

La claridad como derecho: la aportación de la norma ISO 24495-1 hacia el lenguaje claro

Jorge Franganillo

<https://orcid.org/0000-0003-4128-6546>

<https://directorioexit.info/ficha17>

M.^a Ángeles García Asensio

<https://orcid.org/0000-0002-5570-342X>

Centro de Investigación en Información, Comunicación y Cultura (CRICC)

Facultad de Información y Medios Audiovisuales

Universidad de Barcelona

Publicado en *IweTel* el 23 de abril de 2024

Resumen. En julio de 2023, el comité ISO/TC 37 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) culminó años de esfuerzos colaborativos al publicar la norma ISO 24495-1 de lenguaje claro. Esta norma, fruto de un amplio consenso, está ahora al alcance de quienes quieran promover la claridad en las comunicaciones. Elaborada por especialistas en comunicación clara: lingüistas, redactores técnicos, traductores, creadores de contenido y diseñadores de diversos países, esta referencia autorizada orientará a los autores en la elaboración de textos (documentos impresos o digitales, y guiones para material multimedia) que resulten claros y accesibles para su público destinatario. Aplicable a la mayoría de los idiomas escritos, la norma incorpora los hallazgos más recientes en investigación sobre lenguaje claro y la práctica acumulada de expertos en la materia.

Palabras clave: Lenguaje claro; Derecho a entender; Creación de contenido; Normalización; ISO 24495-1.

Abstract. In July 2023, the TC 37 committee of the International Organization for Standardization (ISO) culminated years of collaborative efforts by publishing the ISO 24495-1 standard for plain language. This standard, a product of a broad consensus, is now accessible to those committed to enhancing clarity in communication. Crafted by experts in plain language: linguists, technical writers, translators, designers and content creators from various countries, this authoritative guide will assist authors in producing texts (print or digital documents, as well as scripts for multimedia content) that are clear and accessible to their intended audience. Applicable across most written languages, the standard integrates the latest research findings and the collective expertise of plain language professionals.

Keywords: Plain language; Right to understand; Content creation; Standardization; ISO 24495-1.

1. Entender para participar: el fundamento democrático de la comunicación clara

Pedir una ayuda pública, pagar un impuesto, leer un consentimiento médico, o entender una normativa o los términos de un contrato financiero son tareas que nos cuestan un esfuerzo mental y también emocional. Son, sin embargo, acciones cotidianas que todos realizamos alguna vez y que afectan a nuestra vida, nuestra salud o nuestros derechos. Por eso, queremos que las organizaciones, públicas o privadas, nos hablen claro. Esta es la esencia del derecho a entender, un derecho transversal que sustenta y refuerza otros derechos (**Montolío; Tascón**, 2020).

Cualquier persona, en un país democrático, ha de poder comprender cualquier información que le llegue de una entidad pública o de una empresa privada. Y no basta con que tenga acceso a la información; el derecho a entender también exige que esa información sea útil, tenga un propósito, se pueda procesar y comprender fácilmente, y ayude a tomar decisiones correctas. Una información está en lenguaje claro “si su redacción, estructura y diseño son tan transparentes que los lectores a quienes se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información” (**International Plain Language Federation**, s.f.).

La información, además, ha de conducir no solo a un beneficio individual, sino también a un bien común. Cuando una persona paga un impuesto contribuye a un bien común, y cuando entiende lo que paga también contribuye a que la sociedad funcione (**Polanco-Martínez et al.**, 2024). El derecho a entender no es entonces un mero concepto teórico. Es un movimiento práctico que busca mejorar la comunicación entre organizaciones y personas: gobierno y ciudadanos, empresa y clientes, sistema sanitario y pacientes, etc. (**Balmford**, 2002; **Marazzato Sparano**, 2021).

El derecho a entender es, pues, el derecho a una comunicación clara, a una forma de comunicar que se adapta a las necesidades de información y de comprensión del público destinatario. Más allá del estilo, la gramática o el diseño gráfico, el lenguaje claro es una cuestión de transparencia y respeto. Es democracia en acción, y supone una nueva manera de interactuar entre la ciudadanía y las organizaciones. Es la construcción de una nueva cultura comunicativa.

