



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

# MANUAL DE LENGUAJE CIUDADANO

*Manual de lenguaje ciudadano*  
© 2007 Secretaría de Finanzas  
Dirección General del Sistema Estatal de Informática  
**D.R. Gobierno del Estado de México**  
Urawa No. 100,  
Col. Izcalli IPIEM C.P. 50150  
Toluca, Estado de México.

## Índice

---

	Pág.
El propósito de este manual .....	2
1. ¿Qué es un documento en lenguaje ciudadano? .....	3
2. Enfoque ciudadano .....	4
3. Conociendo a tu audiencia .....	5
4. Organizar el documento .....	8
5. Escribiendo en lenguaje ciudadano .....	9
6. Diseñando el documento .....	25
7. Rediseñando el documento .....	34
8. Guía rápida de lenguaje ciudadano .....	37
9. Revisando el documento .....	38
Lista de revisión .....	40
Fuentes documentales .....	41

## El propósito de este manual

---

Este manual muestra como escribir textos en lenguaje ciudadano para crear documentos más accesibles, claros e informativos, que ayuden a servir de mejor manera a las personas que lo necesiten.

En él encontrarás una serie de consejos prácticos de cómo crear documentos con un lenguaje llano y sencillo. Las recomendaciones que aquí encontrarás no son reglas y no aplican para todas las dependencias o para todos los documentos.

Estos consejos se enfocan específicamente en los sistemas de interacción, Internet, páginas, formularios, correos electrónicos, trivias, encuestas, foros chats, entre otros, aunque también pueden ser aplicados en los diferentes documentos que genera el Gobierno del Estado de México, con sus respectivas adecuaciones.

## **I. ¿Qué es un documento en lenguaje ciudadano?**

Para que los ciudadanos tomen decisiones informadas muchas veces los documentos deben contener información compleja.

Escribir con un lenguaje ciudadano no significa suprimir información compleja para hacer el documento más entendible.

Usar un lenguaje ciudadano asegura el orden y la clara presentación de la información compleja, para que así el ciudadano tenga la posibilidad de entender el documento.

Escribir en lenguaje ciudadano implica analizar y decidir qué información puede necesitar el ciudadano para tomar decisiones informadas, antes de las palabras, oraciones o párrafos que pudieran ser usados.

Un documento en lenguaje ciudadano utiliza las palabras necesarias no más, no menos, con un nivel de entendimiento adecuado para la audiencia a la que va dirigido.

La estructura de la oración es concreta, el tono es directo y el diseño visual es atractivo. Un documento en lenguaje ciudadano debe verse fácil de leer, además de serlo.

### **¿Por qué necesitamos los documentos en lenguaje ciudadano?**

Los necesitamos porque:

- Un ciudadano necesita entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones sin complicaciones y sin la ayuda de intermediarios,
- Un servidor público necesita documentos que reduzcan errores y aclaraciones,
- Facilitan una comunicación clara y directa,
- Acercan a ciudadanos y gobernantes,
- Mejoran la confianza del ciudadano en sus instituciones,
- Simplifican y agilizan la operación de las instituciones,

- Reducen la corrupción,
- Fomentan la transparencia y la rendición de cuentas.

### **En dónde puedo aplicarlo**

Puedes aplicar un lenguaje ciudadano para mejorar y simplificar cualquier tipo de documento, por ejemplo:

- Documentos normativos como leyes y reglamentos,
- Documentos administrativos como oficios y notas informativas,
- Comunicados que notifican al ciudadano sobre información oficial,
- Formatos de trámites y servicios,
- Medios de interactivos.

### **¿Qué es un medio interactivo?**

Aquellos medios que permiten una interacción bidireccional para el intercambio de información.

## **2. Enfoque ciudadano**

---

### **¿Qué es enfoque al ciudadano?**

El enfoque al ciudadano es una actitud del servidor público. Con el lenguaje ciudadano pensamos constantemente en quién recibirá nuestro mensaje durante el proceso de escritura, es decir, el servidor público se “pone en los zapatos del ciudadano”.

De esta manera, el servidor público puede:

- Identificar la información que el ciudadano necesita,
- Seleccionar el tono y el lenguaje adecuados,
- Guiar al ciudadano en algún trámite o servicio.

### **¿Qué NO es enfoque al ciudadano?**

El enfoque al ciudadano NO es:

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

### 3. Conociendo a tu audiencia

---

Conocer a tu audiencia es el paso más importante para asegurarte de que tu documento será entendible por quienes lo van a leer. Para escribir documentos entendibles necesitas evaluar qué tanto lenguaje técnico, legal o financiero pueden entender los ciudadanos a los que va dirigido tu documento.

Las personas que tienen relación directa con el ciudadano generalmente conocen mejor el perfil de tu audiencia. Se habrá de recurrir a toda la información posible para conocer el tipo de personas a quien va dirigido tu documento.

De contar con información arrojada por cuestionarios o encuestas acerca de los ciudadanos atendidos, también deberán de ser tomada en cuenta.

Las siguientes preguntas te pueden ayudar a definir el perfil de tu audiencia:

- ¿Cuál es su edad, ingresos, nivel de educación y experiencia laboral?
- ¿Qué tan familiares son con la terminología, legal, técnica o financiera que pudieras usar en el documento?
- ¿Qué conceptos, legales, técnicos o financieros puedes asumir que entiende tu audiencia?
- ¿Cómo leerán el documento por primera vez? ¿Lo leerán completamente o se saltarán a las partes que les interesen?
- ¿Cómo usarán el documento?

- ¿Qué información podrían buscar en el documento más adelante, y si esta información es fácil de encontrar?

Tu audiencia puede que incluya ciudadanos con muy variados niveles de entendimiento. Quizás tu audiencia incluya expertos en terminología financiera, legal o técnica, pero es necesario mantener presente que los ciudadanos menos familiarizados con esta terminología son quizás los que tienen una mayor necesidad de entender los documentos.

Esta diferencia entre audiencias se puede matizar en el documento haciendo una diferenciación visual de la información básica del resto del texto, para que así los ciudadanos familiarizados con jerga legal, técnica o financiera puedan también fácilmente leerlo.

Una vez que se tiene el perfil de la audiencia o del ciudadano que nos leerá, se debe mantener siempre en mente y así comenzar a escribir o reescribir los documentos con lenguaje ciudadano.

### **¿Cómo leemos los ciudadanos?**

Casi siempre, los ciudadanos leemos documentos del gobierno para:

- Obtener algo que necesitamos, como tramitar un pasaporte,
- Cumplir con una obligación, como el pago de impuestos, o
- Recibir información para tomar decisiones, como conocer los índices macroeconómicos para planear inversiones.

