TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. RESPONSABLE 3
4. DEFINICIONES 3
5. CONSIDERACIONES GENERALES 4
5.1. COMPROMISO INSTITUCIONAL 4
5.2. DIRECTRICES 5
6. DESARROLLO DE LA GUÍA 6
6.1. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO? 6
6.2. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE COMPRENSIBLE? 9
6.3. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE INCLUYENTE? 10
6.4. 10 PASOS DEL LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE 12
6.5. LISTA DE VERIFICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE 28
7. ACCIONES PARA ABORDAR EL CAMBIO CLIMÁTICO 28
8. ANEXOS 28
9. CONTROL DE CAMBIOS 29

1. OBJETIVO

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca reconocemos que una comunicación clara, comprensible e incluyente fortalece la relación con la comunidad universitaria. Por ello, adoptamos el enfoque promovido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) como una herramienta para garantizar el acceso a la información, fomentar la transparencia y facilitar la toma de decisiones informadas.

Esta Guía tiene como objetivo ofrecer orientaciones prácticas a los servidores públicos de la universidad (funcionarios, docentes y personal administrativo) para redactar documentos y comunicaciones de manera sencilla, accesible y organizada, empleando un lenguaje claro que pueda ser comprendido por cualquier persona sin necesidad de conocimientos técnicos o jurídicos.

Al aplicar estos principios, contribuimos a una universidad más incluyente, cercana y eficiente, reafirmando nuestro compromiso con la calidad del servicio, el respeto a la ciudadanía y la mejora continua. La Guía se alinea con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad.

2. ALCANCE

Esta Guía aplica a todos los procesos de comunicación institucional, internos y externos, generados en la gestión académica, administrativa, investigativa y de proyección social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Está dirigida a dependencias, unidades académicas y administrativas, servidores públicos, contratistas y colaboradores que elaboren, revisen o difundan documentos, mensajes, contenidos digitales, piezas gráficas y demás productos comunicativos.

Establece orientaciones para el uso de un lenguaje claro en su estructura, comprensible para diversos públicos y respetuoso de la diversidad, garantizando una comunicación accesible, inclusiva y efectiva. Su implementación fortalece la transparencia institucional, la atención al ciudadano, la participación informada y la relación con los grupos de interés.

La Guía tendrá carácter orientador, de aplicación progresiva, y podrá actualizarse periódicamente de acuerdo con las dinámicas institucionales, normativas y sociales.

3. RESPONSABLES

- **Secretaría General:** Liderar la implementación de los lineamientos institucionales de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente, así como promover su divulgación y actualización.
- **Dependencias, unidades académicas y administrativas, servidores públicos, contratistas y colaboradores:** Aplicar los principios y orientaciones establecidos en esta guía en la elaboración, revisión y difusión de los documentos y productos comunicativos que se encuentren dentro de su ámbito de responsabilidad.

4. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Característica de los contenidos, tanto escritos como visuales, que permite que cualquier persona pueda acceder a la información sin barreras físicas, cognitivas o lingüísticas.
- **Audiencia:** Conjunto de personas destinatarias de un mensaje institucional. Conocer sus características, intereses y nivel de conocimiento es clave para una comunicación efectiva.
- **Claridad:** Cualidad del lenguaje que elimina ambigüedades y facilita la interpretación correcta del mensaje. Se logra usando términos comunes, frases directas y un estilo sencillo.
- **Comprensibilidad:** Capacidad de un texto o mensaje para ser entendido por la audiencia sin necesidad de conocimientos técnicos o interpretaciones adicionales. Es un principio esencial para la comunicación institucional efectiva.
- **Comunicación accesible:** Es el proceso de crear y transmitir información de manera que sea comprensible, utilizable y accesible para todas las personas.
- **Diseño comunicativo:** Uso de elementos visuales y textuales (como tipografía legible, uso de negrillas, viñetas o diagramas) que mejoran la presentación de la información y favorecen su comprensión.
- **Empatía:** Capacidad de anticipar cómo se sentirá o entenderá el lector un mensaje, colocando al redactor en el lugar del destinatario para adaptar tono, vocabulario y estructura.
- **Empoderamiento del lector**: Resulta de una comunicación efectiva donde la información precisa y clara permite que el destinatario actúe con autonomía, seguridad y sin necesidad de ayuda adicional.
- **Enfoque diferencial**: Es un método de análisis y acción en derechos humanos que reconoce que no todas las poblaciones son iguales.
- **Estructura textual:** Organización lógica y jerárquica del contenido de un texto, que facilita su lectura y comprensión mediante subtítulos, párrafos ordenados, listas y conectores.
- **Inclusión:** Enfoque que busca garantizar que todas las personas, sin distinción de género, edad, nivel educativo o condición social, puedan acceder, entender y utilizar la información de manera equitativa.
- **Lenguaje claro:** Forma de redacción que permite al lector encontrar fácilmente la información que necesita, comprenderla sin dificultad y usarla adecuadamente. Se basa en la claridad, precisión y estructura lógica del mensaje.
- **Lenguaje comprensible:** Es aquel que se transmite de forma clara, directa y sencilla. Su objetivo principal es asegurar que el receptor entienda el mensaje exactamente como fue concebido, sin importar su nivel educativo, reduciendo al mínimo la ambigüedad, el argot técnico complejo o los tecnicismos innecesarios.

- **Lenguaje Incluyente:** Es la manera de expresarse oralmente y por escrito sin discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género.
- **Participación informada:** Capacidad de los miembros de la comunidad universitaria para involucrarse en procesos institucionales con base en información clara y comprensible, lo cual fortalece la toma de decisiones y el ejercicio de derechos.
- **Planeación:** Etapa previa de redacción en la que se recopilan, ordenan y organizan ideas, se define el propósito y se identifica el público, asegurando coherencia y funcionalidad en el texto.
- **Propósito:** Intención clara y definida de cada mensaje (informar, instruir, invitar), que orienta la redacción hacia la acción o comprensión esperada por parte del lector.
- **Revisión**: Proceso de lectura crítica y evaluación del texto para detectar ambigüedades, correcciones de estilo, errores gramaticales y verificar que cumple con los criterios de claridad y efectividad.
- **Simplicidad:** Enfoque de redacción que emplea estructuras sencillas, frases cortas y palabras comunes, evitando complejidad innecesaria sin sacrificar la precisión del contenido.
- **Tono:** Estilo comunicativo utilizado en un mensaje (formal, cercano, respetuoso), elegido según el público y el contexto para generar empatía y precisión en la comunicación.
- **Transparencia:** Principio de la gestión pública que implica brindar información clara, oportuna y suficiente para que la ciudadanía comprenda las decisiones y acciones institucionales.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca reafirma su compromiso con la implementación y fortalecimiento del Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente como un principio transversal de la comunicación institucional, con el propósito de garantizar que la información producida y difundida por la institución sea accesible, comprensible, oportuna y útil para toda la comunidad universitaria y la ciudadanía. En cumplimiento de este compromiso, la Universidad se compromete a:

