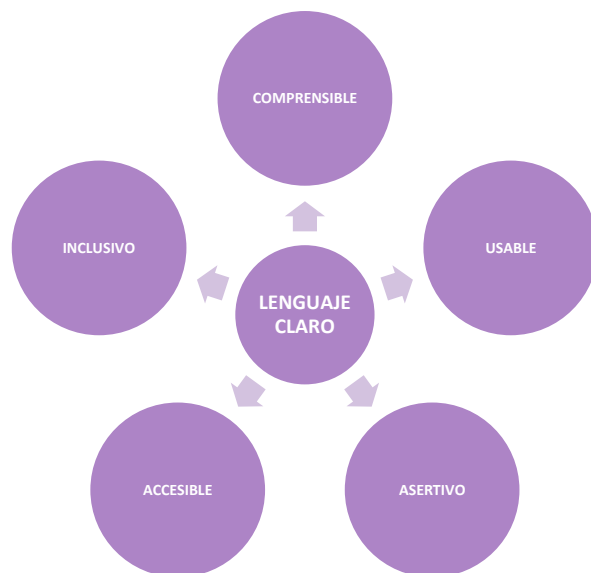
- Encontrar lo que necesita.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.

Es decir, el suministro de una información dentro de un enfoque de comunicación, que permita al receptor su acceso transparente y su utilización eficiente. Por ende, se espera que los protocolos tengan un impacto positivo en la eficiencia institucional de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE), y propicien la disminución de los costos de transacción cuando demandan y obtienen información de la Entidad, ayuden a prevenir la vulneración de los derechos de la ciudadanía en la obtención, procesamiento, comprensión y utilización de la información de la Entidad, y mejoren la efectividad del proceso de rendición de cuentas.

El lenguaje claro debe ser:

⁷ Departamento Nacional de Planeación. GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA. Recuperado el 31/07/2024 de:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024



Fuente: Guía de Lenguaje Claro ANLA. Pág. 5. (Elaboración propia)

A través de un lenguaje claro y comprensible la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) logra:

i) Acercar los servicios de la Entidad a la ciudadanía; ii) mejorar y estandarizar la atención; y, iii) fortalecer la institucionalidad de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) para la gestión eficiente en lo que le corresponde a la interacción entre los prestadores, los potenciales empleadores y las personas que buscan empleo.

Conforme a esta visión, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano propone los siguientes elementos puntuales de la utilidad de los protocolos y del lenguaje claro:

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para la ciudadanía.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte de la Unidad de Servicio Público de Empleo (SPE).
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública que produce la Entidad.
- Facilita el control de la ciudadanía a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

PRINCIPIOS BÁSICOS DE UNA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO EN LA UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Para comunicarse con los grupos de valor y las partes interesadas, el personal de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) debe conocer y aplicar las políticas y estrategias de comunicación institucionales, orientadas a convertir en lenguaje claro y sencillo, los conceptos técnicos que se usan en la Entidad así como ofrecer definiciones de fácil comprensión para la ciudadanía.

En tal propósito resultan útiles las siguientes pautas:

- Identificar los temas que debe o desea informar y el perfil de la ciudadanía y con quién se interlocuta (cultura, nivel de formación, necesidades).
- Evitar el uso de siglas como UAESPE, USPE, entre otras.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direcccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