Queremos actuar, no leer.

Buscamos una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

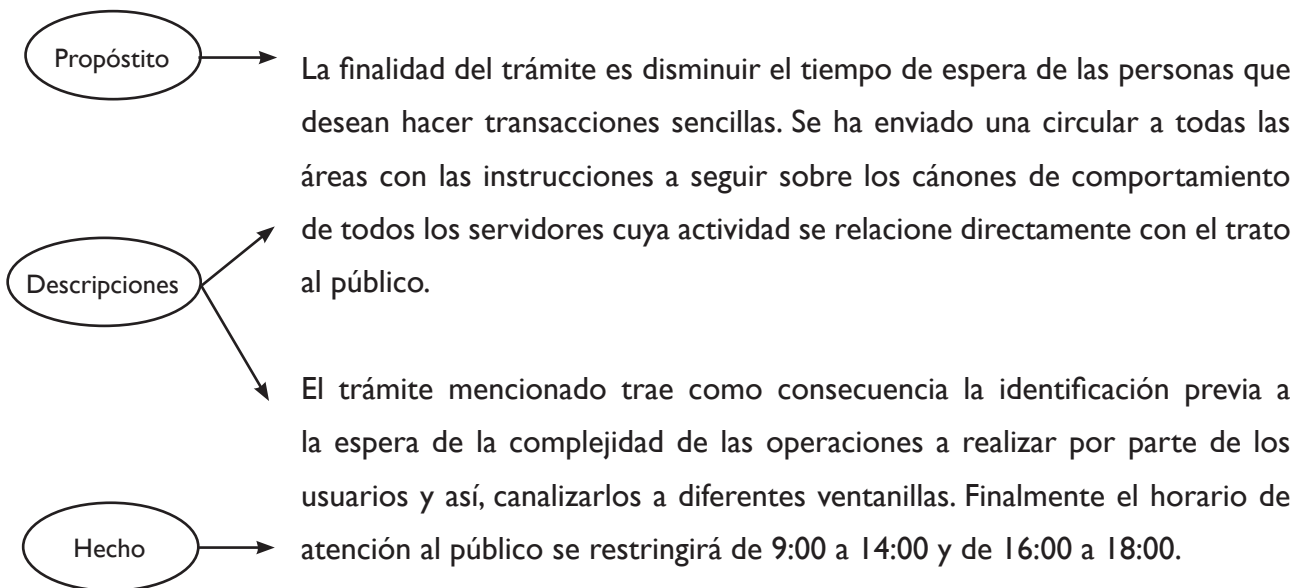
- ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde?



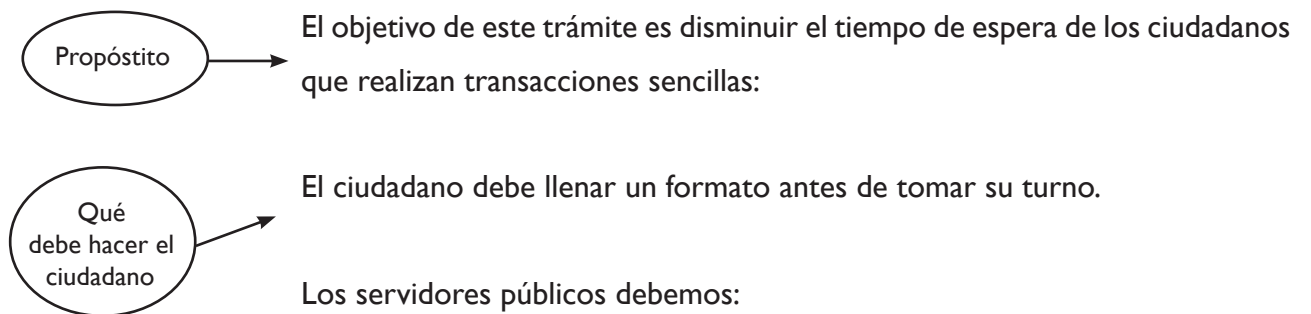
Leemos para encontrar esas respuestas y entenderlas. No queremos detalles que contesten preguntas que no nos hemos planteado. Necesitamos del contexto para entender la información, pero no queremos que nos expliquen lo que ya sabemos. Por último, preferimos leer palabras y oraciones que entendemos y que nos parecen naturales y familiares.

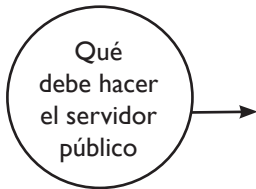
### *Ejemplo sin enfoque ciudadano*

El siguiente ejemplo es un fragmento de una carta compromiso sin enfoque al ciudadano ya que al lector no le queda claro qué debe hacer.



### *Ejemplo con enfoque al ciudadano*





- Canalizar al ciudadano a la ventanilla según la complejidad del trámite, para desahogar las filas y agilizar el avance,
- seguir el estándar de atención al público.

El horario de atención es: de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00

## 4. Organizar el documento

---

Existen principios de una buena organización que aplican universalmente.

**Primero**, hay que presentar un contexto general antes de mostrar todos los detalles. Es difícil entender los detalles si no sabes por que te están siendo dados. Imagina tratar de completar un complicado rompecabezas sin haber visto primero la fotografía del rompecabezas completo. Una pieza de información significa más para tus lectores si saben como encaja en el panorama completo.

**Segundo**, utiliza encabezados y sub encabezados descriptivos para dividir el documento en secciones manejables. Si presentas la información en pequeñas partes, es más fácil de entender. Asegúrate de que tus encabezados le digan al lector que secciones va a incluir el documento.

**Tercero**, Siempre agrupa la información que esté relacionada. Esto ayuda a identificar y eliminar información repetitiva.

**Cuarto**, el nivel de entendimiento de tu audiencia acerca de los temas financieros, técnicos o legales afectará la manera en que organices el documento. Si estas escribiendo para ciudadanos que poco saben acerca de finanzas, tecnicismos o jerga legal, tu documento deberá de ser educacional. Será necesario que expliques los términos técnicos, legales o financieros que aparezcan por primera vez.

**Quinto**, revisa el documento comprendiendo a detalle el flujo de información desde el principio hasta el final. Comienza entendiendo como es que el contenido pudiera ser nuevamente colocado en un nuevo orden lógico basado en:

- El perfil de tu audiencia.
- Notas que tomes acerca del texto.
- Información que hayas aprendido o investigado acerca del documento.

Una vez que terminaste de reorganizar el documento, es recomendable que registres y describas la nueva organización del documento. Tu registro puede volverse tu tabla de contenidos.

