

Comunicación accesible

Escribe para que más personas comprendan tu mensaje

Una guía práctica para crear textos más claros, comprensibles y respetuosos.

Creativos y Accesibles

¿Por qué hablar de comunicación accesible?

Todos los días escribimos para informar, orientar, invitar, explicar o pedirle a alguien que realice una acción.

Un correo, una publicación, una noticia, un formulario o una página web pueden contener información importante. **Pero publicar un mensaje no garantiza que todas las personas puedan comprenderlo de la misma manera.**

La forma en que elegimos las palabras, organizamos las ideas y presentamos la información puede facilitar su comprensión o convertirse en una barrera.

¿Qué podemos hacer para que nuestros mensajes sean más fáciles de comprender por más personas?

No se trata de escribir de una única manera para todo el mundo. Se trata de reconocer que **las personas acceden, procesan y comprenden la información de formas diferentes.**

Para empezar
Antes de crear una comunicación, pregúntate:

- **¿Quién necesita recibir este mensaje?**
- **¿Qué necesita comprender?**
- **¿Qué necesita hacer con esa información?**

Creativos y Accesibles

Tabla de contenido

¿Por qué hablar de comunicación accesible? 2
¿Quién puede encontrar barreras en nuestra comunicación? ... 4
¿Cómo escribir para facilitar la comprensión? 5
Las palabras también pueden crear barreras 6
Comunicar de forma accesible es una práctica 8

¿Quién puede encontrar barreras en nuestra comunicación?

Las barreras de comunicación **no siempre son evidentes.**

Una persona puede necesitar más tiempo para procesar una información, utilizar una tecnología de asistencia, encontrar difícil comprender determinados términos o necesitar que un contenido esté disponible de otra manera.

Por eso, cuando comunicamos, es importante reconocer que las personas pueden acceder, percibir y comprender la información de diferentes maneras. Algunas pueden encontrar barreras relacionadas con la visión, la audición, la movilidad o la comprensión, y estas barreras también pueden presentarse al mismo tiempo.

Por ejemplo, una persona con discapacidad visual puede utilizar un lector de pantalla; una persona sorda puede necesitar alternativas accesibles al contenido sonoro; y una persona con discapacidad cognitiva puede encontrar barreras en textos excesivamente complejos.

Con las personas mayores pueden presentarse cambios en la visión, la audición, la movilidad o la forma de procesar determinada información.

Una comunicación clara, organizada y fácil de percibir puede facilitar el acceso y la comprensión.

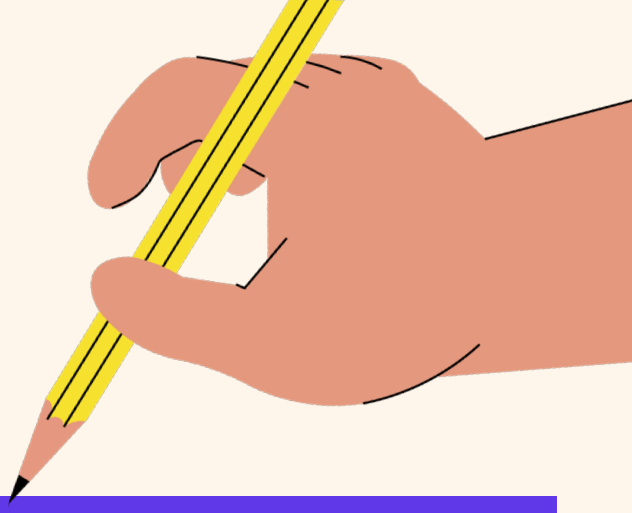
Pero hay algo importante
La comunicación accesible no beneficia exclusivamente a un grupo.

Un mensaje claro también puede ser más fácil de comprender para una persona que tiene poco tiempo, está leyendo desde un celular, desconoce el tema o se encuentra en un entorno con distracciones.

La pregunta cambia
En lugar de pensar:
“¿Mi audiencia podrá entender esto?”

