

Guía de lenguaje claro: manual práctico





La comunicación **clara** e **inclusiva** en distintos tipos de textos

Podemos redactar cualquier texto de manera clara e inclusiva. ¿Es siempre sencillo? La verdad es que no. Muchas veces supone retos y desafíos. Otras veces implica tener que salir de nuestra zona de confort. ¡Pero que esto no nos desanime! Con dos cucharaditas de empatía, una pizca de creatividad y la ayuda de MODII, cualquier documento puede ser claro e inclusivo.

A continuación, analizaremos ejemplos en distintas áreas y propondremos opciones de reformulación. También incluimos ejercicios para que pongas en práctica tus conocimientos.

¡Manos a la obra!

Índice

Ámbito jurídico y legal	4
Informes técnicos	7
Medicina y salud	10
Educación	13
Organizaciones y cooperación al desarrollo	16
Fórmulas de cortesía y cierre	21
Publicidad y marketing	23
Escritura UX (experiencia de las personas usuarias)	27



Ámbito jurídico y legal

I. Ejemplo poco claro

1. ¿Cuál es la información que nos proporciona?

- Información personal: Nombres y apellidos, direcciones, teléfonos, correos electrónicos, otros, medidas de seguridad, otros que...
- La IIP incluye: La IIP incluye...
- contacto: contacto...
- Nombres y apellidos

Usamos cookies ✕

Utilizamos cookies propias y de terceros para ofrecerle una mejor calidad de nuestros servicios; si continua navegando en este sitio web lo consideramos como una aceptación del uso de Cookies. En caso de requerirlo podrá en cualquier momento borrar las cookies almacenadas en su equipo a través de los ajustes y configuraciones de su navegador de Internet. [Más información sobre nuestra política de cookies.](#)

aceptar

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

II. Reformulación en lenguaje claro

Usamos cookies ✕

Usamos *cookies* propias y externas para ofrecerle una mejor calidad en nuestros servicios. Si continúa navegando en este sitio web, consideramos que acepta el uso de *cookies*.

En cualquier momento puede borrar las *cookies* almacenadas en su equipo mediante los ajustes y las configuraciones de su navegador de internet. **[Aquí puede obtener más información sobre nuestra](#)** política de *cookies*.

Aceptar

III. Análisis

1. **Verbo *usar***. Mantenemos el mismo verbo en el título y en la primera línea. Es más breve y el significado es el mismo.
2. **Masculino genérico**. Evitamos el uso del masculino genérico en «cookies de terceros» y lo reemplazamos por «cookies externas».
3. **Longitud de las oraciones**. En lugar del punto y coma, conviene usar punto seguido para formar oraciones más breves.
4. **Mensajes más directos**. En la tercera oración, eliminamos la información innecesaria («en caso de requerirlo») y mejoramos la redacción.
5. **Hipervínculos descriptivos**. Agregamos una descripción al hipervínculo para facilitar la comprensión y la accesibilidad. Por el mismo motivo, está subrayado y en negrita.
6. **Contraste de color**. Usamos otro color en el fondo de la ventana emergente para que se destaque. De esta forma, se entiende que es una ventana que aparece sobre el texto del sitio web.



¡Ahora es tu turno! A continuación, hay otro mensaje sobre el uso de cookies que podríamos mejorar. Ponte los lentes de la comunicación clara e inclusiva, y propón tus opciones.

GARCIMAR HISTORIA INTEGRACIÓN VALORES RSC CATÁLOGO GARANTÍA FOLLETOS CONTACTA TIENDA

Introducción

El acceso a este sitio web puede implicar la utilización de Cookies. Las Cookies son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario en los distintos dispositivos que pueda utilizar para navegar, para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente, y únicamente, el servidor que la implementó leerá las Cookies. Facilita la navegación, la hace más amigable, y no daña el dispositivo de navegación.

Por tanto, las Cookies son archivos que se descargan en el dispositivo de un usuario pudiendo almacenar datos que podrán ser actualizados y recuperados por la entidad responsable de su instalación.

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

Ahora, analiza cómo puedes hacer que la política de *cookies* anterior sea más clara. Escribe una propuesta de redacción en el recuadro blanco que está a continuación.