a. Promover una cultura institucional basada en el uso del lenguaje claro, comprensible e incluyente entre funcionarios administrativos, docentes, contratistas y demás integrantes de la comunidad universitaria.
b. Incorporar los principios y lineamientos del lenguaje claro, comprensible e incluyente en los procesos de elaboración, revisión, validación y difusión de documentos y comunicaciones institucionales, tanto internas como externas.
c. Diseñar e implementar estrategias permanentes de formación, sensibilización y fortalecimiento de capacidades que permitan al personal desarrollar competencias para una comunicación efectiva, accesible y centrada en las necesidades de los diferentes públicos.
d. Fomentar el uso de herramientas y buenas prácticas que faciliten la comprensión de la información, promoviendo una comunicación sencilla, precisa, respetuosa e incluyente.

e. Evaluar periódicamente la eficacia de los mensajes, canales y productos de comunicación institucional, mediante mecanismos de seguimiento y mejora continua que permitan identificar oportunidades de optimización.
f. Impulsar la corresponsabilidad de todas las dependencias y servidores de la Universidad en la aplicación de los lineamientos establecidos, reconociendo que una comunicación clara y comprensible fortalece la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información y la confianza en la gestión institucional.

5.2. DIRECTRICES

Para el cumplimiento de este propósito, se deben tener en cuenta las siguientes directrices:

a. CONPES 3785 de 2013, se refiere a una estrategia integral para la comunicación del Estado con los ciudadanos.
b. Cumplir con el principio de *transparencia activa* establecido por la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
c. Aplicar los lineamientos de Lenguaje Claro promovidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el marco de la Estrategia de Gobierno Abierto y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
d. Responder a los lineamientos de comunicación institucional definidos en el Plan de Acción Anual de la Secretaría General y demás dependencias responsables de procesos estratégicos de información y servicio al ciudadano.
e. Garantizar la inclusión y el acceso a la información de toda la comunidad universitaria, reconociendo la diversidad de perfiles, niveles educativos, contextos socioculturales y capacidades, en cumplimiento del enfoque diferencial y los principios de equidad establecidos en la política institucional de inclusión.
f. Incorporar prácticas de comunicación clara en los documentos administrativos, académicos y normativos (como circulares, memorandos, reglamentos, instructivos, informes, entre otros), garantizando su comprensión desde la primera lectura.
g. Respetar los principios de la función pública: *eficacia, eficiencia, responsabilidad, participación ciudadana y vocación de servicio*, reflejados en el uso de un lenguaje sencillo, directo, respetuoso y coherente con los valores institucionales.
h. Promover la mejora continua de los procesos de redacción, revisión y validación de documentos mediante la aplicación del ciclo: *planear – escribir – revisar – poner a prueba*, según las recomendaciones de esta guía.
i. Al momento de elaborar escritos, comunicaciones y demás documentos institucionales, se deberán tener en cuenta los principios orientadores de empatía, claridad, coherencia, precisión, inclusión, accesibilidad y transparencia, con el fin de garantizar mensajes comprensibles, oportunos y adecuados para todas las personas destinatarias.

j. Evitar prácticas que dificultan la comprensión del mensaje, como el uso excesivo de tecnicismos, legalismos innecesarios, frases rebuscadas, siglas sin explicación o estructuras demasiado formales que alejan al lector.
k. Priorizar el uso de lenguaje cercano, voz activa y tono cordial en las comunicaciones con estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, ciudadanía y demás grupos de interés, en consonancia con la identidad de una universidad pública al servicio de su comunidad.
l. Incluir recursos visuales como tablas, diagramas o infografías cuando se trate de procesos complejos o información extensa, para facilitar la comprensión, especialmente en contextos de trámites académicos o administrativos.
m. Validar los documentos con usuarios reales o representantes del público objetivo antes de su publicación o difusión, con el fin de garantizar que el mensaje cumple su propósito comunicativo.

Estas consideraciones orientan la implementación del lenguaje claro como una herramienta estratégica que fortalece la relación entre la Universidad y su comunidad, mejora la experiencia institucional y promueve una cultura de comunicación efectiva y accesible para todos.

6. DESARROLLO DE LA GUÍA

6.1. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro es una forma de redactar y organizar la información que permite al público destinatario encontrar lo que necesita, comprender lo que lee y utilizar esa información sin esfuerzo adicional. En contextos institucionales, como el de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, implica asegurar que cada mensaje tenga un propósito definido, una estructura coherente y un lenguaje comprensible para todos. Características clave:

- Claridad: Redacción sencilla y sin ambigüedades.
- Precisión: Términos concretos, sin jergas innecesarias.
- Relevancia: Contenido útil para quien lo recibe.
- Accesibilidad: Diseño visual y textual que facilite la lectura.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL LENGUAJE CLARO EN LA UNIVERSIDAD?

Adoptar el lenguaje claro no solo representa una buena práctica comunicativa, sino que constituye una necesidad institucional alineada con los principios de transparencia, eficiencia e inclusión. Su implementación genera beneficios concretos para la Universidad, entre los cuales se destacan:

- Mejora la experiencia de estudiantes, docentes, administrativos y ciudadanos al interactuar la institución.
- Reducir errores, malentendidos y reprocesos en la gestión de trámites y la prestación de servicios.

- Fomentar una participación informada en los procesos académicos, administrativos y comunitarios.
- Fortalecer la imagen institucional como una entidad moderna, accesible, incluyente y comprometida con la calidad.

BENEFICIOS DEL LENGUAJE CLARO

- Fortalece la confianza institucional.
- Facilita la participación.
- Reduce errores y reprocesos.
- Mejora la atención al ciudadano.
- Agiliza trámites.
- Promueve la transparencia.

PRINCIPIO BÁSICO: PENSAR EN LA AUDIENCIA

El primer paso para redactar en lenguaje claro consiste en identificar y comprender al público destinatario. Una comunicación efectiva debe fundamentarse en las características de quien recibe el mensaje, considerando su nivel de conocimiento, intereses, expectativas y necesidades específicas.
Preguntas orientadoras:

- ¿Quién leerá este mensaje? (estudiantes nuevos, docentes, egresados, ciudadanía en general)
- ¿Qué necesita saber esta persona?
- ¿Qué espera hacer con la información que le proporcionamos?
- ¿Qué términos puede o no entender?
- ¿Qué tono es adecuado para esta audiencia?

