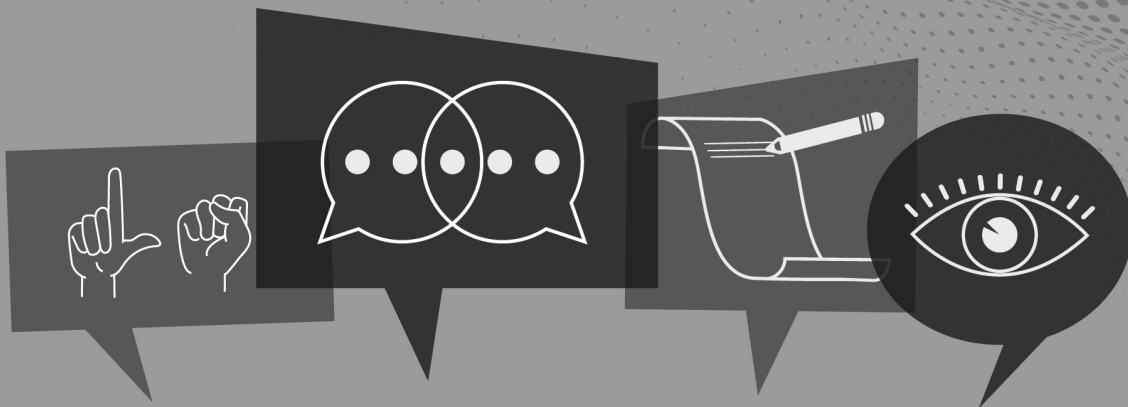


MANUAL DE LENGUAJE CIUDADANO DEL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Comisión de Vinculación, Promoción,
Difusión y Comunicación Social del SNT



MANUAL DE LENGUAJE CIUDADANO DEL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Comisión de Vinculación, Promoción,
Difusión y Comunicación Social del SNT



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales



SISTEMA NACIONAL
DE TRANSPARENCIA
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Comisión de Vinculación, Promoción,
Difusión y Comunicación Social

© Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Av. Insurgentes, Sur No. 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México. C.P. 04530.

Las opiniones vertidas por las y los autores fueron realizadas a título personal y no reflejan el punto de vista institucional del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (INAI).

ISBN: en trámite

Primera edición septiembre 2023

XXX ejemplares

xxxpp

Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (SNT)

Editado en la Ciudad de México, México, por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Transparencia

Ejemplar de distribución gratuita

DIRECTORIO

INAI

Blanca Lilia Ibarra Cadena

Comisionada Presidenta del INAI

Josefina Román Vergara

Comisionada del INAI

Norma Julieta del Río Venegas

Comisionada del INAI

Adrián Alcalá Méndez

Comisionado del INAI

Edición

Óscar M. Guerra Ford

Secretario Ejecutivo del SNT

José Luis Naya González

Director General de Vinculación, Coordinación y Colaboración con Entidades Federativas

Héctor de Lira Serna

Director de Colaboración y Programas Interinstitucionales con Entidades Federativas

Georgina del Villar Andrade

Directora de Vinculación y Coordinación con Entidades Federativas

María Teresa González Corona

Subdirectora de Seguimiento

Paula Angélica Lomelí Cázares

Jefa departamento de Apoyo Técnico de Vinculación

Integrantes del SNT que participaron en la elaboración

Norma Julieta del Río Venegas

Coordinadora de la Comisión Permanente de Vinculación con el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, Comisionada del INAI

Xitlali Gómez Terán

Coordinadora del Manual del Lenguaje Ciudadano del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y Comisionada del Instituto Morelense de Información Pública y Estadística (IMIPE)

Amelia Lucía Ariana Miranda Gómez

Comisionada del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California (ITAIPBC)

Roberto Nava Castro

Comisionado del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero (ITAIGRO)

Luis Gustavo Parra Noriega

Coordinador de la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Alejandra Vargas Vázquez

Comisionada de la Comisión de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Querétaro (INFOQRO)

Julio César Bonilla Gutiérrez

Comisionado del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFOCDMX)

María de los Ángeles Guzmán García

Comisionada del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León (INFONL)

Salvador Romero Espinosa

Comisionado del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI)

Participación de otros sistemas

Claudia Margarita Hernández Flores

Integrante del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción del Estado de México

Colaboradores

Adriana León Arce

Oscar Gumercindo Salinas Hernández

Integrantes del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)

Cristóbal Robles López

Integrante del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Luis Antonio Sánchez Ruiz

Integrante del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León (INFONL)

Manuel Rojas Munguía

Integrante del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI)

Miriam Rojas Piña

Integrante del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFOCDMX)

Sandra Yaqueline Quezada Peña

Integrante del Instituto Morelense de Información Pública y Estadística (IMIPE)

Silvia Yadira Ramos Meza

Integrante del Instituto Chihuahuense para la Transparencia y Acceso a la Información Pública (ICHITAIP)

Integrantes de la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (SNT)

Norma Julieta del Río Venegas

Coordinadora de la Comisión Permanente de Vinculación con el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y Comisionada del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Luis Gustavo Parra Noriega

Coordinador de la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del SNT y Comisionado del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios

Amelia Lucía Martínez Portillo

Secretaria de la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del SNT y Comisionada Presidenta del Instituto Chihuahuense para la Transparencia y Acceso a la Información Pública

Jorge Armando García Betancourt

Comisionado del Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes

Marcos Javier Tachiquín Rubalcava

Comisionado Presidente del Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes

Lucia Ariana Miranda Gómez

Comisionada Presidenta del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Baja California

Rebeca Lizzette Buenrostro Gutiérrez

Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California Sur

Néstor Cervera Cámara

Comisionado Presidente de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche

Hugo Alejandro Villar Pinto

Comisionado Presidente del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Chiapas

Arístides Rodrigo Guerrero García

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

Julio César Bonilla Gutiérrez

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

Francisco Javier Díez de Urdanivia del Valle

Comisionado del Instituto Coahuilense de Acceso a la Información Pública

Francisco José Yáñez Centeno y Arvizu

Comisionado Presidente del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos del Estado de Colima

Luz María Mariscal Cárdenas

Comisionada del Instituto Duranguense de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

Paulina Elizabeth Compean Torres

Comisionada Presidenta del Instituto Duranguense de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

Juan Sámano Gómez

Comisionado del Instituto de Acceso a la Información Pública de Guanajuato

Roberto Nava Castro

Comisionado Presidente del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

Evelia Elizabeth Monribot Domínguez

Comisionada del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública Gubernamental y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero

Salvador Romero Espinosa

Comisionado del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco

Abraham Montes Magaña

Comisionado Presidente del Instituto Michoacano de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Xitlali Gómez Terán

Comisionada del Instituto Morelense de Información Pública y Estadística

Alejandra Langarica Ruiz

Comisionada del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit

María de los Ángeles Guzmán García

Comisionada del Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Nuevo León

Xóchitl Elizabeth Méndez Sánchez

Comisionada del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de Oaxaca

Rita Elena Balderas Huesca

Comisionada Presidenta del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla

Alejandra Vargas Vázquez

Comisionada de la Comisión de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Querétaro

Magda Eugenia de Jesús Lozano Ocman

Comisionada Presidenta del Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de Quintana Roo

Ana Cristina García Nales

Comisionada de la Comisión Estatal de Garantía de Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí

José Alfredo Beltrán Estrada

Comisionado de la Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa

Ana Patricia Briseño Torres

Comisionada Presidenta del Instituto Sonorense de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

Yolidabey Alvarado de la Cruz

Comisionada del Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Mario Aguilar Alvarado

Comisionado Presidente del Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Rosalba Ivette Robinson Terán

Comisionada del Instituto de Transparencia de Acceso a la Información y de Protección de Datos Personales del Estado de Tamaulipas

Maribel Rodríguez Piedras

Comisionada Presidenta del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala

Naldy Patricia Rodríguez Lagunes

Comisionada del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Aldrin Martín Briceño Conrado

Comisionado del Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Yucatán

Samuel Montoya Álvarez

Comisionado del Instituto Zacatecano de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

ÍNDICE

Presentación	11
Antecedentes	12
1. Visibilización de las personas	14
2. Reglas generales de comunicación visual	16
3. Grupos vulnerables	20
Género	20
Omitir el sujeto	22
Nombres Abstractos	22
Nombres infinitivo o gerundio	23
Uso alternado de sustantivos o desdoblamientos	23
Persona/Personas	24
Uso de la arroba y la x	24
Personas indígenas o pertenecientes a pueblos originarios	24
Ámbito de aplicación del manual a personas indígenas o pertenecientes a grupos vulnerables	26
Caso de aplicación a personas indígenas	28
El reto de la atención a grupos en situación de vulnerabilidad	29
El contexto de las personas con discapacidad en México	30

El Derecho de Acceso a la Información Pública: un derecho llave para grupos en situación de vulnerabilidad	30
Caso de éxito en el Estado de Jalisco	32
Adultos mayores	34
Reglas generales de comunicación visual	34
Jóvenes	36

4. Lenguaje Ciudadano 39

¿Qué es el lenguaje ciudadano?	40
Propósito	40
Ámbitos de aplicación	40
Construcción de oraciones simples	40
Simplificar la estructura de las oraciones	41
Uso de verbos para describir la acción	41
Voz activa	41
Uso de palabras sencillas	42
Encadenamiento de oraciones	43
Los conectores textuales	43
Evitar palabras innecesarias	44
Uso de verbos para describir la acción	44

5. Lenguaje Incluyente	45
La discriminación a través del lenguaje	45
Visibilizar a las mujeres	45
Recomendaciones para el uso de un lenguaje incluyente	46
El lenguaje y los grupos étnicos	47
El lenguaje y la discapacidad	48
6. Lenguaje ciudadano, como principio en materia de transparencia, mecanismo para la rendición de cuentas y prevención de la corrupción.	49
Como herramienta para promover la transparencia	50
Como herramienta para la prevención de la corrupción y para facilitar el acceso a la información	51
Recomendaciones sobre el uso del lenguaje claro para la rendición de cuentas	52
Conclusión	54
Bibliografía	55
Apéndice	60

PRESENTACIÓN

El Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (SNT), se conforma a partir de la coordinación que se realiza entre las distintas instancias que, en razón de sus ámbitos de competencia, contribuyen a la vigencia de la transparencia a nivel nacional. En ese ánimo de coordinación es que esta Comisión, a efecto de homologar los aspectos de comunicación entre las instituciones que conforman el sistema y la sociedad, consideró pertinente la elaboración de un manual práctico, en donde se establezcan las bases para una mejor expresión de los contenidos, derivado de los diversos documentos que se generen en el sistema. Por lo que es motivo de satisfacción la presentación de este trabajo, que conjunta los esfuerzos de quienes integramos la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (SNT).

Es trascendental para el Sistema Nacional de Transparencia, que todas las personas puedan comprender la información relevante de forma fácil, directa, transparente, simple, eficaz y eficiente. Para lograrlo, los documentos y comunicaciones dirigidas al público deben estar redactadas y diseñadas de forma legible, en donde no exista duda del mensaje propuesto por el interlocutor, en el que además se impacten las acciones donde se privilegie el lenguaje ciudadano.

Este trabajo ha sido elaborado para tenerse como herramienta útil de manera transversal con el que se pretende la promoción y la utilización del lenguaje ciudadano en las resoluciones y en los trabajos del Sistema Nacional de Transparencia para que la población comprenda sus beneficios concretos y los vea reflejados en la mejora de su calidad de vida.

Luis Gustavo Parra Noriega

Coordinador de la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del SNT y Comisionado del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM)

ANTECEDENTES

En México, diversas instituciones han publicado manuales y guías con la finalidad de promover la sencillez en la redacción de sus documentos y la manera de comunicarse con la población, mediante una serie de recomendaciones que fortalezcan la transparencia, apertura gubernamental y la rendición de cuentas.

De esta manera, por lo que hace a gobierno central, en el 2004, se publicó el documento “Lenguaje Ciudadano, un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal”; en 2006, la “Guía para Escribir Documentos en Lenguaje Ciudadano”; y en 2007 “Lenguaje Claro” de la Secretaría de la Función Pública.

Los cuales señalan que el lenguaje ciudadano comunica a las personas lo que necesitan saber en una forma clara, directa y sencilla, con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas, precisando ejemplos para poder alcanzar dicho fin.

Por otro lado, el Consejo de la Judicatura Federal (CJF), desde el 2018, cuenta con las “Pautas para la elaboración de resoluciones”, documento que describe los elementos esenciales que debe tener toda determinación de las diversas instancias del Poder Judicial de la Federación (PJF), así como las directrices y principios rectores para el empleo de un lenguaje sencillo y útil para todas y todos.

Lo anterior, para acercar la argumentación empleada a sus receptores finales sobre las razones que justifican el sentido de la decisión jurisdiccional, las cuales deben ser comprensibles, tanto para las personas que intervienen en el juicio o recurso, como para quienes pretendan consultarla, por lo que la claridad argumentativa empleada se configura, también, como un medio de comunicación y rendición de cuentas entre la ciudadanía y el PJF.

También, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF), a partir del año 2020, emplea la “Guía para el uso de lenguaje y comunicación incluyente, no sexista y accesible en textos y comunicados oficiales del TEPJF”, así como el “Manual para la elaboración de sentencias, justicia electoral cercana a la ciudadanía”, publicado por la Sala Regional Monterrey del citado Tribunal.

Por otro lado, el Instituto Nacional Electoral (INE), emitió su “Manual para el uso de un Lenguaje Ciudadano e Incluyente para el Instituto Nacional Electoral”, a través del cual, se brinda información teórica y práctica acerca de cómo incorporar el uso del lenguaje ciudadano e incluyente, para que su personal cuente con los elementos suficientes en los servicios que prestan a las y los gobernados.

Por lo que hace a la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), en el 2021, emitió los “*Lineamientos sobre el Lenguaje Incluyente y no Sexista*”, con el fin de promover ese tipo de lenguaje en todas las comunicaciones internas del Organismo Nacional, para que, a su vez, impacten positivamente los mensajes externos.

También a nivel local tenemos diversos ejemplos como estos, mismos que han servido para acercar a la ciudadanía los servicios y derechos que tutelamos, de manera clara y sencilla, lo cual ha abonado a un mayor conocimiento y aprovechamiento de los mismos.

