



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

„Construimos la universidad que sonamos!“

USO DEL LENGUAJE CLARO E INCLUSIVO EN LA RESPUESTA A **PQRDSF**

Oficina
Correspondencia

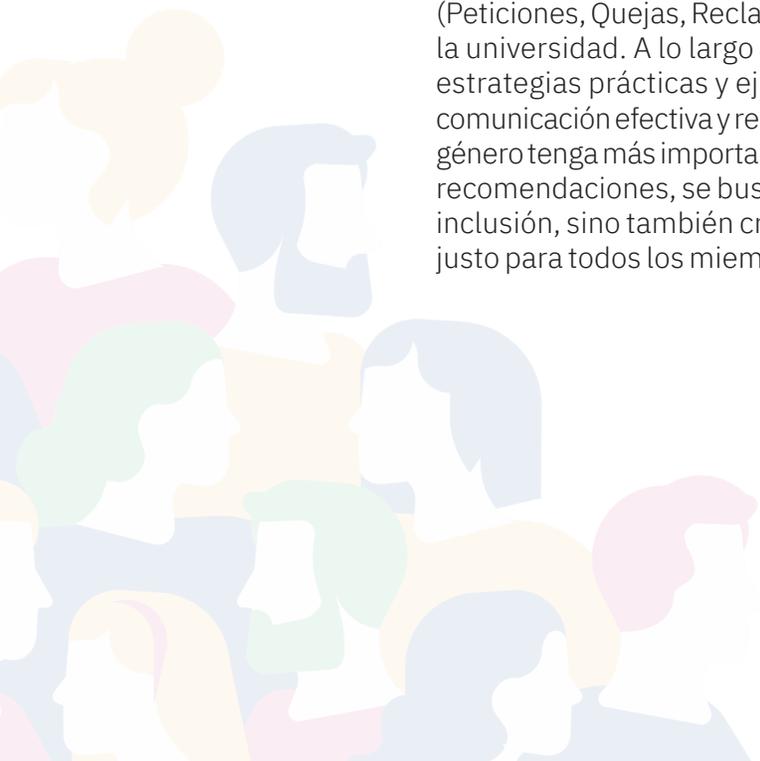




Introducción

El lenguaje es una herramienta fundamental en nuestras interacciones diarias, ya que no solo nos permite comunicarnos, sino que también refleja y moldea las realidades sociales en las que vivimos. A través del uso del lenguaje, se visibilizan diferentes sujetos y se generan espacios comunes donde se promueve la equidad y la inclusión. En este contexto, es crucial adoptar un enfoque que evite la discriminación y los estereotipos de género, contribuyendo así a un cambio sociocultural positivo.

La presente guía se propone orientar sobre el uso de un lenguaje claro e inclusivo en las respuestas a PQRDSF (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Sugerencia) en la universidad. A lo largo de este documento, se brindarán estrategias prácticas y ejemplos concretos que faciliten la comunicación efectiva y respetuosa, garantizando que ningún género tenga más importancia que otro. Al implementar estas recomendaciones, se busca no solo cumplir con normas de inclusión, sino también crear un ambiente más equitativo y justo para todos los miembros de nuestra comunidad.



1. IMPORTANCIA DEL LENGUAJE CLARO



1.1 Definición de Lenguaje Claro e Inclusivo

Lenguaje Claro

Se refiere a un estilo de comunicación que utiliza palabras y frases sencillas, evitando tecnicismos, jerga o expresiones confusas. Su objetivo es facilitar la comprensión del mensaje por parte de todos los receptores, independientemente de su formación o contexto. Un lenguaje claro promueve la transparencia y asegura que la información sea accesible para todas las personas.

Lenguaje Inclusivo

Se entiende como un enfoque comunicativo que busca visibilizar y representar equitativamente a todas las personas, independientemente de su género, orientación sexual, etnia, discapacidad, u otras características. El lenguaje inclusivo evita el uso de términos o expresiones que perpetúan estereotipos o discriminación, promoviendo así un ambiente de respeto y diversidad. Este tipo de lenguaje no solo se enfoca en el uso de sustantivos y adjetivos, sino que también abarca la elección de pronombres y estructuras gramaticales que reflejen la diversidad de la población.

La combinación de estos dos enfoques garantiza una comunicación efectiva y respetuosa, esencial para fomentar la inclusión y la equidad en cualquier contexto, especialmente en el ámbito académico y administrativo.

