

GUÍA PARA UNA COMUNICACIÓN PÚBLICA CLARA

Leonardo Altamirano -Gisela Candarle

Resumen

Este informe expone los avances del proyecto “Guía para una comunicación clara”, desarrollado por el grupo Discurso Jurídico del Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

En primer lugar, establece una definición provisoria de los enunciados que serán considerados parte del discurso jurídico en el marco del proyecto. Luego, detalla las guías, protocolos, manuales y otros textos académicos sobre clarificación del lenguaje que fueron elaboradas por instituciones o investigadores provenientes. Estos documentos fueron relevados por quienes integran el grupo para definir la estructura y el contenido de la guía.

Posteriormente, se explica que serán utilizados los “criterios e indicadores” establecidos por Claudia Poblete Claudia Olmedo en su artículo “Lenguaje jurídico claro: propuesta de estándares para la redacción jurídica”. Por último, se establece el procedimiento que será utilizado para aplicar estos estándares de elaboración documental a enunciados jurídicos originales producidos por entidades estatales argentinas.

Introducción

El grupo Discurso Jurídico del Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires presentará los avances del proyecto “Guía para una comunicación clara”.

Esta iniciativa tiene el objetivo de articular propuestas, recomendaciones y herramientas destinadas a fomentar y facilitar la implementación de lenguaje claro en las comunicaciones jurídicas y administrativas emanadas de los tres poderes del Estado argentino.

A continuación, presentaremos el proceso de identificación de los obstáculos que dificultan la comunicación eficaz del discurso jurídico como así también los procedimientos que pueden aplicarse para dotar de mayor claridad a los enunciados jurídicos. Para ello, tomaremos como referencia producciones elaboradas por investigadores e instituciones del ámbito iberoamericano.

Debate y definiciones

El Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires se creó en mayo de 2021 por medio de la Resolución (D) 7616/21. El trabajo se organizó en 11 equipos de trabajo temáticos. El grupo Discurso Jurídico se conformó inicialmente con 141 personas.

En los primeros meses de trabajo, debatimos sobre los aportes que podríamos hacer desde el grupo para implementar el lenguaje claro en el ámbito jurídico y administrativo. A tal fin, analizamos diferentes publicaciones referidas a la elaboración de documentos legales. En ellas, se afirma que el lenguaje utilizado por los operadores del campo jurídico suele convertirse en obstáculo para el acceso a la justicia, para el ejercicio de los derechos y para la comprensión de las comunicaciones jurídicas y administrativas.

Por ejemplo, la Real Academia Española y el Consejo General del Poder Judicial de España señalaron que los rasgos estilísticos del lenguaje jurídico producen textos que no

solamente resultan extraños para el ciudadano al que van dirigidos, sino también para los profesionales del derecho.

“Este carácter incomprensible y hermético resulta contradictorio con su finalidad. Si la norma jurídica afecta a todos los ámbitos de la vida individual y social de los ciudadanos, lo esperable es que, cuando menos, sean inteligibles. No puede cumplir su función ni gozar de prestigio una justicia que no se comprende” (Muñoz Machado, 2017, p. 11).

Luego de evaluar diferentes opciones, el grupo decidió elaborar una guía que unifique propuestas, recomendaciones y herramientas para fomentar y facilitar la implementación de lenguaje claro en las comunicaciones jurídicas y administrativas emanadas de los tres poderes del Estado. La incorporación de documentos de distintas entidades del sector público se basa en la definición provisional de discurso jurídico que manejamos en el grupo. Según esta conceptualización, un enunciado¹ puede considerarse parte del discurso jurídico cuando presenta las siguientes cualidades:

- que tenga por objeto a la ley, esto es, cualquier discurso que suponga la creación, la interpretación o la aplicación de reglas de comportamiento humano;
- que haya sido producido por un enunciador legítimo dentro del campo de que se trate (juez, legislador, funcionario ejecutivo);
- que tenga pretensión performativa, es decir, que genere efectos en las relaciones entre las personas, las cosas y las instituciones; y
- que haya sido producido en la forma fijada por la institución que sirve de soporte a la enunciación (cfr. Altamirano, 2013, p. 151-152).