En el ámbito internacional se han realizado diversas investigaciones, las cuales refieren que desde hace tres décadas Suecia ha sido el país pionero en establecer métodos para la redacción de textos jurídicos (legislación, documentos oficiales, etcétera) claros y comprensibles para cualquier persona.

Este tipo de lenguaje ha recibido el nombre de *Plain Lenguaje*, en países angloparlantes; Lenguaje llano, en España, y Lenguaje Ciudadano en México, mismo que fue acuñado por la Secretaría de la Función Pública en el año dos mil cuatro.

Este manual, detalla de manera precisa las experiencias internacionales, destaca por ejemplo que, en Argentina, la Subsecretaría de la Gestión Pública de Buenos Aires ha emprendido un ambicioso proyecto para transformar la estructura y los textos de los documentos normativos e influir así, en la comunicación entre el estado y los ciudadanos.

En Australia, el Departamento de Educación, Ciencia y Capacitación lanzó una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos considerando la simplificación de formatos y normativas.

En Canadá, el Departamento de Educación recopiló experiencias de los departamentos gubernamentales en cuanto a las estrategias para adoptar lenguaje claro y editó una guía para promover su uso en todos los niveles de gobierno.

En Chile, la Presidencia del Senado comenzó a impulsar el uso de Lenguaje Ciudadano para contribuir a la transparencia y eficacia de las leyes; elemento clave en la consolidación democrática.

En Estados Unidos, a partir del mandato presidencial de Bill Clinton, se han constituido redes de acción en varias instituciones del Gobierno Federal y en los gobiernos estatales con la intención de mejorar la comunicación y las normas que los ciudadanos deben acatar.

En el Reino Unido, se han llevado a cabo proyectos para simplificar normas y trámites relacionados con el pago de impuestos y recientemente se ha impulsado el uso de lenguaje claro en la información contenida en las páginas gubernamentales.

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

1. VISIBILIZACIÓN DE LAS PERSONAS

Las personas no son invisibles, sino que han pasado por procesos de invisibilización asociados a la yuxtaposición de múltiples desigualdades. En este sentido y en el marco de discusión de los derechos humanos, surge el concepto de *visibilización*, el cual reivindica la presencia pública y política de las personas, grupos o comunidades que, por cualquier motivo, han sido históricamente marginados, excluidos o ignorados en la sociedad. Este concepto, en dicha materia fundamental, alude a la necesidad de reconocer y respetar, tanto la diversidad como la igualdad de todas las personas.

En ese sentido, la visibilización de las personas se plantea como una deuda histórica que se traduce en un tema de justicia social con los sectores más desprotegidos, además de brindar la posibilidad de reconocer y apreciar, en el más amplio, abierto y progresivo sentido democrático, tanto la riqueza cultural, como las oportunidades y el potencial de avance y desarrollo que se encuentran en la pluralidad de nuestras sociedades.

Extender la justicia a todas las personas pasa por el reconocimiento de su dignidad y de su participación en el complejo entramado social; requiere también, entender que “la ciudadanía acepta la diferencia no la desigualdad” y, por ello, es necesario garantizar el acce-

so, en condiciones de igualdad, a los diversos canales, mecanismos y herramientas democráticas de inclusión, participación, decisión e incidencia en torno al ámbito público con que cuentan y que se encuentran insertas en los marcos normativos e institucionales de las democracias constitucionales en la actualidad.

Es a través de la visibilización de las personas, que es posible reconocer, identificar, considerar, valorar y destacar, en modo específico, sus respectivas existencias, experiencias, identidades, luchas, cosmovisiones, historia y cultura; es decir, su subjetividad. De igual modo, sus condiciones, demandas, aspiraciones, intereses y necesidades. La visibilización y la subjetivización permiten describir a las personas en sus específicas y subjetivas condiciones y situaciones, por medio de vocabularios socializados que, en suma, conformen lenguajes más incluyentes e igualitarios. Lo cual, posibilita incidir en las normas culturales generalizadas que, en gran medida, determinan el grado de inclusión que se observa en una sociedad ; y, así, también, modificarlas gradualmente, en el sentido apuntado.

Al destacar y poner en primer plano las realidades y necesidades de las personas, grupos vulnerables y marginados, es posible crear conciencia sobre las diversas desigualdades y brechas sociales existentes; y, a su vez, promover y adoptar medidas efectivas para garantizar tres dimensiones de la justicia: reconocimiento, representación y redistribución, y con ello alcanzar la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos de todas las personas:

En ese sentido, la visibilización constituye una importante herramienta democrática cuyo fin, en todo caso, es garantizar que todas las personas, sin distinciones indebidas o ilegales, puedan participar, sean tomadas en cuenta y consideradas en la toma de decisiones así como en la formulación, aplicación, evaluación y reorientación de las políticas públicas que impacten o puedan impactar en sus vidas, su entorno o que, en cualquier forma, puedan tener el efecto de limitar, restringir o hacer nugatorios el libre ejercicio, goce y disfrute de sus libertades y derechos fundamentales, afectando sus posibilidades de libre desarrollo personal.

Por eso, la visibilización permite desarrollar una percepción colectiva y romper el silencio que rodea y afecta a ciertas personas y grupos sociales con el fin de actuar efectivamente, promover y construir sociedades cada vez más incluyentes, equitativas y sustancialmente justas, para todas y todos. Lo anterior, a partir del irrestricto respeto y la efectiva garantía de sus libertades y derechos humanos a todas las personas en condiciones de igualdad, sin importar su género, etnia, orientación sexual, discapacidad o cualesquiera otras características o condiciones personales.

En las democracias constitucionales, algunos de los mecanismos de visibilización que suelen usarse, comprenden la creación de leyes y políticas antidiscriminación, la implementación de cuotas y acciones afirmativas, la creación de instituciones y organismos especializados encargados de promover y proteger los derechos de las personas y grupos en situación de vulnerabilidad, la inclusión en medios de comunicación y la realización de consultas públicas.

Oral	Escrito
Comunicación espontánea , el hablante puede rectificar, pero no borrar lo que ya ha dicho. El oyente está obligado a comprender el texto en el momento de la emisión, tal como se emite.	Comunicación elaborada , el hablante puede corregir y rehacer el texto sin dejar rastro. El lector puede escoger cómo y dónde quiere leer el texto (en qué orden, la velocidad, etc.)
Utiliza mucho los códigos no verbales : fisonomía, vestidos, movimientos, paralinguaje (cualidades de la voz y vocalizaciones: risa, llanto).	Utiliza poco los códigos no verbales , en cambio se apoya en la disposición del espacio y del texto, la textura del soporte, etc.
Hay interacción durante la emisión del texto. Mientras habla, el hablante ve la reacción del oyente y puede modificar su discurso.	No hay interacción durante la composición. El escritor no puede conocer la reacción del lector.

Entre las diferencias más importantes, de acuerdo a Cassany (1989), se encuentran:

Partiendo de la diferenciación, las reglas generales de comunicación bajo un enfoque de lenguaje ciudadano deben responder a estas preguntas iniciales:

1.- ¿Quiénes van a leer el texto que escribí? ¿Está dirigido a una persona o a un grupo de personas?

Si el texto va a ser leído por varias personas,

debo asegurarme de identificar al grupo de personas que más interés tienen en él. Mi texto debe estructurarse y escribirse para cubrir las necesidades de información de este grupo, además de incluir información y detalles que puedan ser relevantes para otros grupos de personas que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna razón lo leerán.

2.- ¿Qué intereses tienen mis lectores?

No todas las personas tienen los mismos intereses. Algunas leerán un texto por curiosidad, otras por escepticismo y otras porque necesitan información para realizar algún trámite u obtener algún apoyo. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a incluir sólo la información que estas necesitan.

3.- ¿Qué tanto saben sobre el tema o la información de mi escrito? En realidad, aquí hay más preguntas que respuestas. ¿Mis lectores entenderán los términos técnicos y las abreviaturas de mi documento? ¿Tendrán el contexto suficiente para comprender la información y para usarla?

La clave es no asumir que los lectores deben o pueden saberlo. Normalmente los que nos leen, no tienen la misma información o formación académica, más vale explicar o precisar lo más posible.

4.- ¿Qué características tienen como lectores?

Si son personas servidoras públicas, seguramente estarán más familiarizados con el tipo de documentos que se utilizan en las instituciones públicas. En cambio, para la ciudadanía

será más difícil comprender la terminología y el estilo que a veces utilizamos los servidores públicos. Más aún si son personas que viven en una zona rural o fronteriza, en ese caso nuestra expresión escrita debe ser lo más clara y sencilla como sea posible.

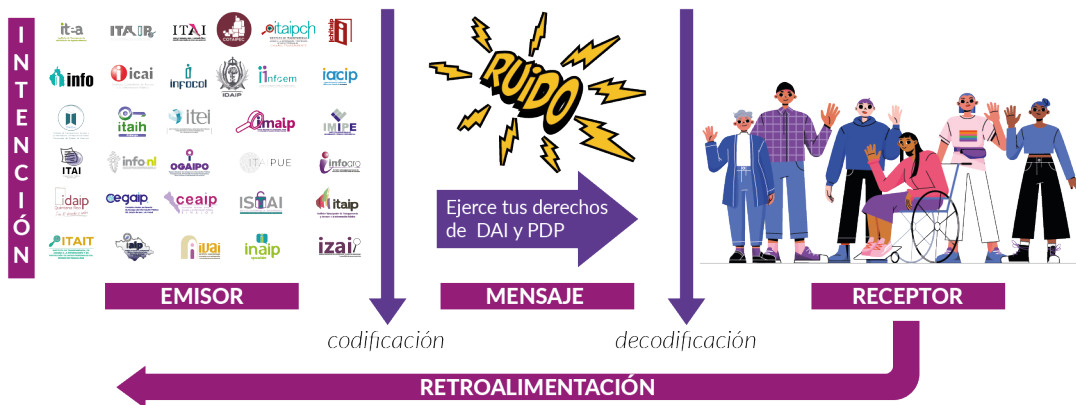
5.- ¿Qué sentimientos pueden causarles el mensaje o el tono del escrito?

Muchos lectores reaccionarán de manera distinta, ya que nuestro texto puede generarles interés, miedo, frustración, aburrimiento o apatía. De cualquier manera, la percepción que podemos generar a través de los escritos que leen otras personas servidoras públicas y ciudadanía, puede ser de atención, de ser-

vicio, amabilidad y respeto, eso depende de nosotros.

Contesta las cinco preguntas anteriores antes de empezar a escribir, durante la escritura y revisión de tu documento para recordar a tu lector en todo momento.

Otros elementos en este proceso de comunicación son: la intención, que es lo que quieren decir o transmitir los Órganos Garantes; la codificación, que es el mecanismo que se utiliza para diseñar el mensaje; el ruido, que es todo aquel factor externo que afecta al mensaje, la ideología y la decodificación que es lo que el receptor entiende del mensaje entregado.



Asumir que los Órganos Garantes desean transmitir en los mensajes a la población, es claro y sencillo de entender, puede ser un error que deriva en el no cumplimiento de los objetivos establecidos con relación a la socialización de los derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales. En este sentido es importante que los mensajes puedan ser realizados a

partir del conocimiento de quienes lo van a recibir.

La comunicación visual es una herramienta ampliamente utilizada, pero ¿cómo garantizar que el mensaje sea comprendido?

Los constructivistas insisten en que todo nuevo conocimiento requiere de una estruc-

tura de conocimientos previos en la cual, desde la perspectiva de la comunicación, el proceso de decodificación de cualquier mensaje está vinculado a la experiencia del receptor, y no a la del emisor. El receptor atribuirá significados al mensaje desde sus conocimientos, experiencias, bagaje, vivencias previas.

Para abordar un esquema de comunicación visual orientado al logro de los objetivos institucionales, es importante tener en cuenta que en esta, predominan las imágenes en la construcción de los mensajes.

“Cuando utilizamos imágenes para construir mensajes audiovisuales debemos tener presente esto: con imágenes podemos comunicar sólo las experiencias comunes” (Asinsten, J. C., 2015).

Abordar una campaña de difusión a partir de la experiencia de quien la elabora, sin considerar la experiencia y conocimiento de quien la recibe puede ser un fracaso. Para evitarlo es importante que se identifiquen los elementos para la manipulación de imágenes;

Núcleo semántico: es la porción de imagen que contiene elementos esenciales para su comprensión, es lo que no se puede recortar en una imagen. El punto de enfoque que se quiere transmitir.

Punto de vista: parte del esquema de teatro con imágenes fijas, luego el cine imita el lenguaje de teatro incluyendo medios expresivos que permitieron modificar el punto de vista. Así se contemplan los planos que es el nivel

de acercamiento de una escena/imagen; y los ángulos que permiten dar la perspectiva con tomas de arriba hacia abajo o viceversa.

Uso del Color: es importante diferenciar entre los distintos tipos de imágenes como fotografías, ilustraciones, diagramas, cuadros y gráficos. El uso del color debe ser adecuado para la intención comunicativa

Legibilidad: debe contar con la posibilidad de comprender su contenido. La regla es -ni demasiado, ni demasiado poco- lo que implica procurar que las imágenes no contengan exceso de información, ni que resulte insuficiente. En este rubro, el contexto es un elemento decisivo para la interpretación de las imágenes.

Pensar la comunicación: orientar la elaboración de imágenes que sean acorde a la intención comunicativa; requiere una debida planeación. Atender las preguntas ¿qué quiero comunicar? (contenidos), ¿para qué? (objetivos), ¿para quienes? (destinatarios) considerando en este último lo que saben y qué les gusta a quienes recibirán el mensaje.

“Toda imagen a incluir debe ser analizada para verificar si es susceptible de ser interpretada de manera no deseada. Aunque a primera vista pudiera cubrir un aspecto informativamente, deberíamos desecharla si puede ser interpretada en sentido de aprobar o fomentar concepciones racistas, discriminatorias, machistas. Si puede ofender de alguna manera a parte del público al que va dirigido el proyecto” (Asinsten, J. C., 2015).