Informes técnicos

I. Ejemplo poco claro

Siendo las 19:30 h del Martes 10 de Mayo el Director de la Fábrica, recibe un llamado del señor Juan Pérez quien le informa que había tomado conocimiento que se había llevado a cabo un incendio deliberado en la planta durante la operación con los trabajadores apersonados en el sitio.

A todo esto los representantes de la firma, nos informarían con anticipación la fecha en que se haría la operación, además ofreciéndonos la colaboración de Pablo Gómez, administrativo del AC con conocimientos de mercaderías y herramientas de la fábrica, quien por eso estaba ahí presente en el lugar y nos acompañaría en todo momento en las tareas, suministrándonos documentación informativa e identificación de la mercadería siniestrada.

II. Reformulación en lenguaje claro

A las 19.30 del martes 10 de mayo, el director de la fábrica recibió un llamado del señor Juan Pérez, quien le informó que se había producido un incendio deliberado en la planta durante la operación. El personal estaba presente en el sitio.

Previamente, representantes de la firma nos habían informado la fecha en la que se haría la operación. Además, nos ofrecieron la colaboración de Pablo Gómez, administrativo del Área Contable. El señor Gómez conoce sobre las mercaderías y herramientas de la fábrica. Por ese motivo, estuvo presente y nos acompañó en todo momento en las tareas. También suministró documentación informativa e identificó la mercadería afectada por el siniestro.

III. Análisis

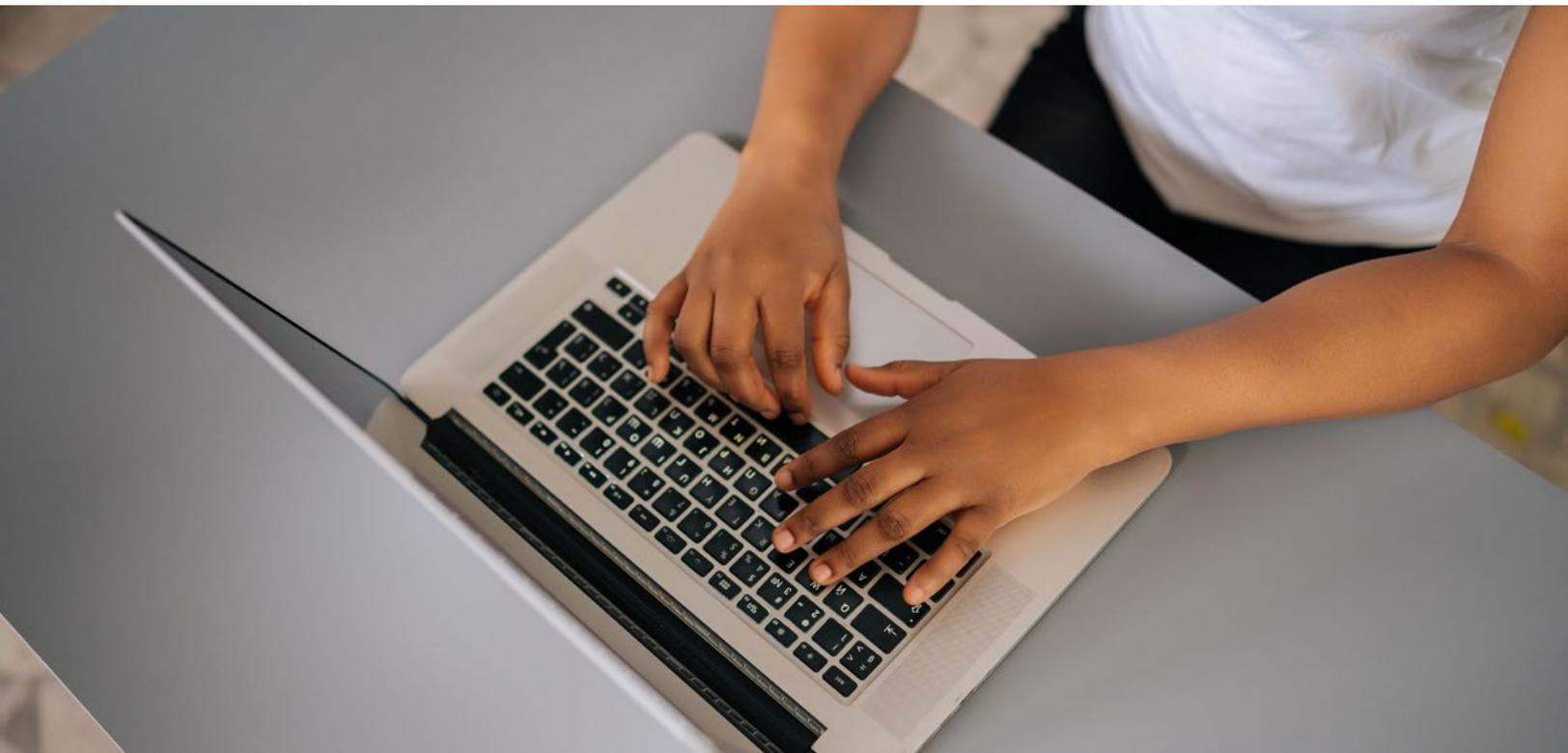
1. **Abreviaturas y siglas.** Eliminamos la abreviatura de la hora, porque se sobreentiende por el contexto. Además, expandimos la sigla «AC» por «Área Contable» para que el significado quede claro. «AC» puede significar muchas otras cosas.
2. **Uso de conectores y puntuación.** Mejoramos el uso de conectores discursivos para establecer relaciones textuales lógicas. También eliminamos las comas incorrectas y separamos las oraciones en unas más breves.
3. **Masculino genérico.** Para hacer un uso no sexista del lenguaje, reemplazamos «los trabajadores» por «el personal». En la fábrica también pueden trabajar mujeres o personas de género no binario. Además, quitamos el artículo masculino en «los representantes». De esta forma, se evita la marca de género.
4. **Mal uso de mayúsculas y del gerundio.** El uso incorrecto y excesivo de mayúsculas dificulta la legibilidad y la velocidad de reconocimiento del texto. Por eso, ajustamos las mayúsculas para que se adapten a las normas del español.
5. **Uso incorrecto del gerundio.** El gerundio es una forma verbal con valor adverbial y debe expresar una acción simultánea o anterior a la del verbo principal. En este caso, reemplazamos los gerundios por verbos conjugados en pretérito perfecto simple. Por ejemplo, reemplazamos «ofreciéndonos» por «nos ofreció».

