



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

**SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y
GOBIERNO ABIERTO**

ADMINISTRACIÓN 2021-2024



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	2 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

I. ÍNDICE

I. ÍNDICE	1
II. HOJA DE FORMALIZACIÓN	3
III. OBJETIVO	4
IV. PROPÓSITO Y ALCANCE.....	5
V. ¿QUÉ ES EL ENFOQUE CIUDADANO?	6
VI. PROCESO: PLANEAR, ESCRIBIR Y REVISAR	9
VII. PARA ACLARAR Y SIMPLIFICAR. ¿QUÉ TONO CONVIENE USAR?.....	13
VIII. PARA ACERCARSE AL LECTOR	16
IX. MEJORAR LA PRESENTACIÓN.....	17
X. ANEXOS	18
Anexo 1. ¿Qué información necesita la persona para realizar un trámite?	18
Anexo 2. Gerundios y participios.....	21
Anexo 3. Elimina palabras innecesarias.	22
Anexo 4. Usa palabras simples.....	23
Anexo 5. Usa palabras precisas.....	24
Anexo 6. Usa oraciones positivas.....	24
Anexo 7. Uso de mayúsculas.....	25
Anexo 8. Uso de conectores.....	26
Anexo 9. Uso de conectores.....	28
XI. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA.....	28
XII. CONTROL DE CAMBIOS	29



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	3 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

II. HOJA DE FORMALIZACIÓN

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA Dulce Alejandra Guerrero Cavazos <i>Directora de Mejora Regulatoria</i>	RÚBRICA Cintia Smith <i>Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto</i>	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes <i>Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos</i>



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	4 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

III. OBJETIVO

Establecer criterios generales para la información que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal ponen a disposición de la sociedad mediante la redacción de textos utilizando el lenguaje ciudadano, a fin de que la gestión de los trámites y servicios sean más accesibles, claros e informativos que comuniquen de una forma más efectiva y precisa a las personas que lo necesiten.

Para lo anterior, el lenguaje ciudadano contribuirá en:

- Contar con documentos que reduzcan errores y aclaraciones;
- Facilitar una comunicación clara y directa.
- Reducir la discrecionalidad, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Asegurar el orden y la clara presentación de la información compleja.
- Analizar y decidir qué información puede necesitar la persona ciudadana para tomar decisiones informadas.

El Lenguaje Ciudadano es necesario porque:

- La ciudadanía necesita entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones;
- Las personas Servidoras Públicas necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones;
- Mejora la confianza de la persona ciudadana en las Dependencias o Entidades competentes.
- Simplifica y agiliza las operaciones que se brindan en las Dependencias o Entidades relacionadas y;
- Fomenta la transparencia y la rendición de cuentas.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	5 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

IV. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente manual es aplicable a las personas Servidoras Públicas de las Dependencias y/o Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal que interactúan principalmente en los trámites y servicios, y que elaboran, revisan y/o difunden información acerca de regulaciones, requisitos, lugares y costos necesarios para realizar un trámite; así como los contenidos de sitios de internet gubernamentales, en suma, toda aquella pieza de información pública.

En este manual, se plasman indicaciones prácticas para el llenado de las fichas, así como la creación de formatos para las solicitudes y formatos de requisitos que sean de apoyo para la solicitud del trámite y/o servicio, de una forma sencilla y clara a través de palabras de uso cotidiano, formulando recomendaciones y dejando en entendido que no aplican para todas las Unidades Administrativas o para todos los tipos de documentos que se manejen.

❖ ¿En dónde puede ser aplicado?

Su uso mejorará y simplificará cualquier tipo de documento, tales como:

- Formatos de requisitos y solicitudes para trámites y servicios.
- Documentos de apoyo para la ejecución de un trámite, procedimientos, indicaciones, etc.
- Medios interactivos ubicados en las plataformas digitales para trámites y servicios.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	6 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

V. ¿QUÉ ES EL ENFOQUE CIUDADANO?

El enfoque ciudadano se refiere a la actitud que asumen las personas Servidoras Públicas generadoras de la comunicación para asegurar que quien recibe la información por primera vez, será capaz de entenderla y procesarla sin explicación adicional.

El primer paso para lograr que las personas lectoras comprendan la información que queremos transmitirles, es conocer las características de quienes nos van a leer.

El enfoque ciudadano **NO** es:

- ✗ Decir lo que la persona ciudadana quiere oír, o lo que le gustaría oír; basta con decir lo necesario para provocar la acción esperada de ésta.
- ✗ Escribir para que todas las personas entiendan; basta con que lo entienda la persona ciudadana a quien va dirigido el documento.