Podemos preguntarnos:
“¿Qué barreras de mi comunicación podrían dificultar que alguien la comprenda?”

¿Cómo escribir para facilitar la comprensión?



Cuando conocemos muy bien un tema, es fácil escribir pensando desde nuestro propio conocimiento: usamos términos habituales para nosotros, damos información por entendida o construimos frases más complejas de lo necesario.

Pero quien recibe el mensaje no siempre tiene el mismo contexto.

Escribir de forma clara implica pensar en qué necesita saber la persona y ayudarle a llegar a esa información sin tener que descifrar el mensaje.

Aquí te compartimos 5 recomendaciones para crear mensajes más claros y fáciles de comprender:

1. Ve al punto: presenta primero la información que la persona necesita conocer.

En lugar de:

❌Debido a las diferentes solicitudes recibidas durante los últimos días, nos permitimos informar que se ha tomado la decisión de ampliar el periodo establecido para realizar el proceso de inscripción.

Mejor escribe:

✅**Ampliamos el plazo de inscripción hasta el 15 de septiembre.**

Luego puedes explicar el contexto si es necesario.

2. Elige palabras claras y directas

Una palabra más compleja no hace que un mensaje sea más profesional. Si existe una alternativa cotidiana que conserva el significado, úsala.

❌Proceda a diligenciar el formulario.
✅**Completa el formulario.**

❌La documentación deberá ser remitida.
✅**Envía los documentos.**

3. Facilita el recorrido de las ideas

Cuando una frase intenta explicar demasiadas cosas al mismo tiempo, puede ser difícil identificar qué es lo importante.

Separa la información y presenta una idea principal a la vez.

❌Completa el formulario disponible en la plataforma adjuntando los documentos solicitados y verificando previamente que la información registrada sea correcta antes de realizar el envío.

✅**Completa el formulario. Adjunta los documentos solicitados. Revisa la información antes de enviarlo.**

4. No des por hecho que todos conocen los mismos términos

Las siglas, abreviaturas y conceptos técnicos pueden convertirse en barreras si no se explican.

La primera vez que aparezcan, escribe su significado:

❌Consulta las WCAG.
✅**Consulta las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).**

Lee nuevamente tu mensaje y pregúntate:

¿La persona puede identificar rápidamente qué necesita saber y qué debe hacer?

Si la respuesta **no es clara**, revisa las palabras, elimina información innecesaria o divide las ideas.

Las palabras también pueden crear barreras

Comunica sobre las personas con precisión y respeto

Una comunicación puede ser clara y fácil de comprender, pero aun así transmitir estereotipos, prejuicios o presentar a las personas únicamente desde sus limitaciones.
Esto puede ocurrir cuando hablamos de personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos de población.

La forma en que nombramos y contamos también importa.

01

Evita convertir una característica en una etiqueta

Evita utilizar una condición para definir a un grupo completo:
❌Los discapacitados.
✅**Las personas con discapacidad.**

Evita asociar la edad con incapacidad:
❌Los adultos mayores no entienden la tecnología.
✅**Algunas personas mayores pueden encontrar barreras al utilizar determinados servicios digitales.**

02

Elige palabras claras y directas

Una palabra más compleja no hace que un mensaje sea más profesional. Si existe una alternativa cotidiana que conserva el significado, úsala.

❌Proceda a diligenciar el formulario.
✅**Completa el formulario.**

❌La documentación deberá ser remitida.
✅**Envía los documentos.**

03

Facilita el recorrido de las ideas

Cuando una frase intenta explicar demasiadas cosas al mismo tiempo, puede ser difícil identificar qué es lo importante.
Separa la información y presenta una idea principal a la vez.

❌ Completa el formulario disponible en la plataforma adjuntando los documentos solicitados y verificando previamente que la información registrada sea correcta antes de realizar el envío.

✅ **Completa el formulario.**
Adjunta los documentos solicitados.
Revisa la información antes de enviarlo.