Ahora estás listo para empezar a escribir o reescribir tu documento en lenguaje ciudadano.

---

## 5. Escribiendo en lenguaje ciudadano

Problemas más comunes en la redacción de documentos en el gobierno:

- Oraciones muy largas,
- Uso de voz pasiva,
- Verbos débiles en las oraciones,
- Palabras superfluas,
- Uso de jerga legal, técnica y financiera,
- Demasiados términos específicos,
- Uso de palabras rebuscadas,
- Muchos detalles innecesarios,
- Mal diseño y disposición del documento.

En las siguientes páginas encontrarás opciones para arreglar estos problemas.

El lenguaje ciudadano utiliza palabras de uso diario, oraciones pequeñas, voz activa y pronombres personales que le “hablan” directamente al lector.

Aunque los principios que a continuación presentaremos, puedan sonar bastante simples, si los usas, tu

escritura puede mejorar mucho.

### **Primeras sugerencias**

Aplique estas sugerencias mientras escribe:

- Concéntrese primero en plasmar sus ideas y luego mejore su claridad y su precisión; no trate de escribir perfecto a la primera,
- Busque modelos de documentos semejantes al que escribe,
- Lea con frecuencia lo que lleva escrito; esto le ayudará a precisar sus ideas y a encadenarlas mejor,
- Deje “descansar” el documento; al retomar lo descubrirá impresionantes oportunidades de mejora.

### **Uso de la voz activa con verbos adecuados**

El uso excesivo de verbos rebuscados en los documentos hace que los lectores deseen oraciones más cortas y palabras más claras. El mejor arreglo para este problema es el uso de voz activa y verbos adecuados en las oraciones. Los verbos adecuados acotan la oración, ocasionando que la información relevante resalte en el documento.

Cuando comiences a escribir o reescribir un documento, señalar los verbos puede ayudar. Te sorprenderás de la cantidad de verbos incorrectos que encontrarás.

El tiempo que te tardes buscando el verbo más adecuado es tiempo bien empleado.

Los verbos inadecuados normalmente son acompañados por formas gramaticales que no deseamos, como la voz pasiva u otros verbos complementarios, los cuales sólo añaden confusión y tamaño a la oración.

### **Voces activa y pasiva**

Voz activa      El ciudadano revisa la información

En la voz activa el sujeto de la oración, el ciudadano, realiza la acción, revisa la información.

Voz pasiva      La información es revisada por el ciudadano

En la voz pasiva el sujeto, la información, toma un papel relevante. La persona o la cosa que hace la acción es introducida por la palabra “por”. A veces, la persona o cosa que hace la acción es omitida.

Voz pasiva con el agente omitido      La información es revisada

En esta oración no se sabe quien revisó la información. Es común encontrar este tipo de ejemplos en documentos del gobierno.

El ciudadano comprende mejor y más rápido oraciones en voz activa debido a que es la manera en que pensamos y procesamos la información. Muchas veces la voz pasiva obliga al lector a hacer pasos mentales extras debido a que tiene que convertir la voz pasiva en activa.

Para reconocer la voz pasiva te tienes que preguntar si la oración utiliza el verbo “ser” o “estar” con:

- Otro verbo en participio pasado,
- La proposición “por”.

Recuerda que es más difícil reconocer la voz pasiva cuando el objeto no incluye la preposición “por”. Cuando escribas o reescribas la oración en voz activa busca y utiliza el verbo adecuado. Los ejemplos a continuación muestran como los verbos adecuados y en voz activa pueden transformar la oración, haciéndola más corta y fácil de entender.

Antes

El documento esta pensado para ayudar a los ciudadanos a entender como es que pueden pagar sus impuestos si es que son personas físicas.

El ejemplo anterior utiliza la voz pasiva con el agente omitido. No sabemos

quien “esta pensando” ayudar a los ciudadanos. Además hay que advertir el relleno que existe antes de llegar al propósito de la oración, que es como pueden los ciudadanos pagar sus impuestos...

Después

Este documento ayuda a entender al ciudadano cómo puede pagar sus impuestos si es persona física.

### **No descartes totalmente la voz pasiva, sólo úsala poco**

Como en todo este manual, sólo presentamos una guía, no reglas irrompibles que siempre debes de seguir. La voz pasiva puede ser útil cuando una persona que está realizando una acción pasa a segundo término cuando otro sujeto o cosa esta realizando una acción a la cual debe de dársele una mayor relevancia en la oración.

Utiliza la voz pasiva sólo cuando tengas una buena razón para hacerlo. Cuando exista duda, utiliza la voz activa.

### **Encuentra los verbos implícitos**

En las siguientes oraciones, el verbo que en realidad ejecuta la acción se encuentra implícito, un sustantivo derivado de un verbo usualmente termina en -ción.

Encuentra los sustantivos y trata de convertirlos en el verbo principal de la oración. Cambiar los sustantivos en verbos hace a tu escritura menos abstracta y más directa.

Antes

Nosotros hicimos una aplicación

Nosotros realizamos una determinación

Después

Nosotros aplicamos

Nosotros determinamos

Nosotros haremos la distribución

Antes

Nosotros proveeremos la información adecuada a los ciudadanos interesados

Después

Informaremos a los ciudadanos interesados

Antes

Existe la posibilidad de que el secretario apruebe esta inversión

Después

El secretario puede aprobar esta inversión.

Nosotros distribuiremos

### Intenta con los pronombres personales

No importa cuan sofisticada sea tu audiencia, si utilizas pronombres personales la claridad de tus escritos seguramente incrementará.

**Primero**, los pronombres personales ayudan a la comprensión de tus lectores debido a que clarifican lo que aplica a tus lectores y lo que te aplica a ti.

**Segundo**, los pronombres personales te permiten “hablarle” directamente a tu lector, además de que crean un tono de lectura que genera interés en quienes leen.

**Tercero**, los pronombres personales te ayudan a eliminar términos abstractos y a usar un lenguaje más concreto y cotidiano.

**Cuarto**, los pronombres personales mantienen las oraciones cortas.

**Quinto**, los pronombres más recomendados son la primera persona del plural, Nosotros, Nuestro, y la segunda persona del singular, Tú, Tuyo.

## *Ejemplo*

### Antes

Este resumen no pretende contener toda la información y para un mayor detalle acerca de los datos contenidos en este documento y sus apéndices favor de consultar la versión completa para su mejor entendimiento.

### Después

Debido a que este resumen no contiene toda la información que pueda importarte, es recomendable que leas cuidadosamente la versión completa del documento y sus apéndices.

