



**PREVISORA**  
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

# LENGUAJE CLARO




VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

LA PREVISORA S.A., Compañía de Seguros

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

previsora.seguros 

previsoraseguros 

Previsora-Seguros-S-A 

@SomosPrevisora 

## Piense desde la perspectiva del cliente

En Previsora Seguros podemos desarrollar un lenguaje claro que al ser cercano, confiable y entendible permita construir una mejor relación con los clientes y ser más eficientes en nuestra gestión.

### **Recomendaciones sobre el lenguaje escrito**

- Pensar desde la perspectiva del cliente
- Hacer una lista de las ideas que desea transmitir
- Organizar el texto por pasos
- Redactar con frases cortas
- Hacer uso de un lenguaje cercano con nuestros aliados y clientes
- Evitar legalismos y tecnicismos
- No abusar de las siglas
- No abusar de los signos de puntuación
- Pensar en imágenes
- Realizar una revisión exhaustiva

### **Pensar como el cliente al que nos estamos dirigiendo:**

**“Conozca quién es su cliente”** Tenga en cuenta lo que el cliente sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

- Se debe tener en cuenta aspectos muy importantes como la edad, la cultura y nivel educativo de las personas a las que nos dirigimos.
- Intente ser lo más claro posible (como si se dirigiera a una persona con un nivel básico de formación)
- El objetivo se debe entender a la primera vez

El lenguaje claro aplica a documentos cuyo destinatario serán los clientes o aliados como:

- Solicitudes de información
- Instrucciones para tramites
- Respuestas a requerimientos y solicitudes
- Documentos administrativos (cartas, oficios, memorandos, directrices y principalmente normas)
- Documentos de alcance estratégico como correos electrónicos o información al público en la página web.
- Formularios de servicios, consultas y derechos de petición.

**En Previsora Seguros debemos tener claro quién o quienes leen lo que escribo:** Si el destinatario no es uno, sino muchos; es importante saber quiénes son los usuarios que más interés tienen en el documento se debe estructurar de la siguiente manera:



- ¿Sé para que necesita mi cliente la información que me está solicitando? Implica redactar pensando en el interés de quien lee el documento y no solamente en el contenido.
- ¿Qué tanto sabe o ignora el lector del documento? Se deben tener en cuenta el uso de abreviaturas y que tan técnicos son los términos.
- Un documento es una herramienta para lograr un resultado sin desgaste para nuestro cliente o usuario.
- Los términos usados en la información deben ser tan claros, que deben ser entendidos por cualquier tipo de persona. Ejemplo: Personas de la tercera edad, personas sin conocimiento o poco conocimiento en seguros, personas con bajo nivel de escolaridad, desplazados, desmovilizados, entre otros.

**¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?** Miedo, desesperanza, rabia, frustración o apatía, son todas reacciones que pueden suscitar una comunicación a nuestros consumidores, que no esté escrita en lenguaje claro. Por esto es importante precisar que el lenguaje claro implica además de comprensión, amabilidad y respeto.

En nuestra Compañía siempre debemos tener claro que no vale solo la pena ponerse en los zapatos del lector, si no también tener en cuenta su experiencia emocional al encontrarse ante un requerimiento formal.

### **¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital?**

Como compañía debemos tener presente que las consultas de nuestros Usuarios/Clientes en las plataformas digitales, normalmente se hacen para obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a las siguientes preguntas:

- ¿Qué debo hacer?
- ¿Para qué? o ¿Por qué?
- ¿Cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde puedo hacer lo que necesito?
- ¿Cuánto cuesta?
- El lenguaje para nuestros clientes debe ser natural y familiar, parecido al de una comunicación entre dos personas, NO una cátedra especializada y preguntarse si mi lector continua leyendo la información, se podrá aburrir antes de que el texto le sea útil, tendrá que llamar a alguien para que le explique, volverá a llamar por que no entendió el documento con los consecuentes reproceso de tiempo y eficiencia.



## **Haga una lista de las ideas que espera transmitir**

Organícelas en un orden lógico y planee el recorrido para que nuestros clientes puedan tener claro cada proceso a realizar.

- Agrupe las ideas similares.
- Piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad para cada una de las necesidades de nuestros clientes.