El enfoque en la audiencia permite redactar mensajes útiles, relevantes y personalizados, lo cual reduce las barreras de comprensión y mejora el impacto comunicativo.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL LENGUAJE CLARO

Para garantizar una comunicación clara y efectiva, se deben tener en cuenta tres componentes:

a. *Contenido:* Enfóquese en lo esencial. Priorice lo que el lector necesita saber, no lo que usted desea decir.
b. *Estructura:* Organice el texto para que fluya de manera lógica. Use subtítulos, apartados y conectores para facilitar el seguimiento.
c. *Diseño:* Utilice recursos visuales que apoyen la lectura: tipografías legibles, negrillas para destacar información, listas con viñetas, diagramas y formatos amigables.

EJEMPLOS PRÁCTICOS

Ejemplo 1: ***Notificación de calendario académico***

Antes:
"De acuerdo con lo estipulado en la Resolución Rectoral N.º 015 del 4 de marzo de 2025, se informa a la comunidad estudiantil que las actividades académicas correspondientes al primer semestre iniciarán en la fecha consignada en la tabla adjunta."

Después:
"El primer semestre de clases comienza el 17 de marzo de 2025. Consulte las fechas completas en el calendario académico."

Ejemplo 2: Formulario de inscripción a prácticas profesionales

Antes:
"Diligencie el presente formato con la totalidad de los datos solicitados para efectos del proceso de asignación de plaza de prácticas."

Después:
"Por favor complete este formulario con sus datos. Lo usaremos para asignarle una plaza de prácticas."

APLICACIÓN EN DOCUMENTOS UNIVERSITARIOS

Los siguientes tipos de documentos deben considerar los principios de lenguaje claro:

- Circulares internas
- Comunicados institucionales
- Reglamentos y normativas
- Manuales y guías para estudiantes
- Convocatorias y resoluciones
- Formularios e instructivos
- Entre otros

En todos los casos, debe aplicarse un enfoque que facilite la comprensión para personas de distintos niveles educativos y contextos socioculturales.

6.2. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE COMPRENSIBLE?

El lenguaje comprensible es una forma de comunicación que busca garantizar que la información pueda ser entendida de manera sencilla, precisa y efectiva por todas las personas, independientemente de su nivel educativo, edad, contexto sociocultural, experiencia previa o condición particular. Su propósito es eliminar barreras de comprensión y facilitar el acceso equitativo a la información, promoviendo una interacción más cercana, transparente y centrada en las necesidades de las personas destinatarias.

PRINCIPIOS DEL LENGUAJE COMPRENSIBLE

Para lograr una comunicación efectiva, el lenguaje comprensible se fundamenta en los siguientes principios:

Palabras simples

- Utilizar vocabulario cotidiano y de fácil comprensión.
- Evitar tecnicismos, siglas o expresiones complejas que puedan dificultar la interpretación del mensaje.
- Cuando sea necesario emplear términos especializados, estos deben explicarse de manera clara y sencilla.

Estructuras claras

- Organizar la información de forma lógica y coherente.
- Presentar las ideas en un orden secuencial que facilite su comprensión.
- Utilizar títulos, subtítulos, listas y párrafos breves que permitan identificar rápidamente la información relevante.

Formatos accesibles

- Diseñar documentos y contenidos que faciliten la lectura y comprensión de la información.
- Incorporar elementos visuales, gráficos, tablas, íconos o recursos de apoyo cuando estos contribuyan a una mejor comprensión del mensaje.
- Garantizar que los contenidos puedan ser consultados por diferentes personas, considerando criterios de accesibilidad física, tecnológica y cognitiva.

DISEÑO UNIVERSAL PARA LA COMUNICACIÓN

El lenguaje comprensible se articula con los principios del Diseño Universal para la Comunicación, los cuales buscan que la información sea accesible para el mayor número posible de personas:

- **Perceptible**
  La información debe presentarse de manera que pueda ser identificada y reconocida fácilmente

por las personas usuarias, utilizando formatos, contrastes y recursos adecuados para su percepción.

- **Operable**
  La información y los canales de comunicación deben poder utilizarse sin barreras, permitiendo una interacción sencilla e intuitiva para todas las personas.
- **Comprensible**
  Los contenidos deben redactarse de forma clara, coherente y consistente, facilitando la comprensión de los mensajes y reduciendo la posibilidad de interpretaciones erróneas.
- **Robusto**
  La información debe mantenerse accesible y funcional en diferentes formatos, plataformas, dispositivos y tecnologías, garantizando su consulta y uso en diversos contextos.

6.3. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE INCLUYENTE?

El lenguaje incluyente es una forma de comunicación que reconoce, respeta y valora la diversidad de las personas, evitando expresiones que puedan generar exclusión, discriminación o invisibilización. Su propósito es garantizar que todas las personas se sientan representadas y reconocidas en los mensajes institucionales, independientemente de su género, edad, origen étnico o cultural, condición de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, creencias, condición socioeconómica o cualquier otra característica que forme parte de su identidad.

En el ámbito universitario, el lenguaje incluyente contribuye a la construcción de una cultura institucional basada en el respeto, la equidad, la participación y el reconocimiento de la diversidad que caracteriza a la comunidad universitaria.

PRINCIPIOS DEL LENGUAJE INCLUYENTE

El uso del lenguaje incluyente se fundamenta en los siguientes principios:

Igualdad

- Todas las personas tienen la misma dignidad y merecen ser tratadas con respeto.
- La comunicación institucional debe evitar cualquier forma de exclusión o jerarquización basada en características personales o sociales.

Diversidad

- Reconoce que las personas poseen diferentes identidades, experiencias, condiciones y contextos.
- Promueve el uso de expresiones que reflejen y valoren la pluralidad de la comunidad universitaria y de la ciudadanía.

Empatía y respeto

- Implica comunicar considerando las realidades y necesidades de las demás personas.

- Favorece el uso de un lenguaje libre de prejuicios, estereotipos, discriminación o expresiones que puedan resultar ofensivas o excluyentes.

RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL LENGUAJE INCLUYENTE

Con el fin de promover una comunicación respetuosa y representativa, se recomienda tener en cuenta las siguientes orientaciones:

Utilice términos colectivos o neutros

Cuando sea posible, emplee expresiones que incluyan a todas las personas sin hacer referencia exclusiva a un género.

En lugar de	Utilice
Los estudiantes	El estudiantado
Los estudiantes	La comunidad estudiantil
Los profesores	El cuerpo docente
Los funcionarios	El personal administrativo
Los ciudadanos	La ciudadanía

Utilice expresiones centradas en la persona

Se recomienda mencionar primero a la persona y no su condición, evitando etiquetas que puedan resultar reduccionistas o estigmatizantes.