## **Aterrizza los términos abstractos**

Los términos abstractos, técnicos, financieros o legales, abundan en el lenguaje del gobierno y la mayoría de la gente no entiende estos términos, lo cual hace más difícil comprender un concepto o una situación.

Estudios acerca de la lectura de comprensión indican que los lectores que se enfrentan con información escrita muy compleja tienden a crear “escenarios”, en un intento por comprender el texto. Esto es que, muchas de las veces, para hacer entendibles conceptos muy abstractos los lectores recurren a una situación hipotética en la cual la gente realiza acciones.

Puedes hacer la información compleja más entendible dando a tus lectores un ejemplo con un ciudadano común.

## *Ejemplo*



Antes

El agente del Ministerio Público Investigador dictará acuerdo previo el estudio de la averiguación previa para determinar si ya se han diligenciado los peritajes y las declaraciones de los inculpados y testigos para determinar el levantamiento del aseguramiento y la devolución del automotor.

Después

El agente del Ministerio Público autorizará la devolución del vehículo cuando hayan terminado los peritajes y declaraciones de todos los involucrados.

***Omite las palabras rebuscadas, usa palabras simples***

Las palabras son rebuscadas cuando pueden ser remplazadas con unas pocas palabras que significan lo mismo.

*Ejemplo con palabras complicadas*

Con la finalidad de coadyuvar a la operación transparente y apartidista del Programa, la Coordinación Estatal efectuará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.

*Ejemplo con palabras simples*

Para contribuir en la operación transparente y neutral del Programa, la Coordinación Estatal realizará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.

Omitir las palabras rebuscadas es una de las maneras más fáciles de mejorar el acceso al documento,

debido a que esto no necesita que revises la estructura de la oración.

Considera al lector para escoger el grado de formalidad adecuado. Dado ese grado de formalidad, usa las palabras más sencillas y más familiares que te sean posibles.

<b>Más complicado</b>	<b>Más simple</b>
adolescer	carecer, padecer
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
completar	terminar
diferenciar	distinguir
ejecutar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
finalizar	acabar, terminar, concluir
inclusive	incluso
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
requisitar	llenar
rol	papel, función
terminación	final
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente
finalizar	acabar, terminar, concluir
eximio	excelente
denominación	nombre

### ***Escoge el sinónimo más simple***

Trata ideas complejas con términos comunes y cortos. Por ejemplo usa explicar en lugar de dilucidar y usar en lugar de utilizar. Cuando exista un sinónimo más corto y simple, úsalo.

## Otras palabras complicadas

Otro tipo de palabras que debemos usar con cuidado para no complicar nuestra redacción son:

Tipo	Cambie esto	Por esto
Gerundios	Emitió el decreto <b>dotando</b> de recursos al campo.	Emitió el decreto que <b>da</b> recursos al campo.
Adverbios terminados en <i>-mente</i>	<b>Solamente</b> necesita presentar una identificación.	<b>Sólo</b> necesita presentar una identificación.
Verbos en futuro, cuando indican las acciones del lector	<b>Deberá</b> presentar una identificación.	<b>Debe</b> presentar una identificación.

Antes	Después
Para incidir en el fortalecimiento del Programa y en la corrección oportuna de las desviaciones detectadas en su operación...	Para fortalecer el Programa y corregir a tiempo errores en su operación...
Inicialmente, con el propósito de identificar sus requerimientos, se deberá presentar la carta solicitud que contemple los incisos que a continuación se indican ...	Primero, presente una carta solicitud para identificar sus necesidades. Esta carta debe contener lo siguiente:

### Reemplaza la jerga técnica, legal y financiera con palabras cortas y de uso común

No dudes en eliminar toda la jerga técnica, legal y financiera, y en su lugar emplea palabras más cortas y de uso común. Cuando no exista alternativa para los términos difíciles, explica lo que significa el término cuando lo utilices por primera vez.

Si haz utilizado este lenguaje técnico, legal o financiero por un tiempo, quizás te sea difícil quitarlo por completo de los documentos que redactes, por eso considera preguntar a alguien fuera del gobierno para que revise tu redacción con respecto a estos términos.

Tampoco hay que crear nueva jerga que aplique sólo a tu documento. Es demasiado pedir a tus lectores que memoricen un nuevo vocabulario mientras tratan de entender conceptos complicados.

*Ejemplo:*

Texto adecuado para abogados

Permisos para la constitución de Sociedades

La Secretaría de Relaciones Exteriores otorga permisos para la constitución de sociedades cuando la denominación o razón social que se pretenda utilizar no se encuentre reservada por una sociedad distinta o si en la denominación o razón social solicitada, se incluyen palabras o vocablos cuyo uso se encuentre regulado específicamente por otras leyes.

En este último caso, la Secretaría de Relaciones Exteriores condiciona el uso de permisos a la obtención de las autorizaciones de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.

Fundamento Legal

- Artículo 15 de la Ley de Inversión Extranjera
- Artículo 13 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras

Texto adecuado para ciudadanos

Permisos para la constitución de Sociedades

¿Quién los otorga?

La Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).

¿En qué casos se otorgan?

Se otorgan en todos los casos excepto cuando la denominación o razón social utilizada no estén reservados por otra sociedad; o en el caso de que se incluyan palabras o vocablos regulados por otras leyes.

¿Qué debo hacer si la denominación o razón social que voy a usar contiene palabras o vocablos regulados por otras leyes?

Verificar los mecanismos que indica la Secretaría para obtener las autorizaciones correspondientes sobre su uso.

¿Cuál es el fundamento legal para tramitar estos permisos?

- Artículo 15 de la Ley de Inversión Extranjera
- Artículo 13 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras

## **Evita las siglas y el uso de abreviaciones**

El uso de palabras formadas por partes de otras palabras, los llamados acrónimos como IGCEM, GEM, OEIDRUS o SEI, son frecuentes en los documentos del gobierno y para los servidores públicos son fáciles de reconocer, pero no así para el ciudadano común.

En los documentos que redactes, la primera vez que aparezca una dependencia, programa o lugar que pueda ser nombrado por su acrónimo, ya sea por abreviación o porque la mayoría de las personas identifican el acrónimo, deberás de escribir el nombre completo y acrónimo, para que así las personas que no están familiarizados con el término lo reconozcan, y lo puedas seguir utilizando en el documento sin tener que definirlo cada vez que aparezca.

## **El uso de la k en los medio interactivos**

El desarrollo de Internet y el uso de medios interactivos tales como, chats, blogs, foros, etc., han transformado

al lenguaje, y en los últimos años dada la inmediatez del medio, se ha tratado de abreviar la escritura y usar el menor espacio. El uso de la letra K se ha vuelto una moda, pero eso no significa que esté bien.

