GUÍAS SCBA

Guía de Buenas Prácticas para el Empleo de un Lenguaje Claro y Accesible

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Presidente
Dr. Sergio Gabriel Torres

Vicepresidente
Dr. Daniel Fernando Soria

Ministra
Dra. Hilda Kogan

EDICIONES SCBA

GUÍAS SCBA

Guía de Buenas Prácticas para el Empleo de un Lenguaje Claro y Accesible

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES



Índice

Introducción 9

I. Marco jurídico referencial 11

II. Marco conceptual 23

III. Recomendaciones generales para el empleo de un lenguaje claro y accesible 31

IV. Implementación del lenguaje claro y accesible en documentos escritos 61

V. Implementación del lenguaje claro y accesible en la oralidad 83

VI. Implementación del lenguaje claro y accesible para personas en condición de vulnerabilidad 83

VII. Capacitaciones permanentes y conjuntas 87

VIII. Estadísticas y acciones de seguimiento 91

Introducción

La presente *"Guía de Buenas Prácticas para el empleo de un Lenguaje Claro y Accesible"* (Resolución SC 1131/26) fundada en el ordenamiento jurídico vigente, está dirigida a los magistrados, funcionarios y agentes de la Administración de Justicia provincial, abogados, auxiliares y toda otra persona, cualquiera sea su rol o área de desempeño, que intervenga en los procesos judiciales y procedimientos administrativos que se desarrollan en el ámbito del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires ("operadores judiciales"). Tiene como propósito brindarles una serie de herramientas y técnicas recomendables que les permitan orientar su actuación a los fines de promover y facilitar el empleo de un lenguaje claro y accesible en todas sus producciones discursivas, ya sean escritas u orales.

La "claridad" y la "accesibilidad" son características necesarias que debe tener el discurso jurídico, ya que hacen posible que las personas puedan (i) participar de manera útil en los trámites judiciales; (ii) comprender de modo sencillo los fundamentos, contenidos y finalidades de todo mensaje que se les transmita, más aún cuando este pueda afectar -de algún modo- el pleno goce y ejercicio de sus derechos fundamentales; y (iii) decidir y obrar ulteriormente de conformidad con la información recibida.

Se procura que los operadores judiciales puedan familiarizarse rápidamente con los conceptos y los propósitos del empleo de un lenguaje claro y accesible, y aplicar en su labor cotidiana las recomendaciones contenidas en la presente *Guía*, sea mediante la elaboración crítica de los

documentos escritos, o a través de la adecuada preparación de las intervenciones orales, para dotar de una mayor eficiencia a la prestación del servicio de justicia.

A dichos mismos fines, las distintas oficinas del Poder Judicial someterán a revisión periódica sus respectivos modelos discursivos y comunicacionales, escritos y orales, para actualizarlos en función de las recomendaciones contenidas en esta *Guía*.

En forma adicional, se desarrollarán documentos explicativos de la presente *Guía* en formato escrito y audiovisual, empleando un lenguaje claro y adaptado, para ser puestos a disposición de la comunidad.

Finalmente, la Suprema Corte de Justicia asume la función de elaborar y mantener estadísticas actualizadas vinculadas al cumplimiento de los objetivos de esta *Guía* y someter sus contenidos a revisión periódica, a partir de los resultados de su implementación y los intercambios de experiencias que se vayan generando con los operadores judiciales y los beneficiarios últimos del servicio de justicia.



I.
Marco jurídico referencial

A. **Empleo de un lenguaje claro y accesible**

La ley provincial 15.184 reconoce expresamente el derecho de la ciudadanía a comprender la información pública y a que se promueva, a tal fin, el empleo y el desarrollo de un lenguaje claro en el discurso público[1]. A partir de esta consagración expresa, la publicidad de los actos de gobierno y el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía poseen una proyección renovada[2].

En este sentido, la referida ley impone la obligatoriedad de la utilización de un lenguaje claro y accesible en todas las comunicaciones y publicaciones que emitan los tres poderes que constituyen el Estado provincial[3]. Las autoridades públicas deben darse a entender adecuadamente en sus producciones discursivas.

Para ello, la norma define que un documento estará formulado en lenguaje claro si se encuentra basado en expresiones sencillas, con párrafos breves y sin tecnicismos innecesarios, y la persona destinataria puede encontrar lo que necesita, entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades[4].

---

[1] Conf. art. 1, ley 15.184, sancionada el 10-IX-2020.

[2] Conf. art. 3, ley 15.184.

[3] Conf. arts. 4, 5 y concs., ley 15.184.

[4] Conf. art. 2, ley 15.184. Ya en 2002, la VII Cumbre Judicial Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia había aprobado la "Carta de los Derechos de las Personas ante la Justicia en el Ámbito Iberoamericano", cuyo Punto 6 establece que *"Todas las personas tienen derecho a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles por sus destinatarios, empleando una sintaxis y estructura sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico"* (celebrada en la Ciudad de Cancún, Estados Unidos Mexicanos, del 27 al 29 de noviembre).

B. **Fundamentos del empleo del lenguaje claro y accesible**

La exigencia de claridad y accesibilidad en los discursos emitidos por los poderes públicos posee varios fundamentos jurídicos:

1) Sistema representativo republicano de gobierno

El empleo de un lenguaje claro y accesible en la información pública encuentra su razón de ser en una de las notas características del sistema representativo republicano de gobierno adoptado por la Constitución nacional[5] y adherido por la Constitución provincial[6]: la publicidad de los actos de gobierno.

A efectos prácticos, esto significa que no basta con que los actos estatales se hagan formalmente públicos, sino que resulta necesario que estén expresados en un lenguaje claro y accesible que permita que la ciudadanía pueda comprender sus fundamentos, contenido y finalidades, para lograr desenvolverse con plenitud en el marco del pleno goce y ejercicio de sus derechos, así como en el cumplimiento de sus obligaciones.

2) Derecho a comprender

La Constitución nacional contempla que la forma republicana de gobierno constituye fuente de los derechos y garantías no expresamente enumerados en su texto[7]. Entre estos, se reconoce el derecho de la ciudadanía a recibir información comprensible sobre los actos emanados de los poderes pú-

---

[5] Conf. art. 1, Const. nacional.

[6] Conf. art. 1, Const. provincial.

[7] Conf. arts. 1, 33 y concs., Const. nacional; 1, 11 y concs., Const. provincial.

blicos, prerrogativa que deriva del principio de soberanía del pueblo[8].

Así, el obrar estatal que -mediante el empleo de un lenguaje claro y accesible- procure facilitar el ejercicio del derecho de la ciudadanía a comprender sus mensajes públicos, resulta compatible con las exigencias derivadas de la delegación del gobierno del pueblo en las autoridades constituidas[9].

3) Legitimidad democrática

El empleo de un lenguaje claro y accesible en la comunicación pública cumple asimismo una función valiosa para la democracia republicana, pues posibilita dotar de entera fe a los actos estatales, fortaleciendo su legitimidad[10].

En cuanto concierne al cumplimiento de la función jurisdiccional, la utilización del lenguaje claro y accesible en el discurso facilita la comprensión de la comunicación recíproca entre quienes intervienen en los diversos trámites judiciales[11].

En tal sentido, la claridad del lenguaje jurídico es un componente esencial para materializar la obligación constitucional de motivar suficientemente las actuaciones y decisiones judiciales[12]. La ciudadanía necesita entender el sentido, el alcance

---

[8] Conf. arts. 1, 33 y concs., Const. nacional; 2 y concs., Const. provincial.

[9] Conf. arts. 1, 22 y concs., Const. nacional; 3 y concs., Const. provincial.

[10] Conf. art. 7 y concs., Const. nacional.

[11] La XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana aprobó la "Declaración de Asunción", con la participación de la delegación argentina, en la que se expresó en el Punto 63 que *"la legitimidad de la judicatura está ligada a la claridad y calidad de las resoluciones judiciales y que con tal fin es esencial el uso de un lenguaje claro, inclusivo y no discriminatorio en las resoluciones judiciales y una argumentación fácilmente comprensible"* (celebrada en la ciudad de Asunción, República del Paraguay, del 13 al 15 de abril de 2016).

[12] Conf. arts. 1, 10, 11, 15, 171 y concs., Const. provincial.

y la fundamentación de lo resuelto[13] y es deber de los magistrados y funcionarios judiciales no incurrir en arbitrariedades al obrar en el marco de dicha representación estatal[14].

Expresar de manera ordenada y clara las razones jurídicamente válidas y conducentes para justificar cada decisión robustece la legitimidad democrática del Poder Judicial[15]. Actuaciones jurisdiccionales fundadas y claras conllevan una mayor posibilidad de comprensión de lo obrado, lo que coadyuva a la pacificación de los conflictos.

4) Control ciudadano, transparencia y confianza públicas

Una comunicación clara y accesible promueve el acceso de la ciudadanía a la información pública, facilitando su participación activa en el control de la gestión estatal y fomentando, en consecuencia, un ejercicio efectivo de la rendición de cuentas por parte del Estado[16].

---

[13] La XV Cumbre Judicial Iberoamericana elaboró una serie de reglas básicas y recomendaciones en materia de comunicación judicial. En la Regla 7 sostuvo que *"las autoridades judiciales deben exponer las razones que justifican sus decisiones jurisdiccionales y esta motivación debe ser expresada de modo claro, preciso y completo. La fundamentación de las decisiones judiciales constituye una garantía del correcto ejercicio del poder conferido a las instituciones judiciales y debe ser expuesta en términos comprensibles y concisos, sin recurrir a tecnicismos innecesarios"* (celebrada en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, del 28 al 30 de abril de 2010).

[14] Conf. arts. 1, 14, 17, 18, 19, 28, 31, 33, 75 inc. 22 y concs., Const. nacional; 1, 10, 11, 15, 57 y concs., Const. provincial.

[15] El Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial, en el capítulo III dedicado a la "motivación" de las decisiones judiciales, expresa: *"La obligación de motivar las decisiones se orienta a asegurar la legitimidad del juez"*, entre otras cuestiones (art. 18); y *"motivar supone expresar, de manera ordenada y clara, razones jurídicamente válidas, aptas para justificar la decisión"* (art. 19, texto adoptado por la XVII Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en la ciudad de Santiago, República de Chile, el 2 de abril de 2014).

[16] Conf. art. 3 incs. "f", "g" y "h", ley 15.184.

En semejante entendimiento, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sostenido que *"el actuar del Estado debe encontrarse regido por los principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, lo que hace posible que las personas que se encuentran bajo su jurisdicción ejerzan el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas. El acceso a la información de interés público bajo el control del Estado puede permitir la participación en la gestión pública, a través del control social que se puede ejercer con dicho acceso"*[17].

Por el contrario, el empleo de un discurso estatal oscuro, opaco, excesivamente formal o con tecnicismos y palabras que solo algunas personas pueden comprender podría generar confusión e incertidumbre, a la vez que atenta contra la confianza y la credibilidad de la ciudadanía en las instituciones que la rigen[18]. Si el discurso judicial no resulta comprensible para la ciudadanía, se promueve una distancia entre esta y aquel difícil de disipar.

5) Garantía para el acceso a la justicia y la tutela de los derechos

La información pública debe ser emitida de forma comprensible, más aún cuando pueda afectar los derechos fundamentales de las personas. Luego, siendo que la defensa efectiva de tales derechos se ejerce, en última instancia, a través del sistema judicial, se impone una tutela reforzada del derecho de toda persona -dentro de sus posibilidades- a comprender por sí misma la actividad y el discurso judiciales.