Para alcanzar el objetivo propuesto, seleccionamos y analizamos 17 documentos. Se trata de guías, protocolos, manuales y otros textos académicos sobre clarificación del lenguaje que fueron elaboradas por instituciones o investigadores provenientes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú:

- *Buenas Prácticas de los/as Operadores/as del Poder Judicial respecto a la comunicación*. Poder Judicial de Mendoza (2016). Mendoza, Argentina. Diseño Editorial.
- *Comunicación Clara. Guía Práctica*. Ayuntamiento de Madrid (2017). Madrid, España. Prestigioso Volcán.
- *Guía de lenguaje claro en el Poder Judicial de Formosa*. Anexo I Acta N° 3058 (2020). Formosa, Argentina.
- *Guía de lenguaje claro y estilo - Poder Judicial CABA*. Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 10 (2019). CABA, Argentina.
- *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Departamento Nacional de Planificación (2015). Colombia.
- *Lenguaje Claro* - Secretaría de la Función Pública (2007). México.
- *Manual de lenguaje claro y estilo* - Juzgado PCyF 13 (CABA - Argentina)
- *Manual de Lenguaje Claro*. (2019). Legislatura Mendoza, Argentina.
- *Manual de redacción jurisdiccional para la Primera Sala*. (2007). Suprema Corte de Justicia de México.

¹ Empleamos la expresión “enunciado” como unidad de comunicación discursiva, delimitada por el cambio de sujeto de la enunciación y caracterizada por su carácter conclusivo (Bajtín, 2011, pp. 258-262). Incluye manifestaciones de sentido tanto verbales como no verbales.

- *Manual para la elaboración de sentencias*. Sala Regional Monterrey. Justicia Electoral Cercana a la Ciudadanía (2015). Monterrey - México.
- *Manual judicial de lenguaje claro y accesible*. Poder Judicial de Perú (2014). Perú.
- *Nuevo manual de estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación*. Procuración del Tesoro de la Nación. Argentina.
- *Propuesta manual de estilo para la redacción de sentencias*. Comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile (2019). Chile.
- *Protocolo para el uso del lenguaje claro*. Cámara Segunda de Apelación en lo Civil y Comercial Departamental (2020). La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*. Publicación colectiva dirigida por Betsy Perafán Liévano (2021).
- *El lenguaje claro en el ámbito jurídico*. Sistema Argentino de Información Jurídica (2019).
- *Libro de estilo de la lengua española según la norma panhispánica*. Real Academia Española (2019). España.

Dividimos la lectura del corpus entre los integrantes del grupo y diseñamos una grilla para la sistematización de los procedimientos discursivos propuestos en diferentes categorías:

Generalidades: Introducción al lenguaje claro y principios de justicia abierta.

1. Diseño del documento: Pautas generales. Estructura básica del documento. Títulos y subtítulos para clarificar la presentación. Índice. Enumeraciones. Tablas. Uso de negrita. Uso de subrayado. Uso de itálica/cursiva. Mayúsculas. Colores. Pruebas con destinatarios.
2. Diseño del documento: Comunicaciones en soporte papel. Tipo de letra. Interlineado. Márgenes. Alineación del texto.
3. Diseño del documento: Comunicaciones en soporte digital. Tipo de letra. Interlineado. Márgenes. Alineación del texto. Ilustraciones/imágenes.
4. Pautas gramaticales y de redacción: Abreviaturas. Puntuación: punto y seguido; punto y aparte; punto final; raya; comillas; coma; punto y coma; dos puntos. Longitud de las oraciones. Propuestas superadoras para la utilización de gerundios. Verbos. Conectores. Estructura sintáctica de las oraciones. Elección de las palabras. Párrafos. Propuestas superadoras para la utilización de terminología técnica que no puede ser reemplazada. Falta de uniformidad de los vocablos. Latinismos. Expresiones de uso común en el ámbito judicial (fórmulas que deben evitarse) y términos alternativos. Contemplación del interlocutor en la redacción. Utilización de lenguaje inclusivo/no discriminatorio.
5. Otras cuestiones relevantes. Citas textuales. Notas al pie. Pautas para referenciar normativa, doctrina y jurisprudencia. Utilización de redes como medio de publicidad. Comunicación escrita y comunicación digital.
6. Capítulo por especificidad. Técnica legislativa. Sentencias y otro tipo de resoluciones. Oficios. Trabajos académicos. Acta de audiencias. Notificaciones y citaciones.