En los documentos que tu redactes que tengan que ver con medios interactivos deberás evitar el mal uso de la letra K y las mayúsculas.

### *Ejemplo*

Uso incorrecto de la letra K

a Ke hOrA KiErES Ke NoS vEaMoS

Frase correcta

¿A qué hora quieres que nos veamos?

Uso correcto de la letra K

¿Cuántos kilos de uvas quieres?

Esta moda del mal uso de la letra K, además de ser un error gramatical, dificulta el entendimiento, a muchas personas nos les gusta, y puede dar un cierto aire de inmadurez o informalidad que en medios oficiales del gobierno no debe de existir.

### **Escribe oraciones positivas**

Las oraciones positivas son más fáciles de entender que las negativas.

### *Ejemplo con palabras negativas*

No se permite el acceso a personas sin gafete.

### Ejemplo con palabras positivas

Para entrar debe portar su gafete.

Busca que las oraciones establezcan lo qué se debe de hacer, o lo qué es, siempre que sea posible.

Por ejemplo:

- “No se aceptan solicitudes sin la información completa”,

puede cambiarse por:

- “Sólo aceptamos solicitudes con la información completa”.

### Utiliza oraciones cortas

Antes	Después
<b>No se entregará</b> información sin la justificación correspondiente.	Toda solicitud de información <b>debe justificarse</b> .
... <b>no omito</b> recordarle que será responsabilidad del área a su cargo el ejercicio de los recursos.	<b>Le recuerdo</b> que su área es responsable del uso de los recursos
<b>No revele</b> su contraseña.	<b>Mantenga</b> su contraseña en secreto.

A nadie le gusta leer oraciones de dos páginas de extensión, pero aún así muchas veces la información importante en los documentos del gobierno esta contenida en oraciones de este tipo, además de que están llenos con lenguaje técnico, financiero o legal. Entre más largas y más complejas sean las oraciones, más difícil es para los lectores entender por lo menos una parte.

### Ejemplo de oración larga

Es necesario revisar la totalidad de la programación y en su caso aumentar la frecuencia (por ejemplo, de bimestral a mensual), con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es relevante en este punto no considerar en la programación el avance de años anteriores en determinados proyectos, y manejar este dato por separado.

### *Ejemplo de oración corta*

Para dar seguimiento se necesita:

- Revisar toda la programación cada mes (en lugar de cada dos) y
- no considerar el avance de años anteriores (manejar este dato por separado).

### **Sugerencias**

Maneje el tamaño de sus oraciones. Trate de que cada una tenga una idea completa y menos de 25 palabras.

Para escribir oraciones cortas:

- Elimine las palabras innecesarias,
- separe sus ideas, trate de comunicar una sola idea completa en cada oración,
- no abuse de las oraciones combinadas (donde varias oraciones se juntan con conectores como “que”, “por lo tanto”, “y”),
- use viñetas para separar visualmente una oración larga o enlistar y dar orden (como la que está leyendo ahora).



Antes	Después
Existen algunos indicadores no actualizados o que presentan atraso real que deberá justificarse. En el caso del indicador que presenta la Dirección de Recursos Humanos en la Meta Presidencial de Ocupación de Vacantes, éste podrá retirarse, aclarando causa: no tiene relación con el indicador y se dio de alta en atención a la propia M.	Necesitamos actualizar los indicadores o justificar su atraso. El indicador de ocupación de vacantes de la DGRH se puede eliminar porque no tiene relación con la meta correspondiente.

### **Mantén el orden de la oración sujeto + verbo + complementos**

Oraciones cortas y simples realzan la efectividad de las palabras cortas y comunes.

Trate de escribir las palabras de sus oraciones en el orden más sencillo (lineal).

El orden natural del español en una oración es:

Sujeto + Verbo + Complemento

Tus oraciones serán claras si mantienes este orden.

*Por ejemplo:*

“Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes...”

*puede cambiarse por:*

“El comité se reunirá cada mes para medir los avances...”

## Uso de mayúsculas

El uso de mayúsculas en medios interactivos, foros, chats, blogs, correo electrónico, etc., significa gritar, estar enojado o enfatiza lo escrito, es por ello que tienes que tener cuidado en el uso de las mayúsculas, y justificar su uso para no ser mal interpretado.

En español, se usan mayúsculas en estos casos:

<b>Se escriben con letra inicial mayúscula...</b>	<b>Ejemplo(s)</b>
La primera palabra de cada oración	La computadora es nueva.
La primera palabra después de punto y aparte	...es que siempre hay opciones. Como te iba diciendo yo no creo...
La primera palabra después de dos puntos y aparte	A todos nuestros clientes: Deseamos agradecer su preferencia ...
Los nombres propios, apellidos, diminutivos y apodos	Irma González Rodríguez, Quique, Poncho
Toda razón social	Banco de Crédito y Valores El Puerto de Liverpool
Los sustantivos y adjetivos que forman parte del nombre de una institución	Facultad de Medicina, Secretaría de Educación, Museo de Arte Contemporáneo
Los nombres de lugares: continentes y países; regiones y provincias; ciudades, pueblos y colonias	México, París, Patagonia, Metepec
Los nombres de ciencias y artes	Derecho, Biología, Matemáticas, Música
Las fechas históricas, religiosas, sociales	El 5 de Febrero, 20 de Noviembre
Los tratamientos de honor, especialmente si son abreviados	Señor, Presidente, Ud. Gobernador
Las abreviaturas de títulos profesionales	Lic. Ing. D. G.
Los nombres de planetas, estrellas y demás cuerpos celestes	Júpiter, Sol, Tierra, nebulosa de Andrómeda, Alfa Centauro
Los nombres de los accidentes geográficos	Sierra Madre Oriental, océano Pacífico, río Lerma, lago de Chapala

## Titulares

Los titulares sirven para centrar la atención del lector, por tanto, deben ser inequívocos, concretos y accesibles para todo tipo de lectores.

Deben ser escuetos, pero sin suprimir artículos que les quiten lógica y coherencia.

La cabeza debe contener lo más importante o dar una idea de lo que se puede encontrar en el texto que titula, y por regla general no debe exceder de 13 palabras.

Para cabecear debe seguirse el siguiente estilo:

- Debes escribir los verbos en tiempo presente
- Es preferible la afirmación a la negación, sólo excepcionalmente puedes utilizar la palabra “no”
- La cabeza debe tener un contenido claro y cierto
- No debes utilizar acrónimos
- El mejor titular es el que no necesita de signos de puntuación como la coma o punto y coma
- No debe de tener signos de admiración e interrogación, exceptuando las encuestas, trivias y foros.