- En la medida de lo posible, utilizar como identificación el nombre de la Entidad: Servicio Público de Empleo y solamente en comunicaciones de carácter legal y técnico el nombre Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) sin discriminar la dependencia.
- Evitar el uso de párrafos y oraciones innecesariamente largos.
- Identificar las palabras demasiado técnicas e intentar reemplazarlas por términos apropiados de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Utilizar de manera adecuada las herramientas que brinda la tecnología de las comunicaciones modernas, tales como diagramas, esquemas, gráficos, resaltados, casuística, ejemplos, etc.
- Ponerse en la posición de la ciudadanía y sus necesidades de empleabilidad.
- Comprender las necesidades de la ciudadanía al comunicarse con la Entidad.
- Mensajes claros e inclusivos para los diferentes grupos de interés.
- Traducción de términos técnicos a mensajes de fácil comprensión para la interacción con los usuarios de la Unidad Servicio Público de Empleo (SPE).
- Definición de un glosario que ayude a la interpretación de términos complejos para la ciudadanía.
- Definición y establecimiento de guiones corporativos para minimizar el tiempo de respuesta a consultas frecuentes.
- Apoyo con imágenes y videos para la exposición de los mensajes relacionados con la misión de la entidad y los programas que en el marco de su misionalidad se adelantan.
- Explicación clara, sencilla y amable de la normatividad vigente con respecto a los temas de empleabilidad.
- Manejo de términos positivos y motivantes.
- Una buena actitud se refleja en cualquier forma de comunicación.
- Tener clara la estructura del mensaje y comunicarla al receptor, para que esté ubicado en sus componentes y su relevancia e importancia.
- Siempre relacionar en el mensaje la información que se brinda con lo solicitado por la ciudadanía y los efectos o utilidad práctica.
- Tener cuidado con los aspectos de forma como los términos o palabras utilizados, en la medida de lo posible que sean del uso corriente de la ciudadanía.
- El volumen de la voz, el tamaño de la letra, los contrastes de los colores en las publicaciones y presentaciones, etc.
- Utilizar títulos o asuntos y referencias breves, concisos, precisos y con un adecuado contenido para la ciudadanía.
- Ir en el mensaje de inmediato al meollo del asunto de interés de la ciudadanía o, lo que es lo mismo, comunicar lo importante para la ciudadanía en las primeras frases, oraciones o párrafos.
- Cuando se refiere a una pregunta o derecho de petición, responder de manera sencilla lo que la ciudadanía está preguntando, luego se puede acompañar el soporte normativo, preferiblemente a modo de nota de pie de página para prevenir que interfieran con el mensaje central y su comprensión.
- En materia de informes macroeconómicos constitucionales y de ley, así como de los estudios sectoriales, incluir un acápite con los efectos de la información contenida en ellos para la ciudadanía (podría ser un anexo infográfico).

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

- De igual manera, a pesar de estar ubicados en un lenguaje técnico, en materia de tales informes y estudios, buscar el uso de un lenguaje técnico de fácil comprensión para los mismos expertos; en otras palabras, evitar complejizar de forma innecesaria el mismo mensaje técnico.
- No usar palabras innecesarias.
- Preferir el uso de verbos en lugar de sustantivos.
- Utilizar la voz activa⁸.

ELEMENTOS PRÁCTICOS GENERALES

Dentro del objeto de preparar o elaborar el mensaje que las y los servidores públicos de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) desean comunicar a la ciudadanía, se acogen las siguientes pautas de la guía, sobre la importancia de tener en cuenta la estructura, el diseño y el contenido del mensaje. En ese sentido, es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos:

⁸ Voz activa: La voz activa indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal. La voz activa en una oración presenta las siguientes características: 1. Involucra al lector en la acción. 2. Requiere menos palabras. 3. Capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción. Por el contrario, en la voz pasiva el sujeto no realiza, sino que está recogido en el complemento agente. Ejemplo: los derechos de petición que no son competencia de la Unidad del Servicio Público de Empleo no podrán ser respondidos de fondo, sino solamente trasladados a la entidad competente vs. Los derechos de petición que usted presente a la Unidad del Servicio Público de Empleo que no sean de su competencia serán trasladados a la entidad competente.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

- Organizar
- Escribir o elaborar y memorizar la estructura básica del mensaje,
- Revisar y
- Validar

Organizar el mensaje antes de empezar a escribirlo o comunicarlo de manera verbal, es un paso fundamental porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento o mensaje e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

La servidora o el servidor público de la Entidad debe responder seis preguntas generales antes de empezar a escribir o a comunicar:

- ¿Qué estoy escribiendo o comunicando?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo o comunicando?
- ¿Quién es el receptor principal?
- ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Si pudiera decirle una sola frase al receptor, qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el receptor ante esta frase?

Es conveniente utilizar la estructura básica de un mensaje:

INTRODUCCIÓN. Se debe ofrecer al lector o receptor un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como:

- ¿Cuál es el propósito del mensaje?
- ¿Cómo afecta o está relacionado con el receptor?
- ¿Por qué es importante?
- ¿Cómo está organizado?

CUERPO. En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

CONCLUSIÓN. Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se le explica al lector o receptor qué debe hacer a continuación.

Se recomienda:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

Presentar en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia. Tener en cuenta que en algunos casos no toda la información que se presenta aplica para toda su audiencia. Hay determinada información como condiciones y excepciones que aplican únicamente para perfiles específicos de la audiencia.

En este sentido, resulta pertinente reconocer al público (características, necesidades y expectativas de la ciudadanía que le consulta) y enfocar su comunicación de la manera más asertiva.

Usar encabezados para guiar al lector.

- Es relevante asegurarse de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos. Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:
 - Encontrar lo que busca
 - Entender lo que encuentra
 - Usarlo de forma fácil y rápida

Los encabezados indican cómo está estructurado el mensaje, con ellos se destacan los títulos de los distintos apartados o secciones del documento:

Separar la información en secciones cortas.

