Oficina de Orientación

CASE COVO CASED CIU

Universidad de Costa Rica UCR
Vicerrectoría de Vida Estudiantil VVE
Centro de Asesoría y Servicios al Estudiante con Discapacidad CASED

9. Uso de lenguaje claro

accesible para todas las personas

Msc. Wendy López Mainieri

Tabla de contenidos

¿Qué es lenguaje claro? 4

Lenguaje claro vrs lectura fácil 5

¿Por qué se debe utilizar lenguaje claro? 6

¿Cómo utilizar lenguaje claro? 9

1. Elegir palabras familiares y claras 9

2. Redactar oraciones claras 10

3. Escribir frases concisas 12

4. Redactar párrafos claros y con una sola idea principal 13

5. Uso adecuado de imágenes y multimedia 14

6. Proyectar un tono respetuoso y no discriminatorio 15

7. Coherencia interna del documento 16

Lista de verificación del uso de lenguaje claro 18

Referencias bibliográficas 21

Tabla de imágenes y tablas

Tabla #1: Comparación entre lenguaje claro y lectura fácil. 6

Tabla #2: Ejemplo de texto modificado con palabras claras 10

Tabla #3: Ejemplo de oraciones claras 11

Tabla #4: Ejemplo de frases concisas 12

Tabla #5: Ejemplo de párrafos claros. 13

Tabla #6: Ejemplo de tono respetuoso. 16

Tabla #7: Ejemplo de coherencia del documento. 17

Imagen #1: Ejemplo de uso adecuado de imágenes. 15

¿Qué es lenguaje claro?

El lenguaje claro es una forma de comunicación que permite a las personas encontrar la información que necesitan, comprenderla y utilizarla sin dificultad. Este enfoque considera las características, necesidades, contextos, conocimientos y preferencias de accesibilidad de quienes leen o utilizan un documento o contenido.

El lenguaje claro debe utilizarse siempre que se comunique información que las personas necesitan comprender y utilizar de manera precisa. Pues no se trata de una opción estilística, sino de una responsabilidad de quienes producen contenidos, especialmente cuando estos influyen en derechos, deberes, trámites o acceso a servicios. Su aplicación es fundamental en la información pública e institucional, como resoluciones, lineamientos, instructivos, formularios y trámites digitales, ya que estos documentos deben ser entendidos por todas las personas usuarias sin importar su formación o experiencia previa.

Por otro lado, el lenguaje claro forma parte de la accesibilidad, por lo que debe aplicarse en todo contenido digital, desde sitios web hasta correos, plataformas o formularios, para asegurar que el contenido pueda ser utilizado por cualquier persona, incluidas aquellas que emplean tecnologías de apoyo. Asimismo, es esencial en textos técnicos, jurídicos o administrativos, pues permite explicar conceptos complejos sin perder precisión y favorece decisiones informadas.

El lenguaje claro no significa simplificar en exceso, sino comunicar con precisión, claridad y respeto. Para esto, la norma se basa en cuatro principios interdependientes:

1. Pertinencia: garantiza que las personas obtengan exactamente la información que necesitan. Para lograrlo, es fundamental identificar quiénes usarán el documento y comprender qué buscan o deben resolver. Esto implica considerar su contexto, idioma, nivel de alfabetización, necesidades de accesibilidad e incluso su estado emocional al momento de interactuar con el contenido. Con base en ese análisis, se selecciona el tipo de documento más adecuado y se define el contenido verdaderamente relevante para esas personas.

2. Facilidad de búsqueda: se refiere a que las personas puedan localizar la información rápidamente. Para lograrlo, el contenido debe estar estructurado de forma lógica, colocando primero lo más importante. El uso de encabezados claros, listas, jerarquías visuales y técnicas de diseño inclusivo facilita que las personas examinen, recorran y comprendan la organización del documento.

3. Comprensibilidad asegura que las personas puedan entender la información sin dificultad. Esto incluye utilizar palabras familiares, precisas y culturalmente pertinentes, así como explicar los términos especializados cuando sea necesario. Las oraciones deben ser claras, concisas y contener una sola idea principal, mientras que los párrafos deben ser breves y estar bien conectados entre sí. También se recomienda incluir imágenes accesibles que complementen y apoyen el texto, además de mantener un tono respetuoso, inclusivo y no discriminatorio.

