

10 años, 10 aprendizajes



01

Comprender es un derecho

La Administración no solo debe informar. También debe hacerlo de forma clara y comprensible. La ciudadanía no debería tener que hacer un esfuerzo extra para entender qué se le pide, qué derechos tiene o qué debe hacer. Entender es un derecho, no un privilegio.

03

La información más relevante al inicio del texto

En muchos textos administrativos la información más relevante aparece en el segundo o tercer párrafo. A veces, incluso al final. Sin embargo, quien lee busca respuestas desde las primeras líneas: ¿Qué ha ocurrido? ¿Qué debo hacer? ¿Hasta cuándo? ¿Qué consecuencias tiene para mí?

05

Utiliza las palabras técnicas solo cuando sean necesarias

Siempre que sea posible, utiliza palabras sencillas y de uso común. Sin embargo, a veces es necesario utilizar términos técnicos. Cuando esto ocurra, explica esos términos con claridad. Porque un término que el lector no entiende puede dificultar la comprensión de todo el texto.

07

El diseño también comunica

Las palabras son importantes, pero no lo son todo. Los títulos, los subtítulos, las listas, los espacios en blanco o la tipografía también influyen en la comprensión. Un mismo texto puede ser mucho más comprensible si la información está bien organizada. Esto es especialmente importante en los textos digitales, donde leemos en pantallas y solemos dedicar menos tiempo a cada contenido. En este contexto, los espacios en blanco, la jerarquía visual y una estructura ordenada ayudan a encontrar la información con rapidez. Por eso, hoy sabemos que el lenguaje claro no depende solo de las palabras: también requiere un diseño que ayude a encontrar, leer y comprender la información.

09

Los textos deben ser probados

Quienes escribimos creemos que nuestros textos se entienden. Sin embargo, solo las personas destinatarias pueden decir si realmente los comprenden. Por eso, es importante revisar los textos, probarlos con los usuarios y escuchar su opinión.

02

La ciudadanía es el punto de partida

A menudo escribimos textos desde la perspectiva de la organización, centrados en procedimientos, normas o competencias que conocemos bien, pero que pueden resultar ajenos para la ciudadanía. Por eso, al escribir, debemos partir de sus necesidades y de su perspectiva. Antes de empezar, conviene hacerse las siguientes preguntas: ¿Qué tiene que saber la ciudadanía? ¿Qué debe hacer con la información que recibe?

04

El lenguaje claro no es "simple"

Escribir en lenguaje claro no significa empobrecer o quitar matices del contenido. El objetivo no es ocultar la complejidad, sino explicarla cuando haga falta. La claridad no está reñida con el rigor ni con la precisión. Al contrario, un texto claro no solo informa, sino que también ayuda a entender qué hay que hacer.

06

La claridad va más allá de las frases cortas

Durante mucho tiempo hemos pensado que dividir las frases largas era la clave para escribir con claridad. Y, en parte, es cierto. Sin embargo, un texto no será claro solo porque tenga frases cortas. Si la información está mal organizada, el mensaje principal no se entiende, o si los datos importantes están dispersos, la lectura seguirá siendo difícil. La claridad no depende solo de la longitud de las frases. También depende de cómo organizamos la información y estructuramos el texto.

08

Respetar el tiempo de quien lee

Un texto claro permite encontrar y entender la información rápidamente. Cuando una persona tiene que releer un texto varias veces o dedicar demasiado tiempo a buscar una respuesta, algo no funciona. Escribir con claridad también es respetar el tiempo y el esfuerzo de quien lee.

10

Siempre se puede mejorar

Escribir con claridad no es una meta que se alcanza una vez y para siempre; es un trabajo continuo. La sociedad cambia, las formas de comunicación también, y nuestros textos tienen que saber adaptarse a esos cambios para seguir siendo útiles y fáciles de entender.