Así, las personas Servidoras Públicas logran:

- ✓ Que el documento que están emitiendo no requiera de ayuda adicional para ser entendido;
- ✓ Que la información sea sólo la que la ciudadanía debe conocer;
- ✓ Que las palabras seleccionadas sean las adecuadas para evitar confusiones;
- ✓ Que el contenido propuesto oriente objetivamente a la persona ciudadana en algún trámite o servicio.

Las personas Servidoras Públicas que tienen una relación frecuente con la ciudadanía, generalmente conocen mejor el perfil de su audiencia, en este caso, será de mucha importancia recurrir a toda la información posible para conocer el tipo de personas a quien van dirigidos sus documentos.

Para decidir qué información aportar, contesta las siguientes preguntas para identificar a quienes lo leerán y ayudar a definir el perfil de tu audiencia:

- ◀ ¿Quiénes son y qué hacen?
- ◀ ¿Dónde viven? ¿En la ciudad o en una zona rural?
- ◀ ¿Cuál podría ser su edad, nivel de educación, experiencia laboral?
- ◀ ¿Cómo usarán el documento?



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	7 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- ◀ ¿Qué conceptos legales, técnicos o financieros puedes asumir que entiende tu audiencia?

Una vez que se haya concretado el perfil de la audiencia o de la ciudadanía a la que se le brinda el trámite o servicio, se deberá tener siempre en mente cada que se escriban documentos con el enfoque de lenguaje ciudadano.

Para planear documentos más concretos y transmitir mensajes estructurados, es útil “*ponerse en los zapatos*” de la persona lectora e imaginar las preguntas que le surgirían sobre su escrito.

Debido a que, casi siempre leemos documentos del gobierno únicamente cuando necesitamos o debemos:

- Obtener algo que necesitamos, como la tramitación de un pasaporte;
- Cumplir con una obligación, como es el pago del impuesto predial o;
- Recibir información acerca de las decisiones y resultados de cómo funciona el gobierno.

Y buscamos una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

¿Qué? ¿Quién? y ¿Cuánto?	¿Por qué o para qué?	¿Cómo, cuándo, dónde?
<ul style="list-style-type: none">• Personas afectadas.• Datos calculables, cantidades, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Causas, consecuencias, objetivos, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Instrucciones, requisitos, etc.• Días, horas, plazos, etc.• Lugares, ámbitos, etc.



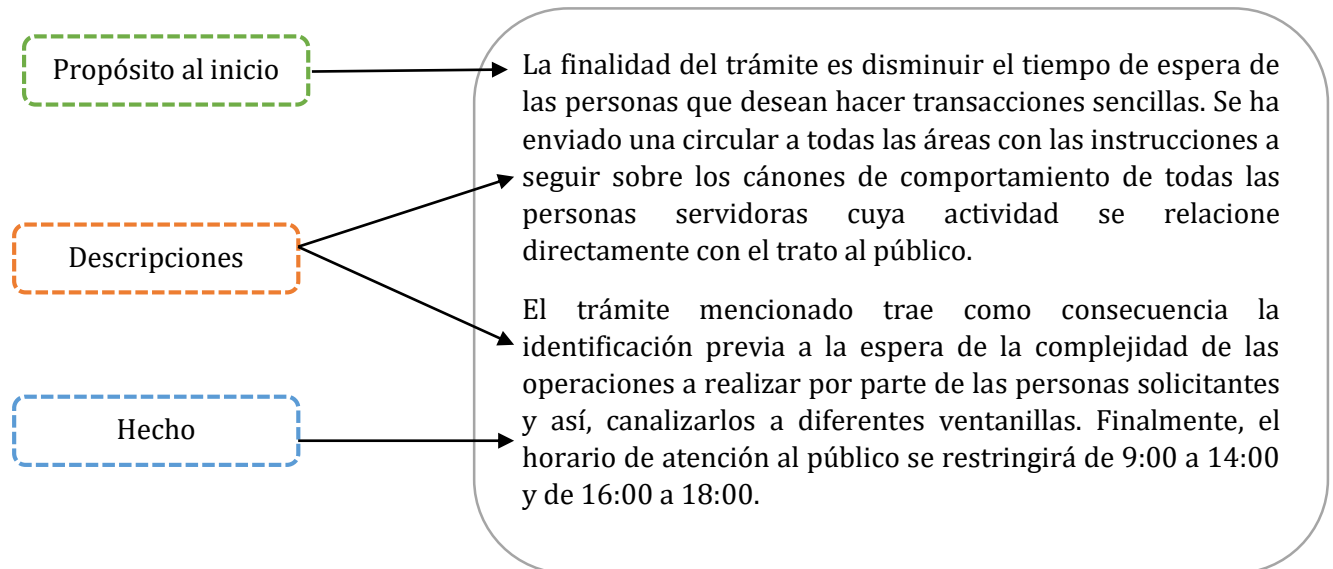
MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	8 de 29

