



LINEAMIENTOS DE LENGUAJE CLARO INSTITUCIONAL

1. Introducción

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, comprometida con la transparencia, la participación ciudadana y la comunicación efectiva, adopta los presentes *Lineamientos de Lenguaje Claro* como una herramienta para fortalecer la comprensión de la información institucional.

Su propósito es garantizar que todos los mensajes emitidos por la institución —ya sean escritos, orales o digitales— sean **claros, comprensibles, precisos y accesibles** para la ciudadanía, promoviendo una comunicación que refleje los valores de servicio, respeto y confianza pública.

2. Objetivo

Establecer directrices para el uso del lenguaje claro en todos los canales, documentos y medios de comunicación de la Institución, con el fin de facilitar la comprensión de los mensajes y fortalecer la relación con la comunidad universitaria y la ciudadanía.

3. Alcance

Estos lineamientos aplican a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores que produzcan, revisen o publiquen información institucional a nombre de Colmayor, en cualquiera de los siguientes formatos:

- Comunicaciones oficiales, resoluciones, circulares, actas y oficios.
- Contenidos para la página web, boletines y redes sociales.
- Materiales de divulgación, campañas, afiches, comunicados y piezas gráficas.
- Atención al ciudadano en medios escritos o digitales.





4. Principios del Lenguaje Claro

1. **Claridad:** El mensaje debe ser comprensible para cualquier persona, sin necesidad de conocimientos técnicos o jurídicos.
2. **Precisión:** Se deben evitar ambigüedades, vaguedades o frases extensas que dificulten la lectura.
3. **Sencillez:** Utilizar palabras de uso común y oraciones cortas.
4. **Coherencia:** El texto debe tener una secuencia lógica y ordenada.
5. **Empatía:** Hablar con cercanía, teniendo en cuenta las necesidades del público al que va dirigido.
6. **Inclusión:** Usar un lenguaje incluyente y respetuoso, evitando expresiones discriminatorias o excluyentes.
7. **Transparencia:** Expresar de manera directa las decisiones, procesos o resultados institucionales.

5. Recomendaciones Generales de Redacción

5.1. Estructura del mensaje

- Inicie con la información más importante.
- Organice los contenidos de lo general a lo específico.
- Use subtítulos y listas para facilitar la lectura.
- Evite párrafos extensos: máximo 5 líneas por párrafo.

5.2. Uso de palabras

- Prefiera palabras comunes:





- Use “usar” en lugar de “hacer uso de”.
- Use “ayuda” en lugar de “asistencia”.
- Use “pagar” en lugar de “efectuar el pago”.
- Evite tecnicismos o acrónimos sin explicación.
- No abuse de siglas; cuando se usen, escribálas completas la primera vez.

5.3. Estilo

- Utilice **voz activa**: “La Institución entregará los resultados” (no “Los resultados serán entregados por la Institución”).
- Prefiera el **presente o futuro simple**, evitando formas impersonales.
- Use un tono cordial, institucional y respetuoso.
- Evite redundancias, frases largas y palabras innecesarias.

6. Lenguaje Claro en diferentes canales

6.1. Documentos administrativos

- Use encabezados descriptivos.
- Evite citas normativas extensas; en su lugar, referencie la norma.
- Concluya siempre con una acción o decisión clara.

6.2. Página web y medios digitales

- Redacte para pantallas: frases cortas y párrafos breves.
- Utilice hipervínculos con nombres claros (no “haga clic aquí”, sino “consulte el formulario de inscripción”).





- Acompañe la información con imágenes o íconos que faciliten la comprensión.

6.3. Redes sociales

- Mensajes cortos, empáticos y visuales.
- Evite el uso excesivo de tecnicismos o lenguaje administrativo.
- Priorice la información útil para la ciudadanía.

6.4. Atención al ciudadano

- Escuchar activamente, responder con respeto y empatía.
- Confirmar que la información fue comprendida.
- Usar frases positivas y orientadas a la solución.

7. Beneficios del Lenguaje Claro

- Facilita el acceso a la información institucional.
- Promueve la transparencia y la rendición de cuentas.
- Mejora la confianza y la imagen institucional.
- Disminuye errores e interpretaciones incorrectas.
- Contribuye al cumplimiento de los principios de la Ley 1712 de 2014 (Transparencia) y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo).

8. Responsabilidades

- **Proceso de Comunicación y Mercadeo:** liderar la implementación y divulgación de los lineamientos, así como la revisión de piezas comunicativas.
- **Servidores y contratistas:** aplicar el lenguaje claro en todos los documentos y comunicaciones.





- **Líderes de proceso:** garantizar la revisión de los contenidos antes de su publicación o difusión.

El lenguaje claro es una herramienta de servicio público. En Colmayor, comunicar con claridad no solo es una buena práctica, es una forma de fortalecer la confianza, garantizar derechos y construir una institución más accesible, transparente y humana.