- Lo que no sea importante no lo escriba.
- Lo que sea muy importante diferéncielo del texto normal y de manera adecuada.
- ¿Qué hay que hacer?, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿dónde?
- Ordenar las ideas de manera lógica y escoger las palabras que funcionan

**En Previsora Seguros estamos acostumbrados a hacer las cosas de cierta manera, “porque así se han hecho siempre” el resultado con frecuencia es...documentos redundantes, confusos, costosos y sobre todo poco efectivos.**

## Organice el texto por pasos

Se necesita un plano y un objetivo claro para saber que escribir y por dónde empezar.

- Es fundamental tener claridad con anticipación del proceso completo, cuales pasos debe seguir el cliente que recibe su documento, incluida la acción final que se espera, para generar las ideas a incluir y ordenarlas.
- Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o la referencia, es decir el propósito del documento.
- El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión.
- Crear secciones que faciliten la lectura.
- Utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el nuestro cliente o aliado.
- Los encabezados, títulos y subtítulos son importantes porque comunican al cliente como está organizado un texto.
- Describen el contenido o el propósito de cada sección y ayudan a acortar las secciones largas.
- Es importante usar tipo y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distingan claramente su nivel.

**Pasos para redactar un documento:** En nuestra compañía debemos tener claros estos tres pasos para construir un documento estructurado.

1. Organizar
2. Escribir
3. Revisar



## Redacte en frases cortas

- Las frases deben ser cortas (NO MAS DE 20 PALABRAS) la memoria a corto plazo no retiene más.
- Párrafos breves con NO más de 5 líneas que den el contenido completo de la idea que se busca comunicar.
- 1 idea por frase.
- 1 tema por párrafo.
- Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista.
- La numeración es un recurso que ayuda.
- Los espacios entre líneas son un recurso importante.
- Use con **frecuencia** el punto y aparte y **especialmente** el punto y seguido.
- Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.
- Lo que es importante, diga que es **importante**.
- En cada frase piense si nuestro cliente necesita saber algo más.
- Revisar que la secuencia de las frases permita a nuestro cliente saber de dónde viene y para donde va.
- Lea con frecuencia lo que ya haya escrito.

## Haga uso de un lenguaje cercano

- Hable en primera persona.
- Las comunicaciones en Previsora Seguros deben ser una oportunidad para generar cercanía con nuestro asegurado.



### Recomendaciones:

#### Hable en nombre de la Compañía

El sujeto será notificado



Le avisaremos



#### Evite las nominalizaciones

Juzgamiento



Juzgar



#### Use voz activa

Las condiciones para el pago del siniestro serán definidas por Previsora Seguros



Previsora Seguros definirá las condiciones para el pago del siniestro



#### Evitar el uso de gerundios

El cliente habiendo presentado su solicitud



El cliente luego de presentar su solicitud



- Escriba **USTED** siempre que sea posible.
- Evite los nombres largos de áreas y/o dependencias.
- Escriba **NOSOTROS** cuando el cliente ya sepa quién le escribe o no necesite detalles.

## Complicado:

- No es claro para toda la población.
- Presenta términos legales y especializados.
- No responde a posibles preguntas del lector.
- Presenta casos de comas que pueden ser remplazados por puntos seguidos.



## Claro:

- Cubre las necesidades de información para nuestros clientes.
- Es claro para toda la población.
- Cuenta con un encabezado que indica el asunto, tema o referencia.

## Evite legalismos

- Las dobles negaciones y el tono imperativo.
- Use un lenguaje simple directo y humano.
- No use expresiones técnicas.





	
Deberá	Sugiero
Estará obligado a	Invito
Tendra que	solicito
Estará en la obligación de	Es importante



### PALABRAS PARA SUSTITUIR



	
Empero	sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Utilizar	Usar
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Intención	Intencionalidad
Numeroso	Muchos
Incluso	Inclusive
Adecuado	Bueno

**Evitar expresiones abstractas con significados confusos:** Sustentar con cifras completas cuando sea posible porque existe la evidencia. Trate de reemplazar estas expresiones confusas.