3. GRUPOS VULNERABLES

Debido a la desigualdad estructural, existen grupos de personas que enfrentan situaciones de vulnerabilidad, marginación, exclusión y discriminación, lo que les impide ejercer libre y plenamente sus derechos y disfrutar de las mismas oportunidades que el resto de la población; así, estos grupos en situación de vulnerabilidad y las personas que los conforman se ven afectados en su dignidad y posibilidades de libre desarrollo, al encontrarse en indebida desventaja, en razón de características o condiciones como su género, orientación sexual, edad, discapacidad, origen étnico o racial, entre otros aspectos personalísimos que los hacen más susceptibles a experimentar marginación, exclusión, discriminación, violencia y, con ello diversas formas de injusticia.

La realidad de los grupos en situación de vulnerabilidad es compleja en sus orígenes, causas y efectos, en los que se entrelazan incidencias y factores económicos, sociales, históricos, culturales y políticos. Las desigualdades estructurales y los prejuicios arraigados en nuestra sociedad perpetúan y profundizan la vulnerabilidad de estos grupos, limitando su debido acceso igualitario a bienes y servicios públicos básicos, vías y mecanismos de participación política, al ejercicio, goce y disfrute de sus libertades

y derechos fundamentales y, por ende, sus oportunidades de libre desarrollo personal.

En la lucha por la igualdad y la justicia social sustantivas es fundamental reconocer, visibilizar y subjetivizar las diversas voces, expresiones y experiencias específicas de los grupos en situación de vulnerabilidad e incluirles en el diálogo democrático. En ese sentido, las políticas y acciones afirmativas son necesarias para garantizar su inclusión y promover la equidad, buscando nivelar el terreno de juego y superar las barreras que obstaculizan su pleno desarrollo.

La construcción de una sociedad verdaderamente incluyente requiere de un compromiso colectivo en el que, tanto instituciones como todas las personas, tengamos la responsabilidad de promover el respeto, la tolerancia y la solidaridad. Reconocer y valorar la diversidad como un elemento enriquecedor de nuestra sociedad es esencial para lograr una convivencia armónica y justa.

GÉNERO

Comenzaremos este apartado definiendo el significado de la palabra “género”, que según lo indicado por la RAE, es el *“Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista socio-*

*cultural en lugar de exclusivamente biológico*¹; en ese sentido, se entiende que el género no se predispone exclusivamente a la naturaleza biológica de una persona, pues es una construcción psicosocial que los seres humanos aprendemos a cómo identificarnos en un grupo social.

Otro concepto que resulta importante abordar por estar ligado al tema que se desarrolla, es el de lenguaje incluyente y no sexista, pues *“es un medio para promover relaciones de respeto e igualdad entre los géneros, visibilizar a las mujeres y otros grupos sociales, así como prevenir la violencia y discriminación contra cualquier persona”*.²

En ese sentido, el propósito de utilizar un lenguaje incluyente en nuestra vida cotidiana, ya sea de manera verbal o por escrito, promueve relaciones de respeto e igualdad entre géneros, pues destruye estereotipos, evita cualquier tipo de discriminación, empodera, reconoce derechos y contribuye a un cambio cultural en favor de la igualdad.

Pero, ¿cómo utilizamos este lenguaje?

De manera general, diversos Órganos Garantes emiten distintas recomendaciones en favor del lenguaje incluyente y no sexista; pues

1 Real Academia Española y Asociación de academias de la Lengua Española, consulta “género”, diccionario electrónico, Disponible en <https://dle.rae.es/género>

2 Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Guía para el uso de un Lenguaje Incluyente y No Sexista. Disponible en de <https://www.derechoshumanoscdmx.gob.mx/wp-content/uploads/GUIALINS2017.pdf>

es muy común en la vida cotidiana utilizar al masculino como una interpretación genérica, siendo este utilizado *“como referente extensivo, es decir, para mencionar tanto a quienes pertenecen a ese género como a toda la especie sin distinción de este”*³. Para evitar utilizar este tipo de lenguaje, debemos omitir palabras que estereotipen el género y promuevan la discriminación, utilizar un lenguaje neutro, haciendo evidente lo masculino de lo femenino en algunos casos, evitando la generalización del masculino, frases, expresiones que invisibilizan y discriminan a ciertos sectores de la sociedad.

Se considera que, la importancia de adoptar un lenguaje incluyente y no sexista para nuestra manera de comunicarnos, radica no únicamente en avanzar y adecuarnos a la realidad social de nuestro entorno sociocultural, sino que, genera un espacio en el que todas las personas puedan sentirse íntimamente identificadas con lo que se quiere expresar por parte de cualquier persona o cualquier autoridad pública.

Al respecto, la Organización de Naciones Unidas realizó una guía denominada “Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español” mediante la cual recomienda una serie de estrategias que ayudan a emplear un lenguaje inclusivo en cuanto al género; mismas que se pueden aplicar en diversas situaciones co-

3 Universidad de Costa Rica, Masculino Genérico. Disponible en <https://lenguajeinclusivo.ucr.ac.cr/masculino-generico>

municativas, oral o escrita, formal o informal, siendo las siguientes⁴:

- *Tener en cuenta el tipo de comunicación (sea oral o escrita) y su finalidad, además del contexto y el público;*
- *Procurar que el mensaje oral o escrito, sea claro, fluido y conciso, y que los textos escritos sean legibles;*
- *Tratar de utilizar diferentes estrategias combinadas a lo largo del mensaje, oral y escrito.*

Para llevar a la práctica lo anteriormente señalado, existen diversas herramientas que nos permiten comunicar una idea a cualquier persona de manera indistinta, como son los siguientes:

OMITIR EL SUJETO:

Evita utilizar el masculino genérico, esta herramienta se utiliza cuando el sujeto de la oración sea fácilmente reconocido:

Ejemplos:

No incluyente	Incluyente
Si el usuario presenta una queja...	Si se presenta una queja...
Cuando el solicitante interponga el recurso de revisión...	Cuando se interponga el recurso de revisión...

4 Cfr. Organización de Naciones Unidas, Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español. Disponible en de <https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

EL USO DE SUSTANTIVOS EPICENOS O COLECTIVOS:

Se caracterizan por incluir a un grupo de personas, siendo generalmente neutros, incluyendo hombres y mujeres.

“Por su parte, los sustantivos colectivos son los que, en su forma singular, aluden a un conjunto o una agrupación de personas con un oficio o característica semejante”.⁵

Ejemplos:

No Incluyente	Incluyente
El individuo	La persona
Los trabajadores	El personal
Los coordinadores	Las coordinaciones
Los funcionarios	El funcionariado

NOMBRES ABSTRACTOS:

“Los abstractos nos permiten referirnos a las cosas en general al rescatar sus elementos relevantes. Por ejemplo en lugar de referirnos a las personas en lo individual, lo haremos por su función o estado en que se encuentran.”⁶

5 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, Guía de comunicación incluyente y no sexista en el INAI. Disponible en: <https://micrositios.inai.org.mx/derechos-humanos/wpcontent/uploads/2021/04/guiadecomunicacionincluyenteynosexistaenelina.pdf>

6 Instituto Nacional Electoral, Genérico Universal, Disponible en: <https://igualdad.ine.mx/lenguaje-incluyente/tema-genericouniversal.html#:~:text=Por%20>

Se menciona el cargo, profesión, título y no a la persona que en el momento lo ocupa.

Ejemplos:

No Incluyente	Incluyente
Los jefes	La jefatura
El Director General	La Dirección General
El Secretario Ejecutivo	La Secretaría Ejecutiva
Los abogados	La abogacía
El asesor	La asesoría

VERBO EN INFINITIVO O GERUNDIO:

Se puede evitar el uso del masculino genérico, “Al utilizar verbos en infinitivo (“ar”, “er”, “ir”) o gerundio (“ando y “iendo”) evitamos el uso del masculino genérico. El sujeto se omite y la redacción debe modificarse para que sea congruente”⁷

Ejemplos:

No Incluyente	Incluyente
Los comisionados fomentan la cultura de la transparencia como una de sus acciones en el Pleno	Fomentar la cultura de la transparencia es una de las acciones del Pleno (infinitivo)
Los solicitantes que requieren información, contribuyen a la transparencia	Solicitar información contribuye a la transparencia (infinitivo) Solicitando información, contribuimos a la cultura de la transparencia (gerundio)
Los servidores públicos estudian continuamente para mejorar la calidad de los servicios que brindan a la población	Estudiar continuamente mejora la calidad de los servicios que se brindan a la población (infinitivo) Estudiando continuamente ayuda a mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la población (gerundio)

USO ALTERNADO DE SUSTANTIVOS O DESDOBLAMIENTOS:

“Es aconsejable que en el mensaje escrito o verbal se alterne el femenino y el masculino, iniciando preferentemente con el femenino. Este orden de presentación no responde a una cuestión de cortesía social, sino a la importancia de visibilizar a las mujeres”⁸

siglos%20ha%20sido%20com%C3%BAAn,como%20 parte%20del%20g%C3%A9nero%20masculino.

7 Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Guía para el uso de un Lenguaje Incluyente y No Sexista. Disponible en de <https://www.derechoshumanoscdmx.gob.mx/wp-content/uploads/GUIALINS2017.pdf>

8 Comisión Nacional de los Derechos Humanos,

Ejemplos:

No Incluyente	Incluyente
Los niños son muy inquietos...	Las niñas y los niños son muy inquietos...
Los trabajadores deben presentar su declaración patrimonial...	Las y los trabajadores deben presentar su declaración patrimonial...
Debemos garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública de los solicitantes...	Debemos garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública a las y los solicitantes
Los proyectistas deben presentar sus resoluciones	Las y los proyectistas deben presentar sus resoluciones

PERSONA/PERSONAS

Al utilizar la palabra “persona o personas se facilita de una manera considerable el uso de lenguaje incluyente y no sexista, pues ayuda a evitar referirnos a un sector de la población en concreto.

No Incluyente	Incluyente
El solicitante...	La persona solicitante...
El recurrente...	La persona recurrente...
El servidor público...	La persona al servicio público...
El titular...	La persona titular...

Guía para el uso de un Lenguaje Incluyente y No Sexista. Disponible en de <https://www.derechoshumanoscdmx.gob.mx/wp-content/uploads/GUIALINS2017.pdf>

USO DE LA ARROBA Y LA X

No se recomienda utilizar el símbolo arroba (@) para hacer la distinción de géneros, pues este signo carece de sonido y no es un signo lingüístico, por lo que, preferentemente no debe utilizarse en redacciones y escritos comunes.

En el caso de la “x” sí es un signo lingüístico y tiene sonido. En años recientes se le ha utilizado para incluir a todos los géneros, no obstante, tampoco es recomendable utilizarlo en textos formales o de la administración pública.

El lenguaje no es en sí mismo sexista o excluyente, por ello, al utilizar el lenguaje incluyente y no sexista, contribuimos a un cambio cultural en favor de igualdad entre géneros; por ello, la importancia de adaptar nuestro lenguaje a la realidad social radica en promover y concientizar el respeto y reconocimiento de los diversos movimientos sociales e históricos que han sustentado la transformación y evolución de nuestra sociedad actual.

PERSONAS INDÍGENAS O PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS

México, de acuerdo con cifras del Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, hasta el dos mil veinte contaba con una población de 126,014,024 personas, de las cuales el 5.44%, es decir 7,364,645, hablan alguna lengua indígena y se identificó que 865,972 personas hablan lengua indígena pero no hablan español.

Estas cifras nos llevan a la necesidad de generar acciones concretas orientadas a fortalecer los lazos de comunicación para dar a conocer los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

Las lenguas indígenas con mayor población hablante son:

Lengua	Personas hablantes
Náhuatl	1,649,927
Maya	772,288
Lenguas mixtecas	529,051
Zapotecas	493,797
Tzeltal	589,171
Tsotsil	552,348

Tabla: elaboración propia, con datos del Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por INEGI en 2020.

El 13 de marzo de 2003 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas en la que se reconocen y protegen los derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los pueblos y comunidades indígenas⁹, y en la que se refiere la promoción del uso y desarrollo de las lenguas indígenas

En 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales: Variantes Lingüísticas de

9 Cámara de diputados, Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDLPI.pdf>

México¹⁰ con sus autodenominaciones y referencias geoestadísticas. En este catálogo se clasificaron 95 lenguas, reunidas en 49 grupos de 13 familias; adicionalmente se enlistó 136 lenguas bajo el concepto de otras.

Con esta información lo que sigue para el Sistema Nacional de Transparencia es identificar los mecanismos de comunicación dirigidos a hacer llegar el conocimiento, de los derechos que se tutelan, a los grupos de población indígena; esto considerando la importancia de generar materiales en lenguas indígenas.

Ahora bien, es importante que, para la generación de materiales dirigidos a comunidades indígenas, se estreche comunicación con las personas pertenecientes a estos grupos; de otra manera, ¿cómo se podría generar un material que les interese y les sirva para su vida cotidiana?

Así será importante encontrar el equilibrio entre el uso de lenguaje ciudadano, sencillo, y el utilizar los términos que por derecho es importante socializar, por ejemplo: para el posicionamiento del término de protección de datos personales, que es el derecho establecido en la constitución y la ley de la materia, lo adecuado será manejarlo con esas palabras y no tratar de “cambiarlo” pensando que puede ser más entendible en otras palabras para las comunidades indígenas.

Como se detalla en párrafos anteriores, se tiene una identificación de al menos 95 lenguas

10 Instituto Nacional de Lenguas Indígenas, Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales. Variantes Lingüísticas de México. Disponible en: https://www.inali.gob.mx/pdf/CLIN_completo.pdf

indígenas, entonces ¿qué términos se deben utilizar para hacer de la comunicación algo más sencillo? La traducción de documentos en las lenguas indígenas es una opción, y más que una traducción, es importante hablar de una interpretación. Se debe identificar el mensaje para hacer uso de herramientas para la codificación, o bien para darle al mensaje el sentido que queremos transmitir, y aquí es donde es importante pre-socializarlo con las comunidades indígenas a quiénes va dirigido.