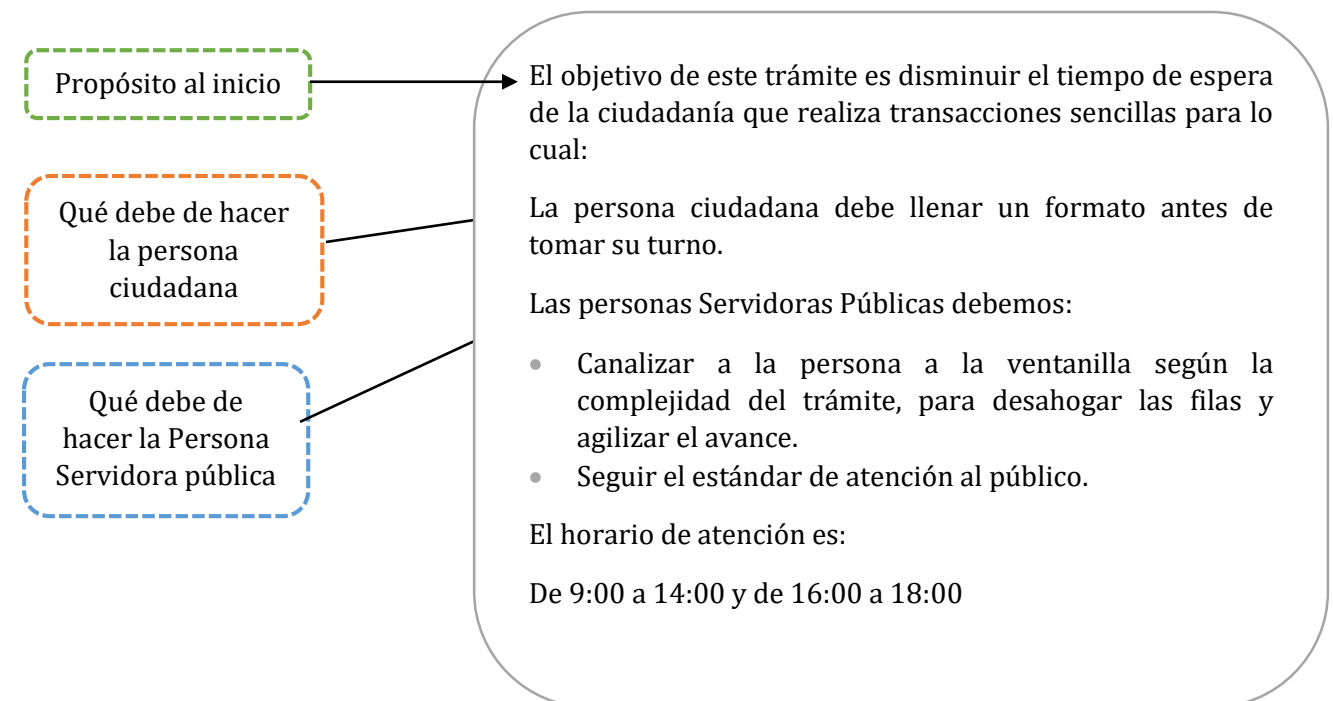
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

❖ Ejemplo: *Fragmento de una carta compromiso.*

Sin enfoque ciudadano



Con enfoque ciudadano





MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	9 de 29

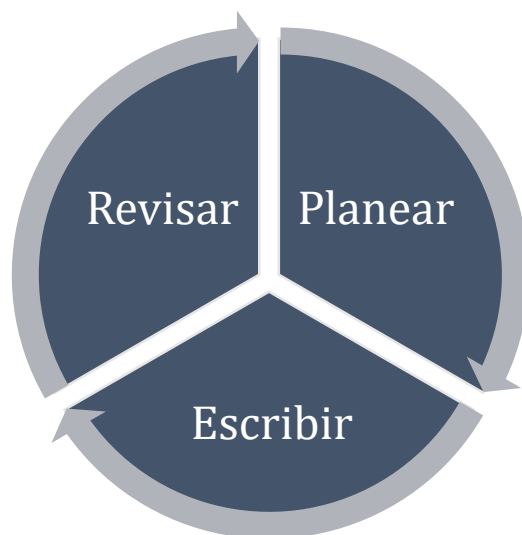
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VI. PROCESO: PLANEAR, ESCRIBIR Y REVISAR

a) ¿CÓMO ES EL PROCESO?