	
Muchos	Cifras o porcentaje (90%)
Algunos	Cifras o porcentaje de cantidad (cinco de diez)
Pronto	Espacio de tiempo (en dos días)
En alguna medida	Cifra de proporción numérica (uno de cada tres)
Apropiado	Cifra que sustente (1 computador por cada 3 alumnos)

### Algunas expresiones que pueden sustituirse:

	
A fin de	<b>PARA</b>
Con el objeto de	
Para el propósito de	
Con la finalidad de	
Dado el hecho de que	<b>PORQUE</b>
Con motivo de	
Debido a que	
Como efecto de	

	
De conformidad con	Según
En vista de que	Por
No obstante, el hecho de que	Aunque
Poner de manifiesto	Mostrar



### Expresiones innecesarias:

- En virtud de lo anterior
- Sobre el particular le reitero
- Por medio de la presente
- En consideración a lo dicho anteriormente

### Ejemplos de tiempos verbales

	
El juez ha dictado auto de detención	El juez dictó auto de detención

### Ejemplo doble negación



Es de aclararse al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia anual y por tanto, al transcurrir el plazo podría presentar de forma reiterada las correspondientes evaluaciones



En caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarla nuevamente

### Ejemplo gerundios



Se expidió el decreto modificando las medidas jurídicas



Se expidió el decreto que modifica las medidas jurídicas

### Ejemplos terminados en MENTE



Se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente



Es obligatorio actualizar los datos cada año

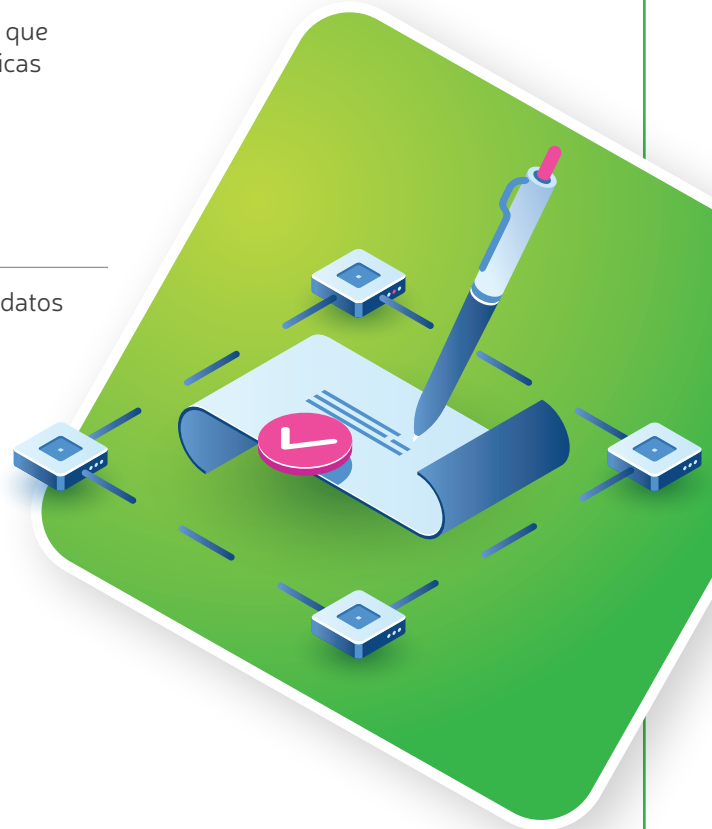
### Ejemplo voz activa, voz pasiva



Los recursos para el pago de ajustador fueron asignados por la compañía



La Compañía asigno los recursos para pago de ajustador



## Evite la solemnidad:

Evite la solemnidad, el lenguaje debe acercar al cliente hacia la compañía, no hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona, pues en buena medida depende del contexto.

### Ejemplo:



Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados



Agradecemos a todos los asistentes tomar asiento



## No abuse de las siglas y los signos de puntuación:

- No abuse de las siglas ni signos de puntuación por más obvias que a usted le parezcan.
- Si es indispensables usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento.
- No abrume con un exceso de signos de puntuación, ni confunda con sus escasas.
- La función esencial de los signos es facilitarle al nuestros clientes una adecuada comprensión de los textos, por eso es fundamental su buen uso.
- Evite hacer frases o párrafos demasiado extensos.
- Antes de poner una coma (,) verifique siempre antes si puede sustituirla por un punto (.) **Ejemplo:** “En nombre de la Dra. Silvia Reyes, Presidente de Previsora Seguros, damos la bienvenida a todos los intermediarios”.
- No olvide revisar la puntuación de sus textos, antes de imprimirlos, enviarlos o publicarlos.
- A través de la revisión usted se convierte en el primer lector de su propio escrito.