La evolución del derecho a entender hacia una práctica estandarizada se manifiesta en la reciente iniciativa de la *Organización Internacional de Normalización (ISO)*: la norma ISO 24495-1, que establece directrices claras para el uso del lenguaje claro. Esta norma surge como un puente entre la teoría y la práctica, y ofrece un marco sólido que contribuye a materializar el ideal democrático de comunicación accesible y comprensible. Gracias a esta

norma, la claridad en la comunicación se establece como un estándar universal que favorece que personas de todo el mundo ejerzan su derecho a entender plenamente la información que necesitan.

2. Hacia un consenso global en lenguaje claro: la norma ISO 24495-1

Tras un extenso proceso colaborativo, la ISO, que desde su creación promueve la estandarización global de la fabricación, el comercio y la comunicación, publicó en julio de 2023, en inglés y en francés, la norma *ISO 24495-1:2023 (Plain language, part 1: governing principles and guidelines)*. Desde febrero de 2024, esta norma cuenta con una traducción al español, realizada por la Agencia Española de Normalización (UNE), lo que amplía su accesibilidad y utilidad a la comunidad hispanohablante.

Fruto de un esfuerzo internacional, este estándar es la primera parte de una serie de principios y directrices que aspiran a establecer un marco global desde el que alcanzar comunicaciones efectivas y accesibles. Esta primera parte, la única publicada por ahora, constituye ya un recurso valioso, creado por especialistas en lenguaje claro: lingüistas, redactores técnicos, traductores, creadores de contenido y diseñadores de numerosos países, y ya está disponible para quienes tengan interés en comunicar con claridad.

La versión española de la norma (*UNE-ISO 24495-1*) está a la venta en AENOR por una pequeña tarifa de 68 € y también se puede consultar en la plataforma *AENORMás*, bajo suscripción. Cabe señalar que las normas desarrolladas bajo el auspicio de la ISO o de cualquier organismo nacional de normalización tienen un coste asociado. La venta de las normas es esencial para que la ISO mantenga su independencia frente a posibles influencias económicas y políticas.

Consciente de la vieja demanda de mayor claridad en el ámbito jurídico y en el científico, la ISO ya trabaja en dos nuevas partes de la norma, centradas respectivamente en la redacción legal y en la comunicación de la ciencia. La parte 2 (*ISO/CD 24495-2*) brindará orientación para clarificar documentos legales y favorecer así que los ciudadanos puedan comprender y ejercer sus derechos y obligaciones sin barreras lingüísticas. La parte 3 (*ISO/WD 24495-3*) se centrará en la escritura científica y buscará que la información científica sea accesible para audiencias diversas.

Estas ampliaciones, que se adaptan a las necesidades jurídicas y científicas, reflejan la experiencia de especialistas en lenguaje claro. Su objetivo es garantizar que el lenguaje claro sea aplicable en diversos idiomas y entornos. Con esta iniciativa, la ISO reafirma su esfuerzo continuo por fomentar buenas prácticas de comunicación clara y contribuye así a que la

información esencial sea más comprensible para todas las personas, sin importar su contexto o su área de especialización. La norma, en su conjunto, aspira a asistir a los redactores para que sus documentos sean realmente útiles para sus destinatarios. Se concibe para ser aplicable a la mayoría de los idiomas escritos y refleja las investigaciones más recientes y la experiencia de los especialistas en lenguaje claro.

El trabajo de definición y alineación de la parte 1 lo llevó a cabo un grupo de voluntarios, sin apoyo institucional ni gubernamental, si bien algunos países nórdicos enviaron delegados oficiales. Estos expertos, organizados en un comité técnico, negociaron todos los aspectos de la norma basándose en un proceso que valora el consenso global y la representación de países en desarrollo y organizaciones de consumidores (**Schindler**, 2024).