4. Usabilidad garantiza que las personas puedan utilizar la información para tomar decisiones o realizar acciones. Para ello, el documento debe evaluarse y ajustarse durante su proceso de creación, idealmente probándolo con personas usuarias reales. Asimismo, se requiere revisarlo periódicamente para asegurarse de que continúe cumpliendo su propósito y siga siendo útil con el paso del tiempo.

Lenguaje claro vrs lectura fácil

Con frecuencia se confunde el lenguaje claro con la lectura fácil. Sin embargo, la lectura fácil es un método con reglas específicas destinado a crear textos comprensibles para personas con discapacidad intelectual, dificultades lectoras o bajo nivel de alfabetización.

Tabla #1: Comparación entre lenguaje claro y lectura fácil.

Aspecto	Lenguaje Claro	Lectura Fácil
Objetivo	Claridad y comprensión general	Máxima comprensión para personas con dificultades lectoras
Nivel de simplificación	Moderado	Alto
Público meta	Público amplio	Personas con discapacidad intelectual u otras dificultades
Metodología	Recomendaciones flexibles	Reglas estrictas y validación con usuarios
Uso de imágenes	Opcional	Recomendado/obligatorio según estándar
Profundidad del contenido	Mantiene complejidad necesaria	Reduce la complejidad al mínimo esencial

Tomado de : ChatGPT. (2025). *Tabla comparativa entre Lenguaje Claro y Lectura Fácil* [Comunicación personal generada por IA en ChatGPT, 8 de diciembre de 2025].

¿Por qué se debe utilizar lenguaje claro?

Como se mencionó anteriormente, cuando hablamos de **lenguaje claro** nos referimos a una forma de comunicación que permite que todas las personas puedan acceder, comprender y utilizar la información de manera autónoma y efectiva, promoviendo inclusión y equidad.

En el ámbito universitario, el lenguaje claro es fundamental porque garantiza que los contenidos digitales (como comunicados, circulares, instrucciones, lineamientos, trámites, formularios, encuestas y otros) sean comprensibles para todas las personas que los consultan. Al aplicar lenguaje claro, se facilita que personas estudiantes, personal docente, administrativo y público en general encuentren la información que necesitan, comprendan lo que deben hacer y puedan participar plenamente en los procesos académicos, administrativos y de servicios.

El uso de lenguaje claro contribuye a que la comunidad universitaria exprese sus necesidades, opiniones y experiencias de manera informada, lo cual fortalece la toma de decisiones basada en evidencia. Además, mejora la calidad de la comunicación institucional, facilita la evaluación de programas, la gestión de proyectos y la implementación de mejoras en la infraestructura y la atención universitaria. Cuando la información se presenta en lenguaje claro, se amplía la participación y se asegura que todas las personas puedan aportar su perspectiva, fortaleciendo la inclusión, la transparencia y la representatividad.

El lenguaje claro en los contenidos digitales es un componente esencial ya que:

- Facilita que todas las personas comprendan la información. El lenguaje claro permite que las personas encuentren, entiendan y usen la información con facilidad. Para lograrlo, considera lo que necesitan saber, su experiencia y conocimientos, así como el contexto en el que utilizarán el documento. Esto asegura que el mensaje sea útil y accesible para todas las personas.

- Reduce errores, dudas y malentendidos. Al hacer la información fácil de encontrar y comprender, disminuye el riesgo de errores, interpretaciones incorrectas y consultas adicionales. Una buena estructura, con encabezados, listas y jerarquía visual, mejora la precisión y reduce la necesidad de aclaraciones posteriores.

- Mejora la accesibilidad. El lenguaje claro facilita que cualquier persona, independientemente de cómo acceda al contenido, pueda utilizar la información. Considera necesidades de accesibilidad, utiliza diseño inclusivo,

incorpora imágenes y formatos comprensibles y recomienda el uso de texto alternativo, favoreciendo la accesibilidad informativa y digital.

- Reduce la carga administrativa y mejora la eficiencia. Una redacción clara disminuye el tiempo invertido en atender consultas, corregir errores o explicar procedimientos. La información bien presentada se utiliza correctamente desde la primera vez, optimizando recursos en instituciones públicas y privadas.

- Respeta los derechos de las personas. El lenguaje claro garantiza que las personas puedan obtener, comprender y utilizar la información, lo que se alinea con derechos como acceso a la información, participación informada, igualdad de oportunidades y accesibilidad universal.

- Fomenta inclusión y equidad. Al considerar la diversidad lingüística, cultural y de alfabetización, y al promover un lenguaje inclusivo y respetuoso, el lenguaje claro fortalece la participación de distintos grupos y se convierte en una herramienta clave para la inclusión social, educativa y digital.

