

INFORME DE ANÁLISIS NORMATIVO

Norma ISO 24495-1
*Plain Language – Part 1:
Governing principles
and guidelines*

Fecha del documento
12/2023

Un informe de:



Centro asesor del:



Autoría:

Nuria Mesa Muñoz

Paloma Rodrigo Gutiérrez de la Cámara

Confederación Autismo España

Editor:

Centro Español sobre Trastorno del Espectro del Autismo. Año 2023.

© PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
CENTRO ESPAÑOL SOBRE TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO.

Informe de análisis normativo: Norma ISO 24495-1. *Plain Language* – Part 1: Governing principles and guidelines por CENTRO ESPAÑOL SOBRE TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO, 2023, gestionado por la Confederación Autismo España.

Centro asesor del:



Índice

- INTRODUCCIÓN 1
- 1. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA NORMA 2
 - 1.1. Objeto, objetivos y justificación..... 2
 - 1.2. Antecedentes 3
- 2. EL LENGUAJE CLARO 4
 - 2.1. Concepto y definición..... 4
 - 2.2. Principios y recomendaciones 5
 - 2.3. Lectura fácil y lenguaje claro: diferencias y similitudes 7
- 3. CONCLUSIONES 10
- BIBLIOGRAFÍA 12



Introducción

El presente informe analiza la recientemente publicada norma técnica sobre el lenguaje claro. El lenguaje claro constituye una importante herramienta para favorecer la accesibilidad cognitiva y garantizar la comprensión en comunicaciones más cotidianas.

Para abordar el citado análisis, el presente documento comienza ofreciendo algunas consideraciones generales sobre la propia norma técnica para, a continuación, analizar el propio concepto y la metodología del lenguaje claro que establece la norma técnica, así como sus antecedentes más inmediatos.

Dada la existencia de una técnica también destinada a favorecer la accesibilidad cognitiva de la información, como la lectura fácil, en el presente informe se analizan de forma comparada las características de ambas técnicas para detectar diferencias, similitudes y oportunidades desde una perspectiva de la convivencia de ambas herramientas.

Por último, se ofrecen unas valoraciones finales a modo de conclusiones para destacar los elementos de mayor interés detectados.

Para el Centro Español sobre Trastorno del espectro del autismo, como centro asesor del Real Patronato sobre Discapacidad, es importante conocer técnicas, como el lenguaje claro, que mejoren la accesibilidad cognitiva, ya que muchas personas en el espectro del autismo enfrentan desafíos a la hora de procesar la información. Además, como centro de referencia en materia de accesibilidad en España, resulta relevante dotarnos de las herramientas que nos permitan comunicarnos de forma accesible. De otro lado, es importante recordar que mejorar las condiciones de accesibilidad cognitiva es uno de los principios recogidos en la Estrategia Española sobre Trastorno del espectro del autismo y su I Plan de Acción.

1. Consideraciones generales sobre la norma

1.1. Objeto, objetivos y justificación

La Norma ISO 24495-1 “*Plain Language – Part 1: Governing principles and guidelines*” (en adelante, la Norma ISO) tiene por **objeto** delimitar el concepto de **lenguaje claro**, marcar sus pautas y explicar su proceso de trabajo.

Es la primera norma técnica internacional publicada por una entidad de normalización tan relevante como la *Organización Internacional de Normalización* (en adelante, ISO) que aborda la metodología para comunicar en lenguaje claro o *plain language*.

Como se explica en su propia presentación, sus pautas se pueden aplicar en cualquier idioma escrito, pero con algunas limitaciones planteadas de forma intencional. Por lo tanto, podemos extraer las siguientes conclusiones iniciales:

- El objeto de la norma es la **comunicación escrita**.
Aunque reconoce que sus pautas son útiles para la comunicación oral, principalmente se limita a la información escrita en forma de texto.
- **No incluye pautas sobre accesibilidad web**, para lo que remite a la normativa técnica aplicable.
Pero reconoce que sus recomendaciones pueden ser útiles para favorecer la accesibilidad de entornos web.
- Sus pautas pueden aplicarse a **cualquier idioma**.

Su **objetivo** es ofrecer una serie de pautas basadas en la evidencia científica para ayudar a las personas, profesionales y organizaciones a comunicarse de forma clara.

Justifica esta necesidad de comunicar con claridad por varios motivos, la mayoría de oportunidad económica, como la mayor efectividad de la comunicación corporativa o la

reducción de costes de traducción, ya que las comunicaciones escritas en lenguaje claro también son más fáciles de traducir.

Más allá de esta justificación, es importante tener en cuenta que comunicar de forma clara y comprensible es actualmente un mandato legal en España y en la Unión Europea en muy diferentes ámbitos, desde el de las administraciones públicas al de las entidades oferentes de bienes y servicio para personas consumidoras.

