
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU – GAC - 01
		Versión: 01
	GUÍA PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA	Fecha: 04/06/2025
		Página: 1 de 6



	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU – GAC - 01
		Versión: 01
	GUÍA PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA	Fecha: 04/06/2025
		Página: 2 de 6

## INTRODUCCIÓN

La presente guía hace parte de las acciones adelantadas por el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, orientadas a fortalecer relaciones basadas en la igualdad, tanto al interior de la Entidad como en su interacción con la ciudadanía. Su propósito es promover una cultura institucional que garantice la equidad de género, la igualdad de derechos, la no discriminación y el reconocimiento de la diversidad. En ese sentido, este documento busca servir como una herramienta que oriente el uso de un lenguaje claro, incluyente y respetuoso, que contribuya a consolidar entornos laborales y sociales más justos, equitativos y representativos de todas las personas.

### 1. OBJETIVO

Proporcionar modelos de comunicación que faciliten el uso de un lenguaje claro, incluyente y respetuoso, adecuado para dirigirse a los diferentes grupos poblacionales, promoviendo la equidad, la diversidad y la no discriminación.

### 2. ALCANCE

La presente guía está dirigida a todas las personas que forman parte del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, con el fin de orientar el uso de un lenguaje claro e incluyente en las comunicaciones internas y externas de la Entidad.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


**Enfoque diferencial:** Se basa en el reconocimiento de que las personas y grupos poblacionales tienen características y necesidades particulares debido a su edad, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otros factores.

**Enfoque de género:** Es una herramienta fundamental para construir sociedades más justas e igualitarias, donde hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades y puedan desarrollar plenamente su potencial.

**Orientación sexual:** La orientación sexual se refiere a la atracción física, romántica o emocional de una persona por otras personas. Todo el mundo tiene una orientación sexual, que es integral a la identidad de la persona.

**Persona cisgénero:** Persona cuya identidad de género coincide con el sexo que le fue asignado al nacer a partir de sus características morfológicas.

**Persona transgénero:** Las personas transgénero tienen una identidad de género diferente del sexo que se les asignó al nacer.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU – GAC - 01
		Versión: 01
	GUÍA PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA	Fecha: 04/06/2025
		Página: 3 de 6

**Lenguaje inclusivo:** Modo de expresión que evita las definiciones de género o sexo, abarcando a mujeres, varones, personas transgénero e individuos no binarios por igual.

**Sexo:** Características físicas y biológicas que diferencian a los hombres de las mujeres

**Sexista:** Dicho de una persona, que discrimina a otras por razón de sexo.

#### 4. NORMATIVIDAD

- Ley 2052 de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1145 de 2007. Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1904 de 2017, Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia 2015, Departamento Nacional de Planeación
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC del Departamento Nacional de Planeación-DNP.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

##### ¿Qué es Lenguaje Incluyente?


Es un modo de expresión oral, escrito y visual que busca dar igual valor a las personas teniendo en cuenta, la diversidad que compone a la sociedad y dar visibilidad a quienes en ella participan. De este modo se busca forjar una sociedad integrada que promueva en todo momento la igualdad entre los seres humanos.

##### a. Recomendaciones para el uso de un lenguaje más incluyente y no sexista

A continuación, se muestran algunos enunciados que permitan utilizar un lenguaje incluyente al referirse a grupos poblacionales, estas acciones permiten visibilizar de manera respetuosa y asertiva las y los actores de la sociedad que históricamente han sido estigmatizadas/os, discriminadas/os e invisibilizadas/os.

**Población en General:** Se recomienda el uso de las siguientes expresiones:

- La ciudadanía.

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU – GAC - 01
		Versión: 01
	GUÍA PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA	Fecha: 04/06/2025
		Página: 4 de 6

- Los ciudadanos y las ciudadanas.
- La población.
- La Comunidad.
- Las usuarias y los usuarios.

#### Grupos étnicos:

- Población o comunidad o persona: Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo a la manera como se auto reconozca cada persona).
- Pueblos indígenas.