El proceso para escribir con enfoque ciudadano tiene tres actividades relacionadas entre sí, tanto que en la práctica es difícil separarlas. Con frecuencia no usamos herramientas ni procesos para escribir, o trabajamos con especificaciones muy ambiguas. Por eso comúnmente encontramos documentos inconsistentes, poco efectivos y costosos.

El lenguaje ciudadano nos permite seguir un proceso de pensamiento y escritura para comunicarnos de forma sencilla y eficaz.



b) ¿CÓMO PLANEAR?

- ✓ Define el propósito del documento o a lo que será aplicado el enfoque.
- ✓ Analiza a las personas lectoras, en este caso la ciudadanía.
- ✓ Genera ideas y ordénalas.

En esta sección, sugerimos algunos apartados que puedan considerarse para proporcionar información relacionada con los trámites y servicios brindados, ya sea a través de medios electrónicos o impresos.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	10 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Los ejemplos más comunes, es la obtención de una licencia, un documento de identidad por una autorización, la ciudadanía necesita encontrar información sobre los requisitos, lugares y costos necesarios para realizar un trámite. (Verificar anexo 1).

c) ¿CÓMO ESCRIBIR?

Contestar estas preguntas te llevará a estructurar textos ordenados y orientados a las necesidades de la persona lectora. Por ejemplo:

Para...	La persona lectora se puede preguntar ...
Informar sobre un trámite	¿Quién debe realizarlo?
	¿Debo ir personalmente?
	¿Hay algún formato para realizarlo?
	¿Se puede hacer por Internet?
	¿Existe algún centro de atención telefónica?
	¿Dónde están las oficinas de la dependencia?
	¿En qué horario me atienden?
¿A dónde me comunico si tengo quejas?	

d) ¿CÓMO REVISAR?

Una vez escrito algún texto, será expuesto a revisión esto para precisar la información, es decir podrá revisarlo con el fin de:

- ✓ Depurar contenido, eliminando lo irrelevante o agregar detalles necesarios.
- ✓ Organizar mejor las ideas.
- ✓ Simplificar oraciones.
- ✓ Mejorar la presentación.
- ✓ Eliminar errores.

A lo anterior, puede usar la siguiente lista como apoyo para revisión de sus documentos.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	11 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	12 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

SÍ	NO	NO APLICA
----	----	-----------

Fundamento legal

¿El trámite se encuentra debidamente fundamentado en algún ordenamiento jurídico?

--	--	--

Propósito

¿El propósito del documento es claro?

--	--	--

¿El documento cumple con su propósito?

--	--	--

Contenido

¿El documento cubre las necesidades de información de quien lo lee?

--	--	--

¿La persona lectora sabrá qué hacer después de leer el documento?

--	--	--

¿La información del documento es relevante para el tema tratado?

--	--	--

¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?

--	--	--

¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?

--	--	--

Organización

¿La organización del documento es la más adecuada?

--	--	--

¿La secuencia de la información es lógica?

--	--	--

¿La estructura es visible?

--	--	--

Estilo

¿El lenguaje es claro y sencillo?

--	--	--

¿El tono es el indicado para la persona lectora y el propósito del documento?

--	--	--

¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?

--	--	--

¿Las palabras son las necesarias para que la persona lectora reciba el mensaje?

--	--	--

¿La ortografía y la puntuación son las correctas?

--	--	--

Palabras

¿El documento contiene palabras complejas que se pueden simplificar?

--	--	--

¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?

--	--	--



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	13 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VIII. PARA ACLARAR Y SIMPLIFICAR

¿QUÉ TONO CONVIENE USAR?

El tono (formalidad distante o cercana) depende en buena medida de la persona destinataria, del tipo de escrito y de su soporte.

Si implicas a las personas lectoras en el texto, manteniendo cierta distancia y un tono apropiado, lograrás una cercanía e interés en quienes leen. Usa formas de tratamiento respetuosas (usted). Siempre es más agradable ser tenido en cuenta.

✘	✔
Este trámite está creado para la defensa de los intereses de los ciudadanos en las relaciones con el Ayuntamiento. Las reclamaciones pueden ser realizadas en el funcionamiento de los servicios municipales.	Este trámite está creado para la defensa de los intereses de la ciudadanía en las relaciones con el Ayuntamiento. Usted podrá realizar reclamaciones en el funcionamiento de los servicios municipales.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	14 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Se recomienda utilizar:

Ideas sencillas de preferencia en una sola oración de menos de 25 palabras.