---

[17] Conf. CIDH, "Claude Reyes y ot. Vs. Chile", sent. de Fondo, Reparaciones y Costas del 19-IX-2006.

[18] Conf. art. 3, inc. "i", ley 15.184.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en referencia a la aplicación de lo dispuesto por el art. 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ha señalado que *"el derecho de las personas a ser oídas con las debidas garantías aplica a todas las instancias procesales, a efectos de que estas estén en condiciones de poder defender adecuadamente sus derechos"* [19].

De tal modo, la garantía constitucional del debido proceso impone brindar a las personas la posibilidad de participar de manera útil en los trámites judiciales para el ejercicio y defensa de sus derechos y entender adecuadamente su desarrollo y las decisiones que las impactan[20].

Así, por un lado, resulta necesario propiciar la utilización de una terminología clara y accesible en los textos normativos, que facilite a las personas conocer sus derechos y los medios jurídicos disponibles para su tutela, al igual que las exigencias sustanciales y formales necesarias para instar, ingresar o verse sometidas al sistema de justicia y participar efectivamente de él [21].

Por otro lado, también es preciso impulsar el empleo de un discurso judicial claro y accesible que permita a cada persona

---

[19] Conf. CIDH, "Baena, Ricardo y ot. Vs. Panamá", sent. de Fondo, Reparaciones y Costas del 2-II-2001.

[20] Conf. arts. 1, 18, 31, 33, 75 inc. 22 y concs., Const. nacional; 14 y concs., Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; 8.1, 25 y concs., Convención Americana sobre Derechos Humanos; 1, 11, 15 y concs., Const. provincial.

[21] El acceso a la justicia ha sido considerado un derecho fundamental autónomo, merecedor de una especial protección jurídica, por tener como fin mediato la tutela y el aseguramiento del goce pleno y ejercicio efectivo de los restantes derechos y libertades fundamentales. En ese sentido, puede decirse que abarca tres planos o dimensiones: por un lado, (i) el acceso al conocimiento de los derechos y los medios para su ejercicio pleno; por otro, (ii) el acceso a la justicia propiamente dicho, en tanto posibilidad de instar, ingresar y/o verse sometido al sistema jurisdiccional y participar efectivamente en él; así como (iii) la oportunidad de obtener un pronunciamiento judicial debidamente motivado en tiempo razonable.

que interviene en el sistema de justicia conocer acabadamente las motivaciones, contenidos y finalidades de las actuaciones, comunicaciones y resoluciones que se adopten, para poder ejercer, de la mejor forma posible, la defensa sustancial y adjetiva de sus derechos[22].

En tales términos, el carácter instrumental del derecho a comprender el discurso judicial resulta evidente, al constituir una condición indispensable para garantizar el acceso a la justicia de los ciudadanos y la adecuada tutela de sus derechos fundamentales.

C. **Lenguaje claro y accesible para personas en condición de vulnerabilidad**

La utilización de un discurso jurídico claro y accesible debe poner el acento en las circunstancias y condiciones de cada uno de sus destinatarios, con el objeto de brindarles una protección particular, diferenciada y reforzada que, justamente, les garantice el acceso a la justicia y la efectiva tutela de sus derechos, sobre bases igualitarias[23].

En este sentido, en las *"Reglas sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad"* [24] se ha remarcado que el sistema judicial debe configurarse como un instru-

---

[22] El art. 36 de la Constitución provincial establece que la provincia promoverá la eliminación de los obstáculos, de la naturaleza que sean, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales.

[23] Conf. arts. 16, 31, 33, 75 incs. 22 y 23 y concs., Const. nacional; 1, 11, 36 y concs., Const. provincial.

[24] Conf. Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, adoptadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en la ciudad de Brasilia, República Federativa del Brasil, en marzo de 2008 y su versión actualizada aprobada por la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en la Ciudad de Quito, República de Ecuador, en abril de 2018.

mento para la defensa efectiva de los derechos de todas las personas, pero, sobre todo, de las que se encuentran en condición de vulnerabilidad [25]; ya que la dificultad de garantizar la eficacia de los derechos es aún mayor cuando se trata de estas personas, quienes encuentran más obstáculos para el ejercicio de sus derechos. En consecuencia, debe llevarse a cabo una actuación estatal específica para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones[26].

El referido documento reconoce que *"toda persona en condición de vulnerabilidad tiene el derecho a entender y ser entendida*", por lo que deben adoptarse "*las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión de las actuaciones judiciales en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que esta pueda comprender su alcance y significado"* [27].

Como derivación de ello se agrega que *"en las notificaciones y requerimientos, se deben usar términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad"*[28], así como en las resoluciones judiciales *"se deben emplear términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico"*[29].

Asimismo, con relación a la necesidad de comprensión de las actuaciones orales, el instrumento indica que *"se deben*

---

[25] Se define a las personas en condición de vulnerabilidad como aquellas personas que, debido a su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud sus derechos ante el sistema de justicia (Regla 3).

[26] Conf. Reglas de Brasilia, Exposición de Motivos.

[27] Conf. Reglas de Brasilia, cit., Regla 58.

[28] Conf. Reglas de Brasilia, cit., Regla 59.

[29] Conf. Reglas de Brasilia, cit., Regla 60.

fomentar los mecanismos necesarios para que la persona en condición de vulnerabilidad comprenda los juicios, vistas, comparecencias y otras actuaciones judiciales orales en las que participe"[30].

En consecuencia, es dable concluir que todo mensaje judicial debe emitirse en un lenguaje centrado y adaptado a las concretas posibilidades de comprensión de las personas destinatarias; exigencia que incluso podría importar la necesidad de adoptar concretas medidas afirmativas, ajustes razonables, de procedimiento o la simplificación de prácticas para que el sistema de justicia y sus actuaciones, comunicaciones y decisiones resulten asimismo comprensibles y transparentes para las personas en condición de vulnerabilidad, mejorando así su acceso sustancial, de calidad y sobre bases igualitarias a la justicia.

D. **Lenguaje claro y accesible en el servicio de justicia**

El empleo de un lenguaje claro y accesible en el servicio de justicia propicia el logro de sus objetivos y fines institucionales de forma más eficiente, con ahorro de tiempo y la dispensa de menores costos administrativos, dada su sencilla implementación[31]. Por demás, la transmisión del mensaje judicial en un vocabulario y con herramientas comunicacionales apropiados a la condición de las personas destinatarias (con un diseño y una estructura discursiva que les permita encontrar y utilizar fácilmente la información que deben recibir) entraña el empleo de menores esfuerzos interpretativos

[30] Conf. Reglas de Brasilia, cit., Regla 61.

[31] Conf. art. 3, incs. "c" y "e", ley 15.184.

(materializándose en menores costos y cargas para ellas[32]), promueve su participación activa en los trámites[33] y relativiza la necesidad de contar con intermediarios[34].

Por el contrario, la falta de comprensión del discurso judicial por parte de quienes intervienen en los distintos trámites contribuye a una mayor litigiosidad, debido a eventuales pedidos de reiteraciones o impugnaciones derivados de posibles errores interpretativos[35].

En suma, dado que el Estado provincial se halla obligado a procurar que los ciudadanos puedan acceder y comprender acabadamente el discurso público, la normativa local dispuso -para lograr dicha meta- que las distintas autoridades tutoras de su aplicación elaboren instructivos que permitan la implementación de recomendaciones útiles para el empleo de un lenguaje claro y accesible en las producciones discursivas oficiales de las diversas reparticiones públicas[36].

La presente *Guía* se propone abastecer dicho cometido en el servicio de justicia.

---

32 Conf. art. 3, inc. “b”, ley 15.184.

33 Conf. art. 3, inc. “h”, ley 15.184.

34 Conf. art. 3, inc. “e”, ley 15.184.

35 Conf. art. 3, inc. “a”, ley 15.184.

36 Conf. arts. 6 y 7, ley 15.184.



II.
Marco conceptual

A. **Personas destinatarias de la comunicación**

El derecho a comprender la actividad estatal coloca a las personas destinatarias del discurso público en el centro de la comunicación. Estas no solo reciben el mensaje, sino que luego deben poder actuar en consecuencia. Por esta razón resulta imprescindible que comprendan efectivamente la información que se les transmite. Así, el empleo de un lenguaje claro y accesible fomenta que la comunicación sea entendida fácilmente.

En este sentido, es necesario que el emisor pueda previamente individualizar y conocer la concreta situación comunicacional de las personas destinatarias de su mensaje, para así adaptarlo con el fin de asegurarles su efectiva y directa comprensión. El empleo de un lenguaje centrado en las posibilidades comprensivas de las personas destinatarias garantiza que toda persona pueda recibir, comprender y utilizar la información sin limitaciones.

En consecuencia, en el ámbito judicial, la utilización de un lenguaje centrado en las personas receptoras de la comunicación promueve su inclusión y contribuye a lograr la igualdad real de oportunidades de quienes intervienen en los diversos trámites. Aun cuando las personas destinatarias puedan ser órganos especializados o hallarse asistidas por profesionales del derecho, no debe olvidarse de que toda comunicación judicial debe poder ser directamente comprensible para estas y para la ciudadanía en general.

B. **Principios para un mensaje comprensible**

La utilización de un lenguaje centrado en la persona receptora del mensaje requiere que el acto comunicacional reúna una serie de características:

1) Claridad

Toda comunicación debe ser expresada en términos fácilmente comprensibles, sin ambigüedades, vaguedades, omisiones, contradicciones, incoherencias ni redundancias, evitando tecnicismos innecesarios y con expresa aclaración de los términos técnicos o difíciles cuya utilización resulte imprescindible.

2) Accesibilidad, empatía y adecuación

La persona destinataria del mensaje debe poder comprender lo que se le pretende transmitir. La persona emisora tiene que procurar colocarse en el lugar de la persona receptora del mensaje para adaptar la estructura, estilo, contenido y tono de la comunicación según las características personales de esta (prestando atención a sus posibilidades cognitivas y comunicacionales). El contenido del mensaje debe ser adecuado al contexto, al momento y a la concreta situación de la persona destinataria.

3) Consistencia, orden, coherencia, ilación y cohesión

Es necesario emitir un mensaje consistente y firme. Las diferentes partes del mensaje deben articularse ordenadamente de manera lógica y concatenada para generar una unidad y continuidad de sentido que respalde el objetivo comunicacional. Ello se logra atendiendo a la unidad temática de la comunicación, adecuando su contenido al propósito comunicativo, mediante el empleo de una

secuencia lógica, con equilibrio terminológico, conveniencia argumentativa y correcto uso de conectores entre oraciones y párrafos.

4) Integridad y congruencia

Se debe garantizar que el mensaje responda al objetivo comunicacional preestablecido, brindando la información completa que la persona destinataria deba recibir, sin faltantes ni excesos de datos.

5) Relevancia, economía expresiva y concisión

Es preciso comunicar lo justo y necesario. Transmitir el mayor significado utilizando la menor cantidad posible de palabras, sin con ello perder precisión ni rigor técnico. La concisión se enfoca en delimitar la información necesaria y depurar el discurso para que cada palabra cumpla una función comunicativa eficaz y comprensible, evitando incluir datos superfluos.