#### Discapacidad:

- Ciudadanía o población o personas con discapacidad.
- Niñez, juventud, adultez, vejez con discapacidad, persona mayor con discapacidad.
- Personas con discapacidad física, visual, auditiva, psicosocial, cognitiva, múltiple, con sorda ceguera

#### Sectores LGBTIQ+

- Personas de los sectores sociales LGBTIQ+ LGBTIQ+

#### Personas desplazadas transfronterizas


- Población migrante
- Personas migrantes
- Población refugiada
- Refugiado o refugiada
- Comunidad de acogida

#### Generalidades

MENOS INCLUYENTE	MAS INCLUYENTE
Los Ciudadanos.	La Ciudadanía.
Los niños	La Infancia – La Niñez.
Los Estudiantes.	El estudiantado.
Los funcionarios.	El Personal.
Usar la forma masculina cuando se trata de una mujer.	Es importante enfatizar cuando son mujeres quienes ocupan los cargos en las diferentes actividades.

#### b. Importancia del Contenido de los Mensajes

En la comunicación incluyente y no sexista, también es muy importante construir contenidos que muestren a mujeres, personas de la comunidad LGBTIQ+ y hombres asumiendo roles diferentes a los asignados socialmente.


	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU – GAC - 01
		Versión: 01
	GUÍA PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA	Fecha: 04/06/2025
		Página: 5 de 6

- Visibilizar las diversidades: Usar imágenes que representen a los diferentes tipos de mujeres, hombres, personas con diferentes identidades y expresiones de género y orientaciones sexuales imágenes que representen.
- Usar imágenes que no refuercen estereotipos: Hacer uso de imágenes que representen las diversas identidades y expresiones de género, así como, las diferentes pertenencias étnicas, sin caer en estereotipos y ridiculización.
- Presentar a mujeres y hombres en un contexto local que represente la diversidad cultural: Incluir imágenes de mujeres y hombres interactuando en determinados contextos en los que se represente diversidad de culturas, etnias, razas, religiones, identidades de género, orientaciones sexuales, etc.

### ¿Por qué utilizar el lenguaje claro e incluyente?

A través del lenguaje claro e incluyente se manifiesta respeto y se valora el auto reconocimiento de las personas en razón a sus diferencias poblacionales y de género, por lo que es necesario transmitir la información de forma clara y efectiva.

CLARO PORQUE?	INCLUYENTE PORQUE?
Reduce el uso de personas que intermedien en la comunicación	• Permite visibilizar de manera respetuosa y asertiva las y los actores de la sociedad que históricamente han sido estigmatizadas/os, discriminadas/os e invisibilizadas/os
• Aumenta la eficiencia de la información	• Valora que las personas en razón a su sexo, género, identidad de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, discapacidad, campesinas, víctimas del conflicto armado, migrantes, entre otras, tienen formas en las que les gusta sean nombradas y reconocidas.
• Promueve la transparencia y el acceso a la información	• Fomenta los derechos y la igualdad de oportunidades entre las personas.
• Facilita el control y la participación ciudadana valorando las diferencias de las personas	• Mejora las relaciones entre las personas
• Fomenta la inclusión social	• Contribuye a la transformación de imaginarios y estereotipos en razón a las diferencias y diversidad de los grupos poblacionales y sectores sociales LGBTI.
	• Facilita el ejercicio de los derechos de grupos poblacionales y sectores sociales, especialmente los relacionados con el acceso a la información.
	Contribuye a la construcción de Bogotá como una ciudad diversa e incluyente

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU – GAC - 01
		Versión: 01
	GUÍA PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA	Fecha: 04/06/2025
		Página: 6 de 6

	Contribuye a la transformación cultural en beneficio del reconocimiento de los grupos poblacionales y sectores sociales históricamente marginados.
--	--

## CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
01	04 de junio de 2025	Se emite el documento dando cumplimiento a los requerimientos del Ministerio de trabajo Territorial Arauca

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> ARELYS AGUILAR PÉREZ	<b>Nombre:</b> YEIMMY LORENA AGUIRRE	<b>Nombre:</b> GEOVANNY ALEXIS SUAREZ
<b>Cargo:</b> Profesional Universitario Apoyo Gerencia y Relaciones públicas	<b>Cargo:</b> Profesional Universitario Planeación	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Firma:</b>  ORIGINAL FIRMADO	<b>Firma:</b>  ORIGINAL FIRMADO	<b>Firma:</b>  ORIGINAL FIRMADO
<b>Fecha:</b> 03 de junio de 2025	<b>Fecha:</b> 04 de junio de 2025	<b>Fecha:</b> 04 de junio de 2025
<b>Revisó Aspectos SIG:</b> Adriana Sánchez Orjuela / Profesional de Apoyo Sistema de Gestión		