Han tenido que transcurrir 16 años desde la primera idea pública de una norma de lenguaje claro, en 2007, hasta la publicación de la *ISO 24495-1*, en 2023. El grupo de trabajo de esta parte 1 ha reunido a 50 especialistas en lenguaje claro de 16 países, con el apoyo de la *Federación Internacional de Lenguaje Claro*, integrada por tres reconocidas organizaciones internacionales: el *Center for Plain Language*, *Clarity* y *Plain Language Association International*.

3. Una mirada al contenido de la norma

La norma *ISO-24495-1* proporciona directrices para redactar en lenguaje claro, organizadas en torno a cuatro principios rectores.

Principio 1: Los lectores obtienen lo que necesitan (pertinente)

Antes de comenzar a redactar, los autores han de conocer a fondo a sus destinatarios y sus necesidades para elaborar un texto claro y directo. Deberían escoger el formato y contenido más adecuados a las necesidades, a los propósitos y al contexto de los lectores. Así, el principio 1 implica:

- identificar quiénes son los lectores, con qué propósito abordarán el documento y en qué contexto lo harán;
- elegir el formato y el contenido más apropiados, asegurando que el tipo de documento y los contenidos seleccionados se alineen con las características, los objetivos y el contexto de los lectores.

Principio 2: Los lectores pueden encontrar fácilmente lo que necesitan (encontrable)

Los lectores han de poder identificar rápidamente la relevancia y el propósito de la información que se les ofrece. La estructura y el diseño de los documentos o, en general, de los comunicados les han de ayudar a localizar la

información que necesitan y a prever lo que sigue a continuación. Así, el principio 2 sugiere:

- estructurar el documento para los lectores;
- utilizar técnicas de diseño de información que permitan a los lectores encontrar la información;
- utilizar títulos para ayudar a los lectores a anticipar lo que viene a continuación;
- mantener separada la información complementaria.

Principio 3: Los lectores pueden entender fácilmente lo que encuentran (comprensible)

Es esencial que los elementos individuales de un documento, como la redacción y la estructura, sean fáciles de entender. Es necesario que estos elementos individuales se articulen juntos para que los lectores comprendan el documento como un todo cohesionado. El principio 3 recomienda:

- elegir palabras conocidas;
- escribir frases y párrafos claros y concisos;
- considerar la posibilidad de incluir imágenes y elementos multimedia;
- transmitir un tono respetuoso;
- garantizar la cohesión del documento.

Principio 4: Los lectores pueden utilizar fácilmente la información (utilizable)

Si se han aplicado los principios anteriores, el público destinatario debería ser capaz de usar la información del documento con facilidad. Para asegurar este resultado, es esencial evaluar el documento durante todo su ciclo de vida empleando métodos de evaluación que se ajusten a cada fase del proceso. Así, el principio 4 propone:

- evaluar el documento a medida que se elabora;
- seguir evaluando el documento con los lectores;
- seguir evaluando el uso que hacen los lectores del documento.

4. Ventajas de disponer de una norma internacional de lenguaje claro

La adopción de este estándar no solo facilita la comprensión y agiliza los procesos, sino que también refuerza la confianza mutua y promueve una relación más equitativa entre organizaciones y personas. Este principio se alinea con los hallazgos de varios estudios (entre otros, **Oppenheimer**, 2005; **Adler**, 2012; **Kloberdanz**, 2017; **Loranger**, 2017; **Montolío**; **Tascón**, 2020; **Rosenberg et al.**, 2023) que destacan cómo el lenguaje claro, que procura que

la información que se proporciona en cada caso sea necesaria y útil, puede evitar ambigüedades o errores interpretativos, lo que ahorra tiempo, costes económicos y psicológicos, y recursos valiosos destinados a resolver dudas. Además, los textos claros y comprensibles permiten a los ciudadanos tomar decisiones informadas de manera autónoma, sin depender de asesores, acercarse a las instituciones con mayor seguridad, valorando su transparencia, y participar de forma más democrática en la vida pública.

