



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA



ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS  
DE LA LENGUA ESPAÑOLA

# GUÍA

## PANHISPÁNICA

— DE —

# LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE



Secretaría General  
Iberoamericana  
Secretaria-Geral  
Ibero-Americana

Con el apoyo de la **Secretaría General Iberoamericana**

# GUÍA PANHISPÁNICA DE LENGUAJE CLARO Y ACCESIBLE



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA



ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS  
DE LA LENGUA ESPAÑOLA

RAE - ASALE

© Real Academia Española, 2024

© Asociación de Academias de la Lengua Española, 2024

© De esta edición: Editorial Planeta, S. A., 2024

Espasa es un sello de Editorial Planeta, S. A.

Av. Diagonal, 662-664

08034 Barcelona (España)

[www.planetadelibros.com](http://www.planetadelibros.com)

[www.espasa.es](http://www.espasa.es)

Diseño de cubierta: Planeta Arte & Diseño

Diseño de interior: María Jesús Gutiérrez

Preimpresión: Safekat, S. L.

Impresión: Unigraf, S. L.

Impreso en España / *Printed in Spain*

ISBN: 978-84-670-7504-5

Depósito legal: B. 13.165-2024

La lectura abre horizontes, iguala oportunidades y construye una sociedad mejor. La propiedad intelectual es clave en la creación de contenidos culturales porque sostiene el ecosistema de quienes escriben y de nuestras librerías. Al comprar este libro estarás contribuyendo a mantener dicho ecosistema vivo y en crecimiento.

En Grupo Planeta agradecemos que nos ayudes a apoyar así la autonomía creativa de autoras y autores para que puedan seguir desempeñando su labor.

Dirígete a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesitas reproducir algún fragmento de esta obra.

Puedes contactar con CEDRO a través de la web [www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com) o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.



|

*Lenguaje claro*

—Señor Pérez, salga usted a la pizarra y escriba: «Los eventos consuetudinarios que acontecen en la rúa».

El alumno escribe lo que se le dicta.

—Vaya usted poniendo eso en lenguaje poético.

El alumno, después de meditar, escribe: «Lo que pasa en la calle».

*Mairena.*—No está mal.

(Antonio Machado, *Juan de Mairena*)

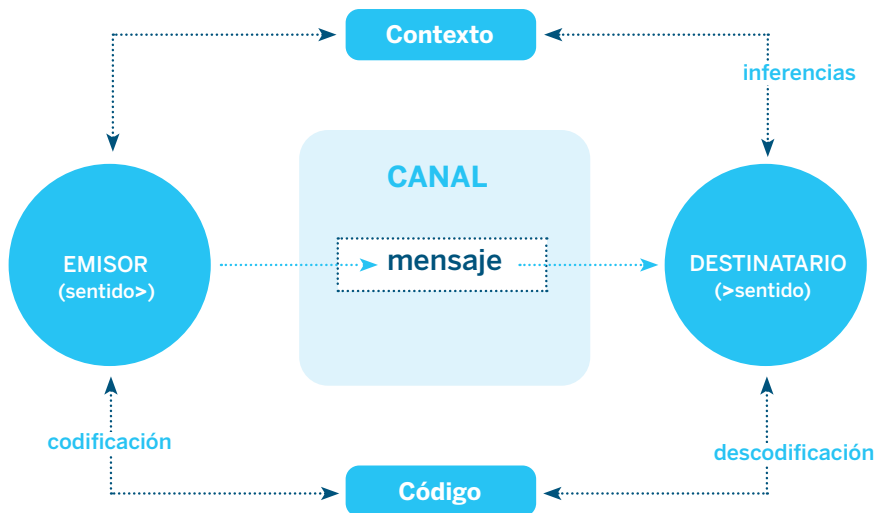
## La comunicación

La comunicación es un proceso en el que un emisor, en un contexto dado y siguiendo un código, cifra un contenido conceptual (sentido) en un mensaje que se transmite a través de un canal a un destinatario que descodifica el sentido apoyándose también en el contexto.

Los mensajes son como flechas: salen de la ballesta, atraviesan el aire y su lanzamiento es certero cuando alcanzan, cuando percuten en la diana. Lo mismo ocurre en los actos comunicativos.

Se considera que una comunicación es exitosa cuando el destinatario logra descifrar el sentido, es decir, la totalidad de los contenidos que intentaba transmitirle el emisor.

Por el contrario, una comunicación fracasa (total o parcialmente) cuando el destinatario no logra descifrar el sentido completo que el emisor desea transmitirle.



## Causas del fracaso comunicativo

Las causas de fracaso comunicativo pueden tener diferentes puntos de origen:

**EMISOR.** Carece de un buen conocimiento del código (pronunciación, léxico, gramática...), tiene discapacidades cognitivas (dislexia, discalculia, disgrafía...), articula discursos opacos o no adecuados al nivel del destinatario...

**RECEPTOR.** No domina el código o carece de la competencia necesaria para descifrar textos de especialidad. Tal vez tiene discapacidades visuales, auditivas, cognitivas (se observa en ironías, dobles sentidos, sentidos figurados...) o carece de un conocimiento del contexto (histórico, literario...). O quizás se halla inmerso en una brecha social, cultural, tecnológica o cognitiva.

**EMISOR Y RECEPTOR.** Entre ellos media una asimetría social o cultural incapacitante. Es probable que la relación no se rija por los principios de cooperación y de cortesía.

**CANAL.** Presenta dificultades (ruidos, interferencias, interrupciones). En la comunicación electrónica el desconocimiento del medio crea una brecha digital.

