



3. Tono y voz institucional



Fotos por: Magnific editadas por la CGN

El tono y la voz institucional determinan la forma en que la CGN se expresa en todos sus contenidos. Estos elementos no son accesorios, sino estructurales, ya que configuran la identidad discursiva de la entidad y garantizan coherencia en la comunicación.

La voz institucional es estable y responde al carácter de la CGN como entidad técnica y pública. El tono, en cambio, admite variaciones controladas según el tipo de contenido, el canal y el público, sin apartarse de la identidad institucional.





3.1. Registro formal



Fotos por: Magnific editadas por la CGN

El discurso institucional debe mantenerse dentro de un registro formal, acorde con la naturaleza pública de la entidad. Esto supone evitar coloquialismos, expresiones informales y recursos propios del lenguaje conversacional.

La formalidad no debe confundirse con rigidez. El objetivo es lograr una expresión sobria, correcta y funcional, que facilite la comprensión sin perder el rigor institucional.



3.2. Enfoque objetivo



Fotos por: Magnific editadas por la CGN

El discurso de la CGN debe centrarse en hechos, datos y criterios institucionales verificables. No se incorporan opiniones personales ni valoraciones subjetivas.

La objetividad refuerza la credibilidad de la entidad y asegura que la información cumpla su función técnica y pública.



3.3. Representación institucional



Fotos por: Magnific editadas por la CGN

Todo contenido debe expresar la posición oficial de la CGN. La comunicación no se atribuye a individuos, sino a la entidad como institución.

Esto implica evitar formulaciones que sugieran posturas personales o interpretaciones individuales. Por el contrario, resulta fundamental mantener siempre una perspectiva institucional en el discurso.



3.4. Variación controlada del tono



Fotos por: Magnific editadas por la CGN

El tono puede ajustarse según el tipo de contenido, siempre dentro de los límites definidos por la voz institucional. Esta variación permite adecuar la comunicación sin comprometer su coherencia.

En términos generales, los documentos técnicos exigen mayor precisión y formalidad; los contenidos pedagógicos requieren mayor claridad explicativa; las piezas para redes sociales pueden adoptar un tono más cercano; y las campañas pueden incorporar matices persuasivos.

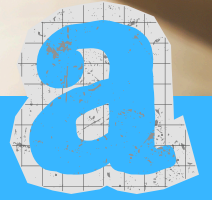


Fotos por: Magnific editadas por la CGN

3.5. Uso de la persona gramatical

La redacción institucional privilegia la tercera persona y las construcciones impersonales, en coherencia con el carácter objetivo del discurso.

El uso de la primera persona plural es admisible cuando la entidad comunica acciones propias, siempre que se mantenga el tono institucional. La primera persona singular no se utiliza en contenidos oficiales.



3.6. Formas de tratamiento institucional



Fotos por: Magnific editadas por la CGN

En las comunicaciones institucionales, la CGN se dirige a la ciudadanía, a las entidades y a las demás partes interesadas mediante el tratamiento de **usted y ustedes**. Esta elección mantiene un tono formal, respetuoso e institucional, sin afectar la claridad ni la cercanía del mensaje.

Este tratamiento se refleja en la conjugación verbal, los posesivos y las expresiones de trato. Por ello, se usan formas como **“consulte”, “inscríbese”, “actualice”, “su información” y “sus reportes”**, en lugar de **“consulta”, “inscríbete”, “actualiza”, “tu información” o “tus reportes”**.



3.7. Uso del lenguaje inclusivo



El lenguaje inclusivo en la CGN debe favorecer la claridad, la comprensión y la accesibilidad. Para ello, se recomienda usar formas generales del español, como “la ciudadanía”, “las personas” o “los participantes”, según el contexto, sin recargar el texto ni afectar su fluidez.

En los contenidos institucionales, deben evitarse expresiones que asocien el acceso a la información con capacidades físicas o sensoriales específicas, como “escuche”, “vea”, “mire” u “observe”. En su lugar, se recomiendan alternativas más amplias, como “consulte”, “conozca”, “revise”, “acceda” o “participe”.