1.2 Beneficios del Uso de Lenguaje Claro e Inclusivo

- **Accesibilidad:** El uso de un lenguaje claro e inclusivo facilita la comprensión de la información por parte de todos los usuarios, independientemente de su formación o contexto. Esto asegura que el mensaje llegue de manera efectiva a una audiencia diversa.
- **Eficiencia:** Al emplear un lenguaje sencillo y directo, se reduce la posibilidad de malentendidos y se minimiza la necesidad de aclaraciones adicionales. Esto permite un flujo de comunicación más ágil y efectivo, optimizando el tiempo y los recursos.
- **Satisfacción:** Mejora la experiencia del usuario, quien siente que su consulta ha sido atendida de manera efectiva. Un enfoque inclusivo en la comunicación genera un ambiente de respeto y atención, lo que aumenta la confianza y la satisfacción con el servicio recibido.

1.3 Principios del Lenguaje Claro

- **Simplicidad:** Utilizar palabras comunes y evitar tecnicismos innecesarios.
- **Claridad:** Organizar la información de manera lógica, utilizando subtítulos y listas cuando sea necesario.
- **Precisión:** Evitar ambigüedades y ser directo en la comunicación.

2. IMPORTANCIA DEL LENGUAJE INCLUSIVO



2.1 Definición

El lenguaje inclusivo busca evitar la discriminación y fomentar la igualdad. Se refiere a la elección de palabras y estructuras que no excluyan a ningún grupo, reconociendo la diversidad de identidades de género, etnias, orientaciones sexuales y capacidades.

2.2 Beneficios

- **Equidad:** Promueve un entorno donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas.
- **Relevancia:** Asegura que el mensaje sea pertinente para una audiencia diversa.
- **Compromiso:** Fomenta la participación activa de todos los miembros de la comunidad.

2.3 Estrategias para un Lenguaje Inclusivo

- A. Uso de Pronombres Neutros:** Emplear términos que no hagan referencia al género (por ejemplo, “todas las personas” en lugar de “todos”).
- B. Evitar Estereotipos:** No asumir características basadas en el género, raza o discapacidad.
- C. Diversidad en Ejemplos:** Incluir ejemplos que representen la diversidad de la comunidad universitaria.



3. PAUTAS PARA LA RESPUESTA A PQRDSF



3.1 Estructura de la Respuesta

1. Saludo y Agradecimiento:

- o Iniciar cada respuesta con un saludo cordial y agradecer a la persona por su comunicación.
- o Ejemplo: “Estimado/a [Nombre]: Gracias por contactarnos.”

2. Reconocimiento de la Solicitud:

- o Mencionar brevemente el tipo de PQRDSF y reconocer su importancia.
- o Ejemplo: “Hemos recibido su queja sobre [tema] y apreciamos que se haya tomado el tiempo para informarnos.”

3. Respuesta Clara y Concisa:

- o Proporcionar la información solicitada de manera directa y utilizando un lenguaje claro.
- o Ejemplo: “Estamos investigando su caso y le informaremos en un plazo de [x] días.”

4. Cierre Inclusivo:

- o Terminar la comunicación reafirmando la disposición a ayudar y ofreciendo un contacto para más preguntas.
- o Ejemplo: “Estamos aquí para ayudar. No dude en contactarnos si tiene más preguntas. Atentamente, [Su Nombre]”.

Para tener en cuenta

1. Aplicación a personas:

Las recomendaciones sobre lenguaje inclusivo se enfocan en la comunicación relacionada con personas y no deben extenderse a objetos.

2. Representación equitativa:

Estas recomendaciones reconocen que la sociedad está compuesta por hombres y mujeres. Por ello, se sugiere evitar el uso del masculino genérico para no excluir las necesarias referencias femeninas.

3. Amplio enfoque del lenguaje inclusivo:

El lenguaje inclusivo no se limita al uso de sustantivos, artículos y otras figuras gramaticales, sino que también abarca expresiones que evitan desigualdades narrativas entre géneros.

4. Uso responsable de imágenes:

En caso de utilizar imágenes, es fundamental que estas promuevan la equidad de género y eviten estereotipos sexistas, culturales o intolerantes.

La atención debe enfocarse en:

Evitar la dominancia del masculino gramatical, en especial aquel con tintes discriminatorios.

Visibilizar el género gramatical del que se habla cuando así se requiere.

No visibilizar el género gramatical si no es necesario.

Utilizar términos genéricos o colectivos que puedan sustituir las palabras que indiquen un sexo particular.