04

No des por hecho que todos conocen los mismos términos

Las siglas, abreviaturas y conceptos técnicos pueden convertirse en barreras si no se explican.

La primera vez que aparezcan, escribe su significado:
❌Consulta las WCAG.
✅**Consulta las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).**

Antes de publicar, pregúntate:
¿Mi mensaje representa a las personas con respeto y autonomía, o estoy haciendo suposiciones sobre ellas por su edad, discapacidad u otra característica?

Comunicar de forma accesible es una práctica.

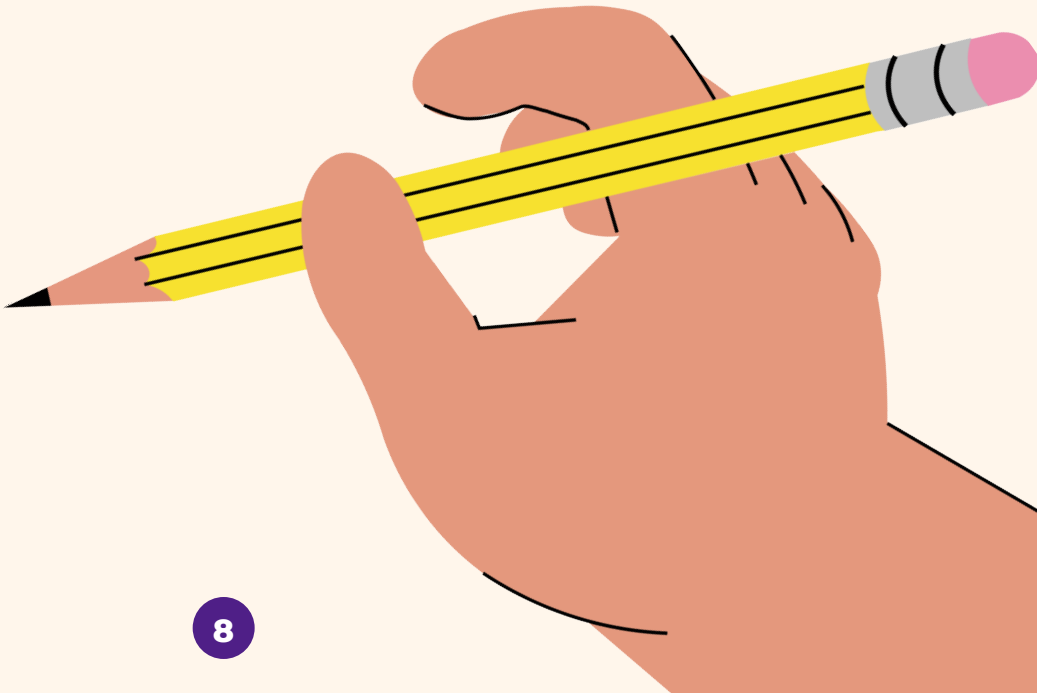
No existe una única forma de comunicar que responda a las necesidades de todas las personas. Pero sí podemos tomar decisiones que ayuden a reducir barreras y facilitar el acceso y la comprensión de la información.

Cada mensaje es una oportunidad para revisar cómo escribimos, cómo organizamos las ideas y cómo representamos a las personas.

Antes de tu próxima comunicación, pregúntate:
¿Hay una forma más clara, directa y respetuosa de compartir este mensaje?