Evite	Utilice
Discapacitados	Personas con discapacidad
Ancianos	Personas mayores
Enfermos mentales	Personas con problemas o condiciones de salud mental
Indígenas (cuando se generaliza)	Pueblos indígenas o personas indígenas, según el contexto

Evite expresiones discriminatorias o excluyentes

- No utilice términos, frases o comentarios que reproduzcan prejuicios relacionados con el género, la edad, la discapacidad, la orientación sexual, el origen étnico o cualquier otra condición personal.

- Evite expresiones que asocien capacidades, comportamientos o roles específicos a determinados grupos de personas.

Evite estereotipos

- No atribuya características, funciones o responsabilidades a las personas con base en ideas preconcebidas sobre su género, edad, origen o condición.
- Utilice ejemplos y referencias diversas que reflejen la pluralidad de la sociedad.

Respete la identidad de género de las personas

- Utilice el nombre y los pronombres con los cuales cada persona se identifica.
- En comunicaciones personalizadas, procure emplear formas de tratamiento acordes con la identidad manifestada por la persona.

Utilice lenguaje no sexista

- Evite el uso del masculino como forma exclusiva para referirse a grupos mixtos o diversos.
- Priorice expresiones neutras, colectivas o inclusivas que representen adecuadamente a todas las personas.
- Redacte los textos de manera que mujeres, hombres y personas con identidades de género diversas se sientan reconocidas y representadas.

IMPORTANCIA DEL LENGUAJE INCLUYENTE

La implementación del lenguaje incluyente fortalece la cultura institucional, promueve entornos respetuosos y contribuye a garantizar el derecho de todas las personas a ser reconocidas y tratadas con dignidad. Asimismo, favorece una comunicación más cercana, accesible y coherente con los principios de igualdad, diversidad, inclusión y respeto que orientan la gestión pública y la educación superior.

6.4. 10 PASOS DEL LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE[1]

1. PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL ESTUDIANTE, DOCENTE O ADMINISTRATIVO

Considere siempre lo que el destinatario ya sabe, lo que necesita saber y el resultado que espera obtener al leer su mensaje. Tenga en cuenta la diversidad de edades, culturas y niveles educativos que caracteriza a nuestra comunidad universitaria. Pregúntese: ¿El mensaje está dirigido a un grupo específico o a varios públicos? Si se trata de varios, comience por lo que es común y relevante para todos.

[1] Adaptado de la propuesta del Departamento Nacional de Planeación. Dirección de Gobierno, Derechos humano y Paz. Estrategia de Lenguaje Claro: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf

Póngase en el lugar del lector, incluso de aquel con un conocimiento básico del tema. El objetivo es que el mensaje sea claro, accesible y comprensible desde la primera lectura.

¿Cuál es el impacto?

En el desarrollo cotidiano de las actividades en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, se elaboran diversos tipos de comunicaciones, tales como correos electrónicos, memorandos, cartas, informes y, especialmente, normativas internas. Como servidores públicos comprometidos con la educación superior, es fundamental reflexionar sobre el impacto de estos textos una vez llegan a estudiantes, docentes, personal administrativo y demás integrantes de nuestra comunidad universitaria.

Si la información tuviera conciencia, aspiraría a ser comprendida y utilizada con propósito. Ningún esfuerzo comunicativo debería quedar relegado a un archivo sin haber cumplido su función. Por ello, es necesario preguntarnos: ¿son nuestros documentos claros y accesibles? ¿Requiere el lector releer varias veces o solicitar ayuda para entender lo que se comunica? Si la respuesta es afirmativa, es momento de hacer una pausa y adoptar el enfoque del lenguaje claro, como una herramienta para garantizar una comunicación efectiva y orientada al servicio.

¿Cómo empezar?

En el ejercicio de la redacción, algunas personas optan por apoyarse en formatos preestablecidos o en documentos anteriores. Esta práctica es válida, siempre que se realice un análisis crítico para conservar aquello que resulta útil y ajustar lo que no cumple con los objetivos de una comunicación clara. También es posible iniciar desde cero, con una hoja en blanco. Ambas opciones son legítimas; lo importante es elegir la que facilite expresar las ideas de forma precisa y comprensible.

Cada persona desarrolla un estilo propio, producto de su formación y experiencia dentro de la Universidad. No obstante, como miembros de una institución educativa comprometida con la excelencia, la inclusión y el servicio público, es fundamental que nuestros textos reflejen valores institucionales como la transparencia, el respeto y la efectividad en la comunicación.

¿A qué aplica el lenguaje claro en nuestra Universidad?

- Comunicaciones dirigidas a estudiantes, como instrucciones para inscripciones, trámites académicos, servicios estudiantiles, etc.
- Documentos administrativos internos, tales como oficios, memorandos, circulares y reglamentos.
- Informes y documentos estratégicos que involucran la planeación académica, presupuestal o de rendición de cuentas, por ejemplo, planes de desarrollo institucional o reglamentos académicos.
- Correos electrónicos y publicaciones en plataformas digitales y sitios web institucionales. Formularios para trámites administrativos o académicos.

¿Cómo ponerse en los zapatos de la comunidad universitaria?

Para hacerlo, responda primero estas preguntas: ¿Quién o quiénes van a leer lo que escribo? Si son varios grupos, identifique cuál es el público principal y estructure el texto para responder a sus necesidades primero. Después, incluya detalles que puedan ser relevantes para otros grupos.

¿Sé para qué necesita la persona esta información o documento?

Es esencial pensar en el interés y la necesidad del lector, no solo en el contenido que queremos transmitir. Esto ayuda a incluir información útil y eliminar lo que puede generar confusión o sea irrelevante.

¿Qué tanto conocimiento tienen los lectores sobre el tema?

Reflexione sobre el uso de términos técnicos, legales o administrativos y la inclusión de siglas o abreviaturas. Recuerde que un documento universitario no es un examen para evaluar a quien lo lee, sino una herramienta para facilitar procesos sin generar frustración ni pérdida de tiempo.
En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la comunidad es diversa: estudiantes de zonas rurales o con diferentes contextos sociales, profesores, administrativos y egresados. Algunos pueden tener dificultades para entender términos complejos. Por eso, la comunicación debe ser clara, sencilla y respetuosa para todos.

¿Qué emociones puede generar mi texto?