## Piense en imágenes

- Piense en imágenes.
- Use ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- Los recursos como: fotos, tablas y diagramas, son fundamentales, porque no solo hacen ver todo más agradable, sino que hacen más comprensible la lectura de un texto.
- Cuando un documento contiene instrucciones complicadas o mucha información los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido en los pasos que deben cumplirse.

## Realice una revisión exhaustiva


- Réviselo, réviselo y luego póngalo a prueba.

Vale la pena considerar las siguientes sugerencias al revisar un escrito:

- Concéntrese en verificar que todas las ideas principales están en el texto para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busque modelos de documentos parecidos ya que pueden dar ideas, especialmente en estructura y secuencia sobre cómo mejorarlo.
- Lea varias veces lo escrito.



En Previsora Seguros realizamos un cambio a lenguaje claro, donde publicamos una queja de asistencia, para un servicio jurídico. Mostramos los cambios que se realizaron en cuanto a la respuesta final entregada al cliente. A continuación presentamos el antes y el después de la misma.



Señores:

Asegurado:  
Teléfono:  
Dirección:  
Ciudad:

REF: // Expediente:

Respetados señores:

PREVIASISTENCIA 24 HORAS, les expresa un cordial saludo acompañado del compromiso de satisfacer sus necesidades en forma oportuna y eficiente. Por medio de la presente, brindamos respuesta a su requerimiento respecto a al servicio de asistencia jurídica, solicitado el día 24 de agosto de 2019, para asistir al vehículo de placa [REDACTED].

Con el fin de verificar los hechos expuestos y de ser necesario tomar las medidas correspondientes para ofrecer una solución a lo manifestado en su comunicado, procedimos a realizar el análisis del caso, evidenciando que el día en mención a las 11:58 a.m., estableció comunicación con la línea de atención la señora [REDACTED], solicitando un servicio de asistencia jurídica en peaje del puente Pumarejo en la ciudad de Barranquilla, debido a un choque simple, en el cual, se había visto involucrado el vehículo asegurado. Por lo tanto, el agente telefónico procedió con la toma de datos correspondiente que permitiera coordinar oportunamente el servicio y brindarle el acompañamiento necesario frente al evento.

Siendo así, fue enviado un mensaje de texto a las 12:13 p.m., notificando que el prestador del servicio arribaría en el menor tiempo posible.

A continuación, siendo la 1:00 p.m. el profesional jurídico asignado reportó que, se encontraba en el lugar del evento.

Posteriormente, a las 6:35 p.m. el agente telefónico procedió a realizar seguimiento al caso comunicándose con la señora [REDACTED], sin embargo, dicha comunicación no fue exitosa.

El día 26 de agosto de 2019 a la 1:29 p.m. el profesional jurídico informó que, había realizado el acompañamiento correspondiente, finalizando así el servicio.

Ahora bien, dando respuesta puntual a su solicitud, nos permitimos informar lo siguiente:

*\*Quejarme por la mala atención del abogado asignado en el siniestro ocurrido el día sábado 24 del presente mes, al vehículo de placas [REDACTED] Póliza No. [REDACTED] a la 12:40 p.m., nuestro cliente, llamo solicitando asistencia #345 le asignaron un abogado el cual llamo para*

*informar en 40 minutos llegaba, paso una hora y no llegaba, el cliente lo llama, El la manifestó muy tranquilo que no podía llegar porque estaba muy lejos. Quiero decirle que es una falta de respeto primero con el Cliente luego con la Compañía Previsora, y mas grave con ustedes que contratan un pool de abogados confiando en ellos para prestarles el mejor servicio pero no es así. Solicito que ustedes tomen los correctivos necesarios, mi cliente esta molesto y quiere ir se de la Compañía por el pésimo servicio que es prestado por un tercero que no mide las consecuencias de su mal servicio para la compañía que le da el sustento.\**


Teniendo en cuenta sus comentarios, procedimos a realizar el análisis del caso evidenciando que, una vez la señora [REDACTED] reportó el evento presentado, la compañía de asistencia procedió con la coordinación de un profesional jurídico, el cual, de acuerdo al formato adjunto, arribó al lugar de la emergencia dentro del tiempo establecido por el contrato de asistencia.