La efectiva comprensión de la información o la accesibilidad cognitiva de la misma es un derecho reconocido para personas con discapacidad por su propia normativa especial, pero también un derecho ciudadano que responde a una necesidad ampliamente compartida. Recientes estudios del Centro Español de Accesibilidad Cognitiva o CEACOG (2024), arrojan datos como que “1 de cada 3 personas en España tiene dificultades de comprensión”.

Por ello, esta Norma ISO constituye un importante avance en materia de normalización técnica para delimitar el propio concepto de comunicación clara, sus pautas y su metodología de trabajo, cuyo mandato es claro en nuestro ordenamiento jurídico actual pero cuya ejecución aun queda relegada al desarrollo técnico.

1.2. Antecedentes

La técnica del *plain language* o lenguaje claro nació como una **demanda ciudadana**. A mediados del siglo pasado, algunas personas consumidoras del *City Bank* de Estados Unidos de América se organizaron para reclamar a la entidad bancaria información más comprensible, poniendo de relieve la complejidad del lenguaje técnico empleado por las entidades bancarias.

Ese movimiento ciudadano por el derecho a comprender la información se extendió por más países del continente americano, cuestionando las comunicaciones de otras entidades como las administraciones públicas, y fue dando lugar a espacios de reflexiones entre personas usuarias y profesionales en los que se fueron fraguando los fundamentos de la técnica del lenguaje claro. Durante estos años, *Plain Language International Association* (o PLAIN) y *Clarity International* se han ido convirtiendo en las organizaciones más importantes en la materia.

Es interesante señalar como el lenguaje claro, como demanda ciudadana, empezó a configurarse entorno al lenguaje bancario y al lenguaje de las administraciones públicas, por lo que, aunque sea una herramienta adecuada para hacer comprensible cualquier lenguaje técnico, su lenguaje técnico de aplicación por excelencia es el **lenguaje jurídico-administrativo**.

Antes de la aprobación de la Norma ISO, imperaba la definición de lenguaje claro ofrecida por estas entidades. De manera que se comprendía por comunicación clara *“toda aquella comunicación cuya estructura, diseño y contenido es tan clara que su público puede entender la información que recibe, encontrar la información que busca y usar esa información para realizar otras acciones”*.

Por tanto, la ausencia de una metodología tasada y esa amplitud conceptual de la propia técnica permitían un **alto grado de discrecionalidad a la hora de emplear el lenguaje claro**. Sin embargo, existían algunos compendios de pautas y recomendaciones que podían emplearse para conocer qué fórmulas permiten una comunicación más clara de forma general. Aun así, no existía ningún estándar de calidad que recogiera los extremos mínimos necesarios para comunicar con claridad.

El procesamiento de la información es un proceso muy subjetivo, no solo se ve afectado por discapacidades, sino también por la edad, por el nivel formativo o por el propio contexto personal. Por tanto, es muy difícil establecer qué es comprensible por la mayoría de las personas, pero más difícil resulta esta labor cuando no existe una guía mínima avalada por la evidencia científica. Así pues, más allá de mandar que una comunicación se adapte a las necesidades de su público, era importante ofrecer un marco metodológico mínimo para poder garantizar que las comunicaciones que se construyen con la intención de ser comprensible, efectivamente logren serlo.

2. El lenguaje claro

2.1. Concepto y definición

La **primera definición** de la técnica que ofrece la Norma ISO es la siguiente:

“Lenguaje claro es la comunicación que pone los intereses del público primero”.

Y entiende por ello, aquella comunicación que:

- Ofrece al público lo que quiere y lo que necesita saber.
- Se adapta al grado de interés, alfabetización y a las habilidades del público.
- Ofrece el contexto necesario para que el público pueda usar el documento.

Rescata, por último, los objetivos de la definición anterior de lenguaje claro, estableciendo que están en lenguaje claro los documentos que permiten al público encontrar lo que buscan, entenderlo y usar esa información para otros fines.

Insiste la Norma ISO en incluir en la propia definición de la técnica su **carácter de metodología participativa**, según su propia redacción, la técnica se centra en la experiencia del público, en que comprenda efectivamente la información, antes que en ordenar el cumplimiento de una serie de requisitos tasados inmovibles. Por ello, sus pautas se presentan como **recomendaciones** que pueden adaptarse a las necesidades específicas de cada público.

Así pues, esta definición mantiene el **espíritu flexible** anterior a la norma. El lenguaje claro es, en definitiva, toda aquella comunicación que se adapta a las necesidades de su público. Por tanto, un escrito científico de trabajo destinado exclusivamente a personas con el mismo conocimiento técnico, podría ser un documento en lenguaje claro.