Visibilizar el género cuando se requiere. Acudir al desdoblamiento o utilizar estrategias tipográficas para ser inclusivo. El desdoblamiento se trata de escribir el género gramatical masculino y femenino de la misma palabra.

Ejemplos:

- Los niños y las niñas deben tener acceso a la educación.
- Se buscan ingenieros o ingenieras para ocupar la vacante.
- Los candidatos y las candidatas que se presenten a la convocatoria. Las estrategias tipográficas hacen referencia a utilizar la barra (/) o los paréntesis para hacer explícitos los dos géneros. Ejemplos:
- El/La director/a se debe encargar de gestionar los permisos.
- El reporte será presentado por el(la) ingeniero(a) a cargo. En el caso puntual de los cargos, se sugiere que, si conoce el sexo de la persona que ocupa el cargo, se utilice la forma del género gramatical que corresponda. Si el cargo lo ocupa una mujer, se debe utilizar el género femenino. Ejemplos:
- Gerenta, cajera, ingeniera, presidenta, jueza, directora, etc

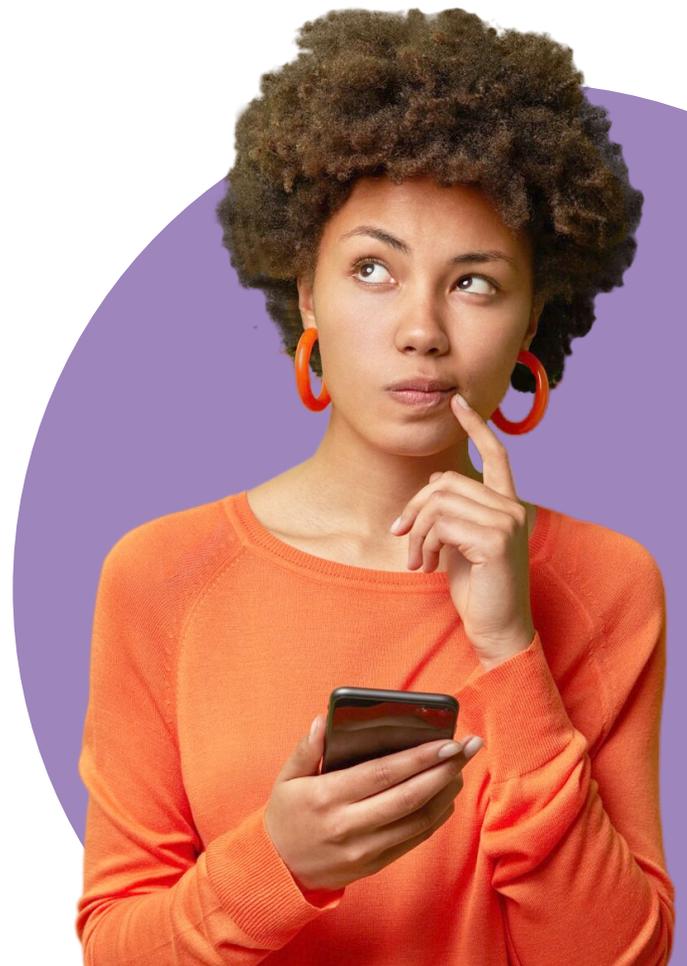
3.2 Ejemplos de Respuestas

Queja:

- **Antes:** “Su queja ha sido recibida y se procederá a su evaluación.”
- **Después:** “Hemos recibido su queja sobre [tema] y la estamos evaluando. Le informaremos pronto sobre los resultados.”

Petición:

- **Antes:** “No podemos atender su solicitud en este momento.”
- **Después:** “Lamentablemente, no podemos atender su solicitud de inmediato, pero estamos trabajando para solucionarlo y le mantendremos informado.”



4. HERRAMIENTAS Y RECURSOS



4.1 Plantillas de Respuesta

Plantilla para Quejas:

less
Copiar código
Estimado/a [Nombre]:

Gracias por contactarnos. Hemos recibido su queja sobre [tema] y la estamos investigando. Le informaremos en [plazo] sobre el progreso.

Atentamente,
[Su Nombre]

Plantilla para Peticiones:

less
Copiar código
Estimado/a [Nombre]:

Agradecemos su solicitud. Actualmente, estamos revisando su petición sobre [tema] y le responderemos en [plazo].