Por lo anterior, no es válido afirmar un mal procedimiento realizado por parte el profesional jurídico asignado, teniendo en cuenta que, una vez, le fue asignado el caso procedió a realizar el acompañamiento pertinente de acuerdo a los tiempos y protocolos establecidos para este tipo de eventos, dado que, una vez se encontró en el lugar de la emergencia, realizó lo correspondiente a su gestión, brindando una asesoría objetiva, ética, profesional, conforme a la ley y bajo los parámetros establecidos en la póliza suscrita entre las partes, cabe mencionar que, durante el acompañamiento del mismo, se diligenciaron los formatos de asistencia jurídica, dentro de los cuales se especifican las actuaciones desplegadas por el abogado que le asiste dentro del siniestro, es así que, en dicho documento firmado a satisfacción por parte del señor Ernesto (conductor del vehículo), donde se da la explicación de temas tales como afectación de la póliza, efectos del informe de tránsito, concepto de deducible, instrucción integral en el lugar de los hechos, entre otros, en el cual no se media observación respecto de la prestación del servicio.

Esperamos que su petición, haya sido contestada satisfactoriamente, no sin antes manifestarle que continuamos a su entera disposición para las inquietudes adicionales que puedan surgir y sean de nuestra competencia.

Cualquier información adicional con gusto será atendida a través del #345.

Cordialmente,



PREVI - ASISTENCIA  
24 HORAS  
#345  
E-mail: [CONTACTENOS@PREVISORA.GOV.CO](mailto:CONTACTENOS@PREVISORA.GOV.CO)  
NP-40



Bogotá D.C.

Señora:

Teléfono:  
Dirección:  
Ciudad: Barranquilla - Atlántico

Asunto: // Expediente

Respetada señora:

PREVIASISTENCIA 24 HORAS les brinda un cordial saludo, otorgando respuesta a la inconformidad presentada, nos permitimos expresarle que lamentamos los impases ocasionados en la asistencia jurídica, solicitada el día 24 de agosto de 2019, para asistir el vehículo de placa [REDACTED], le informamos que:

Evidenciamos que la asistencia se coordinó bajo los parámetros y protocolos establecidos para este tipo de eventos donde el profesional jurídico siguió las instrucciones que se tienen definidas, diligenciando los soportes que se requieren para las asesorías legales en sitio, donde se describen todas las funciones del abogado y las actividades a realizar por el asegurado, estos formatos se encuentran firmados a conformidad por el señor [REDACTED] (conductor del vehículo), sin observación alguna respecto al acompañamiento brindado.

Con el fin de dar a conocer el proceso realizado durante la asistencia, a continuación relacionamos la trazabilidad del caso:

- El día 24 de agosto de 2019 a las 11:58 a.m., la señora [REDACTED] se comunicó con la línea de asistencia solicitando el servicio de asistencia jurídica ya que su vehículo estaba involucrado en un choque simple, esto ocurrió en el peaje del puente Pumarejo en la ciudad de Barranquilla. De acuerdo a esto, asistencia procedió a coordinar oportunamente el servicio realizando el acompañamiento necesario.
- Siendo la 1:00 p.m. el profesional jurídico asignado reportó que se encontraba en el lugar del evento.
- Posteriormente, a las 6:35 p.m. el agente telefónico realizo seguimiento al caso comunicándose con la señora [REDACTED] pero dicha comunicación no fue exitosa.
- El día 26 de agosto de 2019 a la 1:29 p.m. el profesional jurídico informó que había realizado el acompañamiento correspondiente, finalizando así el servicio.

Expresamos nuestro compromiso por brindar siempre lo mejor de nosotros e informamos que continuamos a su entera disposición para las inquietudes que puedan surgir y sean de nuestra competencia.

Cordialmente,



PREVI - ASISTENCIA  
24 HORAS  
#345  
E-mail: [CONTACTENOS@PREVISORA.GOV.CO](mailto:CONTACTENOS@PREVISORA.GOV.CO)  
Calle 57 # 9 - 07, Casa Matriz Bogotá

NP-40

Este documento se elabora para Previsora Seguros con el propósito de tener una comunicación clara entre los funcionarios y con nuestros clientes mejorando nuestro proceso de comunicación.

**“Para comunicarnos efectivamente, debemos darnos cuenta de que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar ese conocimiento como guía para comunicarnos con otros.”**

Tony Robbins.



No prometemos, aseguramos