Además de pensar en los objetivos del lector, considere cómo puede sentirse emocionalmente al enfrentarse a trámites o solicitudes académicas o administrativas. Miedo, ansiedad, frustración o confusión pueden surgir si la comunicación no es clara. Por eso, el lenguaje claro no solo implica comprensión, sino también amabilidad y respeto.
¿Soy consciente del impacto de la comunicación digital?

Con la creciente digitalización, los hábitos de lectura y comunicación han cambiado. Las personas esperan respuestas rápidas y claras en correos electrónicos, plataformas académicas y sitios web. Por ello, los textos deben ser breves, directos y en un lenguaje natural, parecido al que usaría una conversación cordial.

Pregúntese:

- ¿Lograré que el lector termine de leer mi mensaje?
- ¿Se aburrirá antes de encontrar la información útil?
- ¿Tendrá que pedir ayuda para entenderlo?
- ¿Me contactará nuevamente porque no entendió, generando retrabajo y pérdida de tiempo?

2. ORGANICE SUS IDEAS ANTES DE ESCRIBIR

Planear el mensaje es el primer paso hacia una comunicación clara.
Antes de redactar cualquier documento en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ya sea un correo institucional, una circular, un aviso para estudiantes, una directriz académica o un informe de gestión, es fundamental organizar las ideas de forma lógica y coherente.

¿Qué debo hacer?

- Haga una lista de ideas que quiere comunicar.
- Ordene esas ideas según su lógica interna: ¿Qué se debe saber primero? ¿Qué se explica después?
- Agrupe conceptos similares para no repetir información y evitar confusiones.
- Identifique el mensaje central que debe quedar claro desde el inicio.
- Elimine lo que no es relevante para su público objetivo.
- Resalte lo importante, para que no pase desapercibido.

Recuerde que en un entorno universitario hay múltiples públicos: estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados y aliados externos. Por eso, es clave estructurar el contenido de modo que conduzca al lector a realizar la acción esperada con facilidad.

Pregúntese:

- ¿Qué necesita saber el lector?
- ¿Por qué esta información es importante?
- ¿Cómo, cuándo y dónde debe actuar?
- ¿Qué consecuencias puede haber si no comprende o no actúa?

No se trata solo de buena ortografía o vocabulario amplio

Redactar con lenguaje claro no significa usar palabras complejas o términos “elevados”. Significa transmitir mensajes claros, bien estructurados y con un propósito definido. La claridad comienza por saber qué queremos decir y luego encontrar cómo decirlo de forma que cualquiera lo entienda a la primera lectura.

La forma y el orden importan

Un texto comprensible no surge por arte de magia ni como resultado automático de una formación académica extensa de hecho, a veces los tecnicismos aprendidos en la academia pueden dificultar la comunicación efectiva. La buena redacción se construye con:

- Disciplina para planear y revisar lo que se escribe.
- Práctica constante de simplificar sin perder contenido.

- Sentido común, para saber qué espera y necesita el lector.
- Vocación de servicio, entendiendo que cada documento es una oportunidad para facilitar procesos y resolver necesidades reales.

Cuidado con el "siempre se ha hecho así"

Una de las barreras más grandes en la comunicación institucional es la costumbre de repetir formatos o frases "porque siempre se han usado". En la universidad, esto puede llevar a:

- Textos repetitivos o difíciles de leer.
- Comunicaciones largas, pero poco útiles.
- Procesos que se complican innecesariamente.
- Reprocesos y pérdida de tiempo tanto para quien redacta como para quien recibe el mensaje.

Muchas veces escribimos bajo presión o con instrucciones ambiguas. Justamente por eso, usar un método claro para planear y estructurar el mensaje es más importante que nunca.

3. ORGANICE EL TEXTO POR PASOS: REDACTE CON ESTRUCTURA Y PROPÓSITO

Toda comunicación dentro de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca debe seguir una estructura clara y ordenada. Ya sea un instructivo para estudiantes, una circular para docentes o un memorando interno, es fundamental pensar en quién lo leerá, qué necesita saber y qué acción debe tomar.

Encabezado: ¿De qué trata el documento?

Todo texto debe comenzar con un título claro o una referencia que indique su propósito. Esto permite que el lector identifique rápidamente si el documento le interesa o le afecta directamente.
Ejemplo:
Asunto: Instrucciones para el proceso de matrícula segundo semestre 2025

Estructura del contenido: introducción, cuerpo y conclusión

Divida su texto en tres partes principales y use subtítulos o preguntas frecuentes como guías para el lector.

- Introducción: ¿Por qué se escribe este documento?
  - Exponga brevemente el objetivo.
  - Señale a quién está dirigido.
  - Explique el contexto si es necesario.

Ejemplo:
"Este documento está dirigido a los estudiantes de programas de pregrado y contiene las instrucciones para realizar el proceso de matrícula correspondiente al segundo semestre académico del año 2025".

- Cuerpo: ¿Qué se debe hacer? ¿Cómo, cuándo, dónde?
  - Organice la información por temas o pasos.
  - Use subtítulos descriptivos o en forma de preguntas frecuentes.
  - Mantenga los párrafos cortos.

Ejemplos de subtítulos:
- ¿Cuáles son las fechas clave del proceso de matrícula?
- ¿Dónde debo cargar los documentos?
- ¿Qué hago si tengo problemas con la plataforma institucional?

- Conclusión: ¿Cuál es la acción final esperada?
  - Reitere la acción que debe tomar el lector.
  - Ofrezca medios de contacto o apoyo si tiene dudas.
  - Refuerce la importancia de seguir los pasos.

Ejemplo:
"Recuerde que la matrícula es obligatoria para continuar con sus estudios. Si tiene alguna dificultad, comuníquese con la Dirección Académica al correo soporteacademico@universidadmayor.edu.co".

El proceso para redactar un documento claro: Planear – Escribir – Revisar

No se trata de escribir por escribir. Todo texto efectivo en nuestra universidad debe pasar por estas tres etapas, que forman un ciclo de mejora continua:

- Planear: ¿Qué voy a decir y para qué?
  Antes de redactar, piense en:
  - ¿Cuál es el objetivo del documento?
  - ¿A quién va dirigido?
  - ¿Qué necesita saber el lector para actuar correctamente?
  - ¿Qué pasos debe seguir quien lo reciba?

Sin un esquema previo, como un plano de construcción, el resultado puede ser un documento confuso, largo y poco útil. Planear bien ahorra tiempo en correcciones.

- Escribir: ¿Cómo organizo la información?
  - Use títulos y subtítulos claros.

- Redacte en orden lógico.
- Prefiera frases sencillas y directas.
- Use listas numeradas o con viñetas si hay pasos o requisitos.