Generar información para comunidades indígenas, implica su involucramiento como apoyo para la codificación del mensaje que se requiere transmitir. Hacer una traducción de escritorio puede no generar el impacto que se desea. Adicionalmente los canales de comunicación deben considerar tanto los medios escritos, como los medios audiovisuales, para atender al mayor número de personas hablantes de una lengua indígena.

Las sugerencias en el lenguaje incluyente son:

No incluyente	Incluyente
India, indio	Persona indígena
Los indios	Pueblos indígenas
	Pueblos originarios
	La población indígena
	Las comunidades indígenas
Dialecto	Lengua indígena

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL A PERSONAS INDÍGENAS O PERTENECIENTES A GRUPOS VULNERABLES

Establecer políticas institucionales en los órganos garantes, en materia de lenguaje ciudadano incluyente, nos ayudan a establecer una cultura de respeto a los derechos humanos y no discriminación a grupos vulnerables, lo cual es enriquecedor ya que es necesario que todas las voces sean escuchadas y atendidas las solicitudes de acceso a la información, protección de datos personales, así como capacitaciones y talleres.

Las Políticas se tienen que emitir en apego al marco normativo conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política de cada Entidad Federativa y la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Toda vez que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 1 establece: “... Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas” , con lo cual los Organismos Garantes reafirmamos el compromiso para incluir lenguaje de las lenguas originarias.

El presente manual será de observancia para las personas servidoras públicas que formen

parte de los Órganos Garantes integrantes del Sistema Nacional de Transparencia, cuyo objetivo es promover una cultura de inclusión, respeto a la diversidad, que exista igualdad de condiciones para las personas indígenas o que pertenecen a algún grupo vulnerable.

Las líneas de acción a seguir serán las siguientes:

1. Difundir el presente manual en materia de lenguaje ciudadano, entre la población;
2. Asesorar, acompañar y dar seguimiento a la población, en materia de acceso a la información y protección de datos personales;
3. Prevenir cualquier práctica discriminatoria y promover el trato justo a los grupos vulnerables y comunicarse con ellos en lenguaje ciudadano e incluyente.
4. Reconocer la diversidad de lenguas de los territorios de los Órganos Garantes.

En el año dos mil veintidós, se llevó a cabo la conmemoración del Día Internacional de la Lengua Materna y el inicio del Decenio Internacional de las Lenguas Indígenas 2022-2032, es por ello la importancia del presente manual, que nos ayudará a centrar la atención en las lenguas indígenas del territorio nacional.

De acuerdo a los resultados del Censo de Población y Vivienda, 2020, el INEGI reportó que había 7,364,645 personas de tres años y más hablantes de alguna lengua indígena, es decir el 6.1 % de la población to-

tal de ese rango de edad, de estos, el 51.4 % que equivale a 3,783,447 eran mujeres y 48.6 % representaban a 3,581,198, hombres.¹¹, la mayoría se localizan en la zona sureste del país; la lengua indígena más hablada es el maya, seguida por el náhuatl y es precisamente por ello que es este sector al cual es necesario visibilizar en el uso de palabras en lenguas indígenas nativas.

En México existen 23.2 millones de personas de tres años y más que se autoidentifican como indígenas, lo que equivale a 19.4 % de la población total de ese rango de edad.

Estas cifras nos revelan que hay un área de oportunidad para los Organismos Garantes, de acercarse a este grupo de personas, a través de campañas especialmente diseñadas y en las diferentes lenguas indígenas, haciendo uso de materiales y herramientas diversas como videos, trípticos, pláticas en cada una de las leguas de las regiones, sobre todo las de mayor población.

11 INEGI, Estadísticas a propósito del día internacional de los pueblos indígenas. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_PueblosInd22.pdf

Transparencia, Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (Infoqro), junto con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos indígenas, tradujeron al N̄ha N̄ho la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y el día 29 de noviembre de 2018, se llevó la entrega simbólica a líderes de los Pueblos Indígenas, y con ello se les acercó al ejercicio del derecho de acceso a la información.

Asimismo, con el fin de poder tener mayor acercamiento a los grupos vulnerables pertenecientes a grupos indígenas, el Infoqro, junto con el Sistema Estatal de Comunicación Cultural y Educativa, RTQ, grabó el video en lengua indígena N̄ha N̄ho, para difundirse entre la población y explicar qué es Infoqro y el derecho de acceso a la información, el cual puede ser consultado en la siguiente liga: <https://www.youtube.com/watch?v=f-Qv-Nzsa4>

Lo realizado por Infoqro abona a la inclusión, pero es necesario realizar más políticas públicas en favor de los grupos indígenas e incluir las lenguas indígenas en nuestras actividades y eventos.

EL RETO DE LA ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Resulta imprescindible para las instituciones públicas la búsqueda de alternativas y mecanismos que permitan a todas las personas el aprovechamiento de los derechos humanos, de manera que les sean útiles y sean efectivos al momento de proteger aquello que se considera valioso.

Tienen también la misión de promover su uso, respeto, protección, y garantía. Ello, sin distinción alguna, respetando todos y cada uno de los derechos y entendiendo que no son negociables ni se puede cancelar su ejercicio.

En la historia reciente, los derechos humanos se han enfrentado a diversos procesos de desarrollo de los que se ha buscado mejores beneficios y ventajas. Así, los retos históricos han sido: que los derechos sean reconocidos de forma obligatoria en las leyes e instrumentos jurídicos de los gobiernos (positivación); que sean destinados para todas y todos sin ningún tipo de discriminación (generalización) y que sean protegidos por la comunidad internacional, de manera que ningún gobierno pueda arrebatarlos de un día para otro (internacionalización).

Sin embargo, en las últimas décadas los derechos se han desarrollado en un cuarto proceso: el de especificación.¹² Esto quiere decir que para que los derechos sean efectivos es necesario que su acceso sea conforme a las necesidades y características de la persona en cuestión. Lo anterior porque, aunque todas las personas son iguales en dignidad, no son iguales en sus contextos. Esto quiere decir que para algunas personas es más complicado ejercer ciertos derechos porque hay barreras sociales, físicas, culturales o económicas que lo impiden. Por ejemplo, las personas con discapacidad se enfrentan en su día a día, a las dificultades propias de su condición, así como a entornos hostiles que no se en-

12 Peces-Barba, Gregorio. Curso de Derechos Fundamentales. Universidad Carlos III de Madrid, 1999, Madrid, p. 180.

cuentran diseñados para su inclusión y pronuncian las desigualdades y problemáticas que enfrentan dicho grupo de personas.

Por tanto, la obligación de las autoridades es tomar las acciones pertinentes para que grupos específicos puedan acceder a los derechos, atendiendo necesidades particulares sin que las barreras de ninguna naturaleza sean excusas. De esta manera, una persona sorda, por ejemplo, tendrá el derecho a que el Estado proporcione las condiciones necesarias para ejercer sus derechos como cualquier otra persona.

EL CONTEXTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN MÉXICO

Particularmente en el caso mexicano, de acuerdo con el INEGI existen más de 7 millones de personas que cuentan con algún tipo de discapacidad¹³, y es posible saber que aproximadamente el 24% de las personas en esta condición, ni siquiera cuentan con cobertura médica dentro del sector público que dé seguimiento a la rehabilitación y demás mecanismos de carácter médico, que contribuyen a elevar la calidad de vida de este grupo poblacional.

En ese mismo tenor, el ámbito de la educación también es uno de los espacios donde mayor rezago hay ante las personas con discapacidad, con un 19% de la población que

13 INEGI. Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (Datos Nacionales). Comunicado de Prensa no. 713/21. 03 de diciembre de 2021. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf

no cuenta con la formación educativa requerida para escribir o leer, siendo casi cuatro veces mayor respecto a las personas sin discapacidad.

El trabajo es otro de los ámbitos donde existe mayor déficit de atención gubernamental para las personas con discapacidad. Al respecto, el INEGI reporta un 62% de personas con discapacidad que no cuentan con participación económica. Ello, sin duda, es consecuencia de la ausencia de oportunidades laborales seguras y adecuadas, así como del rezago generado por el resto de las dificultades enfrentadas por las personas con discapacidad, como el rezago educativo o la desatención médica.¹⁴

En estos tres ámbitos que resultan cruciales para el respeto a la dignidad humana podemos observar cómo es que la ausencia de mecanismos específicos tiende por pronunciar las desigualdades y hacer más difícil su atención. Es por ello por lo que la especificación de los derechos (ajustes razonables, medidas de accesibilidad, inclusión, etc.) por parte de las autoridades públicas no puede y no debe ser un asunto postergable.

EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: UN DERECHO LLAVE PARA GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

En México, el Derecho de Acceso a la Información Pública (DAI) se ha consolidado como una herramienta fundamental para promover

14 Ídem.

la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de gobierno. Sin embargo, su importancia trasciende más allá de estos aspectos básicos, ya que también desempeña un papel crucial en la protección de los derechos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Estas poblaciones en situación de vulnerabilidad de acuerdo con la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas¹⁵ son: niños y adolescentes; Mujeres y niñas; personas con discapacidad; migrantes, refugiados y solicitantes de asilo; personas LGBTI y personas mayores.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAIID) 2019¹⁶, existen algunas áreas de oportunidad con respecto al acceso a la información pública en México:

- Personas que tienen conocimiento acerca de la institución relacionada con el DAI: 54.8%
- Personas que han realizado una solicitud de información: 3.6%
- Personas que han visitado una página web del gobierno: 16.1%

15 Oficina del Alto Comisionado <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-health/non-discrimination-groups-vulnerable-situations>

16 Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAIID) https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enaid/2019/doc/enaid_2019_principales_resultados.pdf

El DAI permite a la ciudadanía conocer y evaluar las acciones y decisiones del funcionario público, lo que a su vez fomenta la confianza en las instituciones y fortalece la democracia; este derecho está respaldado por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual establece las bases legales para su ejercicio y promoción; además permite involucrarse en la toma de decisiones, expresar sus necesidades y demandas, y contribuir al desarrollo de políticas y programas que promuevan su bienestar. Dichas poblaciones son especialmente susceptibles por ejemplo a ser víctimas de actos de corrupción, así como de discriminación y estigmatización. Esto puede dificultar su participación plena y limitar su capacidad para exigir sus derechos; por lo que es necesario promover la cultura de la transparencia y la integridad en la gestión pública, para así ejercer su ciudadanía de manera informada y demandar cambios que mejoren su calidad de vida.

Aunado a lo anterior y a pesar de contar con un marco legal que garantiza el DAI, persisten desafíos en su implementación y cumplimiento efectivo, toda vez que pueden enfrentar barreras para acceder a la información pública; esto puede deberse por ejemplo, a la falta de canales de comunicación accesibles, la ausencia de información en formatos adecuados para personas con discapacidad, la carencia de servicios de interpretación en lengua de señas mexicana, entre otras causas.

Es necesario fortalecer las capacidades de las instituciones encargadas de garantizar este derecho, así como promover la capacitación y sensibilización sobre la importancia de la

transparencia y la inclusión. Es ideal que las autoridades y la sociedad civil trabajen de manera conjunta para superar estos obstáculos y garantizar un acceso equitativo a la información pública para toda la ciudadanía, especialmente aquella en situación de vulnerabilidad.

En ese sentido, el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (SNT) cuenta con el Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información (PlanDAI); “que, a través de la socialización del derecho y del aprovechamiento de la información pública en la población, principalmente en grupos sociales en situación de vulnerabilidad, busca contribuir a la inclusión y a la reducción de la brecha de desigualdad en el ejercicio de otros derechos fundamentales”¹⁷.

El PlanDAI tiene su origen y está consignado en el Programa Nacional de Transparencia (PROTAI) en su estrategia “2.1.1. *Impulsar progresivamente el desarrollo de un plan nacional de socialización, promoción y difusión del derecho de acceso a la información, con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género para que la población conozca y utilice la información pública*”¹⁸. Se trata de un esfuerzo interinstitucional de carácter nacional que tiene como figura central a las personas facilitadoras del DAI, cuya función está orientada

17 Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información (PlanDAI) <https://micrositios.inai.org.mx/plandai/>

18 Programa Nacional de Transparencia (PROTAI) https://snt.org.mx/wp-content/uploads/PROTAI_290622.pdf

a la socialización del derecho, particularmente en el aprovechamiento del mismo.

CASO DE ÉXITO EN EL ESTADO DE JALISCO

El Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI) cuenta con ACCEDE¹⁹, un programa impulsado a través del Centro de Estudios Superiores de la Información Pública y Protección de Datos Personales (CESIP); que busca acercarse a las personas que se encuentran en localidades con limitada conectividad o en situaciones de vulnerabilidad, con el propósito de que conozcan y aprovechen al máximo las ventajas del acceso a la información pública y la protección de datos personales para la resolución de problemas.

Caso: Atención a Personas Sordas

El ITEI, en 2019 se sumó al Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la In-

19 ACCEDE.

Actívate: Intégrate a la participación activa de la sociedad.

Conoce: Acércate al derecho de acceso a la información y su utilidad.

Consulta: Conoce la información pública, revísala o solicítala.

Enseña: Divulga la cultura de la transparencia, el acceso a la información y la privacidad.

Desarrolla: Analiza los problemas de tu comunidad y encuentra soluciones incluyentes.

Ejecuta: Utiliza la información para concretar beneficios personales y comunitarios.

formación (PlanDAI)²⁰ a través de su programa ACCEDE²¹ (en ese momento denominado “Transparencia al Alcance de Todos”); para apoyar a las personas sordas en el acceso a sus derechos.

Para lograr este propósito, se desarrollaron una serie herramientas que están disponibles para apoyar en la comunicación con las personas sordas; como ejemplo de buenas prácticas en materia de lenguaje incluyente y accesibilidad y como aportación a este “Manual de Lenguaje Ciudadano en materia de transparencia”; que será de gran utilidad para las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (SNT):

Videos subtitrados e interpretados en Lengua de Señas Mexicana (LSM)²²

Estos videos abordan temas como “¿Qué es el ITEI?”, “¿Cómo puede ayudarte el ITEI?”, “¿Sabes cómo solicitar información pública?” y “¿Sabes cómo tramitar una solicitud de derechos ARCO?”.