**MENSAJE.** Es opaco, incomprensible, descortés, incoherente, desligado del contexto o inadecuado.

## Principios comunicativos

Además de las normas gramaticales, el discurso ha de atenerse a los principios comunicativos de la tabla inferior. Su violación genera textos opacos, incoherentes, descorteses, desordenados, falsos...

Principios comunicativos				
claridad	coherencia	cortesía	orden	verdad
adecuación	conveniencia	eficacia	eficiencia	relevancia

# Lenguaje claro

## Derecho a comprender

Las personas tienen derecho a comprender las disposiciones legales y administrativas que regulan su vida personal y social. Este derecho, antiguo en su concepción, moderno en su reconocimiento, se genera en la justa correspondencia entre las obligaciones emanadas de la ley y las condiciones de su cumplimiento.

El derecho a comprender posee una sutil conexión con el espíritu democrático. El hecho de entender las normas convierte a un súbdito en ciudadano: «Una justicia moderna es una justicia que la ciudadanía comprende» (*Informe de la Comisión para la Modernización del Lenguaje Jurídico*). La atención a la claridad en el lenguaje de la Administración es un servicio público que favorece la relación del ciudadano con las instituciones y que fortalece la democracia.

## Claridad en otros ámbitos

La defensa del lenguaje claro se gestó desde los años ochenta del siglo pasado en ámbitos jurídicos y administrativos. Sin embargo, sus principios y propuestas son aplicables a otras disciplinas con lenguaje técnico: medicina, biología, economía, ciencias naturales, informática, política e incluso lingüística y religión.

La aplicación de las recomendaciones del «lenguaje claro» a otras disciplinas y técnicas produce los mismos efectos positivos que en el lenguaje jurídico. Estas ventajas se experimentan de forma análoga en la lectura de una notificación de Tráfico o del prospecto de un medicamento, en el montaje de un mueble o en el manejo de un electrodoméstico.

En todos los casos no solo se ha de facilitar la comprensión del lenguaje, sino también disminuir la asimetría de poder que se suele presentar entre los interlocutores; por ejemplo, entre el médico, el juez, el profesor o cualquier otra autoridad y el destinatario. Si no se reduce el desnivel comunicativo, el enfermo, que acude en situación precaria, no comprenderá lo que se le dice, no retendrá lo que se le aconseja y, como consecuencia, nacerá el fracaso.



## Claridad y accesibilidad

*Accesibilidad. Es «la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible» (LIONDAU<sup>1</sup>).*

El concepto de *accesibilidad* tiene origen en un principio ético que considera a todos los seres humanos iguales en derechos y que repudia las barreras y la discriminación, cualesquiera sean los individuos afectados y cualquiera sea el ámbito de consideración. Es un principio reconocido como derecho por la Organización de las Naciones Unidas. Surgió originariamente pensado para las personas con discapacidad, pero se extendió a los colectivos afectados por la invisibilidad social y la discriminación: mujeres, inmigrantes, ancianos, personas con otras opciones religiosas, sexuales, ideológicas...

El problema de la claridad del lenguaje en determinadas ramas del saber se halla inserto en un ámbito de mayor extensión y hondura: la accesibilidad. Facilitar la comprensión de las leyes, de los documentos notariales, de los textos administrativos, de las relaciones con empresas, de los noticiarios, así como hacer transparentes los recovecos de los contratos, comprender la letra pequeña de nuestros préstamos, etc., pertenece asimismo al espacio de la accesibilidad. Quien no puede comprender una convocatoria, una sentencia, las escrituras de una vivienda, un contrato (de trabajo, de hipoteca, de alquiler...) o un prospecto médico se halla en situación de discapacidad: desconoce las rutas de su interpretación y carece de los medios de acceso a su conocimiento.

La atención a la claridad en el lenguaje de la Administración es un servicio público que favorece la relación del ciudadano con las instituciones y que fortalece la democracia.

---

<sup>1</sup> Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

## Perjuicios causados por la opacidad

La opacidad en los textos jurídicos y administrativos que afectan a los ciudadanos no solo atenta directamente contra el Estado de derecho, sino que provoca efectos negativos en la sociedad y en las personas. La inoperancia generada se traduce en tiempo (retrasos), economía (aumento de gastos), incumplimiento de objetivos y problemas constantes para los ciudadanos. Una justicia que no es comprensible no solo es injusta, sino también ineficiente.

Observa este ejemplo:

*Lo confuso de una cláusula en una convocatoria de becas provocó primero cientos de llamadas y consultas al organismo convocante, abocó a exclusiones indebidas y, posteriormente, a numerosas reclamaciones.*

## Beneficios de la claridad

*Beneficios para los individuos.* La redacción clara:

- Tiene mayor alcance y operatividad.
- Ahorra tiempo, dinero y genera tranquilidad en el ciudadano.
- Facilita la participación de las personas en la gestión pública.
- Reduce el número de dudas, quejas y consultas.
- Limita costes y aumenta la eficiencia administrativa.
- Crea seguridad jurídica y confianza en las instituciones.
- Aporta seguridad legal y administrativa a los ciudadanos.
- Asegura mayor efectividad y equidad en el acceso a los beneficios sociales.
- Evita el recurso a mediadores legales, administrativos, técnicos...

*Beneficios para las instituciones.* El lenguaje claro:

- Asegura una mayor eficiencia y funcionalidad en la gestión de las instituciones, con lo que favorece el desarrollo del sistema democrático. · Aporta ahorro en economía, tiempo, personal... a la Administración.
- Evita conflictos ya sea con la Administración, con empresas o con otras personas.
- Facilita el control ciudadano de la función pública.
- Favorece la inclusión social y la igualdad de los grupos desfavorecidos.
- Promueve la confianza de las personas en las instituciones.