➢ Revisar: ¿Se entiende a la primera?
- Lea el texto en voz alta.
- Evalúe si alguien que no domina el tema lo podría comprender.
- Corrija repeticiones, ambigüedades o tecnicismos innecesarios.
- Asegúrese de que el lector sepa qué debe hacer después de leer el documento.

Los encabezados son señales en el camino

En la redacción institucional universitaria, los encabezados cumplen la función de guiar al lector, como si se tratara de señales de tránsito. Deben:
- Ser breves, precisos y consistentes.
- Estar claramente diferenciados por estilo (negrita, tamaño, cursiva).
- Responder a lo que el lector espera encontrar.

Un texto bien titulado facilita la navegación y mejora la comprensión, incluso si es la primera vez que el lector interactúa con ese proceso.

4. USE FRASES CORTAS Y PÁRRAFOS BREVES: CLARIDAD PARA TODOS

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la comunicación clara es un componente fundamental para asegurar que estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes comprendan con facilidad lo que se espera de ellos. Por esta razón, al redactar cualquier tipo de documento, es importante tener presente una regla sencilla pero eficaz: una idea por frase y un tema por párrafo. Esta práctica contribuye a estructurar los mensajes de manera lógica, facilitando su comprensión desde la primera lectura.

➢ Frases cortas = comprensión inmediata
- Una frase clara no debe superar las 20 palabras.
- Si al llegar al final de la frase ya olvidamos cómo empezó, hay que reescribirla.
- Frases más cortas facilitan que el lector entienda a la primera lectura, sin frustraciones ni confusiones.

➢ Párrafos breves, de máximo cinco líneas
- Cada párrafo debe contener una sola idea principal.
- Si tiene varias ideas importantes, haga una lista con viñetas o numeración.
- Use espacio entre líneas, punto y seguido, y punto y aparte con frecuencia.
- Evite bloques largos de texto, ya que cansan la vista y hacen que el lector abandone la lectura.

- Consejos prácticos para mejorar la redacción en la Universidad

- Lo que es importante, dígalo como importante. No lo esconda entre otras frases.
- Revise que cada oración aporte algo al mensaje general. Si no lo hace, elimínela.
- Asegúrese de que las frases se conecten lógicamente entre sí.
- Si hay un cambio de tema o enfoque, explíquelo brevemente para que el lector no se pierda.
- Lea en voz alta lo que lleva escrito. Esto permite detectar frases largas o confusas.
- Si puede, deje descansar el documento unos minutos, horas o incluso un día.
  - Al volver a leerlo, lo verá con "ojos nuevos".
- Pida a otra persona que lo lea.
  - Si puede explicar con sus palabras lo que entendió, significa que su mensaje es claro.

- Estructura del párrafo ideal

Para lograr claridad, cada párrafo debe tener tres momentos:

- Inicio: Una oración que introduce la idea.
- Desarrollo: Una o dos frases que explican y desarrollan esa idea.
- Cierre: Una frase que concluye y, si aplica, conecta con el siguiente tema.

Ejemplo:
“La matrícula para el segundo semestre 2025 debe realizarse entre el 15 y el 25 de julio. Durante este periodo, el sistema estará habilitado para cargar documentos, seleccionar asignaturas y realizar pagos. Cumplir con este plazo garantiza su cupo y continuidad académica”.

5. USE UN LENGUAJE CERCANO: HABLE COMO UNIVERSIDAD PÚBLICA AL SERVICIO DE SU COMUNIDAD

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, cada mensaje institucional representa una oportunidad para fortalecer el vínculo con nuestros estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados y la ciudadanía en general. No se trata únicamente de informar, sino de establecer una comunicación respetuosa, clara y empática.
Por ello, es fundamental que al redactar utilicemos un lenguaje natural y cercano, empleando la primera persona, verbos en voz activa y expresiones sencillas que faciliten la comprensión y generen confianza.

- ¿Cómo hablar con cercanía?

- ✓ Use "usted" y "nosotros"
  - Diríjase a las personas de forma directa y respetuosa: “Usted puede inscribirse aquí”.
  - Cuando represente a la universidad, use “nosotros”: “Nosotros le enviaremos la confirmación”, en lugar de “La confirmación será enviada por el Área de Admisiones”.

- ✓ Hable en primera persona institucional
  - Reemplace lo impersonal y distante por un tono cercano:

❌ *"El estudiante será notificado por el sistema"*

☑ *"Le avisaremos por medio del sistema"*

➢ Use voz activa, no pasiva

Las frases activas son más fáciles de leer y generan más claridad. Además, dan una sensación de responsabilidad institucional clara.

Ejemplo:

❌ *"Las inscripciones serán evaluadas por la coordinación académica"*

☑ *"Nosotros evaluaremos su inscripción"*

➢ Elimine el exceso de tecnicismos, nominalizaciones y gerundios

✓ Prefiera verbos simples y concretos:

❌ *"La realización del proceso de validación…"*

☑ *"Validar el proceso…"*

✓ Evite los gerundios innecesarios:

❌ *"Habiendo presentado los documentos…"*

☑ *"Después de presentar los documentos…"*

✓ Evite frases rebuscadas o frases largas de dependencia institucional:

❌ *"La Subdirección de Apoyo Académico a la Permanencia Estudiantil le comunicará…"*

☑ *"Nosotros le comunicaremos…"*

Si debe nombrar la dependencia, hágalo una sola vez, al inicio o al final del documento.

➢ Revise con atención el tono y la naturalidad

El tono correcto se construye párrafo a párrafo y con varias revisiones. No espere hasta terminar para corregir. Mientras escribe:

- Lea cada párrafo en voz alta. ¿Suena natural?
- Pregúntese si usted entendería ese texto si lo leyera por primera vez.
- Simplifique las frases largas. Corte lo innecesario.
- Revise que los verbos estén bien conjugados y no cambien de tiempo verbal sin razón.
- Use palabras sencillas. Reemplace tecnicismos si no son indispensables.

6. EVITE LOS LEGALISMOS: COMUNIQUE CON RESPETO, CLARIDAD Y CERCANÍA

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca promovemos una comunicación escrita clara, accesible y cercana, que establezca un vínculo genuino con todos los integrantes de nuestra comunidad universitaria. Esto implica evitar el uso de un lenguaje técnico, legalista, distante o intimidante, especialmente cuando nos dirigimos a estudiantes, aspirantes, egresados y a la ciudadanía en general.

¿Qué debemos evitar?