20 Se puede revisar el Plan Local de Socialización (PLS) PlanDAI Jalisco 2019 en: <https://micrositios.inai.org.mx/plandai/wp-content/uploads/2019/07/Jalisco-1.pdf>

21 www.itei.org.mx/accede

22 Para acceder a ellos se puede ingresar desde la página de ACCEDE: <http://www.itei.org.mx/accede> en el menú de “Antecedentes”, y dar click en la sección “Personas Sordas”; o también ir directamente al siguiente enlace: <http://micrositios.itei.org.mx/alalcancedetodos/da-modulo-4/>.



Guía de apoyo para la atención de Personas con Discapacidad Auditiva²³

Sirve como una herramienta para facilitar la atención y comunicación con personas con discapacidad auditiva que deseen ejercer sus derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

23 Puedes descargar la guía en el siguiente enlace: <http://micrositios.itei.org.mx/alalcancedetodos/da-modulo-5/>; o ingresar desde la página de ACCEDE: <http://www.itei.org.mx/accede> en el menú de “Antecedentes”, y dar click en la sección “Personas Sordas”.



Padrón de Facilitadores de Lengua de Señas Mexicana²⁴

Esta herramienta está disponible para los sujetos obligados y tiene como objetivo facilitar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva, al permitir interactuar en línea con una persona intérprete de LSM.

La función pública tiene la obligación de realizar sus actividades con el afán de garantizar de forma integral los derechos atendiendo a las condiciones particulares o de los grupos

24 Se puede conocer el padrón al ingresar desde la página de ACCEDE: <http://www.itei.org.mx/accede> en el menú de "Antecedentes", y dar click en la sección "Personas Sordas" o directamente en el siguiente enlace: <http://micrositios.itei.org.mx/alalcancedetodos/da-modulo-2/>.

de personas. Al respecto, en el SNT y específicamente en el ITEI Jalisco se fortalece el compromiso por atender sus necesidades y propiciar su acceso a la información pública y la protección de datos personales como derechos llave para la conquista efectiva del resto de derechos.

ADULTOS MAYORES

REGLAS GENERALES DE COMUNICACIÓN VISUAL

Respecto a la comunicación visual de personas adultas mayores se recomienda evitar imágenes despectivas del periodo de la vejez y evitar retratarles como sujetos pasivos, enfermos o dependientes. Organizaciones especializadas²⁵ han invitado a que lo que se comunique sobre este grupo no utilice estereotipos ni limite su visibilidad al uso de bastón, enfermedad, tristeza y soledad, entre otros. Las organizaciones sugieren que, para dar una visión más apegada a la realidad, se eliminen las imágenes en las que se les representa como una carga y que se muestren aquellas vinculadas a su valor y a sus distintas relaciones personales y acciones cotidianas, en un marco de dignidad e inclusión social en la sociedad.

Como todas las personas, las personas adultas mayores tienen reconocidos los derechos humanos previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales. La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores define a las personas adultas mayores como aquellas

25 Fundación Saldarriaga Concha (2016) Guía para periodistas: envejecimiento y vejez.

que cuentan con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional. Por su parte, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación señala que las personas adultas mayores son uno de los grupos en situación de discriminación que requieren medidas positivas específicas para garantizar sus derechos.

Así, si bien las personas adultas mayores es el término que aparece en la legislación, también se consideran incluyentes y respetuosas las siguientes maneras de nombrarlos²⁶:

- Las y los adultos mayores,
- Población adulta mayor, y
- Personas mayores.

El lenguaje no es estático, sino que está en constante transformación en virtud de los cambios e interacciones sociales. Expresiones que antes habían sido utilizadas, a la fecha resultan incorrectas, pues en la búsqueda de inclusión y garantía de derechos, la manera de nombrar se ha modificado a favor de

26 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (2015). Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje, Guías Básicas. Disponible en: https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Uso_Lenguaje_Ax.pdf

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (2016) Manual Lenguaje Incluyente y No discriminatorio en la actuación de la administración pública de la Ciudad de México. Coordinación Académica de Políticas Públicas y Legislativas. Disponible en: <https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Manual-de-Lenguaje-Incluyente.pdf>

dignificar a las personas en un marco de derechos humanos.

A continuación, se presentan expresiones que resultan incorrectas para referirse a personas adultas mayores, así como una breve explicación del motivo por el resultan inadecuadas.²⁷

Expresión incorrecta	Motivo por el cual ya no es una expresión correcta
Anciano, viejo	Son términos peyorativos basados en prejuicios, que discriminan y que generalizan sin responder a la realidad de la mayoría de los y las personas mayores. Aunque existen debates conceptuales que indican que su uso es relativo y está condicionado al contexto en el que se encuentra, lo correcto desde un marco de derechos humanos es: personas adultas mayores.

27 CONAPRED op. Cit., COPRED op. Cit., Fundación Saldarriaga Concha (2019) Guía para periodistas: envejecimiento y vejez. <https://www.saldarriagaconcha.org/wp-content/uploads/2019/01/guia-periodistas-envejecimiento3.pdf>

Abuelo, pensionado	Son términos insuficientes pues están basados en contexto y relaciones, tanto de parentesco, como de estatus laboral, respecto a quienes han alcanzado la edad legal para dejar de trabajar. Por ejemplo, no todas las personas mayores son abuelos, ni todos los abuelos son personas mayores. De igual manera, no todas las personas adultas mayores se encuentran pensionadas.
Los adultos mayores	El término hace uso del masculino genérico. No es una expresión incluyente, sino que invisibiliza, de forma particular a las mujeres.
Tercera edad, adulto en plenitud	La manera correcta de referirse a la etapa de vida es vejez y a la población como persona adulta mayor.

Con la finalidad de facilitar elementos para la aplicación y el uso cotidiano del término persona adulta mayor, se presenta una propuesta para sustituir en el lenguaje cotidiano los términos incorrectos por expresiones incluyentes que no utilizan prejuicios ni promueven la estigmatización de las personas mayores. Sin olvidar que es importante que se le pregunte a la persona cómo desea, solicita o prefiere ser nombrada.

Expresión incorrecta	Expresión incluyente
Anciano, viejo, abuelo, pensionado	Población adulta mayor, personas adultas mayores
Los adultos mayores	Las y los adultos mayores, personas mayores

Medidas positivas: medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas o grupos en situación de discriminación, cuyo objetivo es corregir situaciones patentes de desigualdad en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades, aplicables mientras subsistan dichas situaciones. Se adecuarán a la situación que quiera remediarse, deberán ser legítimas y respetar los principios de justicia y proporcionalidad y no podrán ser consideradas discriminatorias;

Personas, grupos o comunidades en situación de discriminación: Las personas físicas, grupos, comunidades, colectivos o análogos que sufran la violación, negación o el menoscabo de alguno o algunos de sus derechos humanos por los motivos prohibidos en el quinto párrafo del artículo 1 constitucional, los tratados internacionales de los que México sea parte, o cualquiera otra.

JÓVENES

De acuerdo con el criterio de las Naciones Unidas, “se considera jóvenes a las personas con edades comprendidas entre los 15 y los 24 años. Por lo tanto, los jóvenes constituyen hasta un 18% de la población mundial y los asuntos relacionados con ellos son, por excelencia, un motivo de preocupación”.

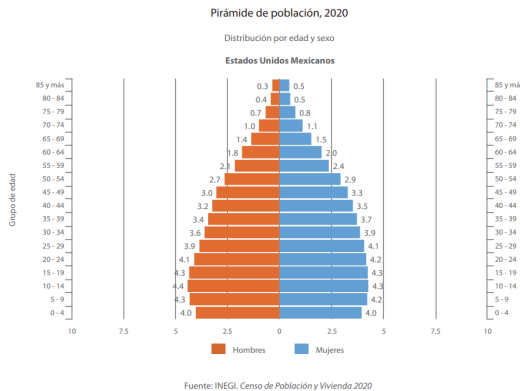
Considerando ese criterio, y con números del Censo de Población y Vivienda 2020 realizado por INEGI, en México la población

que se ubica en ese rango de edades es de 21,228,785 habitantes (10,628,034 hombres y 10,600,751 mujeres)

Edad	Total	Hombres	Mujeres
De 15 a 19 años	10,806,690	5,462,150	5,344,540
De 20 a 24 años	10,422,095	5,165,884	5,256,211

Analizar los datos estadísticos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2020 realizado por el INEGI, permitirá encontrar los canales de comunicación que puedan ser más adecuados para hacer llegar a la población joven, información de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

¿De qué nos sirven estos datos? además de conocer el nivel promedio de educación de los jóvenes entre 15 y 24 años de edad, esto nos permite orientar los mensajes que queremos transmitir, nos ayuda también conocer que 66.4% de los hogares en México cuenta con conexión a internet y que el 78.3% de la población de 6 o más son personas usuarias de teléfono celular, dándonos un panorama del canal de comunicación que podemos utilizar para llegar a la población joven.



De acuerdo al INEGI, en México aún se cuenta con 194,027 personas jóvenes en condición de analfabetismo. Por su parte 9,620,484 jóvenes aún asisten a la escuela, siendo el rango de edad de 15 a 19 años los de mayor número con 6,775,854; y 4,022,456 jóvenes en este rango de edad ya no asisten a la escuela. El promedio de años cursados en el rango de 20 a 24 años es de 11.3, esto es bachillerato.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) pueden empoderar a la juventud dándoles la oportunidad de salvar las barreras de la distancia y las desventajas socioeconómicas. Por ejemplo, con internet, las y los jóvenes tienen acceso a información sobre distintas cuestiones que los afectan directamente, incluidas las relacionadas con la salud, la educación y el empleo. Esta información puede utilizarse para mejorar su calidad de vida y la de sus comunidades. El proceso puede facilitarse si los gobiernos, la sociedad civil, el sector privado, las familias, las organizaciones dirigidas por jóvenes y otros grupos colaboran para abrir vías para el intercambio cultural y social entre las juventudes.

¿Qué es lo que se quiere transmitir a la juventud? Para este grupo de edad los

mensajes deben ser cortos, privilegiar la comunicación visual con imágenes que impacten y transmitan el mensaje de forma contundente. El uso de redes sociales como TikTok e Instagram, entre otros, propicia una comunicación más fluida, al promover el uso de microvideos o *reels*; que no sobrepasan el minuto de exposición; así 30 a 45 segundos son más que suficientes para transmitir un mensaje.

Adicionalmente, el mensaje debe enfocarse en un tema, no tratar de transmitir, por ejemplo, el Derecho de Acceso a la Información y el Derecho de Protección de Datos Personales al mismo tiempo, debe ser uno u otro.

Es importante acercarse al receptor del mensaje, para que este realice una retroalimentación sobre el entendimiento que tuvo respecto de lo que se le transmitió. En general la difusión de temas se realiza de forma unidireccional, por lo que no se cuenta con información de la efectividad de los mensajes que se transmiten, de esta forma se podrá comprobar si un mensaje está bien enfocado y entendieron lo que se quiso decir. Pueden detallarse en este apartado del manual una serie de conceptos, pero antes de integrarlos será preciso socializarlos y, en su caso, modificarlos para asegurar que esos conceptos serán claramente entendidos por, en este caso, los jóvenes.

4. LENGUAJE CIUDADANO

El lenguaje construye realidades; puede marginar, excluir y limitar a las personas o, también, incluirlas, visibilizarlas y dignificarlas. En este orden de ideas, el lenguaje ciudadano es una forma de comunicación caracterizada por su claridad, accesibilidad y enfoque incluyente, que tiene el propósito de fomentar una directa, dinámica y efectiva comunicación entre las personas y sus instituciones, para hacer posible su participación en la vida política, social y cultural de los Estados democráticos constitucionales.

El lenguaje ciudadano responde a la necesidad de superar barreras comunicativas y garantizar que la información pública sea comprensible para todas las personas, sin importar su nivel educativo, lengua, origen étnico, socioeconómico o condición de discapacidad.

Este lenguaje se inscribe en un enfoque de derechos humanos que busca promover la igualdad de acceso y participación de las personas en los asuntos públicos, porque históricamente las palabras utilizadas en los documentos legales, trámites administrativos y demás información pública han sido poco accesibles y alejadas de la realidad de las personas, dificultando su comprensión, efectividad y su involucramiento en torno a dicho ámbito.

Las ventajas y beneficios del uso del lenguaje ciudadano son diversos; en primer lugar, promueve la transparencia y la rendición de cuentas al facilitar la comprensión de las leyes, políticas públicas, determinaciones y resoluciones por parte de la ciudadanía. Esto permite que las personas puedan ejercer de manera informada sus derechos y cumplir sus deberes, así como participar en los procesos democráticos.

El uso de un lenguaje claro, directo y sencillo derriba barreras lingüísticas, políticas y simbólicas, además de fomentar la inclusión y la participación de las personas en la vida pública y promover la igualdad sustantiva de todas ellas. Esto, al evitar que quienes no tienen, y no deben tener un dominio amplio del lenguaje técnico y especializado que suele usarse en lo público o cuya lengua originaria sea otra, queden al margen o fuera de una conversación y comunicación que, en su carácter público, les atañe.

La apertura e inclusión que se puede lograr con el uso de lenguaje ciudadano fomentará la cohesión social, confianza y legitimidad; así como el desarrollo y avance democrático, cuyos frutos nos benefician a todas y todos.

Actualmente, la promoción de la comunicación de un modo claro, amigable y sencillo,

no representa un estilo o tendencia, sino una necesidad que reclama la sociedad, especialmente los grupos vulnerables, por ejemplo, personas que no tuvieron las mismas oportunidades académicas, quienes hablan una lengua indígena, aquellas con alguna debilidad visual, etc.

Esta comunicación se realiza a través de un lenguaje que puede ser escrito, oral o visual, donde se transmiten ideas, pensamientos y conocimientos. Su ejecución consiste en expresiones de fácil comprensión, que permitan promover la eficacia y eficiencia, inhibir errores de interpretación, y, por supuesto, aumentar la confianza de las personas para ejercer los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales.

¿QUÉ ES EL LENGUAJE CIUDADANO?

Es la comunicación escrita, oral o visual que tiene la característica de ser simple, clara y directa. Estos atributos son importantes al momento de informar dado que las personas necesitan conocer el contenido real del mensaje. Y debe de ser así con la intención de que cualquier grupo, sin importar su raíz, educación, costumbres, discapacidad, edad o género, puedan comprender el anuncio o idea que se pretende exteriorizar por el emisor (en cualquiera de sus formas).