6) Respeto, consideración y autenticidad

El mensaje debe ser expresado de forma honesta, respetuosa y no discriminatoria. Es preciso tratar a la persona receptora con dignidad y consideración, a la vez que la comunicación debe ser genuina y responsable.

7) Eficiencia expresiva, escucha activa y retroalimentación

Corresponde emplear los recursos lingüísticos de manera que se garantice el objetivo comunicacional específico. De resultar posible, es preciso poder interactuar y escuchar a la persona interlocutora con interés genuino, prestando atención a sus manifestaciones. Es conveniente que quien emite el mensaje lleve a cabo todas las consultas o repreguntas que

sean necesarias a los fines de asegurarse de que ha sido correctamente comprendido.

8) Multicanalidad

Debe reconocerse que la comunicación ocurre por distintas vías (verbal, no verbal y paraverbal) y canales (escrito, oral, presencial, en entorno digital). Por lo tanto, el tono, el volumen, el ritmo, el lenguaje corporal, la postura, los gestos y el contacto visual también resultan fundamentales para lograr una comunicación clara y accesible. Así, la persona emisora del mensaje debe elegir los medios y modos correctos para cada situación.

C. **Lenguaje claro y accesible y lectura fácil**

Las herramientas recomendables para orientar la actuación de los operadores judiciales en materia de uso de un lenguaje claro y accesible no se corresponden necesariamente con las metodologías de lectura fácil.

Estas últimas se encuentran dirigidas a permitir la accesibilidad cognitiva y procuran adaptar y simplificar los textos para que las personas con dificultades de comprensión lectora puedan entenderlos adecuadamente.

En el ámbito de la lectura fácil, el texto o documento original mantiene su fisonomía y contenido, pero se genera además una versión adaptada y simplificada del mismo, con empleo de dispositivos, metodologías, diseños, formatos y lenguaje específicos para las concretas personas destinatarias; ya sean personas con dificultades transitorias de comprensión lectora, con trastornos de aprendizaje, con discapacidad intelectual o sensorial, con deterioro cognitivo, migrantes con barreras idiomáticas, con bajo nivel educativo, entre otras.

D. **Lenguaje claro y accesible y lenguaje jurídico**

La presente *Guía* ofrece herramientas para resolver el principal desafío comunicativo que se presenta en el ámbito judicial: lograr que el necesario rigor técnico que debe contener el discurso judicial no afecte su accesibilidad cognitiva para las personas destinatarias y para la ciudadanía en su conjunto.

Esta exigencia impone asumir un cambio cultural significativo, pues importa un giro hacia las personas destinatarias de la comunicación judicial. De tal modo, el mensaje debe ser elaborado para que pueda ser comprendido por ellas en sus motivaciones, contenidos y finalidades, sin que, en general, les sea preciso acudir a intermediarios o intérpretes.

Esta evolución cultural hacia una mayor comprensión de las decisiones judiciales no solo constituye un imperativo legal, sino que se origina en el convencimiento ético que reconoce que la Justicia únicamente se afianza cuando su mensaje resulta directamente comprensible por las personas destinatarias, sin disminuir su rigor técnico.

Así, el estilo discursivo que se emplee, basado en expresiones sencillas, con párrafos breves y sin tecnicismos innecesarios, debe estar guiado por la finalidad de asegurar que las personas destinatarias entiendan el mensaje que se les transmite. Ello así, aun cuando la comunicación judicial deba igualmente lidiar con los habituales problemas del lenguaje común (sus posibles ambigüedades, vaguedades, cargas emotivas y diversa fuerza interpretativa).

Además, la claridad de las expresiones, sean escritas u orales, potencia la fuerza argumentativa del mensaje, pues un argumento se vuelve más convincente, persuasivo y contundente cuando resulta más fácil de comprender.

E. **Funciones del discurso judicial**

El discurso judicial abarca un conjunto de rasgos lingüísticos y compositivos que caracterizan el modo de comunicar sus producciones y dependen de sus fines específicos.

Así, es posible identificar sus diferentes funciones:

1) Descriptiva o informativa

Presenta los antecedentes del caso, detalla cronológicamente los hechos objeto de investigación y sus contextos, refiere a los planteos de las partes y señala las diversas pruebas producidas.

2) Comunicativa

Canaliza las comunicaciones entre las diversas personas que intervienen en los procesos, por medio de las cuales se informan actuaciones y decisiones que impulsan los trámites judiciales.

3) Argumentativa y motivadora

Valora las pruebas producidas, acredita los hechos denunciados, emplea presunciones legales y judiciales, interpreta normas y principios jurídicos, resuelve conflictos normativos, subsume los hechos en las normas y principios aplicables y, en su desarrollo, se razona, justifica, pondera, concluye y persuade.

4) Operativa o prescriptiva

Hace requerimientos, otorga efecto jurídico a declaraciones y actos, adopta resoluciones, ordena, impone sanciones, realiza exhortaciones, insta comportamientos y ejecuta decisiones.



III.
Recomendaciones generales para el empleo de un lenguaje claro y accesible

Es posible establecer una serie de recomendaciones generales para el empleo de un lenguaje claro y accesible en la prestación del servicio de justicia, tanto para su modalidad escrita como oral:

A. **Planificación del discurso**

Como punto de partida, es necesario planear y organizar todo mensaje con anterioridad a su emisión, definiendo sus objetivos, personas destinatarias, estructura, estilo, tono y registro (qué se quiere decir, a quiénes, por qué, para qué y cómo).

Resulta recomendable considerar los siguientes pasos:

1) Definir el objetivo comunicacional (qué se desea comunicar, por qué y para qué)

Se requiere plasmar la información necesaria de acuerdo con el propósito del mensaje y diagramarlo atendiendo a la concreta función de la comunicación. Esto implica determinar si la finalidad radica en brindar información, efectuar un requerimiento, imponer un apercibimiento, motivar una decisión intermedia, resolver el conflicto mediante la definición de los derechos y obligaciones de las personas intervinientes, imponer una sanción, ejecutar una decisión, entre otras posibilidades. En este sentido, resulta preciso considerar la función del discurso, así como su consistencia, integridad y congruencia.

2) Identificar a la persona destinataria y sus condiciones personales (a quién se dirigirá el mensaje)

Es preciso intentar conocer las condiciones particulares de las personas destinatarias del mensaje, los conocimientos jurídicos que estas posean sobre el tema a abordar y tener presente qué necesitan saber, para así adaptar el discurso a sus posibilidades cognitivas y comunicacionales, con el objeto de

garantizar su comprensión efectiva. Aquí corresponde aplicar las nociones sobre accesibilidad, empatía y adecuación.

3) Definir los contextos en los que se va a emitir el mensaje

Considerar las circunstancias personales de los intervinientes, los tiempos y lugares, los modos de expresión según el objeto, la trascendencia y el impacto de la información que se va a transmitir, procurando tomar en cuenta las posibles reacciones y demás consecuencias que se puedan derivar de la comunicación.

4) Organizar jerárquicamente el mensaje en función de sus objetivos comunicacionales

Se requiere identificar sus diversas partes mediante títulos y ordenarlas en una secuencia lógica, de modo que la conclusión constituya una derivación razonada de las partes precedentes. Asimismo, debe poder explicarse todo aquello que resulte necesario para su correcta interpretación y comprensión. En este marco, corresponde considerar la claridad, la concreción, la concisión, la coherencia, así como la economía y eficacia expresivas del mensaje.

5) Establecer el estilo del lenguaje

Si bien existen cuestiones de estilo específicas, su correcta aplicación también hace a la claridad del mensaje. El uso adecuado de las pautas de estilo genera una percepción visual y sonora que tiene implicancias en la interpretación de la información por parte de las personas destinatarias. El estilo y el lenguaje son engranajes que hacen al mismo proceso, debiéndose cumplir con ambos a fin de lograr una comunicación eficiente.

6) Seleccionar el tono y registro del lenguaje, asegurando un trato digno, considerado, respetuoso y no discriminatorio

Ello exige que el lenguaje sea cordial, amable, sereno, paciente, neutral y respetuoso de la edad y condiciones personales de los participantes del acto comunicacional y que garantice la privacidad y confidencialidad de la información a ser emitida. En este sentido, corresponde eliminar todo discurso que pueda resultar discriminatorio, peyorativo, protector-paternal, condescendiente, infantilizado, controlador, ambiguo, vago, figurado o excesivamente metafórico. Aquí es preciso considerar el respeto, la autenticidad, la escucha activa, la multicanalidad y las posibilidades de retroalimentación.

B. **Estructura y orden del discurso**

El discurso jurídico resulta divisible en partes que se organizan y jerarquizan para lograr el cumplimiento de sus legítimas funciones institucionales. En dicha labor, resulta conveniente distinguir y separar los diversos bloques que posibiliten que la información transite por un camino lógico y ordenado.

Luego, sin perder su rigor técnico, el discurso jurídico debe transmitir su mensaje con un lenguaje claro y accesible que logre su eficacia comunicativa. Para ello, su estructura (diseño y contenido) debe organizarse en función de sus propósitos comunicacionales y de las necesidades de las personas destinatarias.

En este sentido, cabe identificar sus componentes ideales:

1) Introducción

En ella se propone identificar la autoría de la persona emisora, su puesto, el marco de las actuaciones, las personas

destinatarias del mensaje y los antecedentes de la temática que se va a tratar.

2) Finalidad

Se recomienda precisar las diversas cuestiones conflictivas objeto de abordaje y adelantar la finalidad del mensaje a transmitir.

3) Condicionantes

Se sugiere plasmar los aspectos que puedan condicionar o limitar el contenido específico del mensaje, informándolos por adelantado para facilitar la comprensión de su sentido y alcance.

4) Desarrollo

Consiste en el mensaje propiamente dicho y en la justificación de sus fundamentos, conforme al orden lógico previamente establecido, separando con claridad sus distintas partes. La argumentación debe ser sólida y precisa en la descripción de sus razones. En la medida de las posibilidades discursivas, puede adelantarse de manera inicial y sucinta el sentido y alcance del mensaje, para luego abordar de forma ordenada y lógica, los motivos que lo sustentan.

5) Conclusión

Contiene la expresión clara de la conclusión del mensaje y atiende a las consecuencias que se siguen del mismo.

C. **Pautas para la confección del discurso**

En función de las características propias del discurso jurídico, se recomiendan las siguientes pautas para su mejor confección:

1) Adecuación

Para lograr la adecuación del mensaje es preciso identificar quién será la persona destinataria y cuál es su registro discursivo, el que dependerá de sus condiciones personales. Ello puede requerir del emisor la previa consulta o su asesoramiento por parte de diversos profesionales, acerca de los mecanismos comunicacionales propicios para cada caso. Asimismo, la adecuación requiere precisar tanto el objetivo (cada función discursiva exige una adecuación específica que debe ser aplicada) como el propósito (según la finalidad del mensaje) comunicativo, los que deben definir el tono discursivo, la estructura y las especificidades del caso.

2) Introducción

El emisor debería expresarse en primera persona, indicando los datos referenciales necesarios para lograr enmarcar su discurso (los antecedentes del acto comunicacional pueden enunciarse en tiempo pasado y las cuestiones controvertidas en tiempo presente).