- Aumenta la eficacia del documento. El lenguaje claro permite que las personas no sólo entiendan la información, sino que puedan usarla adecuadamente.

- Facilita la traducción y la adaptación. Los textos claros, precisos y bien estructurados son más sencillos de traducir y adaptar a otros formatos o idiomas.

De esta forma, en acatamiento a las disposiciones nacionales e institucionales, tales como : Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como el Pronunciamiento en contra de todo tipo de discriminación en el acceso a la información para las personas con discapacidad (Consejo Universitario de noviembre del 2020); pero sobre todo en respuesta a las necesidades de personas que forman parte de la comunidad universitaria, se elabora

un listado de elementos a considerar para no dejar a nadie atrás. Ya que como lo sugiere la Agenda 2030, en el Objetivo 16 Sociedades justas, pacíficas e inclusivas, se debe “garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.”

¿Cómo utilizar lenguaje claro?

En las próximas páginas anotaremos elementos que colaboran en la creación o adaptación de contenidos a lenguaje claro. Lo anterior tomando como base la norma *PN INTE/ISO 24495-1:2025 Lenguaje claro.*

1. Elegir palabras familiares y claras

La norma señala que se deben utilizar palabras conocidas por la población usuaria y preferir términos concretos y precisos que faciliten la comprensión inmediata. El vocabulario especializado debe emplearse únicamente cuando sea indispensable y, en esos casos, debe explicarse claramente la primera vez que aparece.

Además, es fundamental mantener consistencia en el uso de los términos (una palabra para un significado) y asegurarse de que el lenguaje sea culturalmente pertinente y adecuado para las características del público meta. Esto permite que todas las personas, independientemente de su experiencia o formación, puedan entender la información sin dificultades.

Para implementarlo se recomienda:

- Sustituir tecnicismos por palabras comunes, salvo en los casos en que el público especializado las necesite.
- Detectar y modificar palabras ambiguas o con múltiples significados.
- Crear un pequeño glosario de términos clave en documentos largos.

- Evitar jergas institucionales, acrónimos sin explicación y frases hechas.
- Validar con personas usuarias si la palabra realmente es clara (evaluación interna o con muestras pequeñas).

Tabla #2: Ejemplo de texto modificado con palabras claras

Redacción original	Lenguaje claro
Debe completar el formulario de manera fehaciente.	Debe completar el formulario con información verdadera y verificable.
Adjunte la constancia de vulnerabilidad emitida por la unidad correspondiente	Adjunte el documento que demuestra su situación, emitido por la unidad responsable
El proceso se encuentra en fase de subsanación.	Estamos corrigiendo el documento.

2. Redactar oraciones claras

Las oraciones deben construirse con estructuras sintácticas familiares para la mayoría de las personas lectoras, de modo que la información se comprenda sin esfuerzo. Para lograrlo, es importante evitar interrupciones innecesarias dentro de la oración, preferir la voz activa y dirigirse de manera directa y respetuosa al público.

La claridad también depende de una gramática correcta y de una puntuación coherente, que ayuden a organizar las ideas y a guiar la lectura. En conjunto, estos elementos permiten que cada oración se entienda de forma completa desde la primera vez que se lee.

Para implementarlo se recomienda:

- Mantener una idea principal por oración.
- Colocar primero la información más relevante.
- En textos administrativos, priorizar: sujeto + verbo + acción.
- Evitar frases largas con múltiples comas o incisos.
- Leer en voz alta el texto para revisar fluidez.

Tabla #3: Ejemplo de oraciones claras

Redacción original	Lenguaje claro
Las solicitudes que no cumplan con los requisitos establecidos en el instructivo, el cual se encuentra disponible en la página web institucional, no podrán ser tramitadas debido a la imposibilidad de verificarse la información mínima necesaria	Si la solicitud no cumple los requisitos del instructivo (disponible en la página web), no podremos tramitarla porque falta información necesaria
La actividad, que se realizará el 22 de mayo y contará con la participación de distintas unidades, busca promover la reflexión entorno a…	La actividad se realizará el 22 de mayo. Participarán varias unidades. Su objetivo es promover la reflexión sobre…

3. Escribir frases concisas

Las frases deben ser breves y directas, utilizando sólo las palabras necesarias para transmitir la idea principal. Esto implica eliminar repeticiones, rodeos y expresiones que no agregan información útil. La longitud de las oraciones puede variar para mantener un buen ritmo de lectura, siempre que la claridad no se vea afectada. Una frase más larga puede ser válida si está bien estructurada, pero debe evitar elementos superfluos que dificulten la comprensión. El objetivo es que cada oración se entienda fácilmente desde la primera lectura.

