

Características de la información dirigida a la ciudadanía

Se brinda información porque hay un interés de difundir datos, servicios, deberes, derechos, normativas o temas de interés para la ciudadanía. Pero...

¿Qué pasa si la información producida no se comprende?

¿Qué pasa si las personas no sienten que esa información es para ellas?

¿Qué pasa cuando no se considera a las personas que hablan otros idiomas, que son analfabetas, o que tienen alguna condición de discapacidad?

**Pasa que la información
no es tomada en cuenta por las personas,
o simplemente no llega.
Así, no se cumplen los objetivos propuestos.**

Por eso, la información que se comparte con la ciudadanía debe tener ciertas características de inclusión, algunas de las cuales se explican a continuación.

Información clara y transparente

- ✓ Transmitir **claramente** y **concretamente** lo que se quiere comunicar. ¡Sin muchas vueltas!
- ✓ Cuando la información se transmite con **sencillez**, se comprende más fácilmente.
- ✓ **Transparente**: la información que se transmite debe ser **honesta** y debe decirlo todo.

Información precisa

- ✓ La información debe ser **verídica**, y **veraz**: sobre hechos reales.
- ✓ Debe estar **actualizada**: asegúrese de que la información contenga datos que estén al día.
- ✓ **Contextualizada**:
 - ▣ Debe ajustarse a la realidad del lugar donde se va a usar, utilizando palabras y ejemplos acordes con esa realidad.
 - ▣ ¡Debe ser una “foto completa” del contexto! Para lograrlo puede incluir indicadores como: el sexo, la edad, la etnia y las características culturales, entre otras.
- ✓ Debe ser **completa** y **suficiente**, es decir: debe explicarse por sí misma, especialmente si se trata de un desplegable, un afiche o un volante que va de mano en mano.
- ✓ Debe indicar datos de contacto de las Oficinas o Despachos vinculados con la temática tratada: números de **teléfono** y extensiones; **correos** electrónicos; **ubicación geográfica** (Circuito Judicial y dirección, **edificio**, número de **piso**, número de **oficina**); todos los **datos** que una persona u organización necesite para **acudir o comunicarse con la instancia**.

Información constructiva

- ✓ Que sea útil para la **toma de decisiones**.
- ✓ Que sirva para **actuar**.

Información permanente

- ✓ Debe estar disponible todo el tiempo.
- ✓ Evite los “materiales fantasma”: los brochures o desplegables agotados; los volantes que se acabaron.

Información incluyente y accesible

- ✧ Se trata de que todas las personas tengan el mismo acceso a la información, que estén y que se sientan incluidas en ella.
- ▣ **Incluyente** significa considerar las necesidades y características de las personas que son el público meta y tener esto en cuenta en la forma como se redacta, en las imágenes que se usan y en los datos que se brindan. Por ello los materiales informativos deben considerar e incorporar aspectos como los siguientes:
 - **Costa Rica** es un país **multiétnico** y **pluricultural**, donde viven personas indígenas, afrodescendientes, orientales, mestizas, entre otras. **Somos un país rico en diversidad de etnias y culturas. Así mismo habitan hombres y mujeres, personas de diferentes edades:** niñez, adolescencia, jóvenes, personas adultas y personas adultas mayores. Y además también se cuenta con población migrante a la que hay que tener en cuenta.
- ▣ **Accesible** significa que todas las personas tienen la misma posibilidad de acceso a la información, para garantizarlo se deben considerar aspectos tales como:
 - **El acceso al lugar** donde se coloca la información: Piense en las **condiciones que garanticen el real acceso** de todas las personas en términos **físicos**.
 - **Elimine las barreras** que imposibilitan o limitan el acceso **a personas con discapacidad**, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad.
 - Los materiales informativos deben tener **formatos accesibles** para personas con discapacidad sensorial, visual y auditiva, así como para personas con discapacidad intelectual o psicosocial.
 - Piense en las **personas analfabetas**, que requieren materiales con más dibujos y menos texto. Dígalos que se lleven la información, porque alguien más puede apoyarles.
 - Piense en la población que habita en su zona geográfica, especialmente **personas indígenas** que pueden requerir **materiales traducidos** a su idioma.
- ✧ La **clave** es lograr **que todas las personas puedan obtener la información** que usted desea transmitir... recuerde que todas las personas tienen derecho a un trato en igualdad.

¿Algo más?

- ✓ Siempre hay algo más que agregar. Piense en otras condiciones que debería cumplir la información que usted y su grupo están produciendo, si quieren llegar **a toda la gente**.