

Compromiso con el Lenguaje Claro

La Academia de Derecho Público considera que el rigor jurídico debe ir acompañado de una comunicación comprensible. Nos comprometemos a organizar, redactar y presentar la información para que las personas sepan qué se les ofrece, qué se espera de ellas y cómo pueden actuar, sin tener que descifrar instrucciones innecesariamente complejas.

1. Sentido y alcance del compromiso

Este Compromiso se aplica a la página web, programas, formularios, condiciones de inscripción, correos, materiales docentes, evaluaciones, certificados, noticias, publicaciones y respuestas a consultas o reclamos. Comprende tanto el texto como su estructura, diseño y forma de presentación.

La claridad no consiste en suprimir conceptos importantes ni en sustituir el razonamiento jurídico por frases simples. Consiste en adaptar la explicación al destinatario, conservar las distinciones necesarias y hacer visible la información que permite comprender y decidir. La Red de Lenguaje Claro Chile incorpora precisamente la redacción, la estructura y el diseño en este enfoque. [1]

2. Tres resultados que deben poder comprobarse

Encontrar: la persona debe ubicar con facilidad la información que busca, mediante títulos informativos, una navegación consistente y enlaces reconocibles.

Comprender: debe reconocer el significado de la información sin depender de tecnicismos no explicados, referencias incompletas o instrucciones contradictorias.

Utilizar: debe saber qué puede hacer, qué antecedentes necesita, por qué canal debe actuar y qué ocurrirá después. Una comunicación que describe un trámite pero no permite completarlo deberá revisarse.

Estos resultados orientarán la edición y las pruebas de uso. No se declarará que un contenido es claro únicamente porque obtiene un determinado puntaje de legibilidad o utiliza frases cortas.

3. Información esencial antes de una inscripción

Cada programa deberá permitir conocer su denominación, objetivos, destinatarios, requisitos, contenidos, docentes confirmados, modalidad, fechas, horario, duración, precio total y condiciones de certificación. Se distinguirán las horas cronológicas de cualquier otra unidad utilizada y las actividades en vivo del trabajo autónomo.

Las condiciones relevantes no se esconderán en notas al pie, imágenes, enlaces poco visibles o mensajes posteriores al pago. Se explicarán el acceso a materiales y grabaciones, los requisitos técnicos y las reglas de cambios, cancelación o devolución que correspondan. Este compromiso se articula con el derecho a información veraz y oportuna en las relaciones de consumo aplicables. [2]

Las expresiones «certificado», «aprobación», «participación», «acreditación» o «diplomado» deberán utilizarse con precisión y sin inducir a confusión respecto de sus efectos. Si una fecha o un docente no están confirmados, esa circunstancia deberá indicarse.

4. Reglas de redacción

Se comenzará por la información o decisión principal y luego se explicarán sus condiciones y fundamentos. Cada párrafo desarrollará una idea reconocible. Se preferirán verbos directos, sujetos identificables y términos habituales cuando no se pierda precisión.

Las siglas se desarrollarán en su primera aparición. Los términos técnicos indispensables se definirán al utilizarlos y los latinismos se evitarán cuando exista una expresión equivalente en castellano. Las remisiones normativas incluirán el número de la ley y el artículo pertinente, no solo fórmulas como «según la normativa vigente» cuando se necesita una respuesta concreta.

Se evitarán las dobles negaciones, las cadenas de nominalizaciones, las advertencias genéricas y las instrucciones impersonales que ocultan quién debe actuar. Tampoco se recurrirá a abreviaturas, mayúsculas continuas o símbolos que dificulten la lectura.

5. Precisión en fechas, plazos, precios y resultados

Las fechas se escribirán de forma inequívoca, preferentemente con el mes en palabras. En actividades con participación internacional se identificará la zona horaria de referencia. Las duraciones y horarios utilizarán un criterio uniforme.

Cuando se informe un plazo, se explicará desde qué hecho se cuenta, si corresponde a días hábiles o corridos y qué canal recibe la actuación. Los precios mostrarán la moneda y los componentes obligatorios, sin descuentos calculados sobre valores ficticios ni costos esenciales ocultos.

Una instrucción de evaluación indicará qué debe entregarse, en qué formato, hasta cuándo y con qué criterios será revisada. Los verbos ambiguos como «analizar» o «desarrollar» se acompañarán de un resultado esperado y una extensión o alcance razonable.

6. Diseño y accesibilidad de la información

Los títulos describirán el contenido de cada sección. Se utilizarán jerarquías reales de encabezados y texto seleccionable, no solo afiches o imágenes que contengan toda la información. Los enlaces tendrán nombres descriptivos, como «Programa y requisitos de certificación», en lugar de «clic aquí».

El color no será el único medio para indicar una condición o advertencia. Los documentos digitales mantendrán orden de lectura, tamaño suficiente y contraste verificable. Las instrucciones de un formulario estarán junto al campo correspondiente y los errores explicarán cómo corregirlos sin borrar lo ya ingresado.

La publicación de una versión breve no sustituirá el acceso al texto completo. Se utilizará información por capas: una explicación inicial para orientarse y, después, el detalle técnico o jurídico que permita profundizar. Los criterios de accesibilidad se desarrollan en la política institucional específica, tomando WCAG 2.2 como referencia técnica. [3]

7. Lenguaje jurídico en la docencia

El profesorado explicará las categorías jurídicas antes de utilizarlas para resolver un caso. Diferenciará hechos, problema, normas aplicables, criterios interpretativos y conclusión. Cuando existan posiciones distintas, señalará sus argumentos y consecuencias sin presentar una respuesta única por conveniencia didáctica.