Para implementarlo se recomienda:

- Borrar palabras que no aportan información (“en virtud de”, “por medio de la presente”, “a efectos de”).
- Revisar si una frase larga puede dividirse en dos frases.
- Eliminar adverbios vacíos (muy, sumamente, completamente) y expresiones genéricas como “se procederá”, “se estará enviando”.

Tabla #4: Ejemplo de frases concisas

Redacción original	Lenguaje claro
Por medio de la presente se le comunica que su cita ha sido reprogramada	Su cita fue reprogramada.
Se estará realizando una revisión exhaustiva del caso.	Revisaremos su caso.

4. Redactar párrafos claros y con una sola idea principal

Cada párrafo debe centrarse en un solo tema y presentar esa idea principal desde la primera oración, de manera que la persona lectora sepa de inmediato qué va a encontrar. A partir de ahí, las oraciones siguientes deben desarrollar y complementar esa idea con explicaciones, ejemplos o detalles claramente conectados entre sí.

La norma también enfatiza que las relaciones entre las ideas deben ser explícitas mediante conectores o transiciones claras, lo cual facilita la lectura y permite comprender el contenido como un todo coherente.

Para implementarlo se recomienda:

- Iniciar cada párrafo con una oración que explique de qué trata.
- Organizar el contenido del párrafo con ideas subordinadas, ejemplos o pasos.
- Revisar que no existan dos temas mezclados en el mismo párrafo.
- Usar conectores claros: “por ejemplo”, “por eso”, “en cambio”, “además”.

Tabla #5: Ejemplo de párrafos claros.

Redacción original	Lenguaje claro
Las becas de residencia se asignan según el perfil socioeconómico, pero también influyen otros factores como la distancia y la disponibilidad. Por eso es importante que revise las fechas de renovación…	Tema 1 – Cómo se asignan: Las becas de residencia se asignan principalmente según su situación socioeconómica. También influyen la distancia de su domicilio y la disponibilidad de espacios.

Redacción original	Lenguaje claro
	Tema 2 – Qué debe hacer la persona estudiante: Revise las fechas de renovación para no perder su cupo.

5. Uso adecuado de imágenes y multimedia

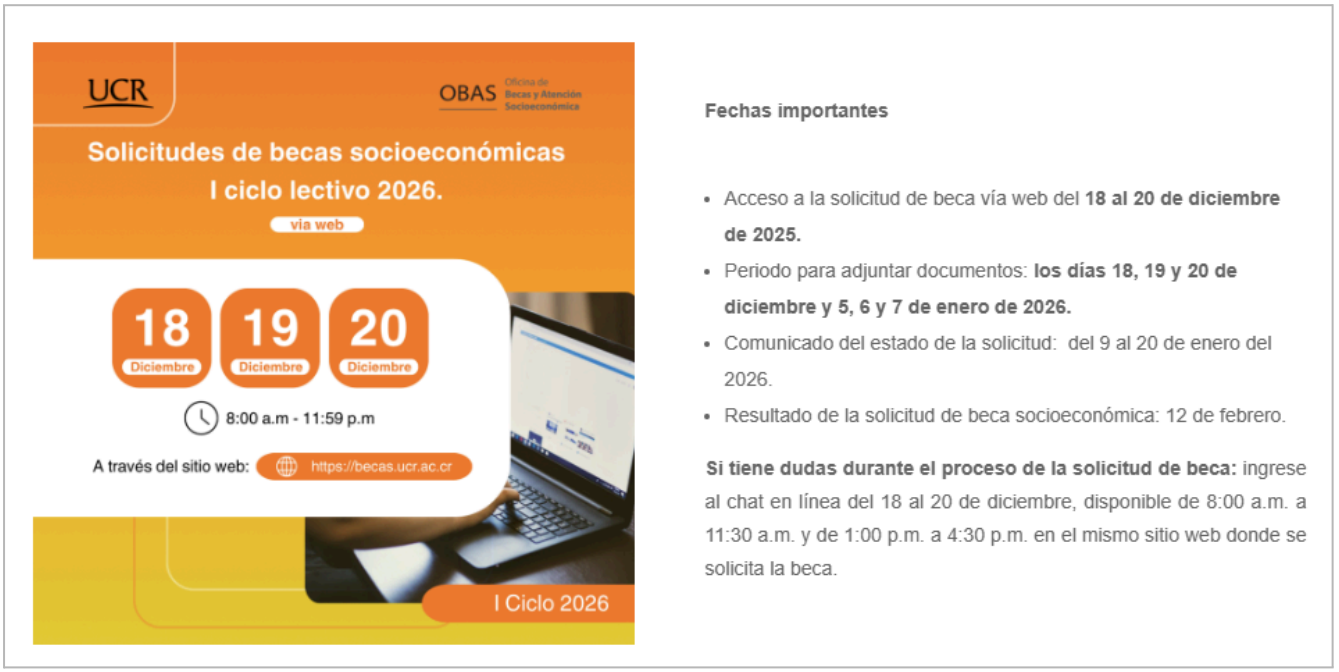
Las imágenes y elementos multimedia deben apoyar y reforzar el mensaje, en lugar de servir únicamente como decoración. Para que cumplan su función informativa, deben ser simples, estar claramente relacionadas con el contenido y ubicarse cerca del texto al que hacen referencia.