6. **Alineación del texto.** Cuando justificamos los textos, se agregan espacios adicionales que dificultan la lectura y cansan la vista. Los párrafos alineados a la izquierda son más fáciles de leer y, por lo tanto, más accesibles.

7. **Oraciones subordinadas.** Las oraciones subordinadas dependen estructuralmente de una oración principal. Por este motivo, hacen que la redacción sea más compleja. Cuando se pueda, conviene evitarlas.



¡Ahora es tu turno! Después de leer el análisis, identifica los cambios que se hicieron en el texto anterior. Luego, subráyalos o resáltalos con algún color.



Medicina y salud

I. Ejemplo poco claro

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- Modelo de consentimiento informado en caso de menores y discapacitados.

En mi carácter de _____ (vínculo o representación legal) **doy mi consentimiento para que** _____ (nombre y apellido del menor y/o discapacitado) **inicie evaluación psicológica y/o eventual tratamiento con el/la Psic. _____, dejando constancia asimismo que ha sido debidamente informado de las condiciones de la práctica.**

Firma:

Aclaración:

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

II. Reformulación en lenguaje claro

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Modelo de consentimiento informado para personas menores de edad y para personas con discapacidad

En mi carácter de _____ (vínculo o representación legal), **doy mi consentimiento para que** _____ (nombre y apellido de la persona menor de edad o de la persona con discapacidad), **inicie una evaluación psicológica o un eventual tratamiento con la psicóloga o el psicólogo** _____ **. Se deja constancia de que le han informado las condiciones de la práctica.**

Firma: _____

Aclaración: _____

III. Análisis

1. **Ante todo, persona.** En la vida tenemos muchos atributos, pero, ante todo somos personas. Por esto, conviene no definir a partir de una única característica. En lugar de usar «los menores», optamos por «las personas menores de edad». En lugar de «discapacitados», proponemos usar «personas con discapacidad». Además, este último es el término que se emplea en la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad.
2. **Abreviaturas y elementos tipográficos.** Por cuestiones de accesibilidad, conviene reducir al máximo el uso de abreviaturas, como Psic., y de elementos tipográficos, como las barras. Las personas que usan lectores de pantalla escucharían algo como: «el barra la psic punto» en el original. En la opción que proponemos escucharían: «la psicóloga o el psicólogo».
3. **Uso de negrita.** En este caso, se hizo un buen uso de negrita en el texto original para separar la información del consentimiento y las instrucciones entre paréntesis. Mantuvimos esto en la reformulación. Aclaración: si el texto es muy extenso, el uso sostenido de negrita dificulta la lectura.
4. **Línea de firma.** Agregamos una línea al lado de la firma y de la aclaración. De esta forma, queda más claro cuál es el lugar en donde la persona debe poner sus datos.