3) Finalidad y condicionantes

La finalidad del mensaje y sus condicionantes deberían mencionarse al comienzo del discurso para encausar la atención de las personas destinatarias y ayudar a su mejor comprensión. La finalidad del mensaje debe distinguirse del resto de la información. En los condicionantes del mensaje se podrían incluir los contextos en que este se emite, como datos necesarios para comprender su correcto sentido y alcance. Es preciso el empleo de un lenguaje empático, considerado y no discriminatorio hacia las personas destinatarias.

4) Congruencia

La congruencia del mensaje se alcanza mediante la adecuada definición de su objetivo comunicacional y de su estructura general. Resulta conveniente identificar las cuestiones que deben ser informadas y elaborar un esquema que permita su exposición y desarrollo de manera lógica e integral. A tal fin, la exposición puede organizarse según un orden temático o cronológico procurando que su recepción resulte clara, fluida y comprensible y que permita distinguir y aislar las diversas cuestiones abordadas. Asimismo, pueden adoptarse mecanismos que faciliten la identificación de las distintas partes del discurso, tales como su numeración, la incorporación de títulos y subtítulos y el correcto empleo de conectores.

5) Coherencia

Para mantener la unidad temática del discurso resulta conveniente evitar digresiones que desvíen su eje central; utilizar las mismas expresiones para referir idénticos conceptos, a fin de evitar tergiversaciones semánticas; presentar y evaluar los hechos conforme a un orden causal o cronológico (secuencia lógica); aplicar las normas y principios jurídicos en función de los hechos acreditados; y vincular progresivamente los argumentos con el caso, el marco normativo y el objeto de la decisión.

También, corresponde procurar evitar repeticiones, interpolaciones textuales innecesarias y razonamientos irrelevantes (conveniencia argumentativa).

6) Concisión

Se recomienda evitar la dispersión temática y la repetición de las mismas ideas con distintas palabras, revisando si las nuevas expresiones aportan algo sustancial que no se haya dicho previamente (a excepción de las ocasiones en las que

se pretenda parafrasear una idea como mecanismo de refuerzo de su efectiva comprensión).

7) Ilación y cohesión

Se sugiere que las distintas partes del discurso (especialmente los argumentos) se desarrollen de forma concatenada, de modo que se vayan deduciendo unos de otros y así conduzcan de forma coherente a la conclusión. Para ello, se requiere unir las distintas partes del mensaje con conectores precisos y explícitos que orienten su lectura o escucha con facilidad, procurando evitar los saltos argumentativos y las contradicciones internas.

8) Valoraciones

Aunque un mensaje pueda señalar aciertos o errores en previas intervenciones o actuaciones, resulta ajeno a la función jurisdiccional emitir comentarios apreciativos de elogio o descalificación, pues la fuerza persuasiva de la argumentación no depende de su énfasis retórico, sino de la debida estructuración del mensaje, la plausibilidad de sus premisas, la validez de sus razonamientos y la fuerza de convicción de sus motivos, razones y fines.

9) Conclusión

Debería emitirse en tiempo presente y en términos claros y congruentes. Puede contener una exposición sintética y concatenada de los fundamentos ya vertidos o referir a ellos. Asimismo, debe expresar de manera inequívoca la función del discurso actuada y establecer sus efectos o consecuencias, incluyendo un análisis sobre el impacto que el mensaje podría producir en las personas destinatarias. En general, corresponde indicar qué comportamiento resulta jurídicamente esperable o posible para ellas.

D. **Recomendaciones en el área de la semántica**

La semántica analiza el significado de las palabras y de las expresiones lingüísticas. Se enfoca en la precisión y exactitud de los términos empleados vinculando las expresiones lingüísticas con sus significados y con los objetos o situaciones a los que aluden. Asimismo, comprende la determinación sobre la verdad o falsedad de una proposición.

En el ámbito jurídico, la semántica se refiere al estudio de las expresiones jurídicas y su vinculación con el sector de la realidad al que remiten, en función de las conductas desarrolladas por las personas. Constituye una herramienta esencial para describir los hechos, valorar las pruebas, interpretar las fuentes jurídicas y argumentar con precisión las razones que sustentan las decisiones.

Para lograr emitir discursos con una semántica apropiada, deben considerarse los siguientes aspectos:

1) Atender a la referencialidad

La referencialidad es la capacidad de un texto o parlamento para señalar con exactitud a qué o a quién se refiere cada palabra, expresión o disposición. En el marco del lenguaje claro y accesible, los discursos con buena referencialidad permiten identificar los sujetos, las acciones, los objetos y los contextos que se mencionan, procurando una mejor comprensión de su sentido y alcance.

La falta de referencialidad dificulta la claridad del discurso ya que impide vincular con precisión los sujetos con las acciones, los objetos y los contextos involucrados. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se utilizan expresiones como *"el interesado"*, *"lo dispuesto"* o *"la presente"*, sin incorporar las aclaraciones necesarias que permitan identificar con claridad a qué o a quién se alude.

A su vez, la falta de referencialidad excluye información esencial para que la persona destinataria pueda relacionar el contenido del mensaje con su situación concreta. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se expresa que *"se procederá conforme a lo establecido en la normativa vigente"* sin especificar la norma aplicable ni el procedimiento correspondiente. Del mismo modo, puede advertirse en formulaciones como *"el legislador morigeró el principio de presunción de legitimidad de los actos administrativos que resolvieron, dentro de los períodos temporales taxativamente individualizados en las normas, el apartamiento de agentes públicos de los cargos que desempeñaban a la fecha de conclusión del vínculo"*, sin indicar de manera específica y expresa cuáles eran esos períodos.

El empleo de un lenguaje claro y accesible impone una referencialidad apropiada que permita identificar sus objetos designados, lograr mayor transparencia, mejor comprensión y más eficacia y seguridad en el discurso jurídico.

2) Evitar las ambigüedades

La ambigüedad implica que una frase o parlamento puede admitir más de una interpretación. Se observan los siguientes casos de ambigüedad:

- **Ambigüedad léxica:** se presenta cuando una palabra admite varios significados y es empleada en una oración en la que es posible atribuirle más de uno. Se trata de una ambigüedad semántica. Por ejemplo, cuando se dice *"se ordena la ejecución del bien"* puede decirse *"se ordena el remate judicial del inmueble embargado"* para precisar el bien respecto del cual se ordena la medida.

- **Ambigüedad sintáctica o estructural:** se presenta cuando la oración admite varios significados posi-

bles debido al modo en que ha sido diseñada o estructurada. Surge a partir del orden de las palabras, permitiendo que la estructura de la frase dé lugar a distintas interpretaciones. Por ejemplo: *"el embate del recurrente se encuentra disociado del razonamiento empleado por el sentenciante, el cual resulta infundado"*. En este caso, la ambigüedad radica en determinar si lo infundado es el embate del recurrente o el razonamiento del sentenciante. Para evitar este tipo de ambigüedad, resulta conveniente dividir la oración o reformular de manera que su sentido quede claramente determinado.

- **Ambigüedad referencial:** se produce cuando en el discurso no queda claro a qué o a quién refiere un pronombre o un sustantivo. Implica que no resulte preciso identificar el elemento del discurso al que aluden expresiones como *"esto"*, *"lo*", *"su"*, *"el mismo"*, *"dicha parte"*, *"aquella"*, entre otras, que remiten necesariamente a un referente anterior. De esta manera, el referente no queda debidamente identificado en la frase y la persona intérprete del mensaje debe inferirlo.

Para evitar incurrir en ambigüedades se sugiere:

i) Utilizar preferentemente palabras o frases que posean un solo significado dentro del contexto en que son empleadas.

ii) Desarrollar oraciones y párrafos con estructuras claras y con puntuación correcta. Que cada frase tenga su sujeto, verbo y complemento de fácil comprensión. Las pausas y signos de puntuación deben delimitar las ideas con precisión.

iii) Evitar las oraciones extensas con frases largas con muchos modificadores. En esos casos, se recomienda dividir el texto en oraciones breves que mantengan una secuencia lógica.

iv) Omitir el empleo de pronombres imprecisos y explicitar los referentes.

v) En general, evitar acudir a términos que posean sentido ambiguo en el lenguaje común, exponer todo contexto que garantice el recto significado de las palabras y erradicar oraciones que puedan resultar ambiguas.

3. Evitar el sentido implícito

La información que no se expone expresamente exige que las personas destinatarias deban deducirla sin contar necesariamente con un conocimiento previo o experiencia. Las connotaciones, presuposiciones, implicaturas y sobrentendidos pueden alterar el significado de la comunicación. Así, el sentido implícito afecta la transparencia del mensaje y puede provocar que las personas intérpretes no logren comprender qué se les exige o concede.

En el lenguaje jurídico, esto puede generar confusión y afectar el derecho de las personas destinatarias a comprender el mensaje; provocar interpretaciones erróneas que puedan repercutir negativamente en los trámites; así como causar inseguridad a las personas intervinientes, ya que estas podrían necesitar de la intervención de representantes, intérpretes o especialistas para deducir su completo significado.

Para evitar el sentido implícito se recomienda lo siguiente:

i) Exponer la información de manera expresa y directa.

ii) Evitar introducir frases genéricas o imprecisas.

iii) Nombrar con precisión los sujetos, fechas, documentos, acciones, normas y demás objetos jurídicos involucrados en el discurso.

iv) Mantenerse dispuesto a efectuar las aclaraciones posteriores que sean necesarias sobre los términos y alcances del mensaje emitido, en función de las dudas razonables que planteen las personas destinatarias.

4. Precisar los términos vagos

La vaguedad se produce cuando una palabra o expresión puede aplicarse a diversas situaciones sin quedar en claro cuál es su campo de especificidad o clase designativa. Esto significa que la expresión no limita adecuadamente las fronteras de su significado o campo de aplicación.

La vaguedad representa un problema especial para el lenguaje jurídico, que emplea numerosas expresiones cuyo significado debe ser precisado en cada caso, produciendo efectos jurídicos diferenciales. Tal es el caso de expresiones como *"verosimilitud en el derecho invocado"*, *"peligro en la demora"*, *"interés jurídico tutelable"*, *"buena fe"*, *"equidad"*, *"abuso de derecho"*, *"interpretación razonable"*, *"superior interés del menor"* y la determinación del *"contenido esencial"* de todos los principios jurídicos, entre otras.

Para evitar o sortear las vaguedades, es recomendable:

i) Utilizar un lenguaje preciso.

ii) Definir el alcance de los conceptos vagos. Cada vez que deban utilizarse expresiones vagas, deberá explicarse con claridad el límite semántico que se le atribuye en el caso específico.

iii) Contextualizar cada expresión vaga, de modo que la persona destinataria del mensaje pueda comprender el alcance del significado del término empleado.

iv) Emplear verbos activos: sustituir verbos como *"realizar"*, *"efectuar"* o *"proceder"* por otros que expresen acciones más concretas y precisas, tales como *"firmar"*, *"presentar"* o *"notificar".*

v) Evitar las fórmulas lingüísticas genéricas o imprecisas: expresiones como *"según corresponda"*, *"a su debido tiempo"* o *"lo que indique la ley"* pueden generar indeterminación en el mensaje. En su lugar, resulta conveniente emplear expresiones concretas y específicas.

vi) Evitar el empleo de sustantivos abstractos que no impliquen una acción operativa: expresiones como *"procedimiento"*, *"instancia"* o *"recurso"* deben acompañarse con la explicitación del tipo, finalidad y efectos que resulten necesarios para lograr una mayor claridad y comprensión del mensaje.

