

De: Maria Clara Garrido Garrido
Enviado el: lunes, 28 de diciembre de 2015 3:10 p. m.
Para: ANI
Asunto: El Revelador Institucional. Boletín No. 33 de la Oficina de Control Interno

BOLETÍN N° 33

Redacción: Claves para el proceso de comunicación institucional y con las entidades de control

El lenguaje es el bien más precioso y a la vez el más peligroso que se ha dado al hombre. Friedrich Hölderlin

Palabras más, palabras menos, la comunicación consiste en la transferencia de información. Es elementalmente, un proceso en el que emisor envía un mensaje y el receptor trata de entenderlo^[i] el cual sin estar reservado únicamente a los humanos o a la transmisión oral, tiene de por sí cuatro elementos que para muchas fuentes académicas confluyen en: “la fuente, el mensaje, el canal y el destinatario” donde “todos ellos deben funcionar bien para que la comunicación se establezca y el mensaje llegue a su destinatario y cumpla su función”^[iii].

Por lo tanto, la eficacia del mensaje que queremos transmitir depende de que estos cuatro elementos estén articulados a lo que se quiere provocar, comprendiendo esto desde el más sentido mensaje casero de un padre hacia sus hijos, hasta el más riguroso mensaje técnico en el ámbito laboral para los profesionales.

Es por esto que la redacción como parte elemental del proceso de comunicación, esto es, de “poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad”^[iii], donde mensaje y canal confluyen, se considera como parte esencial y primordial de las competencias personales, donde es clave para la

eficacia organizacional, que el mensaje entregado sea el adecuado a los intereses de la Entidad. En este punto, finales de 2013, la Universidad del Rosario, hizo evidente un sentir común en el ámbito profesional: “que los profesionales colombianos no sabemos escribir”^[iv]



La redacción en un informe profesional es clave para la eficacia organizacional^[v].

En sentir general, la desconfianza sobre la redacción de un producto escrito parece corresponder a una regla que hoy poco a poco, tiende a desaparecer por el profesionalismo de los integrantes de los equipos, sin embargo, los directivos, entidades u órganos de control suelen encontrar errores de concepción general del mensaje o crasos de ortografía que restan mérito a un informe o respuesta que en apariencia se veía bien presentado. Errores que si bien, pueden tener o no, consecuencias, se hacen manifiestos en perjuicio de la credibilidad de la Entidad generando confusiones y a la postre, reprocesos que desgastan la institucionalidad.

Es por esto que hoy, la Oficina de Control Interno, recomienda adoptar unos sencillos consejos para que institucionalmente sigamos mejorando en este aspecto, de tal forma que: “hablemos todos el mismo lenguaje”^[vi]:



PLANEE: IDENTIFIQUE EL TIPO DE TEXTO Y EL DESTINATARIO.

Piense en qué texto va a producir y a quién lo va a dirigir. No es lo mismo emitir un memorando ejecutivo a la Dirección que un informe técnico. No es lo mismo hacer una remisión de un tema a una dependencia par que contestar un requerimiento de un ente de control. No es lo mismo un escrito privado que un escrito público. No es lo mismo un acto administrativo que una respuesta a un derecho de petición.



[viii]

PIENSE EN EL DESTINATARIO: UTILICE LA EXPRESIÓN ADECUADA

Es importante que el destinatario entienda lo que se quiere decir usando un orden lógico y estructurado:

- Construya frases y párrafos que se conecten de forma lógica.
- Sea claro. Piense en la conclusión.
- Use buena ortografía.
- No use palabras que no conozca. Si son palabras técnicas destinadas a personal que no lo es, es importante explicarlas directamente o en su contexto.



[ix]

CONSTRUYA EL CONTENIDO:

El contenido debe ser veraz, suficiente, necesario y claro.

No hay nada peor que un documento construido sin
soportes, sin información suficiente o con información que
no se necesitaba o sobre la cual no se tenía la claridad
puntual.



SEA ESTRATEGA:

Mantenga una línea argumentativa en orientación a su intención:

- Describir: Representar algo.
- Narrar: Presentar unos hechos.
 - Exponer: Explicar hechos.
- Argumentar: Justificar afirmaciones.

Recuerde que: *una excusa no pedida, es una acusación manifiesta*



[xi]

¡REVISE!

Una última revisión no está por demás. Evita sonrojos y permite que conozcamos el documento para eventuales sustentaciones.

Agradecemos al Dr. Andres Fernando Huerfano, por su contribución en la elaboración del presente boletín

Con un muy cordial saludo,

Maria Clara Garrido Garrido
Vicepresidente
P2
Vicepresidencia Administrativa y Financiera





Por favor piense en el medio ambiente antes de Imprimir este correo

La información contenida en este correo electrónico es propiedad de la Agencia Nacional de Infraestructura.; es confidencial y para uso exclusivo de el (los) destinatario(s) / Si ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquese lo inmediatamente al remitente: no copie, imprima, distribuya ni difunda su contenido. Las opiniones, conclusiones e informaciones que no estén relacionadas directamente con el negocio de la Agencia Nacional de Infraestructura. deben entenderse como personales y no están avaladas por la compañía.

[i] Fuente: Autor Anónimo. <http://www.tideca.net/content/el-pensamiento-lateral-edward-de-bono-resumen>

[ii] Fuente: GONZÁLEZ DE DIOS, Javier. Trescientos años de Real Academia Española no son nada en medicina. http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n41_editorial.pdf

[iii] Fuente: RAE. Diccionario de la Lengua Española. <http://dle.rae.es/?id=VXtFmRo>

[iv] Fuente: <http://www.unradio.unal.edu.co/detalle/cat/un-analisis/article/nivel-de-escritura-en-universitarios.html>

[v] Fuente gráfico: <http://elblogdelingles.blogspot.com.co/2012/02/escribir-cartas-de-presentacion-en.html>

[vi] Basados en el taller de redacción de textos jurídicos de la Universidad Nacional (2012), Nivel I, del Profesor Paul Cifuentes.

[vii] Fuente gráfico: <http://www.escuelaenlanube.com/recursos-para-el-aula-el-numero-uno/>

[viii] Fuente gráfico: www.eashidden.appspot.com

[ix] Fuente gráfico: icons.mysitemyway.com

[x] Fuente gráfico: <http://www.spreadshirt.es/camisetas+el+n%C3%BAmero+cuatro>

[xi] Fuente gráfico: <http://www.zazzle.com/n%C3%BAmero+5+invitaciones?lang=es>