Para leer una buena práctica, puedes descargar el consentimiento informado para acceder a la vasectomía del Ministerio de Salud de Argentina. Está escrito en lectura fácil y lo encuentras en [este enlace](#).

 **¡Ahora es tu turno!** El desafío es ir a tu botiquín y leer el prospecto de un medicamento. ¿Puedes entender lo que se dice? ¿Qué cambios harías para facilitar la comprensión?



Educación

I. Ejemplo poco claro

10. Los estudiantes y las estudiantes que incurran en faltas de disciplina, se someterán a medidas alternas de resolución de conflictos, producto de la mediación y conciliación que adopten los integrantes de la comunidad educativa, resguardando siempre el derecho a la educación y a la legislación de protección a niñas, niñas y adolescentes.

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

II. Reformulación en lenguaje claro

10. Se aplicarán medidas alternativas de resolución de conflictos en los casos de faltas de disciplina del estudiantado. Esto se logrará mediante acciones de mediación y conciliación de la comunidad educativa. Siempre se respetarán el derecho a la educación y las leyes de protección a la niñez y la adolescencia.

III. Análisis

1. **Organización de la información.** Ordenamos las ideas para que se transmitan de forma más simple y lógica.
2. **Desdoblamiento.** Si bien el desdoblamiento en «los estudiantes y las estudiantes» muestra un intento de inclusión, deja afuera a las personas no binarias. En este caso, usamos el sustantivo abstracto «estudiantado», que no tiene marca de género. Lo mismo sucede con «niñez» y «adolescencia».
3. **Oraciones breves.** El texto original era una sola oración larga en un párrafo de siete líneas. Dividimos la información en tres oraciones más breves.
4. **Tipografía.** Reemplazamos la tipografía por una más simple y sin serifa. Esto facilita la lectura.
5. **Alineación a la izquierda.** Cuando los textos están justificados, la vista debe hacer mayor esfuerzo para pasar de una palabra a la otra, ya que los espacios no son uniformes. Para mejorar la lectura, conviene alinear el texto a la izquierda.
6. **Uso sostenida de negrita.** El uso sostenido de negrita en el párrafo recarga demasiado el estilo. Por eso, hemos dejado el cuerpo del texto sin negrita.



¡Ahora es tu turno!

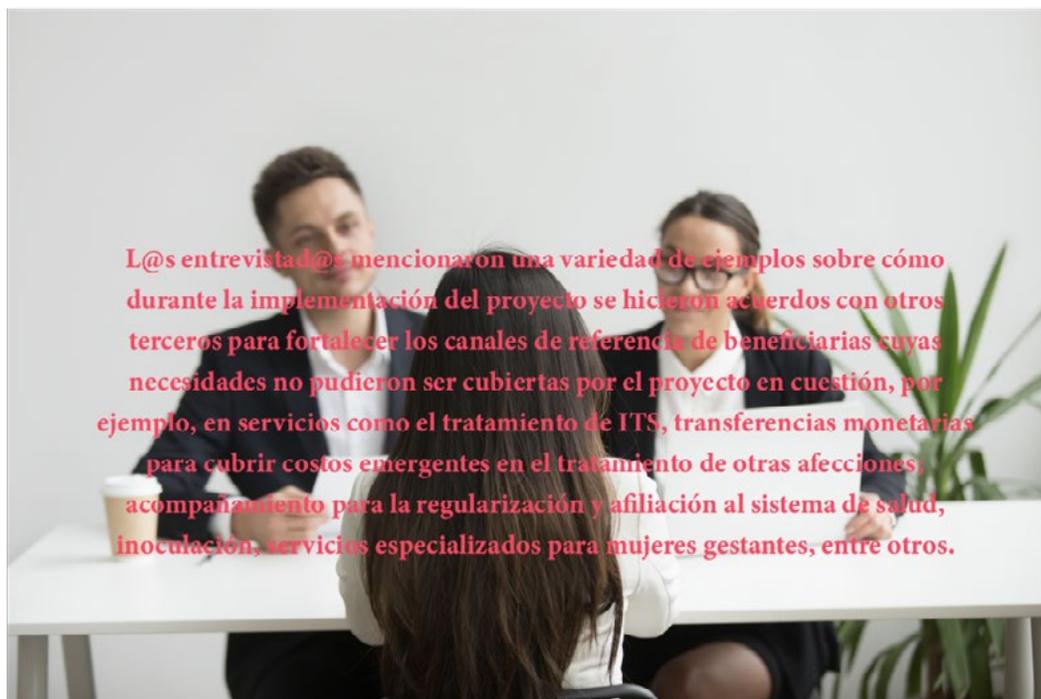
El desafío es ir a la página del Ministerio de Educación de tu país. Echa un vistazo general y reflexiona con las siguientes preguntas.