Las citas textuales se conservarán fielmente y se acompañarán, cuando sea necesario, de una explicación. No se modificará una disposición para hacerla parecer más sencilla ni se confundirá un resumen con el texto oficial. Los ejemplos serán pertinentes y se identificarán como hipotéticos cuando no correspondan a un caso real.

Las guías prácticas aclararán sus límites: una lista de comprobación no sustituye el examen del caso, la vigencia normativa ni las particularidades del procedimiento.

8. Comunicación respetuosa y no excluyente

Se utilizarán formas de trato respetuosas y expresiones colectivas comprensibles, como «personas participantes», «equipo docente» o «estudiantes». Se evitarán formulaciones estereotipadas y supuestos sobre género, edad, origen, discapacidad, profesión o capacidad tecnológica.

La búsqueda de inclusión se conciliará con la legibilidad y con el uso de tecnologías de apoyo. Cuando una persona comunique una preferencia de trato o una necesidad de comprensión, se atenderá de manera razonable y sin exigirle explicar asuntos privados innecesarios.

9. Revisión editorial y prueba con personas usuarias

Todo contenido esencial tendrá una persona responsable de su redacción y otra de su revisión cuando la relevancia o complejidad lo aconseje. La revisión verificará exactitud, coherencia con otros canales, claridad y posibilidad de actuar.

Antes de habilitar un formulario crítico o cambiar de manera sustancial una ficha de programa, se realizará una prueba breve con personas del público destinatario, idealmente tres o más con perfiles distintos cuando sea posible. Se les pedirá localizar un dato, explicar qué entendieron y completar una tarea. Se registrarán las dificultades sin recoger información personal innecesaria.

Una herramienta automática o de inteligencia artificial podrá apoyar la edición, pero no aprobar por sí sola un texto jurídico, contractual o evaluativo. La revisión humana comprobará que la simplificación no alteró su sentido.

10. Derecho a pedir una explicación

Cualquier persona podrá señalar un contenido confuso escribiendo a academiaderechopublico@gmail.com, con la referencia «Lenguaje claro» o describiendo directamente su dificultad. No se le exigirá proponer una redacción alternativa ni dominar la terminología jurídica.

Se acusará recibo dentro de dos días hábiles institucionales y se entregará una explicación o respuesta de fondo dentro de diez, salvo un plazo legal más breve. Si la confusión puede afectar una inscripción, pago o entrega inminente, se dará prioridad a una solución que evite el perjuicio.

Las aclaraciones relevantes se incorporarán al contenido original y, cuando corresponda, se comunicarán a las personas afectadas. No se utilizará una explicación posterior para introducir condiciones que no fueron informadas oportunamente.

11. Responsabilidad, formación y seguimiento

La Dirección aprobará una guía editorial coherente con este Compromiso. La coordinación académica la aplicará a programas y materiales, y la persona responsable de comunicaciones a contenidos públicos y formularios. Estos roles podrán acumularse cuando la organización lo permita, manteniendo una revisión suficiente.

Al menos una vez por semestre se revisará una muestra de fichas, formularios, correos y materiales. Se registrarán problemas recurrentes, solicitudes de aclaración y cambios realizados. La medición distinguirá comprensión de satisfacción: que una persona declare agrado no demuestra que haya entendido las condiciones.

El equipo recibirá orientaciones para redactar y explicar mejor. Los ejemplos internos se actualizarán a partir de dificultades reales y no mediante un catálogo rígido de palabras prohibidas.

12. Vigencia y revisión

El Compromiso regirá desde su aprobación y comunicación institucional. Se revisará anualmente y cuando una modificación del sitio o de los programas revele nuevas barreras. Los plazos voluntarios se contarán de lunes a viernes no festivos en Chile, sin alterar los plazos legales aplicables.

Ejemplos de aplicación institucional

En lugar de «Se informa a los interesados que deberán proceder a la remisión de los antecedentes», se utilizará «Envía los antecedentes indicados al correo de inscripción» y se precisarán cuáles son, el correo y la fecha límite.

En lugar de «Certificación sujeta al cumplimiento de exigencias académicas», se indicarán el porcentaje de asistencia, la actividad evaluada y la calificación exigida, si existen, según las condiciones reales del programa.

En lugar de «Su requerimiento ha sido derivado para los fines pertinentes», se explicará quién revisará la solicitud, qué paso sigue y cuándo se espera responder. Estos ejemplos orientan la redacción y no reemplazan los datos concretos de cada situación.

Referencias normativas y orientadoras

Las normas se aplican de acuerdo con su ámbito y vigencia. Los estándares y plazos institucionales complementan las obligaciones legales y no las sustituyen.

[1] [Red de Lenguaje Claro Chile. Definición y recursos institucionales de lenguaje claro.](#)

[2] [Ley N.º 19.496, especialmente artículos 3 letra b\) y 12, en las relaciones de consumo aplicables. Biblioteca del Congreso Nacional.](#)

[3] [World Wide Web Consortium, W3C. Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.2. Referencia técnica, no declaración de certificación de la Academia.](#)