## 6. Diseñando el documento

---

Un documento en lenguaje ciudadano refleja también decisiones de diseño bien pensadas. Un diseño adecuado hace más legible la información y más fácil de entender.

Un mal diseño puede echar a perder incluso un documento bien escrito.

Existen documentos que no son efectivos en la comunicación debido a que nadie de los que lo elaboraron

tienen principios básicos de diseño, como podrían ser la elección de la tipografía, lo cual puede determinar si el documento es fácil o no de leer.

Existen otros documentos que por el contrario, tienen diseños demasiado estilizados, lo cual deja de lado muchas veces la información.

En un documento escrito con lenguaje ciudadano, el diseño ayuda a que la información y la comunicación sean lo más clara posibles.

## **El proceso de diseño**

Cuando se tiene un diseñador que te ayude con el documento mantén esto en mente:

El buen diseño requiere una comunicación clara entre el escritor y el diseñador. Mantén las líneas de comunicación abiertas y fluidas.

Tomate tu tiempo para explicarle los detalles al diseñador.

No avances a la etapa del diseño hasta que el texto esté completo, ya que una vez que el documento se encuentre en impresión o publicado, será caro, tardado y tedioso hacer cambios.

Si no cuentas con un diseñador, no temas, puedes aplicar muchos de los simples conceptos que incluye este capítulo para hacer tus textos legibles y visualmente atractivos.

El campo del diseño es muy vasto, pero este capítulo contempla cinco conceptos básicos que contribuirán a crear mejores documentos en lenguaje ciudadano.

- Jerarquía.
- Tipografía.
- Retícula.
- Gráficas.
- Color.

## Jerarquía

La jerarquía en un documento muestra como haz organizado la información en el documento y ayuda al lector a entender la relación entre los diferentes niveles de información.

Una jerarquía típica incluye:

- El título del documento
- Titulares. Primer nivel
- Subsección de titulares. Segundo nivel
- Título del párrafo. Tercer nivel
- Párrafos. Cuarto nivel

El diseñador utiliza los diferentes estilos de la letra, negritas, itálica, subrayadas, además del tamaño para hacerle evidentes los niveles al lector. Como regla no deben de ser más de seis niveles en el documento, excluyendo el título.

Puedes señalar un nuevo nivel variando el tamaño de la tipografía, o utilizando una diferente.

## Tipografía

Aunque parezca una decisión menor, la elección de tu tipografía será uno de los elementos que ayudará a definir el diseño y la legibilidad de tu documento.

### ***Escogiendo la tipografía correcta***

Cuando escojas una tipografía, piensa cuidadosamente en la parte del documento en que va a aparecer esa tipografía. Por ejemplo será en el cuerpo del documento, o será en la información que necesita ser resaltada, o quizás en la introducción a una sección.

Algunas tipografías son más difíciles de leer que otras y nunca deberán de ser incluidas en el texto. Tipografías itálicas, negritas o condensadas fueron diseñadas para titulares o para desplegados grandes.

Las tipografías con remate (serif) como la Garamond, la Bodoni y la Times son las más adecuadas para textos impresos en papel. Pero para la pantalla, las de palo seco (sans serif) como la Arial, la Futura, la Helvética o la Verdana tienen mejores resultados porque no tienen tantos rasgos y trazos haciéndolas más nítidas y con menos posibilidades de distorsión causado por el pixeleado.

Puedes mezclar diferentes tipografías, pero no debes abusar, muchas tipografías no funcionan bien juntas, y podría verse como un error.

Una regla a seguir siempre, es que no debes de mezclar más de tres tipografías en un documento, esto no incluye las versiones itálicas o negritas de las tipografías que estés usando, ya que son estilos de la misma.

### ***Medida de la tipografía***

Todas las tipografías se miden en puntos, pero no asumas que todas las tipografías con los mismos puntos miden lo mismo.

### ***Escoge un tamaño de tipografía legible***

Un tamaño de punto muy pequeño es difícil de leer. Un tamaño de punto muy grande es difícil de leer.

Una tipografía de 10 o 12 puntos es lo más común, pero algunas tipografías son difíciles de leer para algunas personas aunque tengan un tamaño entre 10 y 12 puntos.

Si te preocupa la legibilidad, especialmente por las personas de la tercera edad, debes de considerar usar un tamaño de tipografía de 12 puntos o más grande.

### ***Enfatizar el texto***

Es común ver en documentos pedazos de texto en negritas o en mayúsculas. El uso de mayúsculas y de

negritas es para captar la atención del lector, desafortunadamente, un texto todo en mayúsculas dificulta la lectura.

Las oraciones en mayúsculas interrumpen el ritmo de lectura debido a que la persona que está leyendo tiene que poner más atención a las letras, ya que un texto todo en mayúsculas hace desaparecer el contorno de las letras, alentando la lectura, además de que usualmente los lectores se saltan los párrafos en mayúsculas.

Para resaltar información y mantener la legibilidad utiliza diferentes tamaños de tu tipografía. Utiliza espacio en blanco, negritas, color, sombreado, cajas, o barras laterales para hacer que la información sobresalga. Cualquiera que sea el método que escojas para resaltar la información utilízalo en todo el documento, para que así tus lectores reconozcan la manera en que resaltas la información importante.

### **Composición. Disposición de los elementos en el documento**

Los diseñadores piensan cuidadosamente en el espacio en blanco, el ancho de las columnas, el espacio entre líneas, y la longitud del párrafo. Estos elementos de diseño pueden determinar si la lectura del documento es fácil o no.

#### ***Utiliza adecuadamente los espacios en blanco***

Generosos espacios en blanco realzan la legibilidad, ayuda a enfatizar puntos importantes y aligera la vista del documento en general. Los espacios en blanco ayudan mucho a los lectores debido a que normalmente los documentos del gobierno contienen grandes párrafos de texto.

Debes de contenerte ante el impulso de llenar toda la página con texto o gráficas. Un margen izquierdo o derecho ayudarán a que el documento sea más fácil de leer. El uso de espacio entre secciones y subsecciones ayuda a los lectores a reconocer que información esta relacionada.

#### ***No justifiques el documento***

Investigaciones han demostrado que los textos más fáciles de leer son los que están justificados a la

izquierda, no así los que están completamente justificados. La mejor manera para texto extenso en medios electrónico es a la izquierda.

Los textos completamente justificados tienen las orillas iguales. Cuando tu texto esta completamente justificado el espacio entre las palabras puede variar en cada línea. Esto provoca que el ojo se detenga constantemente para reajustarse al espacio entre las letras de cada línea. Normalmente los documentos del gobierno están completamente justificados, esto aunado a la falta de espacio en blanco puede hacer ver al documento “pesado” y dificulta su lectura.