1. ¿La información está organizada de manera clara?
2. ¿Encuentras con facilidad lo que buscas?
3. ¿Qué aspectos de la redacción y el diseño podrían mejorarse?
4. ¿Qué aspectos de la redacción y el diseño son buenas prácticas?



Organizaciones y cooperación al desarrollo

I. Diseño poco claro



Texto poco claro

L@s entrevistad@s mencionaron una variedad de ejemplos sobre cómo durante la implementación del proyecto se hicieron acuerdos con otros terceros para fortalecer los canales de referencia de beneficiarias cuyas necesidades no pudieron ser cubiertas por el proyecto en cuestión, por ejemplo, en servicios como el tratamiento de ITS, transferencias monetarias para cubrir costos emergentes en el tratamiento de otras afecciones; acompañamiento para la regularización y afiliación al sistema de salud, inoculación, servicios especializados para mujeres gestantes, entre otros.

II. Reformulación en lenguaje claro

Quienes participaron en la entrevista mencionaron ejemplos sobre los acuerdos externos que se realizaron durante la implementación del proyecto. La finalidad de estos acuerdos fue fortalecer los canales de referencia de las personas beneficiarias que tenían necesidades que el proyecto no cubrió. Por ejemplo, en lo siguiente:

- servicios como el tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS);
- transferencias de dinero para cubrir costos del tratamiento de otras enfermedades;
- acompañamiento para afiliarse al sistema de salud;
- vacunación;
- servicios especializados para mujeres y otras personas gestantes.



III. Análisis

- 1. Uso del signo de la arroba '@'.** Si bien el uso de la arroba en «l@s entrevistad@s» muestra un intento de inclusión de género, es una opción muy poco accesible. ¿Por qué? Sucede que es imposible de pronunciar en la oralidad. Por ejemplo, las personas que usan lectores de pantalla para acceder al contenido no entenderán qué dice el texto. En este caso, usamos una construcción con el pronombre relativo «quienes», que no tiene marca de género: «quienes participaron de la entrevista».
- 2. División de la información en viñetas.** Ordenamos las ideas en viñetas para que se transmitan de forma más simple y lógica. Las viñetas permiten separar el contenido extenso en forma de lista para que no quede apiñado en un solo párrafo interminable.
- 3. Disposición de la imagen y el texto.** Para la reformulación, usamos la misma fotografía, pero de una mejor manera. Es decir, se aumentó el espacio liso en la imagen para poner el texto sobre un fondo despejado.
- 4. Tipografía.** Usamos una tipografía sin serifa y alineada a la izquierda. De esta forma, el ojo hace un menor esfuerzo para seguir el contenido. Además, usamos un color que tiene más del 70 % de contraste con el fondo.



¡Ahora es tu turno! Analiza el siguiente folleto con la lupa de la comunicación clara e inclusiva. ¿Qué aspectos podrías mejorar? Pistas: ten en cuenta la longitud de las oraciones, la marca de género, la alineación del texto, el uso de columnas, entre otros elementos.

 **La Asociación Afecto** contra el maltrato infantil promueve la realización de la **SEMANA DEL BUEN TRATO** en Colombia, la cual se efectúa anualmente a partir de 2008, iniciando el 19 de noviembre (Día internacional para la prevención del abuso contra los niños) y finalizando el 25 de noviembre (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer). Es un proyecto abierto a la participación de todas las personas de los países, empresas y organizaciones interesadas en promover el buen trato entre todos los seres humanos.