- Las secciones largas dan la impresión de que el documento o mensaje es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información, facilita su comprensión. Para la separación se recomienda el uso de encabezados informativos.

Usar ayudas visuales.

- El uso de elementos visuales –tablas, listas, diagramas, viñetas y otros–, facilita la lectura de un documento o la comprensión de un mensaje haciendo que se pueda encontrar la información con facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer y al receptor del mensaje a comprenderlo y utilizar la información para sus propios propósitos.

Una vez terminado un documento, el personal de la Entidad debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación (para el caso de los documentos escritos).

Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector o receptor.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direcccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

En caso de mensajes verbales o exposiciones, es conveniente comentarlos con algún par (colegas o jefe), con el fin de que lo retroalimente de forma crítica y constructiva. El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México (Cita del documento) recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación.
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

ENFOQUE DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DE LA UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

¿Qué es el lenguaje incluyente? Por lenguaje incluyente y no sexista, debe entenderse el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, así como el uso de expresiones no asociadas a los prejuicios culturales sobre el rol de género asignado a uno de los sexos.

En Colombia la Corte Constitucional en la Sentencia C-804 de 2006, dice que debemos ser incluyentes desde el lenguaje y señala que: “... *hablar de niño, adulto, hombres... es un lenguaje que perpetua la discriminación contra las mujeres, por lo tanto, el lenguaje que evidencie lo femenino y haga visibles a las mujeres será armónico con la dignidad humana y el principio de igualdad*”⁹.

En la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) la generación de documentos, contenidos y campañas de comunicación dirigidas a sus grupos de interés y partes interesadas es una actividad que se desarrolla con alta frecuencia por lo tanto los textos que se derivan de los mismos deben escribirse desde un punto de vista incluyente, en el que se abstenga el uso de lenguaje sexista o discriminatorio en los eventos, documentos oficiales y piezas comunicacionales.

La forma en la que se usa el lenguaje puede ayudar a reforzar estereotipos de género que naturalicen la discriminación y desigualdad contra la mujer que terminen por invisibilizar su presencia en la sociedad y participación en ámbitos públicos de los que hoy son también protagonistas.

⁹ Corte Constitucional en la Sentencia C-804 de 2006

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE UTILIZAR EL LENGUAJE INCLUYENTE?

La forma en la que usamos el lenguaje puede excluir a ciertas personas, lo que deriva en que desde las palabras no valoremos su presencia. El lenguaje inclusivo no solo se limita a los hombres y mujeres, sino que también busca integrar a quienes hacen parte de la comunidad LGBTQ+.

Desde la Entidad se espera continuar con el posicionamiento del lenguaje inclusivo en la redacción de nuestros textos e interacción con nuestros grupos de valor, puesto que el uso del lenguaje influye de manera significativa en la percepción de las personas.

Por esta razón, se promueve la utilización de términos que reflejen la “multiplicidad de identidades, perspectivas, culturas y experiencias que coexisten en el entorno social, dando lugar a que todas las personas se sientan reconocidas, representadas y valoradas”¹⁰.

A continuación, se presentan algunos ejemplos del uso adecuado del lenguaje inclusivo, a través del cual se pretende tener un uso igualitario desde las palabras para fomentar una imagen equitativa y sin estereotipos a las personas a quienes nos dirigimos.

Recursos para evitar el masculino genérico. Ser incluyentes, también desde el lenguaje, significa ser conscientes de que las palabras, imágenes o acciones, reproducen roles y estereotipos de género que la sociedad ha impuesto a las mujeres y los hombres.

Desdoblamiento. Consiste en presentar pares de palabras que sólo se diferencian por su género, con el propósito de referir a hombres y mujeres, y con lo cual no se duplica el lenguaje, pues como refiere Mercedes Bengoechea, cada palabra alude a un referente distinto, uno masculino y otro femenino. Este recurso también se conoce como dobles formas:

MASCULINO GENÉRICO	DESDOBLAMIENTO DE SUSTANTIVOS
Los funcionarios	Funcionarias y funcionarios
Los ciudadanos	Ciudadanas y ciudadanos
Los usuarios	Usuarías y usuarios

El desdoblamiento puede presentarse también mediante el uso de artículos gramaticales desdoblados en masculino y femenino, cuando se trata de sustantivos comunes (sustantivos que se mantienen invariables y cuyo género es determinado por las palabras que le acompañan, como los adjetivos o artículos). Es el caso de:

¹⁰ Guía de lenguaje claro. Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA). Pág. 11.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direcccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