5) Eufemismos

Es una modalidad comunicacional que emplea expresiones con connotaciones positivas o amables para sustituir otras que aun refiriéndose a la misma realidad, resultan malsonantes, peyorativas, desagradables, ofensivas o consideradas tabú. Su utilización procura resguardar la formalidad, la imparcialidad y la corrección institucional del lenguaje. Por ejemplo, emplear *"morir"* en lugar de *"fallecer"*, *"persona mayor"* en lugar de *"persona de la tercera edad"*, *"despido"* en lugar de *"reestructuración"*, *"mentir"* en lugar de *"faltar a la verdad"* o *"persona con discapacidad"* en lugar de *"persona con capacidades diferentes"*.

Los eufemismos no modifican la realidad a la que aluden, aunque pueden alterar su percepción al generar una reacción emocional más favorable.

En consecuencia, se sugiere:

> Emplear eufemismos de forma moderada y precisa y evitarlos cuando puedan opacar la comunicación, confundir la claridad o afectar la comprensión del mensaje.

6) Evitar la indeterminación semántica

Un mensaje resulta indeterminado cuando expresa menos información que la requerida por la persona destinataria para su comprensión. Puede ser que la comunicación sea correcta gramaticalmente y que su significado no presente ambigüedades ni vaguedades, pero que, de todos modos, los

datos aportados resulten insuficientes para comprender cabalmente el sentido y alcance del mensaje.

La indeterminación semántica genera inseguridad ya que la persona receptora del mensaje no logra comprenderlo completamente y ello le exige un esfuerzo adicional para inducir o suponer la parte faltante de la información que necesita.

Para eludir la indeterminación se recomienda:

i) Especificar el objeto concreto de cada comunicación.

ii) Expresar todo mensaje de forma íntegra y completa.

iii) Evitar fórmulas impersonales y las elipsis (omisiones intencionadas de algún elemento del discurso para suscitar determinados efectos en el receptor).

iv) Mantenerse dispuesto a efectuar las aclaraciones posteriores que sean necesarias sobre los términos y alcances del mensaje emitido, en función de las dudas razonables que plantee las personas destinatarias.

7. Sinonimia

Es la relación semántica entre dos o más palabras que comparten un significado esencial, aunque puedan tener distintos registros, precisión técnica o contexto de uso. La sinonimia puede ser total, cuando dos palabras pueden intercambiarse sin modificar el significado o sentido de la oración. Sin embargo, en la mayoría de los casos la sinonimia es parcial, dado que las palabras comparten solo determinados aspectos de

su significado o de su campo de aplicación. En el ámbito jurídico, debido a las definiciones que suelen emplearse, la sinonimia usualmente utilizada es parcial. Por ejemplo, *"impugnante", "recurrente"* y *"apelante"* implican distintos grados de objeción frente a una decisión. Del mismo modo, *"sentencia"*, *"fallo"* o *"resolutorio"* pueden referir a distintos modos, alcances o partes de una decisión.

La sinonimia puede ser de gran utilidad para evitar las repeticiones de palabras, dotar de mayor riqueza estilística, expresividad y fluidez al discurso y facilitar su comprensión. En otras ocasiones, la repetición de términos puede ser un recurso preferible para lograr precisión y seguridad jurídica.

Al respecto se recomienda:

i) Evaluar los sinónimos que se desea usar, ya que no todos son equivalentes jurídicamente.

ii) En lo posible, evitar el empleo de sinónimos encadenados a fin de dotar al mensaje de mayor naturalidad.

iii) Sustituir los circunloquios por sus pertinentes términos simples.

iv) Evitar las redundancias y las expresiones superfluas.

v) Emplear la sinonimia de forma moderada y evitarla cuando pueda afectar la claridad o comprensión del mensaje.

8) Evitar las impropiedades léxicas

Las impropiedades léxicas son errores que se provocan al utilizar palabras con un significado que no les corresponde. Se presenta cuando se emplea un término en lugar de otro que resulta más apropiado tanto desde el punto de vista semántico como técnico. Las impropiedades léxicas modifican el sentido de la comunicación por desconocimiento, imprecisión o descuido.

Para evitar las impropiedades léxicas se recomienda:

i) Verificar el significado exacto de las palabras sobre las que se presenten dudas, para constatar que su sentido sea el apropiado para el mensaje.

ii) Elegir términos cuyos significados se encuentren legitimados por el diccionario y por las fuentes jurídicas. Consultar fuentes confiables para confirmar el uso correcto de los términos que se desea utilizar: diccionarios jurídicos, glosarios oficiales o la propia legislación.

iii) Atender al registro del lenguaje de la respectiva rama del derecho.

E. **Recomendaciones en el área de la sintaxis**

La sintaxis analiza la forma en que se combinan las palabras y los grupos de palabras entre sí para formar oraciones. Conforma el conjunto de reglas que organiza y ordena las expresiones para que sean claras, precisas, válidas y generen sentido.

En el ámbito jurídico, permite que el lenguaje técnico se exprese, se interprete y se ejecute con fidelidad. Por ejemplo, en la frase *"el tribunal resuelve condenar al imputado a la pena*

de cinco años de prisión efectiva", la sintaxis define su estructura: quién resuelve: el Tribunal. El verbo usado para definir la acción judicial: resuelve condenar. La persona destinataria de la resolución: el imputado. La atribución de efectos: cinco años de prisión efectiva.

Es preciso emplear un léxico y una estructura gramatical acordes a cada situación. La corrección gramatical es esencial para desarrollar argumentos jurídicos claros, coherentes y eficaces y asegurar las mayores posibilidades de comprensión por parte de las personas destinatarias.

Se recomiendan las siguientes prácticas:

1) Oraciones simples y directas

En general, emplear estructuras gramaticales simples, mediante oraciones cortas, asertivas y completas que representen una unidad mínima de información. El discurso debe ser directo, aportando sencillez y una llegada franca a la persona receptora.

Es recomendable generar oraciones que expresen solo una idea. Debería mediar la mayor cercanía posible entre el sujeto y el verbo y evitarse la utilización excesiva de encadenamientos.

Si excepcionalmente fuese preciso hacer una oración extensa, se sugiere procurar un uso apropiado de pausas, conectores y signos de puntuación a efectos de que resulte entendible.

2) Correcta estructura de las oraciones

La estructura de las oraciones debe priorizar la sintaxis básica con orden lógico (sujeto + verbo + complementos [objeto directo, indirecto, circunstanciales]) y una terminología literal,

corriente y accesible a la concreta condición de las personas destinatarias del mensaje.

La variación del orden sintáctico debe ser utilizada de manera excepcional, reservándose para cuando se desee destacar un elemento por sobre el resto, como la acción o el objeto afectado.

Se sugiere evitar la elaboración de oraciones largas y complejas como las que poseen exceso de expresiones subordinadas e incidentales, con numerosas cláusulas subordinadas como las introducidas por *"con lo que"*, "*lo cual"*, *"el cual"*, etc; metáforas con múltiples términos figurados; conectores repetidos; adverbios excesivos; adjetivaciones o abstracciones innecesarias.

3) Preferencia por el uso del lenguaje corriente

Utilizar un lenguaje corriente, con expresiones naturales, vivas en el uso y fáciles de entender, cuidando de no caer en la pobreza léxica.

Se sugiere evitar el uso de tecnicismos innecesarios, de un lenguaje meramente retórico y de frases rituales o formales desprovistas de verdadero contenido, con excesiva solemnidad y cortesía o basadas en usos y costumbres propios del ámbito judicial, pero de difícil comprensión para aquellos que no pertenecen a él.

Asimismo, se debe corregir el uso de muletillas y expresiones desgastadas, así como reemplazar las denominadas "*palabras baúl"* como *"cosa", "tema"*, *"asunto"*, *"bien"*, etc. por términos más precisos. También se recomienda evitar latinismos, arcaísmos, fórmulas tradicionales, frases del castellano antiguo, neologismos, extranjerismos y tecnicismos ornamentales o disfuncionales, los cuales deberían sustituirse por equi-

valentes de uso corriente que faciliten la comprensión del lenguaje.

4) Explicación de los términos complejos imprescindibles

Cuando resulte imprescindible utilizar términos técnicos, científicos, jurídicos o complejos (en razón de la precisión léxica, celeridad y economía que aportan al discurso), estos deben ser explicados brevemente mediante expresiones de lenguaje corriente.

Dichas aclaraciones pueden incorporarse, por ejemplo, en notas al pie, a fin de no afectar la ilación y cohesión del mensaje principal. Así, podría aclararse que *"el plazo establecido en la sentencia para que la autoridad administrativa concluya el sumario disciplinario no es un plazo de caducidad ni de prescripción, sino un plazo procesal ordenatorio destinado a procurar que la sentencia se ejecute en un tiempo razonable y a evitar dilaciones injustificadas o incumplimientos persistentes de la decisión judicial".*

Del mismo modo, podría explicarse que *"el objetivo del juicio político, más que sancionar al magistrado o funcionario, consiste en determinar si ha dejado de reunir las condiciones que la ley y la Constitución exigen para el ejercicio de la función para la que fue designado, por lo que su finalidad difiere de la propia de los procesos judiciales".*

También podría ser preciso acudir a explicaciones alternativas contenidas en un diccionario o en los glosarios de conceptos judiciales básicos existentes[37]. De este modo también se procura evitar apelar a pretendidas expresiones análogas o similares que puedan confundir el recto significado de cada expresión.

[37] Como el "Glosario básico de conceptos judiciales en Lenguaje Claro" elaborado por la Suprema Corte de Justicia.

5) Positividad del mensaje

El mensaje debe emitirse en forma positiva, procurando evitar formas negativas.

6) Preferencia por el sujeto expreso

Es preferible la incorporación del sujeto expreso en la oración, por sobre las formas impersonales o con sujeto indefinido o tácito. Por ejemplo, en lugar de decir *"es rechazada la apelación"*, enunciar *"el tribunal rechaza la apelación"*.

7) Preferencia por la voz activa

Ha de priorizarse la voz activa en la confección de las oraciones. Así, en el caso de la oración *"La lancha era conducida a excesiva velocidad por el menor demandado"*, sería más aconsejable la forma *"El menor demandado conducía la lancha a excesiva velocidad"*. O reemplazar la oración *"el recurso extraordinario de inaplicabilidad de ley fue rechazado por el Tribunal de Casación"* por *"el Tribunal de Casación rechazó el recurso extraordinario de inaplicabilidad de ley"*. Los beneficios de la voz activa son numerosos: favorece el lenguaje claro y contribuye al derecho a comprender porque mejora la sintaxis, permite que el lenguaje tenga un sentido más fluido y directo, reduce la extensión de las oraciones, facilita la identificación del sujeto y presenta la acción de manera más precisa y directa. Asimismo, evita ambigüedades, ayuda a que los discursos tengan más fuerza argumentativa y otorga autoridad a quien emite el mensaje. Con especial atención al verbo "*ser*", pues evitar la voz pasiva aplicada con el verbo "*ser*" logra mas claridad y fluidez en los argumentos.