El análisis comparativo de tales desarrollos fue la etapa de trabajo más enriquecedora. Nos permitió valorar las diferentes opciones planteadas en Iberoamérica y advertir que existía un núcleo de procedimientos de clarificación con el que la mayoría de los autores

coincidían. Incluso descubrimos que en otros países de la región se desarrollaron experiencias similares con resultados análogos².

La puesta en común generó debates de gran aprendizaje y fue el punto de partida para delinear la estructura del trabajo objeto de este grupo. A modo borrador, compartimos los principales temas que incluirá la guía:

- Lenguaje claro: Qué es y por qué es importante. Relación entre los conceptos de derecho a comprender, justicia abierta, transparencia, acceso a la justicia. Qué entendemos por “discurso jurídico”. Alcance.
- Criterios para la redacción en lenguaje claro. Generalidades para la utilización de lenguaje claro. Formato y diseño. Pautas generales de formato y diseño. Pautas de diseño de documentos en formato impreso. Pautas de diseño de documentos en formato digital. Pautas gramaticales y recomendaciones para la redacción.
- Lenguaje inclusivo/no sexista/no discriminatorio: transversalidad.
- Especificidad según diferentes géneros discursivos: Oficios. Sentencias. Notificaciones y otras comunicaciones judiciales. Escritos de las partes.
- Técnica legislativa.
- Doctrina y discurso académico.
- Juicios con jurados.
- Modelos. Ejemplos prácticos de documentos en lenguaje claro.

Los integrantes del grupo coincidimos en la necesidad de aportar ejemplos concretos de aplicación de lenguaje claro en las comunicaciones jurídicas. Para cumplir con este objetivo, acordamos trabajar con documentos reales (resoluciones judiciales, leyes y otras normas, textos administrativos, etc.) y mostrar qué rasgos presentaban antes de aplicar procedimientos de clarificación y qué atributos muestran después.

Otro de los temas que abordamos fue la posibilidad de incluir un apartado sobre pruebas con las personas destinatarias a partir de las ideas que Ginny Redish expone en su libro *Letting go of the words*³.

En efecto, Redish sostiene que cualquier proyecto de lenguaje claro tiene que empezar y terminar con las pruebas con personas destinatarias. Es decir, la traducción a lenguaje claro es un proceso de mejora continua que, a muy grandes rasgos, tiene estos pasos:

1. Hacer pruebas con personas destinatarias para saber exactamente qué es lo que hay que mejorar (qué es lo que la gente no comprende).
2. Traducir a lenguaje claro.
3. Hacer pruebas con personas destinatarias para ver si esos cambios se comprenden mejor o no.

Se trata de determinar qué aspectos del texto no logran comprenderse desde la perspectiva de la persona que tiene que usarlo y no desde la mirada de quien escribe. También se busca establecer si los cambios aplicados efectivamente dotan de mayor claridad a los textos, o sea, si la “traducción” a lenguaje claro tiene el efecto deseado.

² Cfr. Da Cunha, I. – Escobar, M. A. (2021). “Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación”. En Pragmalingüística 2021/29/07. DOI: <http://dx.doi.org/10.25267>.

³ Redish, J. (2012). *Letting Go of the Words*.

Como sostiene Kimble⁴, el lenguaje claro tiene como objetivo que un texto pueda ser comprendido por la mayor cantidad de destinatarios posibles y no por el cien por ciento de las personas puesto que esto sería imposible.

Criterios e indicadores

Luego analizar y debatir las diferentes propuestas para clarificar la comunicación jurídica que circulaban en la región, resolvimos utilizar los estándares sistematizados por la lingüística Claudia Poblete Olmedo en su artículo “Lenguaje jurídico claro: propuesta de estándares para la redacción jurídica”. En efecto, este puntilloso trabajo –publicado en el libro *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*, dirigido por Betsy Perafán Liévano– describe y articula la mayoría de los procedimientos de clarificación discursiva aplicados en la región.