El lenguaje claro es, pues, una ventaja estratégica que inspira confianza y credibilidad (**García**, 2020) y, además, conduce a beneficios económicos tangibles (**Kimble**, 2023). La correcta redacción puede evitar costosas pérdidas financieras, como evidenció el caso de un fallo judicial de 5 millones de dólares por la falta de una coma y de estructuras paralelas (**Tabler**, 2018). Además, los textos claros son más fáciles de traducir, lo que mejora la comunicación internacional, y apoyan la alfabetización en salud y en justicia, crucial para el bienestar individual y colectivo (**Marazzato Sparano**, 2021).

Por todo ello, apostar por la claridad promueve, indiscutiblemente, una sociedad más justa y rentable. Respalda, a la vez, el bienestar psicológico y emocional de las personas, y es un componente esencial en la comunicación efectiva en todos los ámbitos, desde el legal hasta el sanitario.

Referencias

Adler, Mark (2021). "The plain language movement". En: **Solan, Lawrence M.; Tiersma, Peter M.** (eds.). *The Oxford Handbook of Language and Law*. Oxford Academic.

Balmford, Christopher (2002). "Plain language: beyond a movement". *PlainLanguage.gov*. <https://plainlanguage.gov/resources/articles/beyond-a-movement>

García, Óscar (2020). "El lenguaje claro aumenta la confianza en las empresas". *BBVA*. <https://bbva.com/es/el-lenguaje-claro-aumenta-la-confianza-en-las-empresas>

García-Asensio, M.^a Ángeles; Polanco-Martínez, F.; Montolío Durán, E. (2022). "Redacción clara un nudge y una respuesta a la exigencia democrática de transparencia en la comunicación entre la Administración y la ciudadanía". En: **Ponce Solé, Juli** (coord.). *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración: aportaciones de las ciencias conductuales, "nudging" y sectores público y privado* (pp. 191–215). Marcial Pons.

Kimble, Joseph (2023). *Writing for dollars, writing to please: the case for plain language in business, government and law*. 2nd ed. Carolina Academic Press.

Kloberdanz, Kristin (2017), "Honey, I shrunk the contract: how plain English is helping GE keep its business humming". *GE Reports*.

Loranger, Hoa (2017). "Plain language is for everyone, even experts". *Nielsen Norman Group*. <https://nngroup.com/articles/plain-language-experts>

Marazzato Sparano, Romina (2021). "Lenguaje claro en el siglo XXI: panorama general y propuesta de aplicación al proceso de traducción y corrección". *Revista internacional de lenguas extranjeras*, n. 15. <https://doi.org/10.17345/rile15.3150>

Montolío, Estrella; Tascón, Mario (2020). *El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Catarata.

International Plain Language Federation (s.f.). "Plain language definitions". <https://iplfederation.org/plain-language>

Oppenheimer, Daniel M. (2005). "Consequences of erudite vernacular utilized irrespective of necessity: problems with using long words needlessly". *Journal of Applied Cognitive Psychology*, v. 20, n. 2. <https://doi.org/10.1002/acp.1178>

Polanco-Martínez, F.; Montolío Durán, E.; García-Asensio, M.A. (2024). "Ciencias del comportamiento, acicates (*nudges*) y lingüística conductual: la acción lingüística al servicio de una comunicación institucional clara". *Asterisco: revista de lingüística española*, n. 2, 79–101.

Rosenberg, Adeline; Walker, Joanne; Griffiths, Sarah; Jenkins, Rachel (2023). "Plain language summaries: enabling increased diversity, equity, inclusion and accessibility in scholarly publishing". *Learned Publishing*, v. 36, n.1. <https://doi.org/10.1002/leap.1524>

Schindler, Thomas M. (2024). "The making of the international standard for writing in plain language ISO 24495-1: its usefulness, content and how it came into existence". <https://doi.org/10.55752/amwa.2024.333>

Tabler, Norman G., Jr. (2018). "The \$5 million comma". *The Federal Lawyer*, October-November. <https://fedbar.org/wp-content/uploads/2018/10/Commentary-pdf-1.pdf>