8) Limitación del uso de la voz pasiva refleja

La voz pasiva refleja es una construcción gramatical que emplea el pronombre *"se"* para manifestar una acción sin men-

cionar quien la realiza *("se + verbo en tercera persona + sujeto paciente")*. El foco recae sobre la acción o el objeto, por ejemplo, *"se dictó sentencia en los autos caratulados..."*. Resulta recomendable, en general, evitar el empleo de la voz pasiva. Si excepcionalmente resultara necesario desarrollar un estilo impersonal, deberían utilizarse verbos activos. En lugar de decir *"es concedido el beneficio de litigar sin gastos"*, optar por *"se concede el beneficio de litigar sin gastos"*.

9) Empleo de verbos y gerundios

En lo que respecta al uso de los tiempos verbales, se recomienda tener presente sus usos específicos para lograr mayor claridad cronológica cuando se describan acontecimientos.

El tiempo presente del modo indicativo es el más adecuado para las acciones que transcurren de manera simultánea al momento de la escritura, para hacer referencia al contenido, sentido o alcance de normas o principios jurídicos y para expresar recomendaciones, opiniones o conclusiones y para adoptar decisiones.

Por otro lado, cuando se relaten hechos pasados, es conveniente utilizar los tiempos pretéritos del modo indicativo (en lugar del presente o del subjuntivo). Es preferible evitar el uso de un único tiempo verbal para referirse a acciones realizadas por distintos sujetos en diferentes momentos, porque puede llevar a confusión. Por ejemplo, no se sugiere relatar con un mismo pretérito lo que diferentes instancias judiciales resolvieron.

Debe evitarse el abuso de aquellas formas verbales que recargan el texto y no siempre resultan apropiadas (como el futuro del modo subjuntivo), así como promoverse la sustitución de verbos comodines ("*decir*", "*hacer*", "*dar*", etc.) por acciones más precisas.

También es conveniente, cuando se incorporen al texto citas o transcripciones, revisar que no haya discrepancias entre los estilos y los tiempos verbales.

En el caso de los gerundios, estos deben utilizarse para enunciar acciones anteriores o simultáneas a la acción de otro verbo. Los gerundios son formas verbales que no se conjugan, pueden cumplir funciones de adverbio y en algunas ocasiones de adjetivo, pero sin perder su carácter verbal. Pueden ser simples o compuestos (estos ultimos se conforman con el gerundio habiendo y el participio de un verbo).

En cambio no deben utilizarse para expresar acciones posteriores a él. Por ejemplo, en lugar de la expresión *"se denunció la separación del joven, siendo hallado dos semanas después"*, resulta más correcto y claro escribir *"se denunció la separación del joven, quien fue hallado dos semanas después".* Asimismo, conviene evitar gerundios innecesarios o construcciones que recargan la redacción. Así, en lugar de *"siendo así, resolviendo que ABSA cuenta con la facultad legal para pactar tarifas individualmente con usuarios de servicios intensivos"*, resulta más claro expresar *"siendo así, resuelvo que ABSA…".*

Tampoco resulta aconsejable el uso de gerundios especificativos, es decir, aquellos que funcionan impropiamente como complemento de un sustantivo. Por ejemplo, en lugar de la expresión *"se dictó un decreto prohibiendo las reuniones clandestinas"*, resulta más adecuado escribir *"se dictó un decreto que prohibía las reuniones clandestinas".*

Del mismo modo, se recomienda evitar los denominados gerundios de enlace, utilizados para unir acciones diferentes sin precisar adecuadamente la relación entre ellas. Así, en vez de *"asistió a la Asamblea denunciando la irregularidad de su constitución"*, resulta más claro expresar *"asistió a la Asamblea y denunció la irregularidad de su constitución"*.

Asimismo, aun cuando los gerundios estén correctamente empleados desde el punto de vista gramatical, conviene evitar su acumulación dentro de una misma oración o párrafo, ya que ello puede afectar la fluidez del discurso y extender innecesariamente la redacción.

Por último, cuando el texto contenga opiniones, valoraciones o conclusiones atribuidas a quien escribe, se sugiere expresarlas en primera persona del singular o del plural, según corresponda.

10) Pronombres personales

Es preferible el empleo de pronombres personales que tiendan a involucrar a las personas destinatarias del mensaje, generando cercanía y mayor comprensión de las cuestiones más abstractas.

11) Queísmos y dequeísmos

Es preciso evitar incurrir en queísmos y dequeísmos. El dequeísmo se produce cuando se utiliza indebidamente la preposición *"de"* antes de la conjunción *"que".* Por ejemplo, resulta incorrecto *decir "considero de que..."*, mientras que la forma adecuada es *"considero que...".*

El queísmo se produce cada vez que se omite la preposición "*de*" antes de la conjunción "*que*". Por ejemplo, es errado decir "*estoy convencido que...*", se dice "*estoy convencido de que...*".

En caso de duda, es útil formularse la pregunta con el interrogativo. Si en esta no aparece la preposición, el uso "*de que*" es incorrecto; y si aparece, el uso sin la preposición es incorrecto.

12) Conectores de uso corriente

Los conectores suelen clasificarse en tres grupos: los argumentativos (marcan diferencias semánticas entre las partes del discurso), los reformuladores (permiten explicar o exponer de otra manera algo ya dicho) y los estructuradores (permiten organizar el texto y sus partes).

Se recomienda emplear conectores de uso común en el lenguaje corriente. Por ejemplo, emplear *"además"*, *"sin embargo"*, *"debido a"* en lugar de *"en virtud de"*, *"a los efectos de"*, *"en atención a"*.

13) Agregados innecesarios y repeticiones

El mensaje debe contener toda la información útil para las personas destinatarias. Sin embargo, se sugiere transmitir únicamente aquella que resulte estrictamente necesaria, evitando obviedades, redundancias y agregados superfluos e irrelevantes.

Asimismo, debería evitarse la repetición de palabras en fragmentos cercanos del discurso, salvo en aquellos casos en que su sustitución pudiera afectar la claridad o precisión del mensaje.

14) Concordancia léxica

Los discursos deben respetar la concordancia léxica. Debe haber coincidencia entre sustantivos, adjetivos y verbos en cuanto al género (masculino o femenino), número (singular o plural) y persona (primera, segunda o tercera). Debe prestarse especial atención a posibles errores de concordancia en aquellos textos donde abunden los párrafos con oraciones extensas o con muchas subordinadas, ya que es donde más suelen encontrarse estos errores.

F. **Recomendaciones en el área de la morfología**

La morfología es el estudio del modo en que se forman y transforman las palabras. Se refiere a la forma en que se adoptan y acomodan las raíces, prefijos y sufijos para crear los términos que poseen un significado específico.

Para lograr una comunicación clara y accesible también resulta necesario atender a la flexión y a la composición de las palabras.

La flexión consiste en la transformación de las palabras para formular variaciones de género, número, tiempo, modo o persona, sin alterar su significado. Por ejemplo: *"demandado/demandada"* (variación de género); *"demandado/demandados"* (variación de número); o *"comparece", "compareció"* y *"comparecerá"* (variaciones verbales de tiempo).

La composición refiere a la unión de dos o más palabras independientes, o raíces de palabras autónomas, con el fin de formar una nueva. Así, por ejemplo, *"antijurídico"* se compone del prefijo *"anti-"* (que expresa oposición) y *"jurídico"*; mientras que *"interjurisdiccional"* se forma a partir del prefijo *"inter-"* (que significa *"entre"* o *"en medio de"*), junto con elementos vinculados a *"jurisdicción"* y el sufijo *"-al"*, que indica relación o pertenencia.

Dado que el uso de palabras compuestas suele alejarse del lenguaje sencillo se recomienda:

1) Evitar el uso excesivo de palabras con prefijos. Por ejemplo, *anti*: antijurídico, anticonstitucional, antinormativo. También el prefijo *in*: incompetencia, inhabilitación, inadmisibilidad, inimputabilidad, inobservancia.

2) Evitar el empleo excesivo de palabras con sufijos. Por ejemplo, *ción/sión*: prescripción, reconvención, infracción; *dad/idad*: imputabilidad, legalidad; *ble/ible*: punible, imprescriptible.

3) Evitar la utilización de derivados y expresiones largas. Los derivados son expresiones que se forman innecesariamente a partir de otras palabras o expresiones. La lengua dispone de términos más simples para expresar el mismo significado. Por ejemplo: *"recibir"* en lugar de *"recepcionar"*; *"circular"* en lugar de *"circularizar"*; *"influir"* en lugar de *"influenciar"*; *"ejercer"* en lugar de *"ejercitar"*; *"problema"* en lugar de *"problemática"*, etc.

4) Abstenerse de crear nuevas palabras mediante la composición.

5) Emplear el futuro del indicativo para indicar un mandato u obligación. En el discurso jurídico, la flexión verbal puede conllevar obligatoriedad, posibilidad o mera temporalidad. Para indicar obligatoriedad se emplea el futuro del indicativo. Por ejemplo, *"la Municipalidad deberá continuar el trámite de renovación de licencia de conducir del reclamante sin requerirle el certificado de libre deuda de infracciones de tránsito"*.

G. **Revisión final del mensaje previo a su emisión**

Una vez confeccionado un apunte del mensaje a ser transmitido oralmente o un borrador del mensaje a ser emitido por escrito, resulta fundamental ejercer una revisión crítica final que

logre disipar dudas y defectos que puedan llegar a obstaculizar su posible comprensión por parte de las personas destinatarias, mediante el repaso y la constatación de la aplicación de las herramientas recomendadas en la presente *Guía*.

H. **Beneficios de la utilización de un lenguaje claro y accesible**

La planificación y emisión del discurso judicial desde la perspectiva del lenguaje claro y accesible implica una mayor inversión inicial de tiempo y recursos para los operadores judiciales. Sin embargo, esta resultará compensada por las ventajas que trae aparejadas: una comunicación efectiva y directa y la reducción de consultas e impugnaciones derivadas de posibles confusiones y errores interpretativos.

En consecuencia, los operadores judiciales deberían tender al uso uniforme de las reglas del discurso jurídico, que sean sencillas y centradas en las condiciones de las personas receptoras del mismo.



IV.
Implementación del lenguaje claro y accesible en documentos escritos

Los documentos jurídicos producidos por escrito presentan una serie de particularidades. En función de ellas, a las recomendaciones precedentes se agregan otras adicionales vinculadas con la legibilidad, lecturabilidad, ortografía y revisión propias de los documentos escritos[38].

A. **Legibilidad**

La legibilidad de un texto refiere a las condiciones que permiten que sea fácil de leer y comprender su significado. Se trata de una propiedad vinculada a aspectos visuales y estructurales del texto, entre ellos la tipografía, el tamaño y color de las letras, la disposición gráfica, los contrastes y los esquemas de organización de la información. Su desarrollo se apoya en criterios propios del diseño gráfico y editorial, la comunicación institucional y la accesibilidad visual.

Su finalidad es favorecer la accesibilidad cognitiva y permitir que la información pueda procesarse de manera clara, sencilla y fluida. En ese sentido, la legibilidad mejora la eficiencia comunicativa al facilitar que el mensaje llegue de forma directa, sin obstáculos visuales ni estructurales. Asimismo, contribuye a una mejor comprensión y memorización de lo leído, y promueve la inclusión al procurar que personas con limitaciones visuales, cognitivas o lingüísticas puedan acceder y comprender adecuadamente el contenido del mensaje.

[38] En tales aspectos cabe asimismo atender al “Manual de Estilo” elaborado por la Suprema Corte de Justicia.