- ✓ No hay una medida estándar, pero evita los párrafos muy cortos (1 o 2 líneas) o demasiado extensos (15 a 20 líneas).
- ✓ Distribuye las ideas en frases cortas, usa la puntuación (coma, punto y coma, punto y seguido) para separar o enlazar las ideas con conectores (sin embargo, por lo tanto, además...).
- ✓ Evite los gerundios y adverbios para encadenar ideas, pues alargan demasiado la frase y hacen confusa la comprensión.
 - ☑ Verificar anexo 2.

Palabras estrictamente necesarias.

Un buen texto incluye palabras con un nivel de entendimiento adecuado para quienes va dirigido, así que elimina todas aquellas que no agregan información.

- ☑ Verificar anexo 3.

Voz activa.

Voz activa: La persona ciudadana revisa la información. ✓

Voz pasiva: La información es revisada por la persona ciudadana. ✗

Textos simples.

Se informa a las personas interesadas. ✓

Se provee la información adecuada a las personas interesadas. ✗

Instrucciones directas a la persona ciudadana para decirle lo que tiene que hacer y lo que hará la autoridad.

Usted debe requisitar este apartado. ✓

La Dirección General de Recaudación requerirá este apartado. ✗

Palabras simples, no rebuscadas.

Contribuir. ✓

Coadyuvar. ✗

- ☑ Verificar anexo 4.

Palabras que no impliquen gerundios o adverbios.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	15 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Da. ✓ Dando. ✗
Solo. ✓ Solamente. ✗

Palabras completas, no siglas o abreviaciones.

Registro de Trámites y Servicios. ✓
RTyS. ✗

Oraciones positivas.

Para entrar debe portar gafete. ✓
No se permite el acceso a personas sin gafete. ✗
 Verificar anexo 6.

Mayúsculas.

Respetar las reglas gramaticales establecidas, utilizar siempre de manera armónica mayúsculas y minúsculas en las palabras y oraciones.
 Verificar anexo 7.

Títulos correctos.

Deben ser correctos, concretos y accesibles para todo tipo de personas lectoras, deben de dar una idea general del contenido para centrar la atención de quienes leen.

Uso de conectores.

Son palabras que establecen las relaciones entre las ideas de un texto y ayudan a quien está ejerciendo la lectura a encadenar esas ideas y a seguir la lógica del escritor. Estas palabras unen, subordinan, objetan o hacen que las oraciones concuerden.
 Verificar anexo 8.

Simplificación lingüística.

Utiliza verbos en lugar de sustantivos para describir la acción.
 Verificar anexo 9.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	16 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VII. PARA ACERCARSE LAS PERSONAS LECTORAS

Escribir en lenguaje ciudadano requiere el empleo de palabras de uso cotidiano, oraciones pequeñas, voz activa y pronombres personales que le “hablan” directamente a la persona lectora.

Prefiere las palabras más sencillas y naturales, las palabras complicadas oscurecen el mensaje y alejan a la persona lectora, esto sin llegar a usar términos vulgares o incorrectos.

Ejemplo	Ejemplo con palabras simples
Agradeciendo su deferencia aprovecho esta oportunidad para reiterarle mis más apreciables y distinguidas consideraciones.	<ul style="list-style-type: none">Agradezco su atención y le envío un cordial saludo.
Es de aclarársele que de no haberse establecido estos plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia de un año y, por tanto, pasado ese plazo podría presentar las evaluaciones correspondientes.	<ul style="list-style-type: none">En caso de que el resultado de sus evaluaciones sea desfavorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.

Un buen texto evita entrar en detalles innecesarios, y al mismo tiempo, incluye toda la información (definiciones, ejemplos, especificaciones, qué se necesitan para entender o actuar).

Evita sustituir términos técnicos por palabras simples y precisas cuando esté en riesgo el propósito del mensaje.

- Verificar anexo 4 y 5.

Si este es el caso, simplemente explica o define el término para que todas las personas lectoras puedan comprenderlo.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	17 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VIII. MEJORAR LA PRESENTACIÓN

La estructura en la presentación para lo plasmado en los diferentes documentos, las solicitudes y formatos de requisitos que sean de apoyo para la solicitud del trámite y/o servicio de las personas ciudadanas, reúne elementos que le permiten reforzar su legibilidad, atracción visual, orden y comprensión, muchas veces inmediata. Los conceptos básicos que contiene son:

- Jerarquía
- Tipografía
- Retícula
- Gráficas
- Imágenes
- Colores

La información diseñada y plasmada de forma adecuada hace más legible y entendible lo que se quiere comunicar respecto al trámite y/o servicio deseado, esto se debe a que el 95% de la comunicación afectiva le corresponde al lenguaje no verbal, por lo que el diseño de la información es muy importante.