PROPÓSITO

Es que todas las personas puedan comprender la información relevante de forma fácil, directa, transparente, simple, eficaz y eficiente. Para lograrlo, los documentos y comunicaciones dirigidas al público deben estar

redactadas y diseñadas de forma legible, en donde no exista duda del mensaje propuesto por el interlocutor, en el que además se impacten las acciones donde se privilegie el lenguaje ciudadano, por ejemplo, utilizar una adecuada redacción y composición gramatical, usando palabras de fácil comprensión y evitando tecnicismos innecesarios.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN

Se puede utilizar un lenguaje ciudadano para que la comunicación sea eficiente y eficaz, en cualquier tipo de documento, por mencionar algunos: documentos normativos como leyes y reglamentos, documentos administrativos como oficios y minutas, comunicados oficiales, formatos de trámites y servicios, medios interactivos, material audiovisual, infografías, guiones para videograbaciones o discursos, etc.

CONSTRUCCIÓN DE ORACIONES SIMPLES

Se debe utilizar al escribir oraciones de forma más sencilla. En general, esta es la forma más adecuada en la que debes redactar cualquier documento:

Sujeto + Verbo + Predicado

Ejemplo	Conveniente
Para celebrar la reunión, el titular debe estar presente	El titular debe estar presente para celebrar la reunión

Hay cinco formas de simplificar las oraciones:

- Aplicar la formula sujeto + verbo + predicado (complementos).

- Acercar las ideas relacionadas.
- Poner lo más importante al principio.
- Usar la voz activa.
- Usar construcciones paralelas.

SIMPLIFICAR LA ESTRUCTURA DE LAS ORACIONES

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

- Termine esta solicitud para inscribirse al concurso.
- Esta solicitud debe ser terminada para inscribirse al concurso.
- Para inscribirse al concurso, termine esta solicitud.
- Para inscribirse al concurso, esta solicitud debe ser terminada.

USO DE VERBOS PARA DESCRIBIR LA ACCIÓN

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

Sustantivos	Verbos
Dar a consideración	Considerar
Dar comienzo	Comenzar
Dar cumplimiento	Cumplir
Darse a la fuga	Fugarse

VOZ ACTIVA

Es por ello, que el lenguaje ciudadano, como principio en materia de transparencia, mecanismo para la rendición de cuentas y prevención de la corrupción; se puede considerar, de acuerdo con Robert D. Eagleson (1990), como “Una comunicación transparente, esencial para un buen gobierno. Por tanto, es responsabilidad de la escritura oficial que sea inteligible y que no confunda a la gente ni le haga la vida difícil con palabras poco familiares o frases largas e impenetrables” (sic).

De ahí, es que, el lenguaje ciudadano, se relaciona estrechamente con el ámbito de la transparencia y el acceso a la información. En el contexto de la transparencia, la voz activa se refiere al empoderamiento de los ciudadanos para participar de manera proactiva en la toma de decisiones y en la vigilancia de la gestión gubernamental. Por otro lado, este lenguaje busca hacer la información más comprensible y accesible para el público en general.

En el marco de la transparencia, promover la voz activa y el lenguaje ciudadano tiene va-

rios beneficios, por un lado, fortalece la participación ciudadana, permitiendo que las personas se involucren activamente en la toma de decisiones y en la construcción de políticas públicas; además, facilita el acceso y comprensión de la información pública, lo cual es esencial para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y responsabilidades.

La participación ciudadana y comunicar la información de manera comprensible, son pilares fundamentales para fortalecer la democracia y asegurar una gestión pública transparente y responsable; con ello, regular y garantizar el derecho de cualquier persona al acceso a la información pública que se genere, administre o se encuentre en poder de los sujetos obligados; resaltando así la promoción, mejora, ampliación y consolidación de la participación ciudadana en los asuntos públicos y de gobierno; así con ello también, establecer los principios, bases y procedimientos para garantizar el Derecho de Acceso a la Información.

Es prudente resaltar que el sujeto obligado, al cumplir con sus obligaciones de transparencia, tendrá que contemplar las especificaciones necesarias para la homologación en la presentación y publicación de la información, al tiempo que detallará los criterios mínimos, tanto de contenido como de forma, en la consideración al preparar la información que publicarán para cumplir con lo mandado por la ley.

Asimismo, con el uso del lenguaje ciudadano, los sujetos obligados procurarán el uso de formatos accesibles para que todas las personas puedan ejercer su derecho al acceso a la

información; mejorando con ello la confianza de la ciudadanía en sus instituciones.

USO DE PALABRAS SENCILLAS

Es importante considerar las siguientes recomendaciones, a fin de exteriorizar el texto con sencillez y claridad:

- Utilizar palabras en lenguaje común para facilitar la comprensión de la persona lectora.
- Evitar palabras técnicas y sustituirlas por palabras simples que faciliten la comunicación.

Algunas palabras complicadas de remplazo sencillo son:

Palabras técnicas	Palabras simples
Adolecer	Faltar, padecer
Asequible	Accesible
Auto, acuerdo	Documento
Coadyuvar	Colaborar
Dilación	Retraso
Ejecutar	Realizar, cumplir
Fenecer	Terminar
Óbice	Impedimento
Recurso	Asunto
Verbigracia	Por ejemplo

ENCADENAMIENTO DE ORACIONES

Es el desarrollo en que se combina un grupo de palabras, como si fuera una sola palabra. Cuando se habla, es importante no hacer pausas entre palabras, menos aún que sean estas muy largas. Para mayor ilustración se realizan los siguientes ejercicios:

Párrafo por mejorar

La casa de mi amigo es agradable porque es grande y lúcida, lo que hace que cuando abro la ventana me dé ganas de leer un libro, especialmente cuando no hay gente en casa, especialmente en la sala que queda al lado del dormitorio, donde a veces juego con mis hijos, al crucigrama, que es nuestro pasatiempo favorito.

Párrafo mejorado

La casa de mi amigo es agradable porque es grande y lúcida. Esto hace que cuando abro la ventana me da ganas de leer un libro. Me gusta hacerlo en la sala que queda al lado del dormitorio. En esa habitación, a veces, juego con mis hijos. En particular, nos gusta jugar al crucigrama, que es nuestro pasatiempo favorito.

Como se puede observar con la ilustración, el encadenamiento de las oraciones dota de cohesión al texto. Sin embargo, se debe de

usar sinónimos para no repetir las mismas palabras. También es útil hacer referencia a la siguiente pregunta: ¿Por qué tenemos errores ortográficos?

Como respuesta, se puede señalar porque olvidamos las reglas de puntuación; por ejemplo, el uso de la (,), tal como se puede apreciar con los siguientes ejercicios:

- Vamos a comer, niños (correcto)
- Vamos a comer niños (incorrecto)

De ahí la importancia del conocimiento sobre el uso de la coma, ya que es un signo de puntuación que indica una pausa de corta duración dentro de una oración o enunciado.

LOS CONECTORES TEXTUALES

Los conectores textuales son palabras o frases de desarrollo que dan continuidad y conexión a los textos, asimismo, dan claridad al escrito porque conectan las oraciones y los párrafos del texto. De esa manera el escrito lleva a la persona lectora en forma lógica y coherente a través de todo el texto para que capte su sentido y lo comprenda. También sirven para introducir una idea nueva. Los conectores se colocan al principio de una oración o de un párrafo. El escritor debe tener presente que es importante seleccionar la palabra o frase de transición (conector) de acuerdo con la idea que desea expresar. A continuación, se brindan algunos ejemplos:

Conectores textuales	
Consecuencia	Por lo tanto En conclusión Por esta razón Por consiguiente Así pues
Orden	Principalmente En primer lugar En segundo lugar Por último Finalmente
Secuencia y tiempo	Antes Después Luego Mientras Al mismo tiempo Anteriormente
Enlace de ideas	Además Asimismo Del mismo modo Por otra parte Por otro lado Igualmente También
Resumen de ideas	Consecuentemente Como conclusión En resumen Finalmente

EVITAR PALABRAS INNECESARIAS

Un escrito debe de contener, únicamente las palabras necesarias para transmitir el

mensaje. A través del siguiente ejercicio se puede reflexionar si es posible decir lo mismo con menos palabras, oraciones o incluso párrafos enteros; es decir, en realidad las palabras aportan la idea que se pretende transmitir. Por ejemplo²⁸:

Grupo de palabras	Una palabra
Debido al hecho que	Porque
A nivel personal	Personalmente
En este momento	Ahora
Con anterioridad a	Antes de
De conformidad con	Según

USO DE VERBOS PARA DESCRIBIR LA ACCIÓN

Cuando repasamos un verbo, sabemos que ahí está la acción, cuando leemos un sustantivo pensamos que se trata de algo o de alguien. Si las oraciones rompen ese patrón y usan sustantivos en lugar de verbos, la acción queda oculta y nuestra mente tiene que trabajar más para entender, tal como se puede ilustrar con los ejemplos siguientes:

Sustantivos	Verbos
Dar a consideración	Considerar
Dar comienzo	Comenzar
Dar cumplimiento	Cumplir
Darse a la fuga	Fugarse

28 http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/148/1/images/Manual_lenguaje_ciudadano.pdf (consultada el 05 de junio de 2023)

5. LENGUAJE INCLUYENTE

El lenguaje incluyente se refiere a toda expresión verbal o escrita que utiliza vocabulario neutro, o que hace evidente el femenino y masculino. También evita generalizaciones del masculino para incluir a mujeres y hombres y manifiesta la diversidad social.

LA DISCRIMINACIÓN A TRAVÉS DEL LENGUAJE

El lenguaje crea el contexto en el que vivimos y por ello en la comunicación en todas sus formas (escrita, oral, visual, no verbal), siempre debe tenerse presente a toda la población, considerando asimismo el sexo, edad, condición social, etnia, discapacidades, cultura, preferencias sexuales, entre otras; para evitar la segregación y vulneración de los derechos humanos de grupos específicos.

No existe una sola forma de comunicarse con lenguaje incluyente y no sexista, puesto que la misma idea puede transmitirse de diferentes maneras. Pero hay 2 elementos que deben considerarse permanentemente: no referirse con discriminación hacia ninguna persona y no utilizar el masculino como genérico universal dando por hecho que las mujeres están incluidas.

VISIBILIZAR A LAS MUJERES

Cuando el género masculino se utiliza como un lenguaje neutro, se invisibiliza a las mujeres, causando expresiones discriminatorias o sexistas, que no deben normalizarse.

A continuación, se muestran algunos ejemplos de uso de un lenguaje que considera a todas las personas:

Recomendación	Ejemplo
Al redactar un documento, considerar a quién va dirigido y en caso de no saberlo, dirigirlo de forma general, o usar (a) (o)	Sra., Sr (a), Interesada (o), Estimado (a), A la Jefatura de Unidad, A la Secretaría del Tribunal, Estimada (o)
Hacer el uso de sustantivos femeninos si es el caso	Ciudadana, Funcionaria, Doctora, Licenciada, Arquitecta, etcétera
No ocupar el masculino como género neutro, usar genéricos universales	La niñez, la juventud, las jefaturas, la población, las personas usuarias, la ciudadanía

Evitar nombrar a las mujeres como pertenencia del hombre	No: La esposa del Licenciado Enríquez
	Si: La Señora Espinosa
Descartar el uso de diminutivos y la caracterización de las mujeres por su nombre. Tratar con la misma formalidad a hombres y a mujeres	No: Los Señores Rodríguez
	Si: El Señor Rodríguez y la Señora Bastida
	No: El Licenciado Gómez y la Licenciada Magdita
	Si: El Licenciado Gómez y la Licenciada Vázquez
	No: El Doctor López y la Doctora Sarita
	Si: El Doctor López y la Doctora Hernández
	No: El Señor Antonio y Verito
	Si: El Señor Antonio y la Señora Verónica

En la comunicación visual, hay que procurar que las ilustraciones e imágenes contengan la misma cantidad de mujeres que de hombres, así como mostrar a personas diversas (edad, color de piel, grupo étnico, entre otras), no mostrarlas en un sentido sexual o cosificado ni asignar roles estereotipados a hombres y mujeres.

RECOMENDACIONES PARA EL USO DE UN LENGUAJE INCLUYENTE

Pueden sustituirse los sustantivos genéricos universales, haciendo uso de artículos femeninos y masculinos sin necesidad de repetir dos veces los sustantivos:

No incluyente	Sugerencia
Los compañeros	Las y los compañeros
Los gobernadores	Los y las gobernadoras
Los estudiantes	Las y los estudiantes
Los ciudadanos	Los y las ciudadanas

Con relación a los pronombres, se brindan algunos ejemplos incluyentes:

Frase no inclusiva	Sugerencia
Esta institución cuenta con especialistas al servicio de los usuarios	Esta institución cuenta con especialistas a su servicio
El trabajador solicitará licencia cuando exista una enfermedad grave	Se solicitará licencia cuando exista una enfermedad grave
Los felicito por su labor altruista	Les felicito por su labor altruista
Los que utilizan el lenguaje no sexista evitan la discriminación hacia las mujeres	Utilizando el lenguaje no sexista evitamos la discriminación hacia las mujeres
Es necesario que el usuario tenga una cuenta para acceder al portal	Es necesario tener una cuenta para acceder al portal

Por otra parte, es necesario cuidar que nuestro lenguaje no solamente sea incluyente, sino también no sexista. A continuación, se muestran algunos casos en los que se normalizan chistes, comentarios o frases que denigran a las mujeres o a las personas integrantes de grupos vulnerables:

Frases o términos incorrectos	Sugerencia
Joto, marica, marimacha, tortillera, afeminado	Personas con preferencias homosexuales Integrantes de la comunidad LGTBTTIQ+ Personas travestis o transgénero
Viejitas (os), rucas (as), ancianas (os), personas de la tercera edad	Personas adultas mayores
Mojados, ilegales	Personas migrantes
Sirvienta, chacha, señora de ayuda	Trabajadora del hogar
Indigentes	Personas en situación de calle

Bromas o comentarios sexistas, machistas o denigrantes:

Ejemplos
“Los hombres no lloran”
“Mujer al volante, peligro constante”

“Calladita te ves más bonita”
“No seas nena”
“Ya está grande, no le va a entender”
Son niños (as), no entienden de qué hablamos
“Es un naco (a), indio (a)”

EL LENGUAJE Y LOS GRUPOS ÉTNICOS

Los grupos vulnerables, son los que tienen mayor riesgo de ver violentados sus derechos debido a su edad, raza, sexo, condición económica, características físicas, cultura, entre otros.