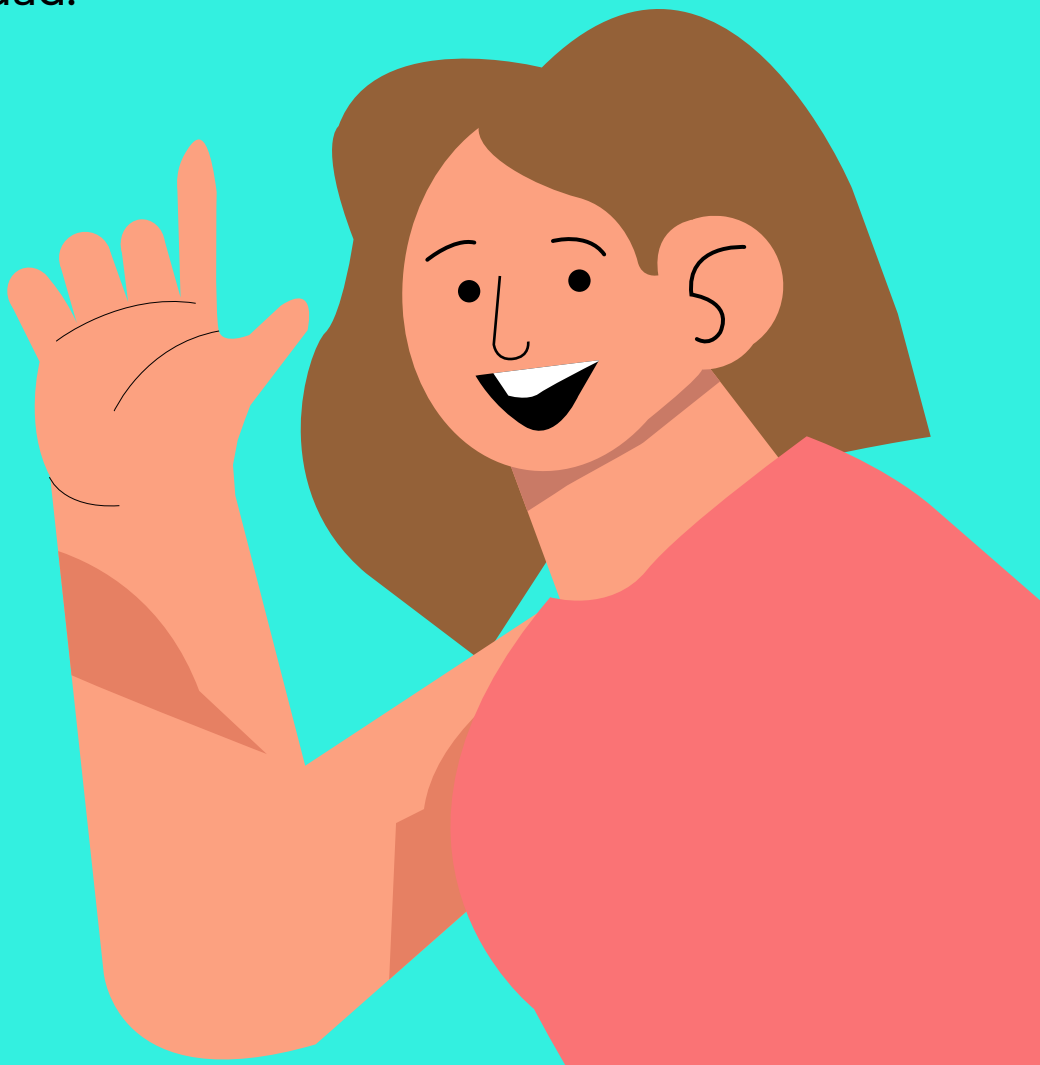
A veces, explicar un término, reorganizar una idea, cambiar una palabra o eliminar una expresión innecesaria puede hacer que la información sea más fácil de comprender.

Incorpora estas recomendaciones poco a poco hasta convertirlas en parte habitual de tu forma de comunicar.



Bibliografía

1. Fundación Saldarriaga Concha. (2025). Guía de accesibilidad digital.
2. World Wide Web Consortium (W3C). (2024). Writing for Web Accessibility – Tips for Getting Started. Web Accessibility Initiative (WAI).
3. Fornasari, M. E. (2024). Apuesta por la accesibilidad. Guía para comunicaciones más accesibles. Fundación Qualis.
4. UNESCO. (2025). 30 maneras en que los medios pueden mejorar la accesibilidad.



Creativos
y Accesibles