- ✓ Tonos imperativos o autoritarios:
  - ❌ "Usted deberá entregar los documentos…"
  - ☑ "Le invitamos a entregar los documentos…"

- ✓ Expresiones con carga legal o compleja:
  - ❌ "El estudiante estará en la obligación de presentar…"
  - ☑ "Es importante que usted presente…"

- ✓ Dobles negaciones o frases negativas innecesarias:
  - ❌ "No será admitido si no cumple con los requisitos"
  - ☑ "Será admitido si cumple con los requisitos establecidos"

- ✓ Palabras rebuscadas, anticuadas o excesivamente técnicas:
  - ❌ "Conforme a lo estipulado en la normatividad vigente…"
  - ☑ "De acuerdo con las reglas actuales…"

¿Qué es mejor usar?

1. Palabras que sugieren acción de forma amable:
   "Le invitamos", "Le recomendamos", "Le sugerimos", "Es importante que…"

2. Tiempos verbales afirmativos y positivos:
   - ☑ *"Puede acercarse a la oficina entre el 10 y el 15 de julio"*
   - ☑ *"Si cumple con estos requisitos, podrá inscribirse sin dificultad"*

3. Tono cordial y colaborativo:
   - ☑ *"Estamos aquí para apoyarlo durante su proceso de matrícula"*
   - ☑ *"Si necesita orientación, con gusto le ayudaremos"*

¿Por qué evitar legalismos?

- Confunden: no todo el público tiene formación jurídica o técnica.
- Alejan: generan desconfianza, miedo o indiferencia.
- Obstaculizan: pueden hacer que una persona no continúe un trámite simplemente porque no entendió que debía hacer.

En cambio, un lenguaje claro, directo y positivo facilita que las personas comprendan y actúen sin sentirse presionadas ni juzgadas.

Ejemplo:

COMPLICADAS	SIMPLES
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Utilizar	Usar
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Inclusive	Incluso
Adecuado	Bueno

Algunas expresiones abstractas con significados difusos

Se trata de sustentar con cifras completas, cuando sea posible porque existe la evidencia, trate de reemplazar estas expresiones ambiguas:

Mucho	Cifra Porcentaje (Ej.: 90%)
Maravilloso	Cifra o Porcentaje de Satisfacción (Ej.: 85%)
Algunos	Cifra o Porcentaje de Calidad (Ej.: Cinco de Diez)
Pronto	Período de Tiempo (Ej.: En dos días)
En Alguna Medida	Cifra de Proporción Numérica (Ej.: Uno de cada tres)
Apropiado	Cifra que Sustente (Ej.: Un Computador por cada tres Alumnos)

Algunas expresiones que pueden sustituirse:

A fin de …	**PARA**
Con el objetivo de …	
Para el propósito de …	
Con la finalidad de …	

Dado el hecho de que…	**PORQUE**
Con motivo de…	
Debido a que …	
Toda vez que …	
En el entendido de …	
Como efecto de …	

De conformidad con …	**Según**
En vista de que…	**Por**
No obstante, el hecho de que …	**Aunque**
Poner de manifiesto…	**Mostrar**

Expresiones que no dicen nada:

- En virtud de lo anterior...
- Sobre el particular, le reitero...
- Por medio de la presente...
- En consideración a lo dicho anteriormente…

Ejemplo Tiempos Verbales

Enredado:
Con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente, haremos un análisis de los hechos para estar en posibilidad de emitir el dictamen correspondiente.

Claro:
Con el fin de cumplir la normativa institucional, analizaremos los hechos para emitir el dictamen correspondiente.

Enredado:
El Juez ha dictado auto de detención.

Claro:
El Juez dictó auto de detención.

Ejemplo Doble Negación

Enredado:
Es de aclararle al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían

vigencia anual y, por tanto, al transcurrir dicho plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.

Claro:

Si el resultado de la evaluación no es favorable, el estudiante deberá esperar un año para presentarla nuevamente.

Ejemplo Gerundios

Enredado:

Se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.

Claro:

La Universidad expidió la resolución que modifica las medidas administrativas.

Ejemplo Adverbios Terminados En "-Mente"

Enredado:

Se requiere actualizar los datos obligatoria y anualmente.

Claro (adaptado):

Es obligatorio actualizar los datos cada año.

Ejemplo Voz Activa/Pasiva

Enredado:

Los recursos para la adecuación de laboratorios fueron asignados por la Vicerrectoría Administrativa.

Claro:

La Vicerrectoría Administrativa asignó los recursos para la adecuación de laboratorios.

7. EVITE LA SOLEMNIDAD

No existen fórmulas exactas para determinar el tono y el lenguaje más adecuados en un escrito institucional; esta elección depende, en gran medida, del contexto comunicativo. En ciertos casos, un tono formal resulta indispensable, especialmente en documentos oficiales; sin embargo, en otras circunstancias, una formalidad excesiva puede ser innecesaria e incluso contraproducente.

Por ello, es fundamental tener plena conciencia del nivel de formalidad requerido según el público destinatario. Al elaborar un documento en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, es esencial definir con claridad quién es el receptor, ya sean estudiantes, docentes, personal administrativo o

comunidad externa, y analizar el contexto de la comunicación. Esto permite establecer el tono adecuado, seleccionar el lenguaje idóneo y orientar el mensaje hacia su propósito específico.
Un exceso de formalismo puede dificultar la comunicación y distanciar al lector. Por el contrario, un lenguaje demasiado informal en asuntos de carácter serio puede percibirse como falta de rigor, paternalismo o condescendencia, afectando la credibilidad del mensaje.

Ejemplo:

- *Exceso de formalidad:*
  "En nombre de las muy honorables directivas académicas de esta ilustre institución, tenemos el privilegio de extenderles un cordial y respetuoso saludo de bienvenida a los distinguidos estudiantes."
- *Redacción clara y apropiada:*
  "Damos la bienvenida a los estudiantes de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y les deseamos éxito en el inicio de este nuevo semestre."

8. NO ABUSE DE LAS SIGLAS

Evite el uso excesivo de siglas, por más conocidas que le parezcan. Aunque el personal administrativo y académico de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca suele emplearlas con frecuencia, no ocurre lo mismo con estudiantes, aspirantes, egresados o ciudadanos externos a la institución.

Si es indispensable utilizarlas, escriba el nombre completo la primera vez que las mencione, seguido de la sigla entre paréntesis. Por ejemplo: *Facultad de Ciencias de la Salud (FCS)* o *Subdirección de Bienestar Universitario (SBU)*.

Esto aplica especialmente cuando se hace referencia a unidades académicas, administrativas, proyectos, comités o procesos institucionales. Las siglas en exceso pueden dificultar la lectura, hacer sentir al lector que no tiene el conocimiento necesario y, en realidad, ahorran muy poco espacio.

En lo posible, también evite frases como "*cómo se explicó anteriormente*" o "*ver el punto anterior*", ya que obligan al lector a interrumpir el flujo de lectura para buscar otra parte del texto.