Las diferencias entre las personas a veces son causa de discriminación y esto también se transmite por medio del lenguaje.

Un sector que ha sido comúnmente invisibilizado y segregado es el de la población indígena, ya que se les excluye o refiere con expresiones discriminatorias. Es importante eliminar connotaciones despectivas al mencionarles:

Formas incorrectas	Sugerencia
India, Indio	Indígena Persona indígena
Indios	Población indígena, Comunidades o Pueblos Indígenas/ Originarios

Minorías étnicas	Población indígena, Comunidades o Pueblos Indígenas/ Originarios
Dialecto	Lengua indígena

EL LENGUAJE Y LA DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad, tienen algún tipo de deficiencia a largo plazo, ya sea física, mental, intelectual o sensorial y esto, interactuando con diferentes barreras del entorno y actitudinales, puede resultar obstaculizada su participación plena y en igualdad de condiciones con el resto de las personas.

Es muy común segregarles o minimizarles, adjudicándoles etiquetas de tristeza o desventaja, cuando, por el contrario, se les debe nombrar y reconocer en ambientes de igualdad e inclusión, nunca como víctimas:

Formas incorrectas	Sugerencia
Persona con capacidades diferentes, discapacitado (a), lisiado(a), deficiente, inválido (a), minusválido (a), persona especial	Persona con discapacidad
Padece, sufre una discapacidad	Presenta una discapacidad, tiene una discapacidad
Sordito (a), cojito (a), loquito (a), retrasado (a)	Sordo (a), persona con discapacidad motriz, motora, mental, intelectual, psicosocial, persona con síndrome de Down
Ciego (a), cieguito (a), invidente	Persona con discapacidad visual
Enano (a)	Persona de talla baja

6. LENGUAJE CIUDADANO, COMO PRINCIPIO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, MECANISMO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

De conformidad con el artículo 6 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. El artículo 1 de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, establece que ésta tiene por objeto proveer lo necesario en el ámbito federal, para garantizar el derecho de acceso a la Información pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos federales o realice actos de autoridad.

El artículo 2 fracción VI de la Ley referida en el párrafo inmediato anterior, señala que, como parte de sus objetivos, se encuentra el de consolidar la apertura de las instituciones del Estado mexicano, mediante iniciativas de gobierno abierto, que mejoren la gestión pública a través de la difusión de la información en formatos abiertos y accesibles, así como

la participación efectiva de la sociedad en la atención de los mismos.

En términos del artículo 15 de la citada Ley Federal de Transparencia, los sujetos obligados buscarán en todo momento que la información generada tenga un *lenguaje sencillo* para cualquier persona y se procurará, en la medida de lo posible, su accesibilidad y traducción a lenguas indígenas.

Por su parte la prioridad 16 de la Política Nacional Anticorrupción, establece el fomentar el desarrollo de políticas de transparencia proactiva y gobierno abierto que propicien, desde una perspectiva ciudadana, el seguimiento, evaluación, mejora, simplificación, gestión de riesgos y rendición de cuentas de los entes públicos, el ciclo presupuestal, las contrataciones públicas, las asociaciones público-privadas, el cabildeo y los programas públicos, en colaboración con el Sistema Nacional de Transparencia e instancias públicas nacionales e internacionales.

Asimismo, la prioridad 32 de la referida Política Nacional Anticorrupción, propone el imple-

mentar políticas de transparencia proactiva y gobierno abierto que promuevan la participación ciudadana y el ejercicio de derechos en el combate de la corrupción, en colaboración con el Sistema Nacional de Transparencia.

Por **lenguaje ciudadano** podemos entender aquél utilizado por las instituciones públicas y privadas para comunicarse con los destinatarios de sus mensajes: ciudadanos, clientes o público en general, que enfatiza a las personas como destinatario del mensaje, por lo que carece de tecnicismos, legalismos, vocabulario rebuscado o redacción confusa que compliquen su comprensión a la persona común. El uso del lenguaje ciudadano tiene la característica esencial de ser entendido por un público no especializado en la materia específica de que se trate, ya que su contenido se explica mediante una redacción concisa y un lenguaje común y cotidiano.

Así, para la organización internacional *Plain Language Association International*, una comunicación está en un lenguaje sencillo si su redacción, estructura y diseño son tan claros que la audiencia a la que se dirige puede *encontrar fácilmente lo que necesita, comprender lo que encuentra y utilizar esa información*.²⁹

COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA

El lenguaje ciudadano responde a la importancia de una comunicación efectiva entre las instituciones y el público en general, siendo el vehículo para que esta ocurra. Así, en

29 PLAIN (Plain Language Association International). Recuperado de: <https://plainlanguagenetwork.org/> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

el sector público, el lenguaje ciudadano es la base mínima en la que se funda la interacción de gobierno con gobernados, que de manera creciente trasciende la mera transmisión de información en la que los ciudadanos son receptores pasivos y adopta otras facetas, en las que obtener y entender información es sólo el paso previo para utilizarla, por ejemplo, en la exigencia de rendición de cuentas o en el involucramiento ciudadano en la definición y solución de problemas públicos.³⁰

En este sentido, el lenguaje ciudadano facilita la participación ciudadana, por lo que, en este contexto, la transparencia tiene un rol fundamental, ya que a través de ella los ciudadanos pueden conocer qué hace su gobierno, cómo lo hace y cuánto le cuesta.

La transparencia también permite que los ciudadanos obtengan información relevante para su vida cotidiana. Si la información transmitida mediante mecanismos de transparencia carece de un lenguaje y formato entendible, su valor decrece ya que las posibilidades de que sea útil disminuyen.

El uso del lenguaje ciudadano en regulaciones y documentos legales suele ser particularmente difícil de lograr, sin embargo, la adopción del lenguaje ciudadano en textos legales tiene efectos positivos ya que reduce puntos de corrupción y aumenta la certeza jurídica de la población, dándole mayor claridad sobre sus derechos y sus obligaciones.

30 “Manual de Lenguaje Claro”. (2007). SFP. México. Recuperado de: <https://www.economia.gob.mx/files/empleo/ManualLenguaje.pdf> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]

Para Daniel Cassany³¹, la comunicación escrita debe relacionarse con el ejercicio de los derechos y deberes de la ciudadanía, de modo tal, que los organismos administradores públicos tienen el deber de hacerse entender, mientras que los administrados tienen el derecho de poder comprender lo que necesiten para desenvolverse en la sociedad moderna, en consecuencia, las dificultades en la comunicación crean desconfianza y atentan contra la convivencia social.

Asimismo, argumenta que la democracia se fundamenta en la facilidad de comunicación ente la ciudadanía, ya que sólo las personas que tienen acceso a la información de la comunidad pueden participar activamente en la vida política, cívica o cultural, y lanza las siguientes preguntas retadoras:

¿Quién podrá cumplir una ley que no entiende?

¿Quién se atreverá a quejarse o a reclamar algo, si los criterios o las vías para hacerlo no están claros?

Finalmente, es importante destacar que el lenguaje ciudadano, o también conocido como lenguaje en estilo llano, sencillo, o claro, no busca desvirtuar los textos técnicos o especializados, reescribiéndolos con una prosa corriente, sino que propone una nueva cultura comunicativa, una forma más eficaz y democrática de entender la comunicación escrita.³²

31 Cassany. Op. Cit. p. 26.

32 Ídem, p. 30.

COMO HERRAMIENTA PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para Transparencia Internacional, contar con un lenguaje e ideas comunes para el movimiento anticorrupción es una forma de asegurar que las irregularidades y los abusos no se repitan en el futuro, por lo que elaboró la “Guía de lenguaje claro sobre la lucha contra la corrupción”, a fin de plasmar los términos clave y su significado y brindar al movimiento contra la corrupción un recurso que le permita trabajar de manera efectiva con actores interesados del gobierno, del sector privado y de la sociedad civil.³³

Respecto del lenguaje jurídico que en ocasiones es institucionalmente aceptado, Mariana Cucatto (2013), indica que la “desconexión” provocada por el alto grado de especialización que ostentan los textos jurídicos y la gran opacidad cognitiva que esto conlleva, alcanza no sólo a los destinatarios comunes, no expertos en cuestiones jurídicas, sino, también, a los propios destinatarios expertos.³⁴

33 Guía de lenguaje claro sobre lucha contra la corrupción (2009). Transparencia Internacional. Recuperado de: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contra-la-corrupci%C3%B3n.pdf>. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

34 Cucatto Mariana. (2013). El lenguaje jurídico y su desconexión con el lector especialista. El caso de a mayor abundamiento. Recuperado de; <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/el-lenguaje-juridico-y-su-desconexion-con-el-lector-especialista-el-caso-de-a-mayor-abundamiento/>. [Fecha de consulta: 24

Por ejemplo, Cucatto, indica que la expresión “a mayor abundamiento”, dificulta el acceso o contacto mental entre los sujetos involucrados en la comunicación jurídica, incluso, entre los sujetos profesionales entre quienes tampoco es posible entablar un contacto verbal, social, cultural o físico.

Por su parte, Cristina Carretero González (2015), comenta que en el mundo jurídico, la resistencia a simplificar el discurso se basa en la creencia de que cuanto más rebuscado es el mensaje más erudito parece, o que la sencillez está reñida con el rigor y la calidad jurídica, por lo que afirma que en los hechos, escribir simple y claro requiere una mayor riqueza lingüística que poner en el papel todo lo que nos viene a la cabeza, así, la síntesis nos obliga a elegir qué parte vamos a decir de todo lo que sabemos y cómo decirlo de manera que quede claro qué es lo que pretendemos con ello.³⁵

Carretero, abunda indicando que la facilidad del acceso a la información hace que la oscuridad del discurso provoque desconfianza y los usuarios lo expresan eligiendo al profesional que comunica mejor, votando al político del discurso más sencillo, contratando con quien tenga una propuesta comprensible.

de mayo de 2022].

35 Carretero González Cristina (2015). Comunicación jurídica: ¿Nos entienden quienes nos leen? Recuperado de: <https://www.elnotario.es/index.php/hemeroteca/revista-62/4143-comunicacion-juridica-nos-entienden-quienes-nos-leen> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

RECOMENDACIONES SOBRE EL USO DEL LENGUAJE CLARO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Plain Language Association International, propone que para la redacción en lenguaje sencillo es importante considerar 5 elementos, a saber:

1. Audiencia y propósito. Se debe considerar a la audiencia, su edad, profesión, educación y habilidades, qué información ya conoce y qué puede necesitar, es decir lo que querrá lograr al leer la información de la que es destinataria.

2. Estructura. Al construir la información a comunicar, es importante preguntarse ¿cuáles son las estructuras comunes utilizadas para este tipo de comunicación?, ¿con qué estructuras estarán familiarizados los lectores?, y ¿qué secuencia será lógica y fácil de navegar para los lectores?

Asimismo, recomienda usar resúmenes para presentar información clave antes que los detalles, dividir cada sección en partes aproximadamente iguales y considerar algún texto de transición para vincular una sección con la siguiente.

3. Diseño. Resalta 3 áreas a considerar: diseño, tipografía y gráficos de información.

En este sentido, sugiere asegurarse de que el diseño y los márgenes incluyan mucho espacio en blanco, ya que eso ayuda a separar las diferentes partes del texto, usar encabezados significativos para ayudar a los lectores a navegar, seleccionar una fuente y un tamaño de

letra que sea fácil de leer, asegurarse de que haya mucho contraste entre el texto y el fondo, y que el espacio entre líneas y párrafos sea al menos igual al tamaño de la letra.

También propone considerar dispositivos visuales como tablas, diagramas, fotos, gráficos y listas con viñetas para presentar la información de una forma accesible y atractiva.

4. Expresión. Resalta las siguientes áreas clave:

Tono: Usar pronombres personales y escribir en un estilo formal pero conversacional.

Elección de palabras: Usar la palabra más simple que transmita su significado.

Jerga: Evitar la jerga a menos que su lector esté familiarizado con ella, y si no lo están, explique los términos técnicos.

Oraciones: Mantener oraciones entre 15-20 palabras en promedio, con oraciones individuales que no superen las 30-35 palabras.

Verbos: Utilizar preferentemente la voz activa.

5. Evaluación. Finalmente evaluar siempre si es probable que el texto tenga éxito antes de enviarlo.

CONCLUSIÓN

Citando a Viri Ríos, “desconfío de cualquier intelectual que use un lenguaje rimbombante para transmitir ideas, porque las personas más inteligentes que conozco usan palabras sencillas. Si una buena idea no puede transmitirse de manera simple, seguramente no es tan buena idea”³⁶, es decir, para lograr una verdadera comunicación entre gobernantes y gobernados es preciso que ésta sea clara, entendible, sencilla, que gire siempre entorno de la ciudadanía, a fin de hacer más eficiente el proceso comunicativo que, además de permitir una adecuada interacción entre éstos, fortalezca la ya mermada confianza en las instituciones. Así la ciudadanía tendrá claro qué es lo que el poder público busca de ella y actuará en consecuencia de manera informada y responsable, constituyéndose así el lenguaje ciudadano como un componente indispensable del derecho de acceso a la información, en una herramienta para prevenir la corrupción, al lograr la rendición de cuentas proactiva mediante una comunicación sencilla en el ecosistema en el que gobernado y gobernante son los actores clave.

Es así que resulta necesaria la cocreación de una política pública, -que abarque tanto la emisión o en su caso, actualización, y difusión, del documento jurídico administrati-

vo que se esclarezca el concepto de lenguaje ciudadano, liso, llano o sencillo, como lo es el presente manual, así como su aplicación, acompañado de la capacitación necesaria para su utilización-, orientada a prevenir el desconocimiento y/o falta de uso de lenguaje ciudadano en la información y documentación que generan los sujetos obligados, como una herramienta que promueva la transparencia, el acceso a la información y la rendición proactiva de cuentas, para prevenir la corrupción.