Recomendaciones importantes:

- Ordenar el contenido con base en la importancia de la información.
- Las personas tienden a leer solo las partes de arriba y los subtítulos., por lo que agregar títulos y/o subtítulos será de gran apoyo.
- Emplear párrafos cortos.

Para la elaboración de formatos y/o registros, se recomienda verificar lo descrito en el instructivo **I-SEJ-PEP-01** *Estructura y Presentación de los Documentos*.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	18 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

IX. ANEXOS

Anexo 1. ¿Qué información necesita la persona para realizar un trámite?

Las preguntas que la ciudadanía se hace con frecuencia son...	La información que buscan es...
¿Qué trámite es?	<ul style="list-style-type: none">• Una breve descripción de cuál es el objetivo del trámite.• Utilidad del trámite.• Supuestos o condiciones que deben de existir para poder presentarlo.• Modalidades para realizar el trámite. Éstas pueden ser:<ul style="list-style-type: none">○ Personalmente○ Correo electrónico○ Teléfono○ Internet○ Sistema infomex○ Escrito en ventanilla○ Correo postal○ Mensajería○ Formato presencial
¿Se puede realizar el trámite por internet?	<ul style="list-style-type: none">• Para el caso de internet, se recomienda precisar la dirección exacta que el usuario debe teclear y no sólo la dirección electrónica del portal de la Institución, para facilitar la consulta.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	19 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Las preguntas que la ciudadanía se hace con frecuencia son...	La información que buscan es...
¿Cómo se presenta el trámite?	<ul style="list-style-type: none">• El grupo o segmento de la población que debe realizarlo (persona física o moral).• En el caso de que se realice personalmente o por correo, se debe proporcionar la dirección exacta (calle, número, colonia, municipio y código postal) a la que la persona solicitante debe acudir.• En el caso de que se realice por teléfono, debe especificarse la clave lada y el número telefónico.• Se recomienda incluir los teléfonos, extensiones y/o correos electrónicos a los que puede comunicarse una persona, en caso de dudas.• Los datos que se van a pedir.• Los documentos que deben presentar.• El número y tipo de copias.• Los formatos requeridos y dónde pueden conseguirse. En caso de que esta información se proporcione por internet, se sugiere crear un vínculo al formato para que se pueda descargar.• Criterios que se deben cumplir para que el trámite se resuelva.• Proceso del trámite (puede ser un archivo descargable).
¿Dónde se presenta el trámite?	<ul style="list-style-type: none">• Deben indicarse el nombre de la Dependencia o Entidad encargada.• Los días y los horarios en los que puede hacerse.• Datos de contacto (teléfono con extensión, correo electrónico y si existe alguno otro, indicarlo).• Número de las personas Funcionarias Públicas encargadas de resolver el trámite.
¿Cuánto tarda la respuesta y qué se obtiene al finalizar el trámite?	<ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo de respuesta.• Plazo para identificar errores o faltantes.• Plazo para corregir errores o faltantes.• Ficta.• Tipo de resolución (documento) al finalizar el trámite.• El tiempo que se pueden ejercer los derechos adquiridos una vez que el trámite se resuelve favorablemente.• Se sugiere indicar las causas por las que podría quedar sin validez.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	20 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Las preguntas que la ciudadanía se hace con frecuencia son...	La información que buscan es...
¿Cuál es el costo del trámite?	<ul style="list-style-type: none">• Monto que debe pagarse.• Opciones para realizar el pago (por ejemplo, si se puede realizar por internet, en el banco o directamente en las oficinas de la Institución).• Se sugiere mencionar también cómo se debe comprobar que se realizó el pago.
¿Es necesaria una inspección y/o verificación?	<ul style="list-style-type: none">• Objetivo de la inspección y/o verificación.• Listado de personas Inspectoras y Verificadoras aprobado y actualizado del municipio.• Información que se necesita conservar para acreditación, inspección o verificación.
Dudas e Información Adicional	<ul style="list-style-type: none">• Se sugiere incluir el nombre, dirección y teléfono de la persona responsable.• Agregar cualquier información adicional que no tenga un lugar fijo, puede ser temporalidad, condiciones extraordinarias, etc.
Fundamento legal	<ul style="list-style-type: none">• Se debe precisar el nombre de la disposición normativa que sustenta el trámite y los artículos o fracciones según sea el caso.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	21 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 2. Gerundios y participios.