Recuerde: una comunicación efectiva es clara, directa y continua. Si el lector debe detenerse a descifrar siglas o devolverse en el texto para entender, el mensaje pierde fuerza y claridad.

9. PIENSE EN IMÁGENES

En la comunicación escrita dentro de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, es clave facilitar la comprensión de los mensajes. Para lograrlo, no se limite solo al texto: utilice recursos visuales como tablas, gráficos, diagramas o imágenes que realmente aporten valor al contenido.

Estos elementos no deben estar presentes solo para embellecer el documento, sino para resaltar información relevante, organizar ideas o facilitar la comprensión de instrucciones, procedimientos académicos, fechas importantes o datos estadísticos.

Cuando una persona se encuentra con párrafos extensos y sin pausas visuales, es común que sienta fatiga o pierda el interés. Un diseño limpio, con suficiente espacio en blanco, contrastes claros y un tamaño de letra legible, ayuda a captar la atención, mantener la lectura y mejorar la experiencia del lector, especialmente para quienes tienen menor nivel de alfabetización o manejo de textos complejos.

Esto es especialmente importante en documentos como:

- Manuales académicos o administrativos
- Instructivos para procesos de inscripción o matrícula
- Informes de autoevaluación o gestión institucional
- Presentaciones a entes de control o comunidad universitaria

Cuando el contenido involucra procedimientos complejos o datos numéricos, un diagrama o una infografía bien diseñada puede facilitar el entendimiento más que varias páginas de texto. Además, un buen gráfico debe ser autónomo, es decir, debe poder entenderse por sí solo, sin necesidad de leer todo el documento.

Puede incluir breves descripciones o leyendas directamente en su estructura.

Ejemplo:
Matrícula Estudiantes Antiguos

Etapa del proceso	Descripción	Fechas	Responsable
Actualización de datos	El estudiante actualiza su información en el sistema académico.	1 al 5 de julio	Estudiante
Revisión de prerrequisitos	Validación automática de asignaturas habilitadas.	6 al 7 de julio	Sistema académico
Inscripción de asignaturas	El estudiante registra sus materias vía plataforma.	8 al 12 de julio	Estudiante
Generación de recibo de pago	El sistema emite el recibo con los costos correspondientes.	A partir del 13 de julio	Vicerrectoría Académica
Pago de matrícula	El estudiante realiza el pago en línea o en entidad bancaria autorizada.	13 al 19 de julio	Estudiante
Legalización de matrícula	Confirmación del pago y activación del estado de matrícula en el sistema.	20 al 22 de julio	Tesorería / Vicerrectoría Académica

Estos recursos visuales ayudan a que el estudiante no tenga que leer varias páginas de texto corrido para entender el proceso. También favorecen la inclusión de personas con distintos niveles de comprensión lectora o con poco tiempo.

10. REVÍSELO, REVÍSELO... Y PÓNGALO A PRUEBA

En la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, una buena comunicación escrita no concluye con la redacción del último punto. Todo documento debe ser revisado minuciosamente y, cuando sea posible, sometido a pruebas antes de su difusión.

Una estrategia eficaz consiste en dejar reposar el texto, realizar otras actividades y luego retomarlo con una perspectiva renovada. Esta práctica facilita la identificación de errores, frases ambiguas o ideas que no se expresan con la claridad requerida.

De acuerdo con estudios internacionales sobre comunicación clara, basta con evaluar el documento con siete usuarios reales para obtener información valiosa que permita mejorarlo. Estos usuarios pueden ser miembros del personal académico, estudiantes, personal administrativo o cualquier integrante de la comunidad universitaria, según el público objetivo del texto.

Se recomienda solicitar a estas personas que lean el documento y expliquen, con sus propias palabras, lo que han entendido y las acciones que consideran deben tomar. Es fundamental tomar nota de sus comentarios y no temer incorporar sus expresiones, ya que, en muchas ocasiones, el lenguaje del lector resulta más efectivo que el del redactor original.
Una oración se considera bien redactada cuando el lector la comprende en una primera lectura y capta con precisión la idea que se desea transmitir. Por ello, es esencial validar cualquier escrito institucional antes de publicarlo o enviarlo.

Sugerencias para la revisión:

- Verifique que las ideas principales estén claras y completas.
- Revise la estructura y secuencia lógica de la información.
- Consulte documentos similares de la Universidad, especialmente si ya han sido bien recibidos, para tomar ideas de formato o estilo.
- Lea varias veces el documento, preferiblemente en distintos momentos o incluso en voz alta.

6.5. LISTA DE VERIFICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE

Antes de publicar o enviar un documento institucional, verifique:

Pregunta	Sí	No
¿Identifiqué claramente el público objetivo?		
¿La información principal aparece al inicio?		
¿Las frases son breves y fáciles de entender?		
¿Eliminé tecnicismos innecesarios?		
¿Expliqué las siglas utilizadas?		
¿Utilicé lenguaje incluyente?		
¿El documento es accesible visualmente?		
¿Se entiende en una sola lectura?		
¿La acción que debe realizar el lector es clara?		
¿Otra persona revisó el documento antes de publicarlo?		

7. ACCIONES PARA ABORDAR EL CAMBIO CLIMÁTICO

En el marco de esta guía, se promoverán prácticas de comunicación y gestión documental que contribuyan al uso responsable de los recursos y faciliten la divulgación de las iniciativas institucionales relacionadas con el cambio climático. Para ello, se tendrán en cuenta las siguientes acciones:

- Fomentar el uso de medios digitales: privilegiar, cuando sea viable y sin afectar la accesibilidad de la información, la consulta y divulgación digital de documentos y comunicaciones, evitando impresiones innecesarias.
- Promover el uso eficiente de los recursos: procurar que los documentos y materiales de comunicación se elaboren y distribuyan de acuerdo con las necesidades identificadas, evitando duplicidades y consumos innecesarios de papel.
- Facilitar la divulgación de acciones institucionales: aplicar los principios de lenguaje claro, comprensible e incluyente en las comunicaciones relacionadas con las iniciativas de mitigación y adaptación al cambio climático, para favorecer su comprensión y participación.
- Favorecer la comprensión de las acciones individuales y colectivas: cuando las comunicaciones incluyan recomendaciones frente al cambio climático, explicar de manera sencilla las acciones propuestas y su propósito.

8. ANEXOS

No aplica

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
01	Septiembre de 2025	Versión Inicial
02	Septiembre de 2026	Se actualiza la estructura y el contenido de la guía, se ajustan las orientaciones para el uso del lenguaje claro, comprensible e incluyente y se incorpora el apartado de acciones para abordar el cambio climático.