Mtra. Xitlali Gómez Terán

Coordinadora del Manual del Lenguaje Ciudadano del Sistema Nacional y Comisionada del Instituto Morelense de Información Pública y Estadística (IMIPE)

36 Ríos Viri. (2021). No es normal. El juego oculto que alimenta la desigualdad mexicana y cómo cambiarlo. Grijalbo. México. P. 28.

BIBLIOGRAFÍA

Asinsten, J. C. (2015). Comunicación visual y tecnología de gráficos en computadora. Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, 63.

Babik, I., & Gardner, E. S. (2021). Factors Affecting the Perception of Disability: A Developmental Perspective. *Frontiers in Psychology*, 12, 702166. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.702166> p. 14

Bajtín M.M. (1979). Estética de la creación verbal. Siglo XXI Editores. Recuperado de: <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/estetica-de-la-creacion-verbal/> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

Cámara de diputados (2022), Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDLPI.pdf>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (2015). CPEUM. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Campos María, R. R. & C. E. (2020). Guía para el uso de lenguaje y comunicación incluyente, no sexista y accesible en textos y comunicados oficiales del tejpf. Obtenido de: https://www.te.gob.mx/publicaciones/sites/default/files/archivos_libros/Gui%CC%81a%20para%20el%20uso%20de%20lenguaje%20y%20comunicacio%CC%81n%20incluyente.pdf

Carretero González Cristina (2015). Comunicación jurídica: ¿Nos entienden quienes nos leen? Recuperado de: <https://www.elnotario.es/index.php/hemeroteca/revista-62/4143-comunicacion-juridica-nos-entienden-quienes-nos-leen> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

Cassany, D. (1989). Describir el escribir. Cómo se aprende a escribir. Barcelona: Paidós.

Cassany, D. (2020). La cocina de la escritura. Anagrama. Madrid. p.25.

Cejudo Guillermo M. (2019). “Diccionario de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. INAI. México.

CNDH México. (2016). Guía para el uso de un lenguaje incluyente y no sexista en la CNDH. Recuperado 24 de mayo de 2022, de <https://www.cdhezac.org.mx/TRANSPARENCIA/vinculos/GuiaLenguajeIncluyente.pdf>

CNDH México. (2017). Guía para el uso de un Lenguaje Incluyente y No Sexista. Disponible en de <https://www.derechoshumanoscdmx.gob.mx/wp-content/uploads/GUIALINS2017.pdf>

CNDH México. (2021). Lineamientos sobre el lenguaje incluyente y no sexista. Obtenido de: <https://utig.cndh.org.mx/Content/Files/>

sec04_C/Infografias/Lineamientos_Lenguaje_Incluyente.pdf

Consejo de la Judicatura Federal. (2017). Pautas para la elaboración de resoluciones. Obtenido de: <https://www.cjf.gob.mx/resources/lenguajeSencillo/pautasElaboracionResoluciones.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (2015). Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje, Guías Básicas. Disponible en: https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasica-Uso_Lenguaje_Ax.pdf

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (2016) Manual Lenguaje Incluyente y No discriminatorio en la actuación de la administración pública de la Ciudad de México. Coordinación Académica de Políticas Públicas y Legislativas. Disponible en: <https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Manual-de-Lenguaje-Incluyente.pdf>

Cucatto Mariana. (2013). El lenguaje jurídico y su desconexión con el lector especialista. El caso de a mayor abundamiento. Recuperado de; <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/el-lenguaje-juridico-y-sudesconexion-con-el-lector-especialista-el-caso-de-a-mayor-abundamiento/>. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

Fraser, Nancy (2008), Escalas de justicia, Barcelona, Herder.

Fundación Saldarriaga Concha (2019) Guía para periodistas: envejecimiento y vejez. <https://www.saldarriagaconcha.org/>

wp-content/uploads/2019/01/guia-periodistas-envejecimiento3.pdf

García Ortiz, Y., Rodríguez Mondragón, R. y Zavala Arredondo, M. coords. 2015. Manual para la elaboración de sentencias. Justicia electoral cercana a la ciudadanía, 306. México: Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. Obtenido de: <https://www.te.gob.mx/srm/media/files/250fbf0d26c4cce.pdf>

Guía de lenguaje claro sobre lucha contra la corrupción (2009). Transparencia Internacional. Recuperado de: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contrala-corrupci%C3%B3n.pdf>. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

Instituto Electoral del Estado de México. (S. f.). Guía de aplicación de los lineamientos para el uso del lenguaje ciudadano e incluyente del Instituto Electoral del Estado de México. Recuperado 24 de mayo de 2022, de https://www.ieem.org.mx/transparencia2/pdf/TPG/Guias/Guia_de_aplicacion_de_los_lineamientos_para_el_uso_del_lenguaje_ciudadano_e_incluyente_del_Instituto_Electoral_del_Estado_de_M%C3%A9xico.pdf

Instituto Nacional Electoral (s.f.), Genérico Universal, Disponible en: <https://igualdad.ine.mx/lenguaje-incluyente/tema-genericouniversal.html#:~:text=Por%20siglos%20ha%20sido%20com%C3%BAn,como%20parte%20del%20g%C3%A9nero%20masculino.>

Instituto Nacional Electoral. (S. f.). Manual para el uso de un Lenguaje Ciudadano e Incluyente para el Instituto Nacional Electoral. Recupe-

rado 20 de mayo de 2022, de <https://igualdad.ine.mx/wp-content/uploads/2017/10/MANUAL-PARA-EL-USO-DE-LENGUAJE-CIUDADANO-E-INCLUYENTE-PARA-EL-INE.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). Clasificación de lenguas indígenas 2010 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía. -- México: INEGI, 2014.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). Censo Nacional de Población y Vivienda 2020. Indicadores Sociodemográficos y económicos. <https://inegi.org.mx/>

Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (2008), Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales. Variantes Lingüísticas de México. Disponible en: https://www.inali.gob.mx/pdf/CLIN_completo.pdf

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (2021), Guía de comunicación incluyente y no sexista en el INAI. Disponible en: <https://micrositios.inai.org.mx/derechos-humanos/wpcontent/uploads/2021/04/guadecomunicacionincluyenteynosexistaenelina.pdf>

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (2021). Plan Nacional de Socialización del Derecho de Acceso a la Información (PlanDAI) <https://micrositios.inai.org.mx/plandai/>

Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (s.f.), Accede, Disponible en:

www.itei.org.mx/accede

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios. (2022). Manual de Lenguaje Incluyente, No Sexista y Ciudadano. Infoem. Recuperado 24 de mayo de 2023, de https://www.infoem.org.mx/doc/acuerdos/Manual_Lenguaje_Incluyente,_No_Sexista_y_Ciudadano.pdf

INEGI (2019). Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAIID). Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enaid/2019/doc/enaid_2019_principales_resultados.pdf

INEGI (2021). Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (Datos Nacionales). Comunicado de Prensa no. 713/21. 03 de diciembre de 2021. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf

Ley de General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2020); https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LG-TAIP_200521.pdf

Manual de Lenguaje Claro. (2007). SFP. México. Recuperado de: <https://www.economia.gob.mx/files/empleo/ManualLenguaje.pdf> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

Marston, G., & Maynard, M. (2020). Theories of intersectionality and social exclusion: Exploring the complexities of disabled women's lives. Routledge.

Organización de Naciones Unidas – Derechos Humanos - Oficina del Alto Comisionado (s.f.), No discriminación: grupos en situación de vulnerabilidad. Disponible en: <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-health/non-discrimination-groups-vulnerable-situations>

Organización de Naciones Unidas (s.f.), Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español. Disponible en de <https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

Organización de Naciones Unidas (s.f.) Desafíos Globales. Obtenido de: <https://www.un.org/es/global-issues/youth#:~:text=Situaci%C3%B3n%20mundial%20de%20la%20juventud,as%C3%AD%20a%20casi%201.300%20millones>.

Peces-Barba, Gregorio (1999) Curso de Derechos Fundamentales. Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, p. 180.

PLAIN (Plain Language Association International). Recuperado de: <https://plainlanguage-network.org/> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022].

Política Nacional Anticorrupción. Recuperado de <https://www.sesna.gob.mx/wp-content/uploads/2020/02/Pol%C3%ADtica-Nacional-Anticorrupci%C3%B3n.pdf>

Real Academia Española y Asociación de academias de la Lengua Española, consulta “género”, diccionario electrónico, Disponible en <https://dle.rae.es/género>

Ríos Viri. (2021). No es normal. El juego oculto que alimenta la desigualdad mexicana y cómo cambiarlo. Grijalbo. México. P. 28.

Rius, Mercè, “El ciudadano sin atributos”, en Victoria Camps (coord.), Democracia sin ciudadanos. La construcción de la ciudadanía en las democracias liberales, Madrid, Trotta, 2010, p. 283.

Secretaría de la Función Pública. (s.f.). Guía para escribir documentos en Lenguaje Ciudadano. Obtenido de: <https://www.gob.mx/cultura/documentos/manual-lenguaje-claro-sfp>

Secretaría de la Función Pública (s.f.) Manual Lenguaje Claro; Obtenido de: <https://www.economia.gob.mx/files/empleo/ManualLenguaje.pdf>

Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) (s.f.). Manual de Lenguaje Ciudadano.

Sistema Nacional de Transparencia (SNT) (2022). Programa Nacional de Transparencia (PROTAI) https://snt.org.mx/wp-content/uploads/PROTAI_290622.pdf

Transparencia Internacional. (2009). Guía de lenguaje claro sobre lucha contra la corrupción. Recuperado de: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contra-la-corrupci%C3%B3n.pdf>

Tribunal de Justicia del Distrito Federal. Lenguaje Ciudadano y Derecho de las Víctimas: Hacia una Justicia comprensible para todos. Obtenido de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5688/6.pdf>

Universidad de Costa Rica (s.f.), Masculino Genérico. Disponible en: <https://lenguajeinclusivo.ucr.ac.cr/masculino-generico>

Valdovinos Chávez, C. M., Quintana Manzanilla, R. J., Mares Chalela, A. A., Maldonado Venegas, F., Maldonado Rios, O., Pontigo Sanchez, F. de J., & Ramírez Villanueva, D. (2004). Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal. Recuperado de: http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/148/1/images/Manual_lenguaje_ciudadano.pdf

APÉNDICE

Propuesta de respuesta a una solicitud de información, en lenguaje claro.

Estimada persona solicitante:

Me refiero a su solicitud de información pública No. XXXXX a través de la cual solicitó “(Citar la solicitud de información).”

Me permito hacer de su conocimiento de forma ágil y práctica que, una vez realizada una búsqueda exhaustiva y razonable en los archivos de este sujeto obligado, como técnicamente le llamamos, es decir, que se buscó en todos y cada uno de los documentos con los que se cuenta, con el propósito de brindarle la mejor atención a su solicitud de información, para mayor claridad me permití desmenuzar su solicitud de la siguiente manera:

Sobre “(si es viable, para mayor claridad, se sugiere dividir la solicitud, en atención a la información que se vaya a entregar a la persona solicitante para que ésta sea lo más clara posible)”, pueden ser consultadas, en las siguientes direcciones electrónicas:

(Insertar dirección electrónica e incluir el paso a paso con capturas de pantalla para acceder a la información)

Espero que la información adjunta y detallada haya satisfecho su solicitud de información, sin embargo en caso de que no haya

sido así, por favor no dude en contactarnos al teléfono (agregar el número telefónico de la Unidad de Transparencia y/o Unidad Administrativa que cuente con la información entregada y que esté en condiciones de esclarecer cualquier duda de la persona solicitante), o al correo electrónico (agregar el correo electrónico de la Unidad de Transparencia y/o Unidad Administrativa que cuente con la información entregada y que esté en condiciones de esclarecer cualquier duda de la persona solicitante) o, en el caso de que usted considere que la atención de su solicitud no está respetando su derecho humano de acceso a la información, cuenta con quince días hábiles siguientes a la fecha en la que se le haya notificado esta respuesta para presentar usted mismo o una persona que le represente, su recurso de revisión de manera electrónica en el propio sistema a través del que ingresó su solicitud, o por escrito ante el organismo garante correspondiente; o, incluso ante la Unidad de Transparencia de (agregar la denominación del sujeto obligado); el recurso de revisión es lo que técnicamente llamamos “garantía secundaria” y tiene como propósito reparar cualquier posible afectación a su derecho humano de acceso a la información pública, en cuyo caso, el órgano garante de dicho derecho humano determinaría, luego de un estudio, si con la atención que brinda alguna institución pública a una solicitud de información, técnicamente llamada “sujeto obligado” está respetando o no

este derecho, y en consecuencia determina las acciones a seguir.

Recuerde por favor, que este sujeto obligado tiene como misión y/o visión (agregar en lenguaje claro la misión y/o visión del sujeto obligado), por lo que aprovecho esta oportunidad para invitarle respetuosamente a consultar nuestra página institucional en la que puede encontrar mayor información, en la siguiente dirección electrónica:

(Agregar la dirección del sitio web del sujeto obligado)

Es importante comentarle que todo lo anterior, se encuentra en lenguaje jurídico, en los artículos 1 al 22, 121 al 140 y 142 a 158 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, así como en los artículos (agregar el sustento legal del sujeto obligado) y demás normatividad que está relacionada y es aplicable a esta respuesta.

Espero que esta conversación por escrito haya sido clara para usted, le haya sido de utilidad y haya disipado cualquier duda que pudiera tener en relación con la información solicitada, pero si no fue así, por favor siéntase en la libertad de regalarnos una llamada o una comunicación a la línea telefónica y/o correo electrónico antes citados, y con mucho gusto le atenderemos.

Atentamente

(Nombre y Cargo del Titular de la Unidad de Transparencia y/o del Área del sujeto obligado que atiende la solicitud de información)

**Manual de Lenguaje Ciudadano del Sistema Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección de Datos Personales**

Se termina de editar en el mes de septiembre de 2023

Edición a cargo de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de
Transparencia