Tipo	¿Por qué no utilizarlo?		
Gerundios	El gerundio sólo se utiliza para describir acciones que ocurren de manera simultánea.		
	Cambie esto	Por esto	Comentario
	Se emitió el decreto modificando las medidas de austeridad.	Se emitió el decreto que modifica las medidas de austeridad.	Primero se emite el decreto y después , se modificarán las medidas de austeridad.
	El Programa da respuesta a las necesidades de la población, buscando asegurar el éxito de sus proyectos.	El Programa da respuesta a las necesidades de la población, y busca asegurar el éxito de sus proyectos.	El programa se creó para responder a las necesidades de la población y después buscará el éxito de los proyectos.
Tipo	¿Por qué?		
Adverbios terminados en -mente	Estas palabras recargan los textos y los hacen más largos, además de que generalmente las usamos como muletillas provocando cacofonías innecesarias.		
	Cambie esto	Por esto	Comentario
	Se requiere actualizar el indicador obligatoriamente y anualmente.	Se requiere actualizar el indicador cada año de manera obligatoria.	Este es un claro ejemplo del exceso en el uso de adverbios terminados en -mente.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	22 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 3. Elimina palabras innecesarias.

Grupo de palabras	Una palabra
<ul style="list-style-type: none">• A fin de• Con el propósito de• Con objeto de• Para el propósito de	Para
<ul style="list-style-type: none">• A nivel personal	Personalmente
<ul style="list-style-type: none">• Como efecto de• Por la razón de que• Dado el hecho de que• Debido al hecho que• Toda vez que	Porque
<ul style="list-style-type: none">• Con anterioridad a	Antes
<ul style="list-style-type: none">• Con base en• De conformidad con	Según
<ul style="list-style-type: none">• Con referencia a	Acerca
<ul style="list-style-type: none">• El cual	Esto / este
<ul style="list-style-type: none">• En este momento	Ahora
<ul style="list-style-type: none">• En vista de que• Debido a que	Por
<ul style="list-style-type: none">• Es por eso que	Por eso
<ul style="list-style-type: none">• Papel que juega	Función
<ul style="list-style-type: none">• No obstante el hecho de que	Aunque



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	23 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 4. Usa palabras simples.

Complicado o tradicional	Simple
adolescer	carecer, padecer
deferencia	atención
denominación	nombre
diferenciar	distinguir
dilación	demora
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
completar	terminar
emolumento	remuneración
empero	sin embargo
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
inclusive	incluso

Complicado o tradicional	Simple
Inconcuso	sin duda
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
requisitar	llenar
rol	papel, función
terminación	final
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente
eximio	excelente
ejemplificar	dar ejemplo
finalizar	acabar, terminar, concluir



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	24 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 5. Usa palabras precisas.

Para que la persona lectora no interprete la información:	Evita	Usa
<p>Usa palabras concretas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con significados precisos. • Que se refieran a objetos o sujetos tangibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Factores • Elemento • Hecho • Información • Problema • Tema 	<ul style="list-style-type: none"> • Costo, personal, seguridad • Medio ambiente • Manifestación • Expediente 2515 • Huelga • Desarrollo Social
<p>Evita las palabras abstractas, conceptos o cualidades difusos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mucho • Maravilloso • Algunos cuantos • Pronto 	<ul style="list-style-type: none"> • 1'200,000 pesos • 80% de satisfacción • 5 personas • En una semana

Anexo 6. Usa oraciones positivas.

Antes	Después
<p>No se aceptarán solicitudes sin la documentación necesaria.</p>	<p>Sólo se aceptan solicitudes acompañas del pago y del formato SAT.</p>
<p>...no omitiré clasificar la información y documentación proporcionada como confidencia, reservada o comercial reservada.</p>	<p>...clasificaré la información y documentación proporcionada como confidencia, reservada o comercial reservada.</p>
<p>El plazo de respuesta no rebasará un rango de 20 a no más de 30 días hábiles.</p>	<p>El plazo de respuesta será de 20 a 30 días hábiles.</p>



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	25 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 7. Uso de mayúsculas.