### ***Usa el interlineado para aligerar la página***

El espacio entre líneas controla la densidad y la legibilidad. Así como los puntos de la tipografía deben de ser adecuados, también el interlineado. Un interlineado amplio puede darle a un párrafo largo ligereza y hacerlo más fácil de leer. Una tipografía de 12 puntos con un interlineado de 4 puntos es recomendable (12/16).

### ***Mantén las líneas con un largo adecuado***

La longitud de la línea influye en la legibilidad, cuando tiene muchas palabras la lectura es incómoda, al existir una distancia considerable entre el final de la frase y el inicio de la otra, el ojo debe dar giro para volver, implica un mayor esfuerzo, además de que el ojo se puede perder. La longitud de la línea debe estar entre los 50 y 70 caracteres o de 12 a 15 palabras.

Una regla segura a seguir es que entre más pequeña sea la tipografía, más corta deberá ser la línea.

Las columnas también ayudan a tus lectores a leer más rápido y sin dificultades en un documento largo. Una columna promedio puede variar de 4 a 25 caracteres y recuerda también usar un amplio espacio blanco entre las columnas.

### ***Mantén el largo del párrafo relativamente corto***

Para reducir la densidad de un texto, se tiene que mantener el párrafo lo más corto posible, aunque el largo del párrafo esta determinado por el contenido.



Utiliza viñetas para listar información cuando sea posible, esto hace que la información sea más fácil y rápida de absorber.

### ***Utiliza tablas para aumentar la claridad de tu documento***

Usa las tablas para incrementar la claridad de tu documento y segmentarlo. Las tablas muchas veces pueden presentar más rápido y mejor la información que un párrafo de texto.

### **Gráficas**

Las gráficas normalmente ilustran la información de manera más clara y rápida que el texto. Esta sección contiene lineamientos básicos acerca del uso de gráficas en tu documento.

### ***Mantén el diseño simple***

Mantén el diseño de la gráfica lo más simple posible. Quita cualquier elemento de diseño que no sea esencial, para que así los datos sobresalgan, olvídate de la decoración.

Algunos de los peores errores suceden cuando los elementos de diseño interfieren con la presentación de la información. Efectos de tercera dimensión, sombras, colores, o muchas líneas no son recomendables.

### ***Revisa las proporciones visuales***

Debes de evitar que las gráficas comiencen en base cero, debido a que pueden distorsionar las diferencias en la gráfica además de deformar las proporciones.

### ***Construye gráficas a escala***

Cualquier gráfica debe de tener la correcta proporción y escala.

### ***Sé consistente al agrupar las gráficas***

Si agrupas gráficas no cambies de escala en cada gráfica, y nunca agrupes gráficas que presenten datos diferentes, es decir agrupa páginas que sean en millones, o en cientos, o en decenas, pero no mezcles gráficas que presenten diferentes datos.

### ***Presenta los tiempos consecuentes***

En gráficas que muestran información en el tiempo, las fechas deben de ir de la más antigua a la más reciente, y no al revés o mezcladas.

### ***Integra el texto con las gráficas***

Una gráfica y su texto deben de ir juntos, no interrumpas la concentración de tus lectores separando esta información, obligando a tus lectores a que busquen en otras páginas el texto que le corresponde a la gráfica.

### ***Piensa dos veces las gráficas de pastel***

Las gráficas de pastel pueden ser útiles cuando se muestra una parte de un todo, pero no cuando divides el pastel en más de cinco o seis pedazos. La mayoría de los lectores encuentran difícil hacer comparaciones exactas entre pedazos del pastel o entre múltiples gráficas de pastel debido a sus formas irregulares.

Mostrar la misma información en una tabla puede ser incluso más claro.

### ***No olvides tu tipografía***

Cuando escojas una tipografía para las etiquetas de los ejes, considera usar una tipografía Sans Serif como la Arial, la Futura, la Helvética o la Verdana si el texto es corto. Si quieres insertar una nota explicativa directamente en la gráfica, utiliza una tipografía Serif como la Garamond, la Bodoni o la Times si el texto es largo.

Continúa usando mayúsculas y minúsculas para no perder legibilidad. Las guías que explicamos anteriormente acerca de la tipografía aplican aquí también.

### ***Confía en tus ojos***

Finalmente existe una guía que puede ser más importante que las otras. Educa tu apreciación de las gráficas y confía en tus ojos. Si un gráfico te parece poco claro o que no ayuda, no importa cuantas guías hayas seguido, seguramente está mal.

Las gráficas comunican números y conceptos visualmente. Las gráficas sirven cuando estas pueden ayudarte a brindar un mejor entendimiento y una mejor apreciación de la situación mejor que las palabras.

### **Color**

#### ***El negro es un color***

La mayor parte de los documentos son en blanco y negro, y al diseñar estos documentos te podría parecer que no estás usando color alguno. Debido a que el color negro es un color muy fuerte, equilibrarlo en la página podría ser difícil, ya que poco énfasis podría hacer ver la página gris, o mucho énfasis podría oscurecerla.

Si sólo utilizas negro, tu uso de la tipografía puede ser una manera de equilibrar la página, ya que existen tipos de letra “pesados” o “livianos”

Escoger la tipografía adecuada te puede ayudar a que el documento luzca más atractivo al lector.

Algunas otras maneras de mejorar visualmente la apariencia de documentos de un solo color son:

- Sombreado
- Gráficos
- Reglas y líneas
- Papel de colores

Una vez más, la disposición de tus elementos no debe obstaculizar la legibilidad de tu documento.

## **7. Rediseñando el documento**

---

Pocas veces te tocará escribir documentos por primera vez, ya que la mayoría de los documentos que utilizamos en el gobierno ya están hechos, más no bien hechos.

A continuación te presentamos una guía para el rediseño de documentos ya existentes.

### **Conocer la información que se necesita divulgar**

#### ***Leer y subrayar el documento***

Leer enteramente el documento por primera vez sin hacer anotaciones o comentarios, te dará un entendimiento general de la información contenida en el documento, haciendo que tu segunda lectura sea más productiva.

Cuando lo leas por segunda vez, toma notas de la información que tengas dudas. Tus notas te ayudarán a determinar si la información fluye a través del documento con un orden lógico.

Mientras lees, hay que considerar si:

- ¿Los ciudadanos entenderán el lenguaje?
- ¿La información del documento es relevante para el ciudadano?
- ¿Existe alguna información importante que falte?
- ¿El documento incluye información legal, financiera o técnica, que no sea requerida, y que no ayuda a los ciudadanos a tomar decisiones informadas?