Los “criterios e indicadores” establecidos por la autora serán aplicadas a documentos originales producidos por entidades estatales argentinas. De esta forma, podremos definir qué rasgos de los documentos originales dificultan la comprensión del ciudadano medio y determinar así “un nivel de claridad del texto” (2021, p. 278). Eventualmente, estas variables podrán ser enriquecidas por otros aspectos o dimensiones de la producción discursiva que hemos identificado en el resto de las guías, protocolos y artículos relevados.

En concreto, trabajaremos cada pauta de la siguiente manera:

- Descripción de la pauta.
- Análisis del documento original.
- Elaboración del documento adaptado conforma a la pauta.
- Determinación de los beneficios de dicha transformación. Si corresponde, debate respecto a diferentes posibilidades de hacerlo.
- Anexo con propuestas de nuevas versiones de los documentos.

El artículo citado establece en su Tabla 8 (denominada “Propuesta para la evaluación de los textos jurídicos”) 34 criterios de análisis, divididos en 10 niveles distintos. Para avanzar en su aplicación, conformamos tres grupos de trabajo que abordarán cada uno tres niveles distintos. El nivel denominado “Criterios adicionales” aplicará para los tres grupos de trabajo:

Grupo 1: Nivel sintáctico. Nivel superestructural y macroestructural. Nivel léxico.

Grupo 2: Nivel gramatical, nivel pragmático y extensión.

Grupo 3: Puntuación, estilo y aspectos no lingüísticos.

Como etapa final de trabajo, el grupo planificó la redacción, revisión lingüística y la publicación de la guía de comunicación pública clara.

Conclusión

En definitiva, el proyecto encarado por el grupo Discurso Jurídico supone la elaboración de una herramienta destinada a promover y facilitar la aplicación de procedimientos de clarificación en documentos legales producidos por los tres poderes del Estado.

⁴ Kimble, J. (2012). *Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government and Law*.

Aunque seguramente contendrá un análisis teórico del lenguaje claro y el derecho a comprender, el principal objetivo consiste en mostrar de qué manera puede aplicarse concretamente estas estrategias discursivas destinadas a facilitar la comprensión de la ciudadanía.

A veces, las demoras para implementar estas transformaciones obedecen a un desconocimiento de la técnica más que a una oposición sustancial a la propuesta. Confiamos en que *mostrar cómo hacerlo* y exponer *qué consecuencias positivas genera* potenciará el desarrollo de políticas de lenguaje claro en la administración pública.

Bibliografía

- Altamirano, Leonardo (2013). “Hacia una definición del discurso jurídico”. Revista Abeledo Perrot Córdoba, (2), pp. 154-152.
- Bajtín, Mijaíl. (2011). *Estética de la creación verbal*. 2° ed. 1° reimp. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.
- Da Cunha, I. – Escobar, M. A. (2021). “Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación”. En Pragmalingüística 2021/29/07. DOI: <http://dx.doi.org/10.25267>.
- Kimble, J. (2012). *Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government, and Law*.
- Muñoz Machado, Santiago. Dir. (2017). *Libro de estilo de la Justicia*. Barcelona, Espasa.
- Perafán Liévano, Betsy. Edit. (2021). *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*. Bogotá: Universidad de los Andes: Siglo del Hombre Editores, 2021.
- Redish, Janice (2012). *Letting Go of the Words: Writing Web Content That Works*.
- Tascón, Mario. (2012). *Escribir en internet: Guía para los nuevos medios y las redes sociales*. FUNDEU BBVA.

Referencia de las y los autores

Leonardo Altamirano es doctor en Semiótica y licenciado en Comunicación Social. Coordina el Comité de Lenguaje Claro y Lectura Fácil del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba. Junto con Gisela Candarle coordina el grupo Discurso Jurídico del Observatorio de Lenguaje Claro de la Universidad de Buenos Aires. En el relevamiento de los documentos sobre claridad del lenguaje participaron además los siguientes integrantes: María Florencia Acuña, Camila Benedetti, Nora Bluro, Liliana Bruto, María Ester Capurro, Carmen de Cucco Alconada, Verónica Gallardo, Florencia Manuele, Josefina Raffo, Diana Rivas, Fernando Rocca, María Lorena Spikerman, Natalia Staiano, Natalia Torro y Soledad Vicente.