Saludos cordiales,
[Su Nombre]





Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

GUÍA PARA EL USO DEL LENGUAJE INCLUSIVO EN LA **COMUNICACIÓN**

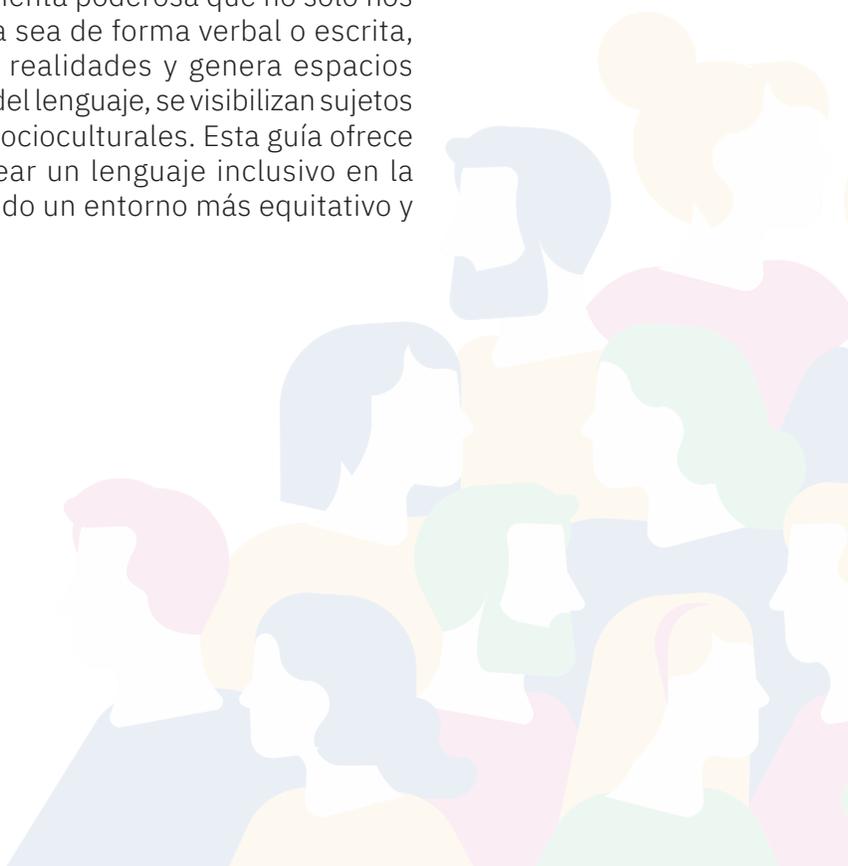
Oficina
Correspondencia





Introducción

El lenguaje es una herramienta poderosa que no solo nos permite comunicarnos, ya sea de forma verbal o escrita, sino que también refleja realidades y genera espacios comunes. A través del uso del lenguaje, se visibilizan sujetos y se evidencian cambios socioculturales. Esta guía ofrece orientaciones para emplear un lenguaje inclusivo en la comunicación, promoviendo un entorno más equitativo y respetuoso.



Importancia del Lenguaje Inclusivo

El uso de un lenguaje inclusivo es fundamental para evitar la discriminación y perpetuar estereotipos de género. La manera en que nos expresamos tiene un impacto significativo en la percepción y tratamiento de diferentes grupos. Por lo tanto, es esencial adoptar un enfoque que fomente la equidad y el respeto.

Ejemplos de Lenguaje Discriminatorio y Estereotipos Expresiones con connotaciones negativas:

- “Los hombres no lloran.”
- “Las mujeres son muy emocionales.”
- “Los hombres no saben realizar las labores domésticas.”
- Expresiones que perpetúan estereotipos de género:
- Menos inclusivo: “Los hombres ayudan en los quehaceres de la casa.”
- Más inclusivo: “Los hombres hacen los quehaceres domésticos.”
- Estrategias para un Lenguaje Inclusivo

Visibilizar el Género

1. **Desdoblamiento:** Utilizar ambos géneros en la misma palabra.

Ejemplo: “Los niños y las niñas deben tener acceso a la educación.”

2. **Estrategias Tipográficas:** Usar barras (/) o paréntesis para incluir ambos géneros.

Ejemplo: “El/La director/a se debe encargar de gestionar los permisos.”

Uso de Términos Genéricos y Colectivos

- **Menos inclusivo:** “Los empleados que quieran postularse.”
- **Más inclusivo:** “Quienes quieran postularse.”