Ahora bien, cuando el público objetivo de una comunicación no está tan definido, o lo integran personas que experimentan barreras para comprender lenguajes técnicos, la Norma ISO ofrece una serie de recomendaciones articuladas en torno a unos principios, que se analizan a continuación.

2.2. Principios y recomendaciones

Establece la Norma ISO que la metodología del lenguaje claro se organiza en torno a **cuatro Principios** que funcionan como objetivos y a una serie de **recomendaciones** que permiten a las personas redactoras alcanzar dichos objetivos.

Según estos cuatro Principios, la información está en lenguaje claro cuando es relevante, fácil de encontrar, comprensible y fácil de usar. Así pues, para dar cumplimiento a estos Principios, el público debe:

1. Encontrar lo que busca o necesita, es decir, información **relevante**.
2. Encontrar fácilmente lo que busca o necesita, es decir, información **fácil de encontrar**.
3. Entender fácilmente lo que encuentran, es decir, información **comprensible**.
4. Usar fácilmente la información, es decir, información **fácil de usar**.

Insiste la norma en que estos **Principios NO se desarrollan de forma secuencial**, como un proceso de redacción específico, sino que deben tenerse presentes de forma transversal a través de todo el proceso de redacción.

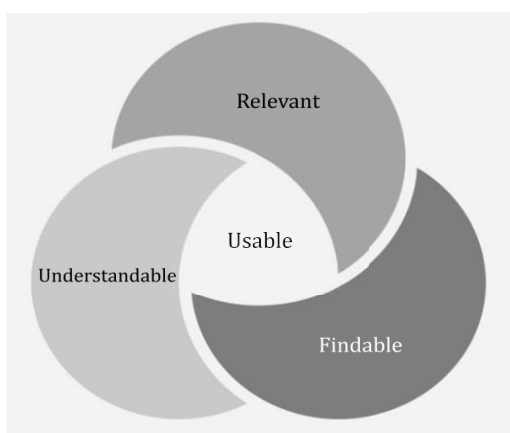


Figura 1 – Relación entre los cuatro Principios de la técnica del lenguaje claro.
Fuente: Norma ISO

Esta huida de una lectura secuencial de estos principios también se justifica por lo siguiente, la Norma señala que siguiendo los principios y recomendaciones relacionadas con los Principios 1, 2 y 3, no sería necesario abordar las recomendaciones relacionadas con el Principio 4, este es el Principio más relacionado con las labores de revisión y validación por terceras personas, como las potenciales personas usuarias.

Por tanto, para la norma técnica de referencia, un **documento estará en lenguaje claro** cuando **cumpla** con las recomendaciones relacionadas con los **Principios 1, 2 y 3**, aunque es recomendable que integre las pautas del Principio 4.

Para apoyar la aplicación de estas recomendaciones, la Norma ISO ofrece como **Anexo 1** una figura que relaciona las recomendaciones con cada Principio asociado; y un **Anexo 2** con

una tabla con recomendaciones para las personas que se proponen redactar información en lenguaje claro.

2.3. Lectura fácil y lenguaje claro: diferencias y similitudes

Tras la aprobación de la Norma ISO, el lenguaje claro se postula como una gran herramienta para favorecer la accesibilidad cognitiva de la información, comparte objeto con otra técnica de avalado prestigio y exhaustivo desarrollo metodológico como es la lectura fácil.

En la propia introducción de la norma técnica objeto de análisis se establece de forma expresa que el lenguaje claro no es igual que “*easy language*”.

Tanto la lectura fácil como el lenguaje claro son ambas interesantes herramientas para la accesibilidad cognitiva que están comenzando a introducirse en muchos países de Europa y del mundo, incluida España. En este sentido, parece necesario caminar hacia una **delimitación técnica del campo de aplicación de cada una**. Ya que, la ausencia de esta reflexión puede estar siendo un obstáculo para dar a conocer ambas herramientas y para su correcta aplicación.

Para contribuir a dicho debate, a continuación, se presenta de forma esquemática una **tabla comparativa** que relaciona las principales características de ambas herramientas:

LECTURA FÁCIL

LENGUAJE CLARO

Objetivo	Favorecer la comprensión y la accesibilidad de la información	
Público destinatario	Personas con dificultades para la comprensión lectora, especialmente personas con discapacidad intelectual	El público concreto al que se dirige un mensaje
Norma de referencia	Norma UNE 153101:2018 EX - Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos	Norma ISO 24495-1 Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines
Metodología	Muy exhaustiva y reglada	Recomendaciones y orientaciones para hacer comprensible información técnica a distintos públicos
Validación	Incluye una fase obligatoria de validación que deben realizar personas con problemas de dificultad lectora, especialmente personas con discapacidad intelectual	Se recomienda que personas con un perfil similar al público destinatario revise el documento, pero no es obligatorio
Vocación	Acompañar al documento original, se trata de una versión adaptada complementaria.	Sustituir al documento original, es decir, busca generar un único modelo más comprensible.