A tal fin, se sugiere:

1) Utilizar una tipografía con fuentes de fácil lectura, como Arial, Calibri u Open Sans, evitando fuentes decorativas.

2) Emplear un tamaño de fuente mínimo de 12 hasta 16.

3) Producir un contraste texto-fondo que facilite la lectura. Se sugieren negro sobre blanco, negro sobre amarillo, rojo sobre blanco, blanco sobre azul, verde sobre blanco.

4) Aplicar una longitud de 50 a 75 caracteres por línea con alineación centrada de los párrafos (excepto en los casos en que sea preciso disponer su alineación a la izquierda para facilitar aún más su legibilidad).

5) Introducir un índice, copete o resumen inicial de la comunicación. Según la extensión del mensaje, puede ser recomendable incluir en su encabezado un índice, copete o resumen de su contenido a modo de indicador que posibilite a las personas lectoras una inmediata predisposición sobre su contenido, sentido y alcance.

6) Utilizar márgenes amplios.

7) Establecer una jerarquía visual dada por títulos, subtítulos, destacados y listas que organicen la información.

8) Separar los párrafos con interlineados de 1,5.

B. **Lecturabilidad**

La lecturabilidad es la propiedad lingüística de los textos que permite que sean leídos con facilidad y sencillez. Se refiere a la claridad de su estilo, estructura lógica, ritmo narrativo, transparencia gramatical, tono adecuado y diseño visual. Es una experiencia de lectura completa, tanto visual como cognitiva, que permite una fluida comprensión.

A tal fin, se recomienda:

1) Para la claridad del lenguaje, emplear palabras simples, frases bien construidas y sin tecnicismos innecesarios.

2) Para la estructura lógica, organizar de modo coherente las ideas y argumentos. Evitar las enumeraciones extensas. Conviene organizarlas en forma de lista para contribuir a la claridad y facilidad de su comprensión.

3) Para el ritmo narrativo, utilizar párrafos breves que aporten fluidez a la lectura. Los párrafos son un conjunto de oraciones vinculadas por una idea común, que construyen una unidad de sentido. Deben tener coherencia interna y textual. La información se interpreta más fácilmente si está bien organizada y los párrafos cortos resultan más fáciles de leer y comprender.

En consecuencia, se recomienda utilizar párrafos breves y organizados, procurando desarrollar una idea principal en cada uno de ellos, a fin de favorecer la comprensión del texto.

Resulta conveniente dividir los párrafos extensos, extraer los incisos marginales o enumeraciones amplias que interrumpan el hilo conductor del contenido y reducir las referencias a expresiones lejanas o ambiguas, tales como *"el mismo", "aquel",* o *"el susodicho",* entre otras expresiones similares.

Si excepcionalmente fuera necesario redactar un párrafo extenso, deberá procurarse un uso adecuado de conectores y signos de puntuación que permita mantener la claridad y continuidad del discurso.

Asimismo, conviene evitar cambios de párrafo de forma injustificada o utilizar párrafos de forma desordenada.

4) Para el tono adecuado, los textos deben adaptarse al objetivo comunicativo y a las circunstancias personales de sus destinatarios.

5) El diseño visual o gráfico debe contribuir a la comprensión del texto y favorecer una lectura clara y ordenada. Para ello, se recomienda mantener criterios uniformes en la configuración de márgenes, tipografías y tamaños de letra, así como organizar el contenido mediante títulos, subtítulos y una adecuada separación entre párrafos.

Asimismo, resulta conveniente utilizar una alineación consistente del texto, numerar las páginas y adoptar un sistema único y homogéneo de citas y notas al pie.

También se aconseja moderar el uso de recursos tipográficos destinados a destacar información (como cursivas, negritas o mayúsculas sostenidas) y evitar efectos visuales innecesarios, tales como sombreados, adornos o coloraciones excesivas, ya que pueden dificultar la lectura y afectar la uniformidad del documento.

6) De ser necesario, podría complementarse la escritura del mensaje con otros mecanismos o canales comunicacionales más idóneos, según las necesidades explicativas o de comprensión de las personas destinatarias. Esto puede incluir recuadros, tablas, listas, imágenes, dibujos, párrafos de lectura fácil, transcripciones accesibles para personas con discapacidad, videos u otros recursos tecnológicos, los que deberían (en lo posible y preferentemente) insertarse en el mismo documento. Si la comunicación está dirigida a personas con disminución visual, se recomienda elaborar los documentos en formatos accesibles y de texto plano (como PDF o Word), utilizando caracteres de mayor tamaño (macrotipos) y asegurando un adecuado contraste entre el texto y el fondo.

Asimismo, conviene evitar la justificación simultánea de ambos márgenes, ya que puede dificultar la legibilidad, y procurar una disposición gráfica simple y ordenada. También se aconseja limitar el uso de siglas, acrónimos, barras, imágenes u otros elementos que puedan obstaculizar la lectura mediante programas de asistencia, como los lectores de pantalla, a fin de garantizar una mayor accesibilidad del contenido.

C. **Ortografía**

La ortografía es el conjunto de normas que regulan la escritura de una lengua.

La escritura correcta de las palabras y la utilización adecuada de los signos de puntuación son fundamentales para garantizar la comunicación, ya que contribuyen a la legibilidad del texto, a su correcta estructura y a evitar ambigüedades y errores interpretativos. Esto resulta especialmente relevante en la aplicación del lenguaje claro y accesible, ya que facilita la comprensión del texto por parte de los ciudadanos.

Por ello se recomiendan las siguientes prácticas:

1) Respetar las normas ortográficas generales, incluyendo las reglas de acentuación.

2) Verificar que no existan errores tipográficos y gramaticales.

3) Mantener la claridad y la precisión léxicas.

4) Evitar el uso incorrecto de las formas verbales y las fallas de concordancia léxica y sintáctica, ya que afectan la precisión y claridad del mensaje. Estos errores se producen cuando los tiempos verbales se emplean de manera inadecuada o cuando no existe correspondencia correcta entre las palabras de la oración.

Por ejemplo, resulta incorrecto expresar *"las partes solicitó la suspensión del proceso..."*, ya que el verbo debe concordar en número con el sujeto; la forma adecuada es *"las partes solicitaron la suspensión del*

proceso…”. Del mismo modo, la expresión *“es necesario resolver el juez la cuestión”* debe reemplazarse por *“es necesario que el juez resuelva la cuestión”*, construcción que respeta adecuadamente la relación sintáctica entre los elementos de la oración.

5) Utilizar adecuadamente las mayúsculas, en especial cuando se trata de nombres propios, instituciones, cargos y documentos.

6) Usar una puntuación correcta para darle mejor estructura al texto y así facilitar la lectura y la comprensión del texto.

7) Mantener la uniformidad en el uso de abreviaturas, numeraciones, fechas y referencias normativas.

D. **Revisión final de textos escritos**

En el caso de los textos escritos, una revisión final eficaz implica que la persona autora analice algunos puntos clave:

1) Repasar la función del texto e identificar cuál será la persona destinataria.

2) Constatar que el documento tenga una estructura clara y definida.

3) Chequear que la información que contiene sea esencial y no posea agregados innecesarios.

4) Corroborar que, en la medida de lo posible, los párrafos no sean extensos y contengan una sola idea.

5) Controlar que las oraciones no sean largas y que no conlleven más subordinadas de las estrictamente necesarias.

6) Comprobar que estén bien utilizados los signos de puntuación en oraciones y párrafos.

7) Verificar que no haya reiteración de palabras en una misma oración o párrafo, ni palabras cercanas que suenen poco armoniosas.

8) Corroborar que la terminología utilizada sea precisa y no genere ambigüedades ni vaguedades del lenguaje.

9) Explicar, definir o parafrasear toda la terminología técnica o jurídica compleja que haya sido necesario utilizar, a los efectos de que resulte fácilmente comprensible.

10) Controlar que se cumplan las reglas de estilo relativas a mayúsculas, minúsculas, resaltados, fechas, siglas, etc.

11) Revisar que las citas o referencias se encuentren correctamente realizadas.

12) Chequear que no haya errores ortográficos.



V.
Implementación del lenguaje claro y accesible en la oralidad

Las recomendaciones contenidas en el Capítulo III de esta *Guía* resultan enteramente aplicables a la comunicación oral, debiendo los operadores judiciales transmitir todo mensaje de forma directa, sencilla y adaptada a las posibilidades de comprensión de las personas destinatarias, de manera que estas puedan entender por sí mismas -más allá de que adicionalmente puedan contar con la asistencia de un intérprete o un profesional del derecho- su contenido, motivos y propósitos, para poder luego decidir qué acciones tomar en consecuencia.

Sin embargo, por sus particularidades, aquí se agregan adicionales recomendaciones vinculadas con el discurso oral.

A. **Claridad discursiva**

La claridad en el discurso oral, especialmente cuando es prolongado, depende del orden de su estructura, de la jerarquía de sus partes y de su adecuación interna y externa.

Al comenzar su discurso, se sugiere que el hablante pueda anticipar a la persona interlocutora sobre el tema, el objetivo y el esquema que seguirá en su exposición, determinando claramente sus límites, para luego -acudiendo a los modos de comunicación que se hubieren acordado y adecuándose a la forma discursiva elegida- desarrollar su parlamento jerarquizando las ideas (separando lo básico de lo accesorio), conduciendo la conversación sin interrupciones (aguardando los turnos) y respetando los tiempos de comprensión de sus interlocutores.

B. **Medios y modos de comunicación**

En todos los casos debe utilizarse el medio de comunicación más adecuado a las posibilidades cognitivas y físicas de las personas interlocutoras, así como el modo que mejor garantice sus posibilidades de expresión y comprensión.

Para ello, previamente es preciso definir el público destinatario de cada comunicación que se pretenda emitir, así como consultar con tales personas el medio, modo o formato por el cual convenga comunicarse, no dando por supuesto preferencias o modalidades genéricas.

C. **Claridad y corrección fónica**

Para alcanzar una claridad fónica adecuada corresponde que el hablante articule correctamente los sonidos.

A tal fin, se recomienda:

1) Emplear las pausas necesarias para separar las palabras y distinguir las oraciones, evitando el encabalgamiento de enunciados y párrafos.

2) Hacer las inflexiones interiores necesarias, realzar fónicamente las palabras que desea subrayar y articular correctamente la entonación de las modalidades (interrogativa, exclamativa) sin relajar la dicción al final del parlamento.

3) Evitar el uso de expresiones fónicas de transición o muletillas, tales como *"eeeh"* o *"esteee"*, así como las elisiones de consonantes, por ejemplo*, "llegao", "partío"* o *"verdá"* y otras formas propias de la relajación coloquial del habla, como "*pa que*" o "*pos*".

4) Adoptar un ritmo de exposición natural (ni muy lento ni muy rápido) y un volumen apropiado al auditorio y al entorno (un tono neutro, no autoritario ni intimidatorio, conciso y no verborrágico, sencillo y no tecnocrático, concreto y no abstracto ni grandilocuente), con el fin de que todos los interlocutores reciban el mensaje con claridad.

D. **Claridad y corrección léxica y gramatical**

Es preciso utilizar un léxico y una estructura gramatical de un nivel adecuado a la situación y a las posibilidades cognitivas de las personas interlocutoras, garantizándoles así las mayores posibilidades de comprensión efectiva del mensaje.