Se escriben mayúsculas en:	Ejemplo
Los nombres propios, apellidos, diminutivos y sobrenombres.	<ul style="list-style-type: none">• Irma, González, Rodríguez, Quique.
Los títulos que indican autoridad.	<ul style="list-style-type: none">• El Presidente de México.• El Alcalde de la Ciudad.• La Directora de Control Urbano.
Las abreviaturas de títulos profesionales.	<ul style="list-style-type: none">• Lic.• Ing.• C.P.
Las siglas y los números romanos.	<ul style="list-style-type: none">• XL.• ISAI.• SARE.• CURP.
Las razones sociales y los nombres de las instituciones.	<ul style="list-style-type: none">• Banco de Crédito y Valores.
Los nombres de lugares: <ul style="list-style-type: none">• continentes y países;• regiones y provincias;• ciudades, pueblos y• colonias.	<ul style="list-style-type: none">• México.• Monterrey.• Cumbres 1° Sector.
Los sustantivos y adjetivos que forman parte del nombre de una institución.	<ul style="list-style-type: none">• Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.• Secretaría del Ayuntamiento.
Los nombres de los accidentes geográficos.	<ul style="list-style-type: none">• Sierra Madre Oriental.• Río la Silla.
Fechas históricas, religiosas y sociales.	<ul style="list-style-type: none">• 5 de Febrero.• 20 de Noviembre.
✗ No se escriben con mayúsculas.	días, meses, estaciones del año, nombres de títulos universitarios que no estén abreviados.



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	26 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 8. Uso de conectores.

Para	Utilizar
Introducir el tema del texto	<ul style="list-style-type: none">• El objetivo principal de• Este texto trata de• Le informo que
Introducir en un tema nuevo	<ul style="list-style-type: none">• En cuanto a• En relación con• Acerca de• El siguiente punto trata de
Marcar un orden	<ul style="list-style-type: none">• En primer lugar, primero, para empezar• En segundo lugar, segundo• Además, luego, después• En último lugar, para concluir, al final
Distinguir	<ul style="list-style-type: none">• Por un lado, por otro• Por una parte, por otra• Sin embargo
Continuar sobre el mismo punto	<ul style="list-style-type: none">• Además• Asimismo• A continuación• Después• Luego
Enfatizar	<ul style="list-style-type: none">• Es decir• En otras palabras• Como se ha dicho• Lo más importante• La idea central es• Hay que destacar
Detallar	<ul style="list-style-type: none">• Por ejemplo• En particular
Resumir	<ul style="list-style-type: none">• En resumen• Recapitulando



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	27 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Para	Utilizar
	<ul style="list-style-type: none">• En pocas palabras
Terminar	<ul style="list-style-type: none">• En conclusión• Finalmente• Para finalizar
Indicar causa	<ul style="list-style-type: none">• Porque• Ya que• A causa de• Dado que• Pues• Como• Gracias a
Indicar consecuencia	<ul style="list-style-type: none">• Por tanto• De modo que• Por esto• Pues• Por consiguiente
Indicar condición	<ul style="list-style-type: none">• Siempre que• Siempre y cuando• En caso de (que)• Con tal de (que)
Indicar oposición	<ul style="list-style-type: none">• En cambio• Ahora bien• Con todo• Sin embargo• No obstante
Indicar objeción	<ul style="list-style-type: none">• Aunque• Si bien• A pesar de que• Con todo



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	28 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Anexo 9. Uso de conectores.

Evita usar sustantivos para describir acciones	Usa verbos en infinitivo
dar atención	atender
dar a consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
dar motivación	motivar
hacer público	publicar
hacer una investigación	investigar
hacer/ realizar un ajuste	ajustar
hacer una petición	pedir
llegar a la conclusión	concluir
poner de manifiesto	manifestar
ser de la opinión de	opinar
tener el requerimiento	requerir
tener la necesidad de	necesitar
tomar un acuerdo	acordar
dar cumplimiento	cumplir
tomar una decisión	decidir
hacer una ponderación	ponderar
hacer el conocimiento	informar

X. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- Dirección de la Dirección General de Simplificación Regulatoria (2007). Lenguaje Claro. México: Secretaría de la Función Pública.
- Manual de Lenguaje Ciudadano. Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas, Sistema Estatal de Informática, México 2007.
- Guía para escribir documentos en Lenguaje Ciudadano. Secretaría de la Función Pública. Dirección General de Simplificación Regulatoria. México 2006.
- **I-SEJ-PEP-01** *Estructura y Presentación de los Documentos.*



MANUAL PARA EL USO DE UN LENGUAJE CIUDADANO EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO:	M-SIG-MER-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	08/02/23
PÁGINA:	29 de 29

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

XI. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	15/07/20	Creación del manual.
02	08/02/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de M-CMU-PLC-09 a M-SIG-MER-01.