Recomendaciones Generales

1. Evitar la Dominancia del Masculino Gramatical: Utilizar formas que incluyan todos los géneros.
2. No Visibilizar el Género si No Es Necesario: Emplear sustantivos colectivos y evitar determinantes de género cuando no se requiera.

Ejemplo: “El desayuno fue con periodistas.”

3. Utilizar Imágenes Equitativas: Asegurarse de que las imágenes utilizadas representen equitativamente a hombres y mujeres.

Estrategias de Comunicación

- Emplear términos como “quienes”, “alguien”, “nadie”, “cualquiera” y “cada”.
- Evitar el uso de símbolos: El uso de @, x, o e para evitar distinciones de género no es apropiado y puede resultar confuso.

Lista de Chequeo para Verificación de Lenguaje Inclusivo

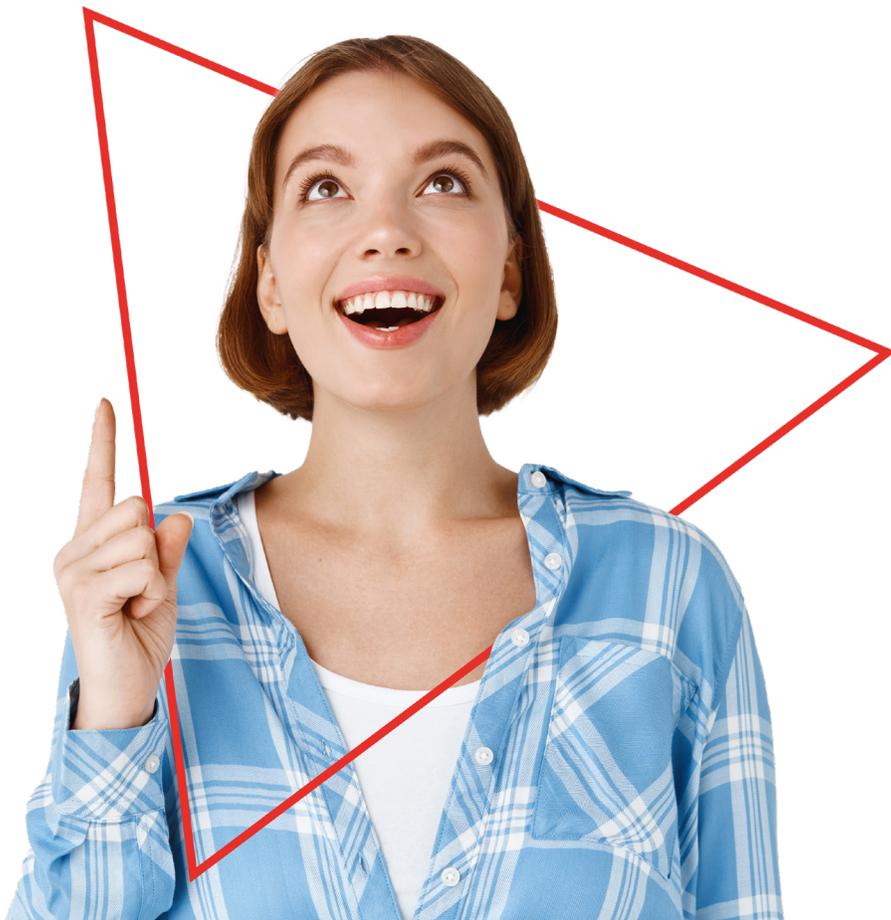
- Evitar expresiones con connotaciones negativas.
- Utilizar desdoblamiento cuando sea necesario.
- Sustituir términos de género específico por términos colectivos.
- Asegurarse de que las imágenes reflejen la equidad de género.



Conclusión

El uso de un lenguaje inclusivo en la comunicación es esencial para promover un ambiente equitativo en nuestra comunidad. Adoptar estas prácticas no solo ayuda a evitar la discriminación, sino que también contribuye a construir un entorno más respetuoso y comprensivo. A medida que avanzamos hacia una sociedad más inclusiva, cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de contribuir a este cambio mediante el uso consciente del lenguaje.

Implementar el uso del lenguaje claro e inclusivo en la respuesta a PQRDSF no solo mejora la comunicación con la comunidad universitaria, sino que también promueve un ambiente más equitativo y respetuoso. A través de la claridad y la inclusión, aseguramos que todas las personas se sientan valoradas y escuchadas.



Este documento proporciona una guía práctica para el personal encargado de gestionar PQRDSF en la universidad, ayudando a construir una comunicación más efectiva y respetuosa.

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO
Oficina Correspondencia