Además, es esencial que incluyan texto alternativo que describa su propósito o información relevante, de modo que puedan ser comprendidas por personas que utilizan lectores de pantalla u otras tecnologías de apoyo.

Para implementarlo se recomienda:

- Usar íconos que representen acciones concretas: “descargar”, “enviar”, “guardar”.
- Incluir diagramas de pasos cuando hay procesos complejos.
- Evitar imágenes saturadas o que distraigan.
- Incluir subtítulos en vídeos e interpretación en lengua de señas.
- Validar el contraste y tamaño de los elementos visuales.

Imagen #1: Ejemplo de uso adecuado de imágenes.



6. Proyectar un tono respetuoso y no discriminatorio

El tono del documento debe reflejar respeto, inclusión y empatía hacia todas las personas lectoras, evitando expresiones que las hagan sentir culpables o responsables del error. También es fundamental eliminar cualquier forma de estigma, estereotipo o lenguaje que pueda resultar ofensivo o excluyente.

Un tono claro, amable y no discriminatorio contribuye a generar confianza, favorece la comprensión y promueve una comunicación institucional coherente con los principios de igualdad y accesibilidad.

Para implementarlo se recomienda:

- Usar un tono institucional respetuoso y cercano, o un plural inclusivo según corresponda.
- Evitar frases que coloquen la responsabilidad exclusivamente en la persona usuaria.

- Sustituir expresiones negativas por alternativas orientadas a la acción.
- Evitar lenguaje medicalizante hacia personas con discapacidad; privilegiar el modelo social.

Tabla #6: Ejemplo de tono respetuoso.

Redacción original	Lenguaje claro
Usted no entendió el procedimiento.	Parece que el procedimiento no quedó claro. Aquí le explicamos los pasos.
Personas incapaces de completar el formulario.	Personas que necesitan apoyo para completar el formulario.

7. Coherencia interna del documento

El documento debe mantener una coherencia constante en todos sus elementos, incluyendo el lenguaje, la estructura, el diseño de la información y el tono comunicativo. Esto significa utilizar los mismos términos para referirse a un mismo concepto, aplicar un estilo uniforme en encabezados, listas y formatos, y conservar una voz institucional clara y consistente a lo largo del texto.

Cuando estos componentes están alineados, el mensaje se percibe como un todo unificado, lo que facilita la comprensión y mejora la experiencia de lectura.

Para implementarlo se recomienda:

- Usar un mismo estilo en encabezados, listas, tablas y botones.
- Revisar que las palabras clave se utilicen siempre igual.

- Mantener la misma voz narrativa (institucional, respetuosa, informativa).
- Aplicar una guía de estilo institucional.

Tabla #7: Ejemplo de coherencia del documento.

Redacción original	Lenguaje claro
Complete el **formulario de admisión** en línea. Luego de enviar la **solicitud de ingreso**, recibirá un correo de confirmación. Si necesita hacer cambios en el **documento de matrícula**, comuníquese con la oficina administrativa.	Complete el **formulario de admisión** en línea. Luego de enviar el **formulario de admisión**, recibirá un correo de confirmación. Si necesita hacer cambios en el **formulario de admisión**, comuníquese con la oficina administrativa.
Pasos para solicitar el beneficio 1. Complete el formulario. 2. Envíe los documentos. **Procedimiento** para actualizar sus datos 1. Ingrese al sistema. 2. Seleccione el apartado correspondiente.	**Pasos** para solicitar el beneficio 1. Complete el formulario. 2. Envíe los documentos. 3. Espere la confirmación. **Pasos** para actualizar sus datos 1. Ingrese al sistema. 2. Seleccione el apartado correspondiente. 3. Guarde los cambios.