Dada nuestra misión resumida en propiciar, propender y ejecutar actividades que aporten al Bien Estar de niños y niñas, desde su concepción hasta la adolescencia, incluyendo la formación del núcleo familiar... y nuestro interés en seguir sembrando EN LA RUTA HACIA LA HUMANIZACION DEL NACIMIENTO Y LA CRIANZA.



UNIDOS SOMOS VOZ DEL BUEN TRATO



¿Estas en Embarazo?
REUNION DE BELLAS BARRIGUITAS

GRUPO DE APOYO PARA UNA LACTANCIA FELIZ

¿Inquieto sobre el comportamiento infantil?
GRUPO DE PADRES Y MADRES

Inscríbete y asiste!!

316 280 7948—320 405 7999
FLORIDABLANCA, COLOMBIA

En el 2.012

Grupos de Afectividad y Educación Sexual para niños, niñas y adolescentes.

VER INVERSIÓN EN NUESTRO BLOG

PARA CAMBIAR EL MUNDO HAY QUE CAMBIAR LA MANERA DE NACER
Dr. Michel Odent

Si sientes que nuestra labor aporta al bien estar de niños y niñas. Puedes contribuir haciendo tus donaciones a la cuenta de ahorros # 795 - 6648 7981 de Bancolombia.

EN LA RUTA POR LA HUMANIZACION DEL NACIMIENTO Y LA CRIANZA

FUNDACION CAMINO CLARO

Gestar, nacer, criar en amor y consciencia cambia el mundo.

ENTERATE DE NUESTRO CAMINAR EN:
<http://caminoclaro.blogspot.com>
EMAIL: fundcaminoclaro@yahoo.com.co
Tel.: 316 280 9748 – 320 405 7999

FLORIDABLANCA, COLOMBIA

Estamos en Facebook:
Fundación Camino Claro
Twitter @fundcaminoclaro

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

Usa el siguiente cuadro para escribir tu respuesta:

Recurso del lenguaje claro	Explicación

Fórmulas de cortesía y cierre

I. Ejemplo poco claro

Mensaje nuevo	- ↗ ✕
Para	Cc CCO
Asunto	
Le escribo estas líneas con el objeto de hacerle saber...	

II. Reformulación en lenguaje claro

Mensaje nuevo	- ↗ ✕
Para	Cc CCO
Asunto	
Le escribo para informarle...	

III. Análisis

1. **Eliminación de elementos innecesarios.** En el ejemplo reformulado, usamos una opción mucho más simple y directa. El mensaje que se transmite es el mismo, pero se entiende con mucha más claridad porque no tiene elementos decorosos.



¡Ahora es tu turno! Reformula el siguiente mensaje para lograr una versión más directa, clara e inclusiva.

Interpretando haber cubierto nuestro cometido, aprovechamos la oportunidad para saludarlo al señor Gerente con nuestra consideración más distinguida, quedando nosotros a sus gratas órdenes para las consultas que estime del caso recabar.

Escribe una propuesta de redacción en el recuadro blanco que está a continuación.

A large empty rectangular box with a dotted border, intended for writing a revised message.

Publicidad y mercadeo

I. Ejemplo poco claro



[Mira el ejemplo original aquí.](#)

II. Reformulación en lenguaje claro

Regístrate Conócenos Ayuda

happn

Encuentra a quien te has cruzado

Al girar en una esquina, en una terraza, en el trabajo o en una fiesta... ¿Quién no ha intercambiado una mirada con una persona que la ha marcado? Gracias a happn, encuentra a las personas con las que te has cruzado. ¡Aprovecha tu oportunidad!

Download on the App Store GET IT ON Google Play

III. Análisis

1. **Masculino genérico.** Evitamos el uso del masculino genérico en «todos» y lo reemplazamos por una pregunta precedida por el pronombre relativo interrogativo «quién». Hicimos lo mismo en el botón «Sobre nosotros» al reemplazarlo por «Conócenos».
2. **Texto superpuesto.** Para la reformulación, quitamos el texto superpuesto sobre la foto. En su lugar, creamos una composición con fotos diversas y dejamos un espacio libre donde poner el texto.
3. **Longitud de las oraciones.** En lugar de la coma, conviene usar punto seguido para formar dos oraciones más breves.
4. **Botones.** Resaltamos las secciones con botones para que la gente entienda que allí puede hacer clic.
5. **Paleta de colores.** Utilizamos la paleta de colores de la identidad de la marca, que, además, tiene un contraste superior al 70 %.