### **Reunión para resolver dudas**

Para resolver las dudas derivadas de la lectura del documento, se deberá tener una reunión con los autores del documento original o con los involucrados en el tema.

Además de la obvia razón de la reunión, otro objetivo importante de la junta es preguntar la necesidad de todo lo que está redactado en el documento.

“Por que siempre ha estado ahí” no es razón suficiente para mantener información en el documento. Debido a que mucho del lenguaje utilizado en estos documentos es reciclado de viejos documentos, muchas veces nadie sabe quien lo escribió en un principio, ni por que se necesita, y si realmente aporta información relevante.

Si haz hecho una investigación legal, financiera o técnica acerca del documento y además nadie sabe por qué la información es importante o requerida, considera eliminarla.

### **Eliminar información redundante**

Cuestiona la necesidad de repetir cualquier información. Leer lo mismo dos o tres veces puede aburrir e incluso entorpecer la lectura. La mayoría de los lectores se saltan párrafos si ellos creen haberlos leído antes.

Si omites párrafos u oraciones repetitivas, no sólo te ganarás la gratitud del lector, sino que reducirás costos de impresión, y pérdida de tiempo.

### **Discute acerca de la sinopsis y del resumen**

Una sinopsis debe ser una introducción, una invitación a leer el documento que de al ciudadano partes clave acerca de lo que estás ofreciendo, pero que no te lo diga todo de una vez.

Si se ve “pesada”, sobrescrita o con demasiados detalles, nadie querrá empezar a leerla.

Si parece un documento legal escrito por abogados y para abogados, muchos ciudadanos ni siquiera intentarán leerla.

Para crear una sinopsis que invite a leer el documento, necesitaras quitar mucho de lo que normalmente se pone ahí, pero que en realidad no se necesita.

Mientras revises tu sinopsis cuestiona por qué esté cada uno de los elementos de información ahí. Puede que sean importantes, pero ¿Tienen que ir en la sinopsis? Normalmente se tiene un documento sustancial después de la sinopsis, deja que una de esas páginas presente esa información.

¿Qué sería importante ver para los ciudadanos en esta página? Ve a través de los ojos del ciudadano y tomarás una mejor decisión acerca de donde colocar la información.

Lo mismo con el resumen. Un resumen debe de orientar al lector, resaltando los puntos más importantes. Muchas veces los resúmenes son tan largos como el propio documento y consisten meramente en párrafos copiados directamente del cuerpo del documento.

### **Usa poco los términos específicos**

Aunque sea costumbre introducir términos muy específicos en la sinopsis y en el resumen, desalienta a muchos lectores de ir más allá de las primeras páginas.

Abrumados por tratar de memorizar un nuevo y poco natural vocabulario, y molestos por tener que buscar constantemente en las páginas donde por primera vez se definió el término, muchos ciudadanos no seguirán leyendo el documento.

Expertos en lenguaje ciudadano aconsejan no dejar que los atajos que pueda tomar el redactor del documento, en este caso usar términos específicos y sólo definirlos una vez, se puedan convertir en barreras para el lector.

## 8. Guía rápida de lenguaje ciudadano

El lenguaje ciudadano significa crear documentos que:

- Sean visualmente atractivos
- Tengan un orden lógico
- Puedan ser entendidos fácilmente en la primera lectura

Puedes hacer un documento en lenguaje ciudadano cuando:

- Conoces a tu audiencia
- Presentes información que tus lectores necesitan en un orden que ellos comprendan

Algunas reglas

Claro, conciso y entendible

- Oraciones cortas cuando sea posible
- Utiliza viñetas cuando puedas
- Encabezados y sub encabezados descriptivos
- Evita el uso de glosarios o términos pre definidos
- Evita el uso de lenguaje técnico, legal o financiero
- Evita la repetición
- Evita los machotes
- Evita extractos de documentos legales
- Evita presentaciones legales excesivas.

Emplea los principios del lenguaje ciudadano en la organización, en el contenido y en el diseño de los documentos.

Usa:

- Palabras de uso diario
- Oraciones en voz activa
- Tablas y listas con viñetas
- La jerga legal, financiera o técnica debe evitarse
- Usa oraciones positivas

En cuanto al diseño del documento:

- Utiliza fotografías, logos, cartas, gráficas u otros elementos de diseño
- Apóyate en tablas, calendarios y gráficas para información financiera
- Utiliza las gráficas con la escala correcta
- Presenta siempre la información tal y como es

## **9. Revisando el documento**

---

### **¿En qué consiste revisar el documento?**

Revisar el documento consiste en leerlo para:

- Depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios)
- organizar mejor las ideas
- simplificar las oraciones
- precisar la información
- mejorar la presentación
- eliminar errores



## Sugerencias para revisar el documento

Aplica estas sugerencias para revisar tu documento:

- Revise mientras escribe cada párrafo; no se espere hasta el final del documento
- Revise varias veces, tantas como sea necesario para que usted se sienta conforme con lo que escribió
- Trate de que otras personas revisen su texto; les será más fácil identificar los errores y las ideas confusas
- Trate de incluir a personas como su ciudadano-objetivo en la revisión si el propósito del documento lo justifica; le darán información valiosa sobre cómo los lectores interpretan su documento
- Escale la revisión según el tiempo disponible y la importancia del documento

## Lista de revisión

	SI	NO	NO APLICA
<b>Propósito</b>			
¿El propósito del documento es claro y preciso?			
¿El documento cumple con su propósito?			
<b>Contenido</b>			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
¿El lector 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?			
<b>Organización</b>			
¿La organización del documento es la más adecuada?			
¿La secuencia de la información es lógica?			
¿La estructura es visible?			
<b>Estilo</b>			
¿El lenguaje es claro y sencillo?			
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?			
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
<b>Palabras</b>			
¿El documento contiene palabras complejas que se pueden simplificar?			
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

El contenido de este manual es una recopilación de experiencias anteriores. Mucho del contenido de esta guía proviene del manual de la Comisión de Seguridad e Intercambio de Estados Unidos y del Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal.

### **Fuentes utilizadas para la redacción de este manual**

A Plain English. How to create clear SEC disclosure documents. Securities and Exchange Commission. Office of Investor Education and Assistance. Estados Unidos.

Guía para escribir documentos en Lenguaje Ciudadano. Secretaría de la Función Pública. Dirección General de Simplificación Regulatoria. México 2006.

Lenguaje Ciudadano Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal. Secretaría de la Función Pública. Dirección General de Simplificación Regulatoria. México 2006.