Lista de verificación del uso de lenguaje claro

Criterio para verificar	Sí	No	NA
1. Pertinencia 1.1 ¿El documento identifica claramente a su público lector?			
1.2 ¿La información responde a lo que la persona necesita saber?			
1.3 ¿Se consideran contexto, idioma, cultura y nivel de alfabetización?			
1.4 ¿El formato del documento es el adecuado (aviso, guía, instructivo, etc.)?			
2. Facilidad de búsqueda 2.1 ¿La información está organizada de forma lógica?			
2.2 ¿La información más importante aparece al inicio?			
2.3 ¿Los encabezados son descriptivos y consistentes?			
2.4 ¿Se usan listas para organizar elementos complejos o pasos?			
2.5 ¿El formato es accesible (espaciado, contraste, alineación)?			
2.6 ¿Los enlaces y botones están claramente identificados?			
3. Comprensibilidad – Palabras 3.1 ¿Se usan palabras familiares y culturalmente pertinentes?			
3.2 ¿Se evitan tecnicismos o se explican la primera vez?			
3.3 ¿No hay jergas ni acrónimos sin explicación?			

Criterio para verificar	Sí	No	NA
3.4 ¿Se mantiene consistencia en los términos?			
4. Comprensibilidad – Oraciones y frases 4.1 ¿Cada oración expresa una idea principal?			
4.2 ¿No hay interrupciones innecesarias en las oraciones?			
4.3 ¿Las frases son concisas y sin palabras superfluas?			
5. Comprensibilidad – Párrafos 5.1 ¿Cada párrafo desarrolla un solo tema?			
5.2 ¿La idea principal aparece al inicio del párrafo?			
5.3 ¿Se utilizan conectores claros entre ideas?			
6. Comprensibilidad – Imágenes y multimedia 6.1 ¿Las imágenes apoyan el contenido y no son decorativas?			
6.2 ¿Están ubicadas cerca del texto correspondiente?			
6.3 ¿Incluyen texto alternativo adecuado?			
6.4 ¿Los videos tienen subtítulos e interpretación en lengua de señas?			
7. Comprensibilidad – Tono 7.1 ¿El tono es respetuoso, inclusivo y no discriminatorio?			
7.2 ¿No se culpa ni responsabiliza indebidamente a la persona lectora?			
8. Usabilidad 8.1 ¿Se indica claramente qué debe hacer la persona lectora?			

Criterio para verificar	Sí	No	NA
8.2 ¿Los pasos están en orden y sin ambigüedades?			
8.3 ¿Los plazos, requisitos y acciones están explícitos?			
8.4 ¿La información puede usarse sin aclaraciones adicionales?			
8.5 ¿Se realizó una prueba o validación con personas usuarias?			
9. Coherencia interna 9.1 ¿Los términos se usan de forma uniforme en todo el documento?			
9.2 ¿Los encabezados siguen la misma estructura y estilo?			
9.3 ¿El tono es consistente en todo el texto?			
9.4 ¿Listas, tablas e íconos mantienen un estilo uniforme?			

Referencias bibliográficas

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2008) Ley N° 8661 Aprobación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC

Consejo Universitario de la Universidad de Costa Rica. (2020) Pronunciamiento en contra de todo tipo de discriminación en el acceso a la información para las personas con discapacidad (Acuerdo firme de la sesión N.° 6443, artículo 11A, del 19 de noviembre de 2020). https://www.cu.ucr.ac.cr/uploads/tx_ucruniversitycouncildatabases/pronouncement/pronun109.pdf

INTECO (2022). INTE K3:2022 (UNE 139804:2007) Requisitos para el uso de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) en medios digitales.

INTECO (2022). INTE K 7:2022 (UNE 153010:2012) Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva.

INTECO (2022). INTE K 19:2024. Requisitos para la producción de contenidos digitales accesibles.

INTECO. (2025). INTE K20:2025. Tecnología de la información. Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.2).

INTECO. (2025). PN INTE/ISO 24495-1:2025 Lenguaje claro.

López, W. y Torres, A. (2022). Guía para la Creación de Contenidos Digitales Accesibles.CONARE.

ONU (2018). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

CASED, 2026

Elaborado por:
MSc Wendy López Mainieri
cased@ucr.ac.cr
tel. 2511-2723