¡Ahora es tu turno! Reformula el texto del siguiente anuncio para que sea más claro e inclusivo. Además, trabaja en los recursos del diseño claro. ¿Cómo? Piensa los aspectos que podrían mejorarse y crea un diseño nuevo en el software que prefieras.

En MODII nos encantaría ver la opción reformulada. ¡Envíala a info@modii.org!

DEL 1 AL 10 DE ENERO

**EN TIENDAS FÍSICAS
y sears.com.mx**

FELIZ DÍA DE REYES

HASTA **50%**

**DE DESCUENTO
DIRECTO
EN JUGUETERÍA**

+15%
HASTA
DE DESCUENTO ADICIONAL
AL PAGAR CON TU
CRÉDITO REVOLVENTE
SEARS

**SPIN
MASTER™**

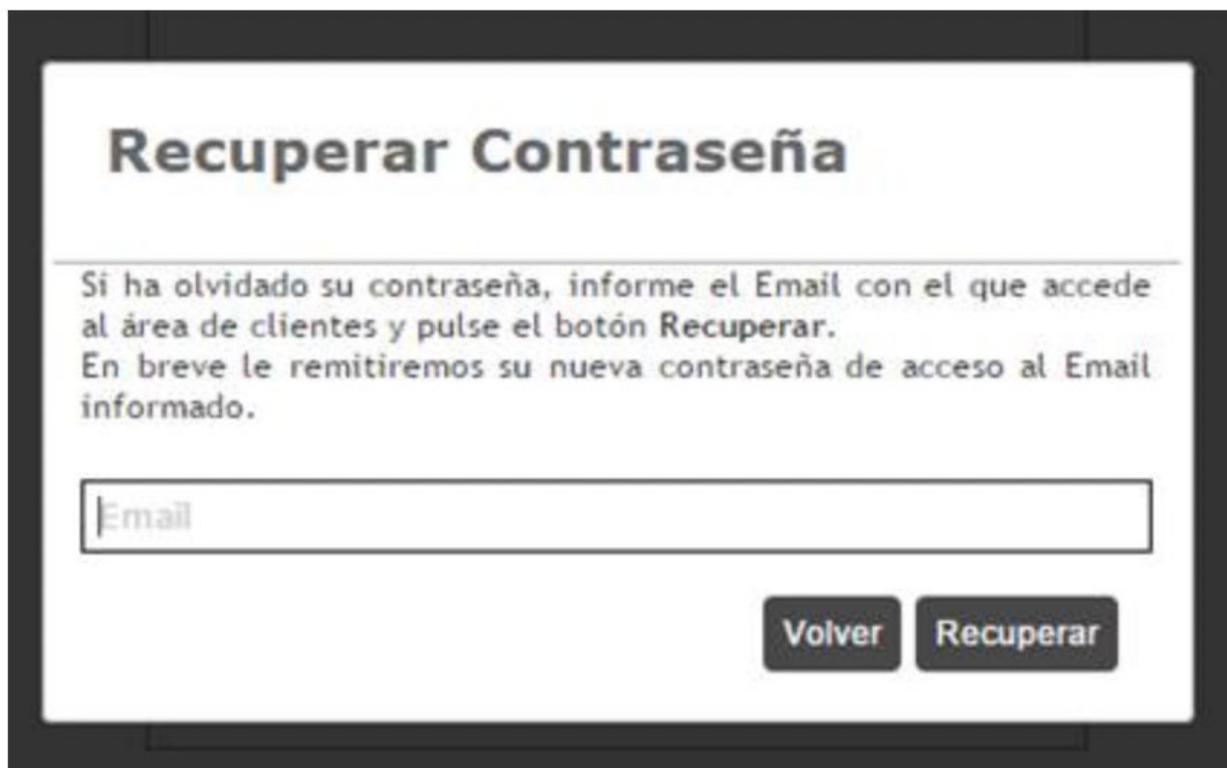
SEARS

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

www.modii.org

Escritura UX (experiencia de las personas usuarias)

I. Ejemplo poco claro



Recuperar Contraseña

Si ha olvidado su contraseña, informe el Email con el que accede al área de clientes y pulse el botón Recuperar. En breve le remitiremos su nueva contraseña de acceso al Email informado.