La **lectura fácil** parece así una técnica más garantista que es capaz de atender las necesidades de las personas con mayores dificultades de comprensión, por lo que atendería muchas más necesidades. Pero, de otro lado, su uso requiere una mayor inversión económica y su proceso de trabajo es más lento y menos ágil.

Por su parte, el **lenguaje claro**, aunque ofrece menos garantías procedimentales, aporta la agilidad necesaria para adaptarse a comunicaciones más inmediatas o a públicos con necesidades específicas y conocidas.

Así pues, tras este análisis comparativo parece que interesante plantear una estrategia de avance en materia de accesibilidad cognitiva que tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando entre el público objetivo haya personas con especiales dificultades de comprensión lectora, como la discapacidad intelectual, es mejor recurrir a la lectura fácil.
- El lenguaje claro es una buena herramienta para comunicaciones urgentes, inmediatas o de trámite. Es una buena práctica para cualquier profesional que atienda al público.
- La lectura fácil parece ideal para documentos de mayor trascendencia con vocación de permanecer más o menos inalterados en el tiempo.

3. Conclusiones

Después de analizar la Norma ISO de referencia, se ofrece una serie de valoraciones finales sobre el análisis:

- Por definición, el lenguaje claro tiene una **metodología flexible y participativa**.

En tanto que técnica flexible, el lenguaje claro ofrece una serie de Principios que actúan como objetivos que se pueden alcanzar siguiendo una serie de recomendaciones. Estas recomendaciones no se deben cumplir de forma automática y obligada en todos los casos, son los marcos que se pueden adaptar a las necesidades de un público específico.

Se trata de una metodología participativa ya que incluye fases de trabajo que deben abordar terceras personas, incluidas personas con características del público potencial.

- Las **recomendaciones obligatorias** son las relacionadas con los **Principios 1, 2 y 3**, se trata de las recomendaciones sobre cómo organizar, cómo redactar y cómo presentar un documento. Las recomendaciones relacionadas con el Principio 4 no son tan obligatorias, estas recomendaciones tienen que ver con la revisión y la validación.

Es curioso que la Norma haga tanto énfasis en su carácter de técnica centrada en experiencia de las personas usuarias, pero que, a la vez, establezca de forma tan prescindible las pautas relativas a la revisión o validación de los documentos en lenguaje claro.

Es importante tener presente en este punto el coste económico que pueden suponer las labores de validación, así como la pérdida de agilidad e inmediatez que supone. Por ello, es comprensible que se haga esta distinción, pero es importante advertir que puede suponer un problema para desarrollar una técnica que garantice la comprensión efectivamente.

- Sus **recomendaciones afectan a todo el proceso de redacción**, partiendo del momento de organizar las ideas y plantear el borrador inicial, hasta la revisión final del



borrador por personas diferentes a las redactoras, pasando por una serie de recomendaciones específicas sobre estructura, lenguaje y diseño o presentación.

- Desde el punto de vista de la competencia, la existencia de la **lectura fácil** y el **lenguaje claro** como dos técnicas para favorecer la accesibilidad cognitiva de la información puede suponer un problema y generar preguntas cómo cuál es mejor. En este informe se aboga por reflexionar sobre el potencial de apostar por la convivencia de ambas técnicas y la delimitación de su ámbito de actuación para una mejor aplicación y, por tanto, garantizar de forma efectiva que se produce información comprensible.

Bibliografía

La información que se incluye en el presente informe ha sido obtenida de las siguientes fuentes bibliográficas:

Comisión Europea (2015). *Cómo escribir con claridad*.
https://publications.europa.eu/resource/ellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC_1

Asociación Española de Normalización y Certificación (2024). *Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices* (UNE-ISO 24495-1:2024).

Asociación Española de Normalización y Certificación (2018). *Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos* (Norma UNE 153101:2018 EX).

Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG) (2023). *Temas difíciles de entender para los españoles y las españolas. Resultados de la encuesta 2023*.
<https://www.ceacog.es/que-hacemos/encuesta-sobre-temas-dificiles-de-entender-en-espana/>

Supply and Services Canada (1994). *Plain Language: Clear and Simple – Trainer's Guide*.
https://publications.gc.ca/collections/collection_2017/ircc/MP95-2-1-1994-eng.pdf

Referencias legislativas:

Public Law 111 - 274 - Plain Writing Act of 2010, aprobada el 13 de octubre de 2010 por el Senado de los Estados Unidos de América, <https://www.govinfo.gov/app/details/PLAW-111publ274/summary>



C/ Pajaritos 12, Bajo - Oficina 1. 28007 - Madrid

www.centroautismo.es

Centro asesor del:

