



Título: *Lenguaje claro en entornos digitales y el diseño legal. Hacia un derecho humanizado.*

Autor: *Zarina Ross*

Introducción.

No resulta una novedad que es costumbre abogadil la utilización de un lenguaje complejo, oscuro y poco claro, donde el empleo de latinismos abunda (por brindar algún ejemplo) y genera en la mayoría de los casos, incertidumbre y confusión en la ciudadanía, alejándose el emisor del mensaje, del receptor. En realidad, existe una concepción linguocéntrica de la enunciación jurídica, que privilegia el uso de la materia verbal¹. por ello, hace ya un tiempo, se ha intentado llevar a cabo un cambio de paradigma imponiéndose una tendencia denominada “lenguaje claro”.

Por otro lado, la utilización de nuevas tecnologías trajo aparejado una nueva forma de vinculación entre las personas y entre éstas y el Estado (entendido en su sentido amplio). Las sociedades actuales utilizan la tecnología a toda hora y en todo lugar, y ello se evidencia por ejemplo en la utilización del celular, que permite la descarga de aplicaciones de redes sociales, entre otras, y en consecuencia el acceso a información constantemente. Hoy, mientras hacemos la fila en el supermercado, scrolleamos² sitios web y fácilmente podemos controlar los estados de nuestras cuentas bancarias, hacer compras online, y hasta nos enteramos de los chismes de la farándula (aun cuando no nos interesen).

En ese contexto, la utilización de soportes digitales (documentos, firmas, notificaciones, por brindar algunos ejemplos), dio lugar al abandono del soporte papel, con todo lo que ello significa (sobre todo en beneficio del medio ambiente y los bosques nativos).

Entonces, cabe preguntarnos, ¿si la tecnología nos brinda hoy nuevos soportes para contener la información, debemos las/os abogadas/os implementar nuevas formas de comunicación que se adapten a las nuevas tecnologías y con ello garantizar un lenguaje claro que garantice los derechos fundamentales de las personas? ¿Es posible otra forma?

Sin ánimos de generar un spoiler³, me veo en la obligación de adelantar mi opinión indicando que debemos hacer un mejor uso de los recursos que la tecnología nos ofrece, todo ello a fin de humanizar el derecho. Con ese norte, el presente trabajo tiene como finalidad brindar algunos

(*) Mg. Zarina Ross (Abogada -UBA-, Mg. en Derecho Administrativo -Universidad Austral).

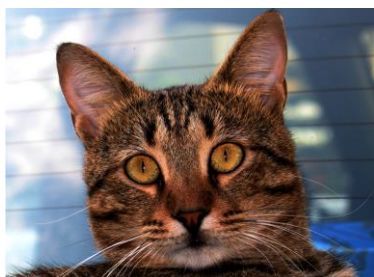
¹ Cfr. <https://www-perfil-com.cdn.ampproject.org/c/s/www.perfil.com/noticias/amp/opinion/pueden-incluirse-imagenes-en-las-sentencias-por-leonardo-altamirano.phtml>

² Deslizar el dedo por la pantalla o utilizar la rueda del ratón para subir o bajar mientras miras una página. Definición extraída del Diccionario Tech para adultos mayores (y no tanto) https://drive.google.com/file/d/1dmxPOtJQmYJE6BkJ0FivsNyQE7_TE_bs/view

³ Es la acción de arruinar o anticiparle a alguien el final de algo que está viendo o va a contar, anticipándole eventos que se darán en el futuro. Definición extraída del Diccionario Tech para adultos mayores (y no tanto) https://drive.google.com/file/d/1dmxPOtJQmYJE6BkJ0FivsNyQE7_TE_bs/view

lineamientos de cómo el diseño legal, que hace aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, puede colaborar a garantizar el efectivo ejercicio de los derechos humanos.

Del Lenguaje Jurídico Clásico al Lenguaje Claro.



Por lo general, el lenguaje utilizado en el derecho (sobre todo en la redacción de leyes, actos administrativos, reglamentos, sentencias), se caracteriza por no ser comprendido por sus destinatarios, es decir, la ciudadanía. A todos nos tocó ver la cara de algún cliente con expresión atónita al leer una sentencia o un dictamen jurídico o un acto administrativo, para terminar preguntándonos si le hicieron o no lugar a su pedido.

Esa circunstancia, claramente, resulta perjudicial en tanto que es un derecho de la ciudadanía el tomar conocimiento de los actos de gobierno, ya sea que trate de leyes, reglamentos, actos administrativos o sentencias judiciales. Pero ese “tomar conocimiento” no se limita simplemente a eso, sino que se extiende a la necesidad de comprender también el contenido de aquellos actos. Se dice entonces que “[E]l “derecho a entender” es una parte —a veces olvidada— del debido proceso. Este derecho es protegido por la Constitución Nacional (art. 18), en normas de carácter internacional como la Convención Americana de Derechos Humanos (art. 8), en las Constituciones Provinciales y ordenamientos procesales”⁴.

Para remediar ese desconcierto que en la actualidad generan en sus destinatarias/os algunas sentencias o leyes, una corriente del derecho entiende que la implementación del lenguaje claro al ámbito del derecho es una herramienta útil para contrarrestar esa situación.

¿Pero qué entendemos por “Lenguaje Claro”? Se considera que “[U]n comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”.

Se trata de un cambio rotundo de paradigma que intenta acercar al emisor del mensaje al receptor del mismo, en concreto, la ciudadanía. En nuestro país un ejemplo de ello es la Acordada N° 4/2007 de la Corte Suprema de Justicia⁵.

Se trata de una tendencia mundial, siendo Suecia la pionera en esta temática, donde el Gobierno viene simplificando el lenguaje utilizado por las instituciones, haciendo saber a los ciudadanos de su derecho a recibir información comprensible y transparente. Otro ejemplo es el de Francia, donde funciona la Comisión de Orientación para la Simplificación del Lenguaje; de Italia, con su Proyecto para la Simplificación del Lenguaje Administrativo; de Australia, donde el Departamento Legal confeccionó un manual con la redacción de las leyes en idioma simple. Por su parte, la Comunidad Europea creó movimientos específicos, como el programa Fight the fog (Combate la niebla) o Better Regulation (Legislar Mejor), en miras a mejorar la eficacia de la gestión pública aconsejando, entre otros puntos, la simplificación del lenguaje jurídico hacia el ciudadano. En Estados Unidos el memorando emitido por Bill Clinton en 1998, sugirió el empleo de lenguaje claro en los textos del gobierno y en el año 2010, se aprobó The Plain Writing Act (La ley de escritura simple). También, existen organizaciones internacionales como Plain Language Association International⁶ y Clarity International⁷ que trabajan arduamente por un lenguaje simple. Luego, también existen casos de implementación de este tipo de política pública en Perú con la publicación del Manual Judicial de Lenguaje Claro y Accesible a los Ciudadanos.

⁴ Castello, Juan D. A. “El lenguaje claro como derecho de fuente republicana” publicado en “La Ley” suplemento Lenguaje Claro. AÑO LXXXV N° 171 TOMO LA LEY 2021-E. 6 de septiembre de 2021.

⁵ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/acordada-4-2007-126562> accedido en fecha 17 de junio de 2022.

⁶ <https://plainlanguagenetwork.org/>

⁷ <https://www.clarity-international.org/>

Por otro lado, las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad también promueven mecanismos para que las personas más vulnerables puedan comprender los textos judiciales de los que son destinatarios a la que nuestra Corte Suprema de Justicia adhirió a través de la acordada 5/2009, y se creó la “Red Lenguaje Claro Argentina”⁸ cuyo objetivo último es la comprensión por parte del ciudadano de cualquier documento que provenga tanto del ámbito legislativo como del ejecutivo o del judicial⁹.

Esta corriente intenta generar un cambio de conciencia en los operadores jurídicos que dé lugar a la generación de documentos donde el eje principal sea la comprensión de su contenido por parte de sus destinatarios/os, es decir, la ciudadanía, poniendo su foco en aquella.

Teniendo como premisa que la materia comunicacional sigue el paradigma del lenguaje claro, es necesario también tener presente que la implementación de nuevas tecnologías ha modificado el formato utilizado para generar documentos, circunstancia que nos lleva a reflexionar sobre el contexto en el cual este lenguaje claro debe desarrollarse para cumplir con su finalidad.

Entornos digitales y Diseño Legal.

Sabemos que lo digital es la tendencia instalada, con un paulatino abandono del formato papel, cuya utilización quedará en el olvido, ello nos lleva a preguntarnos, si es lo mismo leer en dicho formato que leer desde la pantalla de nuestra computadora, tablet o celular. Soy de la idea que no, no es lo mismo¹⁰. Poder interactuar dentro del texto es el sello que distingue a lo digital, a diferencia del documento papel que por lo general se trata de una lectura lineal, el documento digital nos brinda una estructura hipertextual multimedia permitiéndonos incorporar al texto, imágenes, links, videos, audios, o códigos QR, por brindar algunos ejemplos. Ello le posibilita al lector acceder a un mayor grado de información sin perderse en la lectura ni distraerse.

En ese entorno digital y con la finalidad de lograr un lenguaje claro, se nos presenta el diseño legal como una herramienta útil.

Pero ¿Qué es el diseño legal? “[E]l diseño legal es un enfoque, una forma de aproximarnos al derecho y a la complejidad cada vez más demandante de las problemáticas jurídicas, con un mindset y herramientas de diseño; poniendo en el centro al destinatario de la solución que se está evaluando, para crear soluciones, servicios y modelos de negocios innovadores, centrados en el usuario, accesibles y efectivos”¹¹.

De esa forma se dice que “[D]iseñar el derecho nos permite prevenir y, por lo tanto, ser más efectivos y eficientes; nos ayuda a innovar y optimizar nuestros servicios y sistemas jurídicos; a la vez que los hacemos más accesibles y centrados en el usuario”¹².

Por su parte, el diseño legal se basa en la técnica del design thinking que “[b]usca crear las mejores soluciones a través de la ideación de diversas alternativas, las que siempre deben ser validadas por los usuarios finales a través de constantes iteraciones, que permiten ir perfeccionando las soluciones propuestas. Esta metodología se logra a través de un trabajo colaborativo, inter y transdisciplinario, que permite obtener múltiples perspectivas sobre una

⁸ <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/>

⁹ Cfr. Apa, Máximo José. “El lenguaje judicial y el derecho a comprender”. Publicado en “Pensar en derecho”.

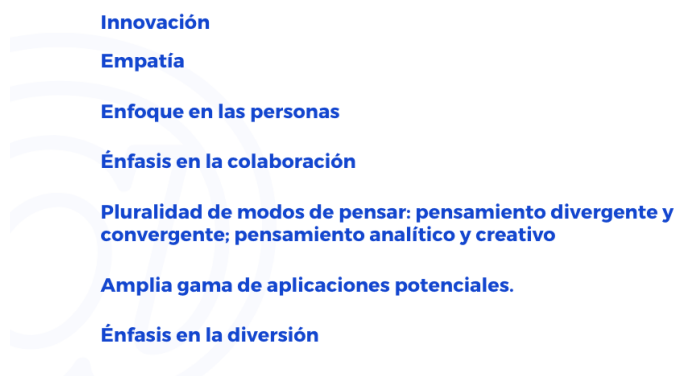
<http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/18/el-lenguaje-judicial-y-el-derecho-a-comprender.pdf> accedido en fecha 17 de junio de 2022.

¹⁰ Sánchez Caparrós, Mariana y Ross Zarina. “El diseño legal en entornos digitales para hacer efectivos los principios clásicos del procedimiento administrativo” publicado en el Blog Palabras del Derecho y en elDial DC2FCE

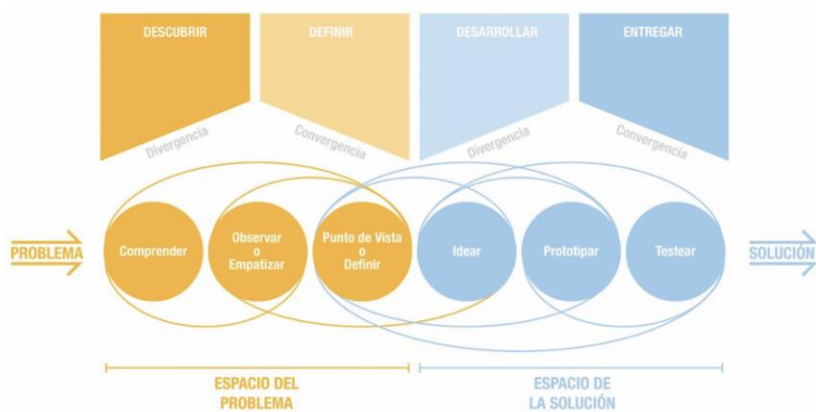
¹¹ Bonina, Nicolás. “Legal design. Aplicación del diseño al derecho” publicado en Sup. Innovación y Derecho 2021 (abril), 19/04/2021, 1 - LA LEY2021-C.

¹² Bonina, Nicolás. “Legal design. Aplicación del diseño al derecho” publicado en Sup. Innovación y Derecho 2021 (abril), 19/04/2021, 1 - LA LEY2021-C.

misma situación, para así elaborar ideas que desafíen el estado actual de las problemáticas vigentes”¹³.



El Design Thinking se centra en los siguientes conceptos:



Por otro lado design thinking o diseño legal se desarrolla en diferentes etapas¹⁴

“1 [C]omprender: Fase que busca profundizar en el desafío. El equipo comparte sus experiencias, conocimientos, percepciones, para llegar a un entendimiento en común de la problemática planteada. Cuando se acuerda sobre lo que trata el desafío se termina la fase y se pasa a observar.

2 Observar: El objetivo de esta fase es empatizar con el usuario para encontrar en él, la inspiración para diseñar. La herramienta utilizada es la entrevista semiestructurada, la que permite recoger mucha información, desde las personas, en relación con el problema inicial.

3 Punto de vista: En esta fase se utiliza la información obtenida en la anterior para replantear la problemática desde la mirada del usuario. Se define al usuario, problema y necesidad. Una vez declarado el PDV, podemos movernos a la fase ideación.

4 Idear: El objetivo de esta fase es generar muchas ideas. Ideas locas, salvajes, bizarras, que buscan solucionar el problema del usuario, para esto se emplean distintas herramientas que incentivan la creatividad. La fase termina con la selección de una idea de todas las propuestas.

¹³ <http://www.dschoool.cl/design-thinking> accedido en fecha 18 de junio de 2022.

¹⁴ <http://www.dschoool.cl/design-thinking> accedido en fecha 18 de junio de 2022.

5 Prototipar: En prototipar se hace tangible la idea seleccionada en la fase anterior. Ahora se piensa con las manos para construir un prototipo sencillo, con el cual el usuario pueda interactuar.

6 Testear: Fase que busca aprender del usuario. El equipo prueba el prototipo con el usuario y recoge información que le permitirá decidir a qué fase de la metodología iterar¹⁵.

Una de las técnicas utilizadas del diseño legal es el de pensamiento visual o “visual thinking”, “[e]sta técnica consiste en representar ideas con el fin de comunicar, construir conocimiento, explicar y unificar criterios¹⁶”. “[L]as imágenes son el correlato de ideas complejas. El visual thinking consiste en entender los patrones o idea que subyace en el fondo¹⁷”.

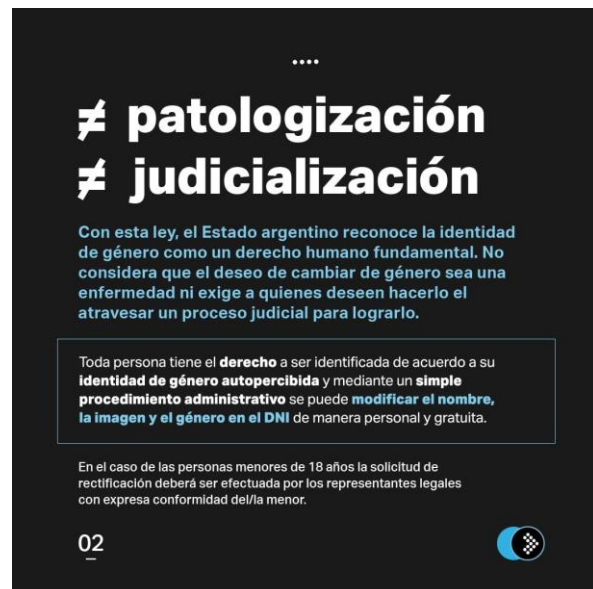
¿[P]ara qué sirve? Sirve para comunicar de manera clara y simple ideas complejas. Asimismo, fomenta la participación, permite mantener el foco y favorece la memoria del grupo¹⁸.

Esta técnica, considero que es la que en mayor medida puede ser utilizada por los operadores jurídicos a la hora de expresar el derecho de forma clara y sencilla, a través de la implementación de gráficos o placas que brevemente expliquen a sus destinatarios el contenido de una ley, sentencia, acto administrativo o reglamento. De esa forma, el contenido del documento es comprendido por el ciudadano común porque no sólo el mensaje se expresa en lenguaje claro, sino que la utilización de esta metodología favorece aún más a su entendimiento.

Mientras preparaba este artículo, me generó intriga comprobar si efectivamente existen instituciones vinculadas al derecho que implementen esta herramienta en particular. Por ello me resulta interesante traer algunos ejemplos prácticos.

Así, el perfil de instagram del Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires¹⁹ nos brinda un sinnúmero de ejemplos donde se aplica el visual thinking, no sólo por el medio gráfico sino también audiovisual.

En lo particular, una de las publicaciones que me resulta interesante es la referida a la Ley Nacional 26.743, en tanto que por medio de la utilización de pocos slides se genera contenido explicando qué se entiende por género autopercebido y los derechos que dicha norma consagra.



Otro ejemplo interesante es el perfil, también de instagram, del Ministerio de Educación de la Nación, donde en una de sus publicaciones se explica el marco normativo vinculado a la Educación Sexual Integral (ESI). A continuación dejo accesible el código QR del link de la publicación.

¹⁵ <http://www.dschoool.cl/design-thinking> accedido en fecha 18 de junio de 2022.

¹⁶ Secchi, Mariela, Díaz, Victoria y Dubois, María José Dubois. Coordinación general de Becker, Rosalba “Herramientas de diseño 2018: parte 3”. 1a ed. - San Martín: Instituto Nacional de Tecnología Industrial - INTI, 2018. Libro digital, PDF. <https://www.inti.gob.ar/assets/uploads/files/disenio-industrial/herramientas-de-diseno-2018.pdf> accedido en fecha 18 de junio de 2022. pág 5.

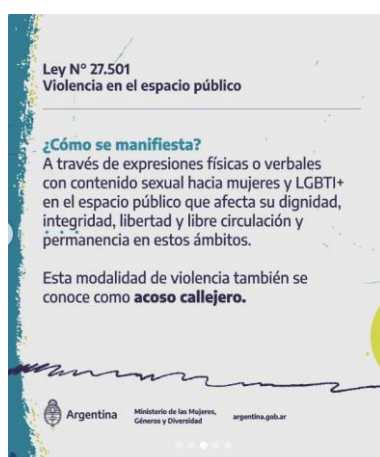
¹⁷ *Ibidem*. pág 6.

¹⁸ *Ibidem*. pág 7.

¹⁹ <https://www.instagram.com/mpdefensacaba/?hl=en> accedido en fecha 18 de junio de 2022.



Luego, en otra publicación, se explican los contenidos de la ESI.



También el Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad, utiliza esta técnica de visual thinking, para explicar la Ley Nacional N° 27.501. De esa forma, se brindan ejemplos de cómo se manifiesta la violencia, en el ejemplo particular en el ámbito de los espacios públicos, conducta que comúnmente se denomina acoso callejero, al que tan acostumbradas estamos las mujeres y niñas.

Los ejemplos utilizados, demuestran cómo por medio de la utilización de imágenes, y en pocas y simples palabras se puede explicar el derecho a la ciudadanía para que éste sea comprensible por todas/os.

Quiero traer también a mención un ejemplo que creo, nos permite visibilizar cómo el diseño legal humaniza el derecho. No hace mucho tiempo, la jueza Mariana Rey Galindo, fue renombrada en medios nacionales a raíz de un certificado dirigido a la niña, donde se le explicaba su adopción, acorde a su comprensión, destacándose en este caso que para la confección de aquel participó personal del juzgado, con el equipo de psicología y una diseñadora²⁰.

²⁰ https://www.clarin.com/sociedad/-correo-magui-jueza-mando-nena-sentencia-adopcion-dibujitos-mensaje-carinoso_0_Cx8yu9wEw.html?pwclarin-g&qclid=CjwKCAjw77WVBhBuEiwAJ-YoJKxOFPFNd_PC50HeqHrL_wZqvAMvXmpFtdslvJxkjVQtC30TB5A3gxoCPqgQAvD_BwE



Lenguaje Claro, Legal Desing y la humanización del Derecho. Conclusiones.

Los conceptos hasta aquí desarrollados me llevan a concluir que la implementación del diseño legal centrado en la ciudadanía, sumado al empleo del lenguaje claro, sobre todo en entornos digitales, ayudará a la plena satisfacción de los derechos por parte de ésta. El derecho dejará de ser tan solo letra muerta (como sucede muchas veces) para convertirse en un derecho que se comunica por medio de gráficos, imágenes y por qué no, hasta música.

No olvidemos que no alcanza con que comuniquemos el derecho, sino que éste debe ser comprendido por sus destinatarios, y que detrás de todo esto se encuentra la garantía de la tutela efectiva, cuyo cumplimiento y respeto debe lograrse en el ámbito de los tres poderes estatales. El derecho a comprender forma parte del debido proceso. “[U]n Estado de derecho constitucional obliga a replantear los márgenes y alcances de viejas garantías. El debido proceso y la tutela judicial efectiva ya no pueden conformarse con asegurar estándares mínimos de legalidad, sino que deben amoldarse al nuevo escenario, garantizando el pleno goce del derecho a la jurisdicción. Las leyes, decretos y resoluciones redactadas en lenguaje claro apuntan a que los ciudadanos conozcan sus derechos y obligaciones²¹”.

En ese contexto, el diseño legal, sobre todo en entornos digitales, se presenta como un facilitador del lenguaje claro. Este tipo de estrategias allanan la comprensión del discurso legal por parte de la ciudadanía, y se potencia la difusión de derechos más allá de los límites del campo jurídico²².

Pero todo ello, no puede lograrse si en nuestro rol como operadores jurídicos continuamos aplicando las mismas metodologías, se hace necesario pensar fuera de la caja, y comenzar a innovar en los métodos utilizados hasta ahora, todo ello con la finalidad de lograr un derecho comprensible para todas y todos.

INTENTANDO pensar fuera de la caja para aplicar diseño legal



²¹ Cfr. Apa, Máximo José. “El lenguaje judicial y el derecho a comprender”. Publicado en “Pensar en derecho”.

<http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/18/el-lenguaje-judicial-y-el-derecho-a-comprender.pdf> accedido en fecha 17 de junio de 2022.

²² <https://www-perfil-com.cdn.ampproject.org/c/s/www.perfil.com/noticias/amp/opinion/pueden-incluirse-imagenes-en-las-sentencias-por-leonardo-altamirano.phtml>