Volver **Recuperar**

[Mira el ejemplo original aquí.](#)

II. Reformulación en lenguaje claro

Recupera tu contraseña

Si olvidaste tu contraseña:

1. Introduce el correo electrónico con el que accedes al área de clientes.
2. Pulsa el botón **Recuperar contraseña**.
3. Te enviaremos la nueva contraseña a tu correo electrónico.

◀ Volver

Recuperar contraseña ▶

III. Análisis

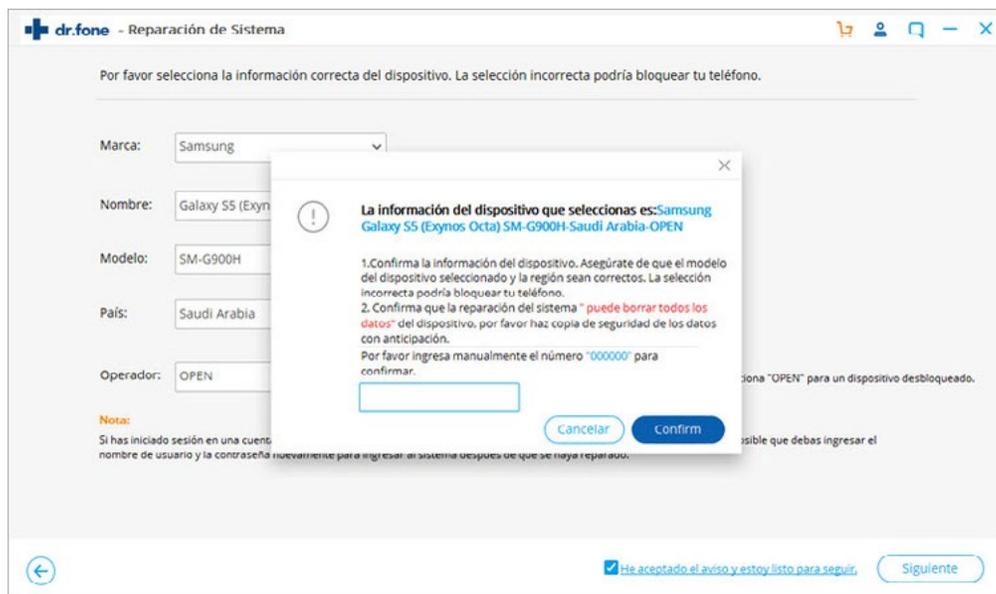
1. **Uso de términos en otros idiomas.** Si el mensaje está en español, conviene usar solo ese idioma. Por eso, reemplazamos el término «email» por «correo electrónico».

2. **Instrucciones numeradas.** Numeramos las instrucciones para que la audiencia pueda seguir mejor los pasos que debe realizar para recuperar la contraseña.

3. **Botones descriptivos.** El botón «Recuperar» no brinda demasiada información sobre para qué sirve. Por eso, lo reemplazamos por «Recuperar contraseña» para que sea bien claro qué opción se escoge al presionarlo.

4. **Flechas y espacios en los botones.** Agregamos flechas a los botones «Volver» y «Recuperar contraseña» para ayudar a la audiencia a ubicarse dentro del sitio web. Además, los separamos el uno del otro con el mismo objetivo.

 **¡Ahora es tu turno!** Al interactuar con programas, aplicaciones o productos digitales, las personas necesitan mensajes claros y directos. De esta manera, comprenden mejor qué es lo que deben hacer. Lee el siguiente ejemplo y piensa si habría una mejor manera de expresar los conceptos.



[Mira el ejemplo original aquí.](#)

Si es así, en el siguiente recuadro en blanco, reformula la experiencia para las personas usuarias.

Despedida

¡Qué alegría que haya gente como tú! Personas que se animan a cambiar la mirada y a repensar las formas tradicionales de comunicar. A desaprender para llenarse de recursos nuevos y más empáticos.

Gracias por haber descargado este manual práctico de la Guía de lenguaje claro de MODII. Es un placer acompañarte en el camino.

El equipo de MODII





www.modii.org