MASCULINO GENÉRICO	DESDOBLAMIENTO DE SUSTANTIVOS
Los integrantes	Las y los integrantes
Los estudiantes	Las y los estudiantes
Los habitantes	Las y los habitantes
El denunciante	La y el denunciante
Los participantes	Las y los participantes
Los funcionarios	Las y los funcionarios
Los auditores	Las y los auditores

En cuanto al uso del desdoblamiento, se recomienda emplearlo en menor medida, con el propósito de evitar las repeticiones de sonidos en el párrafo. Uso de sustantivos comunes o epicenos. Son palabras con las que se alude a mujeres y hombres, ya sea con términos colectivos o con términos abstractos que incluyan a mujeres y varones.

MASCULINO GENÉRICO	SUSTANTIVOS COMUNES O EPICENOS
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los niños	La infancia, la niñez
Los pobladores	Las poblaciones
Los gerentes	Las gerencias
Los jefes	Las jefaturas
Directores	Direcciones
Jefes de Unidad	Jefaturas de Unidad
Los que cuentan con el servicio	Quienes cuentan con el servicio
Los docentes	El profesorado
Los auditores	El personal de auditoria

Otras formas adecuadas:

MASCULINO GENÉRICO	AGREGAR "PERSONA"
El solicitante	Persona solicitante
El declarante	Persona declarante
Adultos	Personas adultas
El denunciante	Persona que denuncia

Modificar los verbos. Por ejemplo, pasar los verbos a segunda o tercera persona del singular, primera o segunda del plural, o establecer la redacción en forma impersonal, o pasar el verbo a forma imperativa, así:

Asimismo, cuando el empleado tenga que realizar trámites, tendrá que registrar su pase de salida.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

- ✓ Asimismo, cuando se tengan que realizar trámites, tendrá que registrar el pase de salida.

Los interesados deberán acudir a la dirección.

- ✓ Si le interesa, debe acudir a la dirección.

Discute con tus compañeros.

- ✓ Discute en equipo.

Quien sea el proveedor de las soluciones tecnológicas.

- ✓ Quien provea las soluciones tecnológicas.

SOLUCIONES NO RECOMENDABLES

- **Arroba, barra y paréntesis.** Es necesario aclarar que algunas propuestas para favorecer el uso incluyente del lenguaje han sugerido otros recursos que, sin embargo, plantean algunas dificultades para la escritura y lectura.
- **Arroba (@).** Quienes recomiendan la arroba para aludir a grupos mixtos, olvidan que con este signo no se indica grafía alguna, lo que imposibilita la lectura. Recordemos que a cada grafía (registro gráfico) corresponde un sonido, característica que no se cumple con la arroba porque no tiene una referencia en la oralidad.
- **Barra (/) y paréntesis ().** El impedimento para usarlos es que a cada palabra con marcas de género habría que agregarle la barra (o los paréntesis) y la terminación masculina y femenina, con lo cual los párrafos se saturarían de estos recursos, además de no tener alternativas sobre cómo leer esas formas.
- **Ejemplos:** El/la emprendedor/a no tiene disciplina con el tema de los trámites, aseguran expertos/as. El@ emprended@r no tiene disciplina con el tema de los trámites, aseguran expert@s.

Saludos en eventos:

MASCULINO GENÉRICO	AGREGAR "PERSONA"
Hola a todos	Buenas tardes tengan ustedes
Un saludo para todos	Es un gusto saludarles
Buen día para todos	Buen día para todas las personas

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

EL INTERNET Y LA COMUNICACIÓN CLARA¹¹

El internet viene facilitando el acceso y la difusión de información a través de lenguajes escrito, verbal y audiovisual.

Para ello, es importante tener en cuenta asuntos como:

- La mayoría de las personas escanean la información.
- Entre más palabras tenga la página, menos lectura recibe.
- Se centra la lectura de encabezados y las dos primeras palabras de cada línea.
- Para propiciar la participación ciudadana es importante generar una interacción entre las ciudadanías y el entorno digital, a través de recursos multimedia y ayudas visuales disponibles.

Para lo anterior y generar una mayor interactividad se deben enfocar esfuerzos en diseños de fácil lectura, resaltar la información principal, utilizar títulos llamativos que den cuenta del contenido del texto. La utilización de recursos gráficos, tablas, imágenes para ilustrar al lector sobre el contenido del texto es clave. Finalmente, el uso adecuado de enlaces e hipertextos se deben incluir hipervínculos sólo con la información más necesaria, garantizar la funcionalidad de los enlaces, agregar definiciones de términos técnicos para facilitar la comprensión del lector.