En los interrogatorios, deberán emplearse preguntas breves, precisas, concisas y sencillas, procurando evitar las dobles negaciones y preguntas compuestas y darse -en lo posible- una instrucción a la vez, proporcionando tiempo suficiente para responder y permitiendo los descansos que resulten necesarios.

E. **Comprensión efectiva**

Debe procurarse que toda persona interlocutora logre alcanzar una comprensión efectiva del mensaje recibido, así como constatarse que el propósito de este ha sido alcanzado.

Para ello, se recomienda:

1) Emitir el mensaje de frente a la persona destinataria, de forma clara y pausada, efectuando las repeticiones, las aclaraciones, las explicaciones o las repreguntas que sean necesarias, empleando o solicitando ejemplos para ayudar a la comprensión, parafraseando cuando deban repetirse indicaciones o respuestas, así como expresando los posibles significados, fines, alcances y consecuencias de sus dichos o de las acciones requeridas (para facilitar la toma de una decisión).

2) Si deben mencionarse nombres, apellidos o palabras poco comunes, podría resultar útil recurrir a la escritura.

3) Consultar siempre a la persona destinataria si ha comprendido el mensaje que se le intentó transmitir, efectuando -al término- preguntas simples acerca de lo entendido. En caso de constatarse que el mensaje no ha sido recibido correctamente, debería repetírselo construyendo las frases de manera más sencilla con palabras de similar significado, o ensayarse una explicación más profunda.

4) Leer en voz alta y pausada toda constancia de actuación oral antes de proceder a firmarla, así como preguntar a las personas destinatarias si poseen alguna duda sobre lo leído, o si desean agregar algún comentario o dato adicional.

F. **Escucha activa**

Debe mantenerse una escucha atenta de las expresiones de las personas interlocutoras, con actitud de plena predisposición para detectar la problemática jurídicamente relevante de cada uno de ellos a través de sus propias manifestaciones y la genuina expresión de sus intereses.

Para ello, se sugiere:

1) Demostrar interés y preocupación por lo que cada interlocutor transmite, en el sentido de intentar interiorizarse en su situación y lograr una comprensión empática sobre su trama conceptual, necesidades, motivos y deseos (lo que dice, cómo, por qué y para qué lo dice).

2) Dar muestras de poder ofrecer soluciones sobre los conflictos y, de tal forma, brindar tranquilidad para la escucha, así como seguridad y confianza en el hablante.

3) Dirigir la atención de manera directa a la persona que habla, evitando distracciones, actividades simultáneas o desviar la mirada y la voz hacia profesionales, terceros o eventuales acompañantes. Asimismo, se recomienda utilizar expresiones breves que demuestren escucha y comprensión como *"entiendo", "ya veo", "comprendo"* o *"gracias",* junto con señales no verbales adecuadas tales como asentir con la cabeza, mantener contacto visual o adoptar una postura corporal receptiva.

4) Prestar atención a las características del discurso y al modo de expresión de cada persona interlocutora, considerándolo como una unidad, permaneciéndole fiel sin reinterpretar sus manifestaciones, procurando apartar las valoraciones personales, no abrir juicios prematuros y diferenciar las expresiones literales de las creencias o interpretaciones sobre ellas.

5) Brindar un trato amable, respetuoso, predispuesto, facilitador de un diálogo abierto y que garantice que la persona pueda ejercer una participación activa y expresarse libremente, que se sienta escuchada, que sus expresiones sean oídas sin subestimación ni prejuicios y, luego, debidamente tomadas en cuenta al momento de decidir sobre los asuntos que la atañen.

G. **Manifestación de la voluntad**

Debe priorizarse que las personas manifiesten personalmente su voluntad por cualquier medio que deseen, respetando su autonomía y su independencia personal para intervenir en los procesos decisorios que las afecten, así como otorgarse a dicha opinión el carácter de guía principal para la toma de decisiones a su respecto.

Con tal objetivo, se recomienda:

1) Permitir que toda persona pueda comunicarse a través del modo que estime necesario, debiendo dejarse expresa constancia literal de sus dichos.

2) Las decisiones judiciales que se adopten en consecuencia, siempre que las características del trámite lo permitan, deberían incluir una explicación sobre la manera en que la opinión de la persona involucrada ha sido tenida en cuenta.

H. **Comunicación no verbal**

La comunicación no verbal constituye una dimensión fundamental y complementaria del mensaje. La postura corporal, las expresiones faciales, la mirada y los movimientos de las manos y la cabeza transmiten actitudes, emociones y disposiciones que pueden reforzar, matizar o incluso alterar el sentido contextual de los enunciados verbales.

Por ello, resulta importante que la comunicación verbal y la no verbal mantengan coherencia entre sí, a fin de favorecer una transmisión clara, adecuada y consistente del mensaje.

A tal efecto, se recomienda que la persona hablante:

1) Utilice una vestimenta adecuada a la situación.

2) Mantenga una distancia corporal acorde a los hábitos culturales locales.

3) Adopte una postura corporal natural, evitando tanto la rigidez excesiva que puede transmitir tensión o incomodidad como una actitud demasiado relajada que podría interpretarse como desinterés.

4) Conserve una expresión facial serena y acorde con el contenido del mensaje, evitando gestos exagerados, o inapropiados para la situación comunicativa.

5) Mire al rostro de la persona interlocutora para denotar cercanía, confianza y seguridad, evitando conductas evasivas, como apartar constantemente la vista o dirigirla al suelo.

6) Refuerce su mensaje con movimientos armónicos y moderados de manos y brazos, sin invadir espacios corporales ajenos.

I. **Trato digno reforzado**

Todo operador judicial debe proferir un trato digno, considerado y no discriminatorio a toda persona que intervenga en las actuaciones judiciales. Un trato que, a su vez, sea personalizado, natural, cordial, amable, sereno, paciente, neutral y respetuoso de la edad y las condiciones personales de los participantes, con reconocimiento de sus individualidades, brindándoles seguridad y confianza, garantizando su privacidad y la confidencialidad de toda conversación.

J. **Entornos**

Para garantizar el adecuado desarrollo de un acto comunicacional eficiente, conviene adecuar los entornos de modo tal que las personas interlocutoras puedan desenvolverse con la mayor autonomía posible y emitir y recibir mensajes con claridad.

A tal fin, se recomienda:

1) Ante la necesidad de celebrar una actuación de forma presencial, planificar con anticipación la cantidad de sus asistentes para organizar adecuadamente el espacio en el que estos se acomodarán. Los operadores judiciales podrían tener que realizar cambios provisorios y flexibles sobre el espacio físico de la oficina judicial, o eventualmente, considerar un entorno alternativo, así como evitar espacios que resulten ruidosos, oscuros o puedan generar intimidación o distancia con los participantes.

2) Si son varias las personas que van a intervenir en una conversación podrían colocarse en círculo, ya que ello facilita la buena predisposición de los intervinientes.

3) Cuando deba celebrarse una actuación a distancia en entorno virtual, resulta aconsejable anticipar las indicaciones e información sobre los requerimientos y las formas de empleo del medio tecnológico, para que los participantes puedan tener una adecuada preparación y participación efectiva en el acto.

K. **Tiempos específicos**

La correcta gestión del tiempo se halla en función de los posibles requerimientos de las personas interlocutoras. La configuración y el ritmo de cada actuación podría generar presión y ansiedad en algunas de ellas, por lo que, en tales casos, podría resultar necesaria la implementación de adecuaciones

que garanticen su participación efectiva y debida comprensión del acto.

En tal sentido, el horario y la duración de cada actuación debe fijarse en función de los requerimientos específicos y posibilidades de atención de cada persona interlocutora, pudiendo establecerse los recesos que fueren necesarios, debiendo respetarse los turnos de conversación, los tiempos y formas de expresión, las pausas, los silencios y aceptarse posibles olvidos.



VI.
Implementación del lenguaje claro y accesible para personas en condición de vulnerabilidad

Cuando los operadores judiciales deban dirigir un mensaje, sea escrito u oral, a una persona en condición de vulnerabilidad (o a grupo de personas destinatarias entre las cuales se encuentre una persona en condición de vulnerabilidad), deben emplear un lenguaje claro y accesible que adicionalmente sea adaptado y centrado principalmente en las posibilidades de comprensión de cada persona en condición de vulnerabilidad.

En esos casos, resulta deseable que los operadores judiciales puedan adoptar, junto a las pautas y reglas recomendables contenidas en la presente *Guía*, las pautas y reglas de conductas recomendables asimismo contenidas, según el caso, en la *"Guía de Prácticas Aconsejables para escuchar a Niños, Niñas y Adolescentes en el Proceso Judicial"*, la *"Guía de Prácticas Aconsejables para Juzgar con Perspectiva de Género"*, la *"Guía de Buenas Prácticas para Audiencias en Procesos Vinculados a Delitos por Razones de Género",* la *"Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad"* y la *"Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas Mayores"*[39].

En función de lo anterior, se recomienda que los operadores judiciales adopten las medidas afirmativas y efectúen los ajustes razonables (de procedimientos o de prácticas) que en cada caso sean necesarios para garantizar la implementación de un lenguaje claro y accesible en toda comunicación (escrita u oral) que deba ser emitida en el marco de los trámites judiciales. Ello con el objetivo de que su mensaje se torne más comprensible y transparente para las personas destinatarias, facilitando su acceso sustancial, de calidad y sobre bases igualitarias a la justicia.

---

[39] Elaboradas por la Suprema Corte de Justicia, disponibles en https://guias.scba.gov.ar/

En esa línea, resulta preciso que los operadores judiciales dispongan medidas adicionales y circunstanciadas que les permitan constatar que la persona en condición de vulnerabilidad pudo expresarse, recibir el mensaje que se le intentó transmitir y que logró comprender efectivamente el propósito de toda actuación en la que intervino.



VII.
Capacitaciones permanentes y conjuntas

El área de capacitación de la Suprema Corte de Justicia organizará talleres de formación y capacitación orientados (i) al reconocimiento de las barreras comunicacionales que afectan a las personas que intervienen, de cualquier modo, en el ámbito judicial y (ii) a la promoción de la adopción de medidas y prácticas que sean necesarias para garantizar el empleo de un lenguaje claro y accesible en toda comunicación escrita u oral que sea emitida en el marco de los trámites judiciales, para que los operadores judiciales, incluidos los letrados, asistan a ellos de manera periódica y conjunta.

Se invita a las áreas de capacitación del Ministerio Público y de los Colegios de la Abogacía provinciales a impulsar iniciativas semejantes.



VIII.
Estadísticas y acciones de seguimiento

A través de las distintas funcionalidades de los sistemas informáticos de gestión de expedientes, la Suprema Corte de Justicia asume la función de elaborar y mantener estadísticas actualizadas vinculadas al cumplimiento de los objetivos de esta *Guía.*

Asimismo, someter sus contenidos a revisión periódica, a partir de los resultados de su implementación y los intercambios de experiencias que se vayan generando con los operadores judiciales y los beneficiarios últimos del servicio de justicia.

A tal fin, se establecerán carriles institucionales de recepción de requerimientos, solicitudes y denuncias.

Acceso digital a la colección
Guías de Buenas Prácticas Judiciales SCBA

guias.scba.gov.ar

Subsecretaría de
Comunicación y Medios

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

@SCBAOFICIAL

WWW.SCBA.GOV.AR



PODER JUDICIAL

PROVINCIA DE BUENOS AIRES