- **Accesibilidad Web**

La accesibilidad web “se refiere a la capacidad de los sitios web para ser comprensibles y utilizables por personas con diferentes niveles de habilidades y conocimientos”¹². La información que se publique debe contar con características clara de textos, gráficos, objetos, controles, botones y elementos usados, puedan ser interpretados adecuadamente por ayudas técnicas o herramientas propias de las personas con discapacidad (PCD) para convertirlos a los formatos, medios o modos accesibles.

¹¹ Parafrasear con Guía de lenguaje claro ANLA. Pág. 33.

¹² Parafrasear con Guía de lenguaje claro ANLA. Pág. 34.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

Garantizar la accesibilidad web, se encuentra establecida en la Ley 1712 de 2014 y se analiza su implementación en los sujetos obligados el Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación¹³.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente **Guía de Lenguaje Claro** – tercera versión, se concibe como una herramienta para entregar nuevas pautas y lineamientos que faciliten la recepción, elaboración y difusión de mensajes o documentos e información en temas de empleabilidad por parte de la Entidad, así como de la ciudadanía y las partes interesadas.

Lo anterior, consolida el objetivo que desde hace años se viene trabajando en la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) para comunicarnos e interactuar de la mejor manera posible con la ciudadanía y las organizaciones, pues desde la alta dirección, las y los asesores de comunicación y planeación, en su día a día, vienen contribuyendo en los avances que nos permitan una interacción de doble vía con quienes buscan acceder a nuestros servicios institucionales.

Por todo ello, esta guía se actualiza con base en la experiencia que ha tenido el Estado colombiano y la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) en su interacción permanente con la ciudadanía, con el fin de brindar el mejor de los servicios, rendir cuentas permanentemente y fomentar la participación de la ciudadanía en las acciones de la Entidad.

Debe destacarse que han sido valiosas las asesorías y el acompañamiento que el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación han brindado en estos asuntos y con relación a la gestión administrativa de la vigilancia y control fiscal, con sus manuales, guías y apoyo directo para la rendición de cuentas, el servicio a la ciudadanía y de lucha contra la corrupción, además de la búsqueda de la transparencia, aspectos en donde la comunicación clara y precisa así como el lenguaje comprensible, son estratégicos y fundamentales para la Entidad y la ciudadanía.

De la aplicación permanente de las guías, instructivos y protocolos se obtendrán casos y experiencias que permitirán nutrirlos con elementos estructurales y casuísticos que los hagan más útiles y que permitan avanzar en lograr el propósito de hacer del lenguaje comprensible una cultura corporativa en la Entidad.

¹³ Ver Procuraduría General de la Nación: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/ita.aspx>

	Proceso: Direccionamiento Estratégico Guía de Lenguaje Claro	Código: DE-G-02
		Versión: 3
		Vigente desde: 27 de septiembre de 2024

En ese sentido, es claro que cumplir con los protocolos y el uso del lenguaje claro y comprensible son compromisos de todas y todos los servidores públicos de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE), por lo que se incentivará a que en todas las dependencias los apropien, los apliquen y, al mismo tiempo de realizar los aportes para su mejora, a partir de los elementos particulares y competencias de cada oficina así como el conocimiento sobre los contextos culturales regionales, que se expresan en el territorio.

En esta línea de acción, la Secretaría General estará en disposición permanente de recibir los aportes para alimentar esta guía, en concordancia con los instrumentos que en el Estado permitan articular acciones para el cumplimiento de nuestro objetivo, y que cada vez más avancemos en mejorar nuestra comunicación con la ciudadanía en todo el país para brindar un mejor servicio, acercar la oferta y la demanda de empleo, posicionar la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE), con el fin de mejorar el nivel de vida de los colombianos y en el incremento de la confianza y legitimidad en nuestra Entidad.

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia / Departamento Nacional de Planeación de 2015.
- Circular Externa Departamento Administrativo de la Función Pública No. 100 -02 / 26 de febrero de 2018.
- Guichard Claudia (2018). Manual de comunicación no sexista – Hacia un lenguaje incluyente. Instituto Nacional de las Mujeres, Ciudad de México.
http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101265.pdf
- Secretaría de Desarrollo social. Recomendaciones con lenguaje de género.
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Transparencia/PCEPCI/Equidad_de_genero/documentosPdf/Recomendaciones_lenguaje_Genero.pdf.
- Protocolos de lenguaje comprensible / Contraloría General de la República.
- Guía de lenguaje claro. Grupo de Servicio al Ciudadano SMPCA. Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA).

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO