



Universidad de Chile
Facultad de Filosofía y Humanidades
Departamento de Lingüística

**Diagnóstico del estado actual del lenguaje claro a partir de un estudio
exploratorio del registro policial de Carabineros de Chile**

Informe final de seminario de grado para optar al grado de Licenciado en Lingüística y
Literatura con mención en Lingüística

Profesor guía: Guillermo Andrés Soto Vergara

Estudiante: Vicente Altazor Rojas Gutiérrez

Enero 2023

Santiago, Chile

Agradecimientos

Quisiera partir agradeciendo a mi familia, a mi papá y a mi mamá, gracias por todo, no sabría cómo decir más. También a mis hermanos, porque a pesar de las asperezas que tengamos a veces, los quiero. A mi familia extendida también, por supuesto, siempre es un placer poder compartir con ustedes, ambas familias. Agradecer al Milú, porque el hecho de que todavía esté con nosotros vale todos los desperdicios que he limpiado, que he pisado y que pisaré. A los gatos también, aunque a veces se roben la comida. Quisiera agradecer también a mis amigos, a los del colegio, a los de la universidad, a los de la vida, gracias solo por el hecho de existir, no hay para que pedirles más. También quisiera agradecer a los profesores de la carrera y funcionarios de la universidad, particularmente a aquellos que me ayudaron con esos condenados trámites administrativos y académicos que tanto detesto. En particular me gustaría agradecer a la profesora Rosa Bahamondes, por ser un apoyo incalculable en momentos difíciles. También quisiera agradecer al profesor guía, Guillermo Soto. Gracias por su paciencia, por su disposición para debatir los asuntos que nos generaban controversias, por su guía en este trabajo y su entrenado ojo para la investigación. Muchas gracias, profesor. También un agradecimiento especial a la profesora Claudia Poblete, por compartir conmigo su tiempo, conocimiento y experticia. Podría gastar páginas y páginas agradeciendo a todo el mundo como de verdad se lo merecen, pero creo que así como está me deja más tranquilo.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicada a las horas que perdí jugando Lost Ark y que nunca volverán, a Kendrick Lamar, por acompañarme en las largas noches de desvelo, pero, por sobre todo, a la profesora Pascuala Infante. Sin lo que me enseñó, su guía, su apoyo e interés, este trabajo no existiría. Solo espero que este esté a su altura. Gracias.

*Nazareth, I'm fucked up
Homie, you fucked up
But if God got us then we gon' be alright.*

- Kendrick Lamar

Ignorantia juris non excusat.

- Principio del derecho

Índice

Portada	1
Agradecimientos	2
Dedicatoria	3
Índice.....	5
Resumen	7
1 Introducción	8
2 Marco teórico	9
2.1 Lingüística forense.....	9
2.1.1 Registro aplicado a la lingüística forense	9
2.1.1.1 Definición de registro	10
2.1.1.2 Registro policial (<i>police register</i>)	10
2.1.1.2.1 Antecedentes angloparlantes.....	11
2.1.1.2.1.1 Registro policial oral.....	11
2.1.1.2.1.2 Registro policial escrito	11
2.1.1.2.2 Registro policial en Chile.....	11
2.1.2 Lenguaje claro.....	11
2.1.2.1 Definición de lenguaje claro	12
2.1.2.2 Estructura prototípica de análisis de lenguaje claro.....	13
2.1.2.3 Lenguaje claro oral	14
2.1.2.4 Principios generales del lenguaje claro en Chile	15
2.1.3 Transcripción en el contexto forense	16
2.2 Psicolingüística en contexto de lenguaje claro	16
2.2.1 Estudio del lenguaje claro desde la psicolingüística.....	17
2.2.2 Géneros discursivos como tecnología cognitiva.....	20
2.3 Comunidad de práctica	20
2.3.1 Definición de comunidad de práctica	21
2.3.2 Caso carabineros	21
3 Marco contextual	21
3.1 Lenguaje claro.....	21
3.1.1 <i>Plain Language</i> : el lenguaje llano en el mundo angloparlantes.	21
3.1.1.1 Caso Norteamericano.....	22
3.1.1.1.1 Ámbito privado	22
3.1.1.1.2 Ámbito gubernamental	22
3.1.1.2 Caso del Reino Unido	23
3.1.2 <i>Klarspråk</i> : el caso de Suecia.....	24
3.1.2.1 Formación y divulgación	24
3.1.2.2 Ámbito jurídico	25
3.1.2.3 Ámbito judicial	26
3.1.2.4 Aprendizajes del modelo sueco	27
3.1.3 Antecedentes hispanohablantes	28
3.1.3.1 Lenguaje claro en Latinoamérica.....	28
3.1.3.2 Lenguaje claro en España	29

3.1.3.3 Lenguaje claro en Chile	29
3.2 Contexto judicial chileno y reforma procesal penal	31
3.3 Carabineros de Chile	31
3.3.1 Historia institucional	31
3.3.2 Origen de la institución	31
3.3.3 Período 1938 - 1973	32
3.3.4 Período 1973 - 1990	32
3.3.5 Período 1990 - actualidad	33
4 Metodología	33
4.1 Recolección de corpus	33
4.1.1 Criterios de selección y tipo de muestra	33
4.1.2 Recolección de la muestra	34
4.1.3 Transcripción y extensión de la muestra	34
4.2 Método de análisis	35
4.3 Sobre el diagnóstico	35
5 Fenómenos encontrados	36
5.1 Nivel fonético	36
5.2 Nivel léxico	36
5.3 Nivel sintáctico	37
6 Discusión	38
6.1 Sobre los objetivos	38
6.2 Corpus	39
6.2.1 Problemas de corpus en el estudio exploratorio	39
6.2.2 Problemas con el corpus en el lenguaje claro	39
6.3 Criterios de Análisis y estándares de redacción	40
6.4 Perspectiva institucional	42
6.4.1 Problemas institucionales en el estudio exploratorio	42
6.4.2 Comparación entre la tradición angloparlante y la sueca.	43
6.5 Niveles de estudio	45
6.6 Recomendaciones	45
7 Conclusiones	48
Referencias bibliográficas	51
Apéndice: Corpus	56

Resumen

Originalmente, el presente estudio tuvo como objetivo el análisis del registro policial de Carabineros de Chile desde la perspectiva del lenguaje claro con un enfoque psicolingüístico. Para esto, se recolectó un corpus de entrevistas y declaraciones hechas por carabineros en la televisión chilena. Distintos problemas de tipo procedimental, técnico y teórico impidieron que este análisis se llevara a cabo de manera satisfactoria, entre estos, el carácter oral y otros aspectos del corpus, la falta de adecuación y sustento empírico de los criterios de análisis y una serie de restricciones de tipo institucional. Por esta razón, se decidió reenfocar el material recabado para este estudio inicial y hacer un diagnóstico del lenguaje claro, tanto a nivel del estudio que se postuló inicialmente, como a nivel de lenguaje claro en general. Con este objetivo en mente, se hizo una revisión crítica de las distintas tradiciones del lenguaje claro, sus bases teóricas y procedimentales, buscando comprender los problemas encontrados (tanto en el estudio inicial como en el lenguaje claro en general), sus orígenes y los diversos contextos y niveles en que estos se dan, finalizando con una propuesta de cómo abordar estos problemas en el contexto chileno.

1 Introducción

La lingüística aplicada, entendida como el área interdisciplinaria que estudia los problemas prácticos asociados al lenguaje (Markee, 1990), tiene una larga tradición y abarca muchos ámbitos, entre ellos el forense. Esta rama de la lingüística aplicada se encarga de estudiar los diversos puntos de encuentro entre el lenguaje y la ley. Desde sus inicios, la lingüística forense se ha interesado por las policías como objeto de estudio, aunque esto siempre ha sido en contextos bastante específicos. Existen trabajos sobre interrogaciones y confesiones forzosas (Berk-Seligson, 2009; Cotterill, 2007; Haworth, 2002; Shuy, 1998, 2005), *Miranda Warnings* (Goldstein, et al., 2003; Rogers et al., 2007), y también sobre reportes policiales (Ćetković, 2017). La gama no es demasiado amplia y el panorama se vuelve más pobre aun cuando se toma en cuenta que la gran mayoría de estos trabajos pertenecen al mundo angloparlante. En esta línea, la situación chilena es aún peor, no existe ningún estudio de tipo lingüístico sobre Carabineros de Chile. Varios aspectos sobre el registro policial de una institución como Carabineros de Chile pueden resultar interesantes de estudiar, entre ellos, la claridad.

En este ámbito, a partir de la década de 1970, empiezan a surgir a lo largo del globo una serie de movimientos que abogan por el aumento de la legibilidad de los textos legales y administrativos. A estos se les conoce en varias tradiciones como lenguaje claro. El lenguaje claro es abordado desde distintas perspectivas. Una de las más interesantes, sin duda, es la psicolingüística, pues esta se encarga de estudiar la relación entre la mente humana y el lenguaje, y, en particular, cómo procesamos la información. Si se quiere estudiar la claridad del registro policial de Carabineros de Chile, el enfoque del lenguaje claro se presenta como un buen candidato, más aún si es desde la psicolingüística que es como se formuló el estudio en un primer momento.

Originalmente, este estudio se planteó como uno de carácter exploratorio, a desarrollarse en un área poco trabajada, como lo es la del lenguaje claro, vista desde la perspectiva de la psicolingüística. Su objeto de estudio eran las propiedades del registro policial de Carabineros de Chile, materia no abordada hasta ahora en nuestro ámbito. Este estudio tenía como objetivo general (a) el análisis del registro policial desde la perspectiva del lenguaje claro, y, como objetivos específicos (b) la caracterización del registro policial de Carabineros de Chile y (c) la determinación de los parámetros adecuados para el análisis del registro policial de Carabineros de Chile desde la perspectiva del lenguaje claro. Para el análisis, se iba a utilizar

un corpus oral de entrevistas a carabineros emitidos por televisión. El que fueran textos orales no era un hecho menor, dada la importancia de la oralidad en el contexto judicial y que esta no sea un área muy abordada en el lenguaje claro.

Debido al carácter oral y otros aspectos del corpus, la falta de adecuación y sustento empírico de los criterios de análisis y a una serie de restricciones de tipo institucional, cuestiones a las que me referiré más adelante, los resultados obtenidos carecieron del sustento metodológico requerido para ser considerados aceptables bajo criterios de carácter científico. Por esto, se decidió reenfocar el estudio teniendo como nuevo objetivo general (a') el diagnóstico del estado del lenguaje claro a partir del estudio inicial. Se entenderá aquí *diagnosticar* como la definición de los problemas a tratar y los contextos en los que se manifiestan, la determinación de su origen y los niveles en que se dan, y la propuesta de cómo obtener herramientas para mejorarlos y cómo aplicarlas. Con la satisfacción de este objetivo se busca llegar a un entendimiento del porqué de las dificultades del estudio inicial, cómo estas dificultades se dan y se han abordado en otras tradiciones del lenguaje claro en general, y cómo pueden tratarse de manera sistemática, en particular en el contexto chileno.

2 Marco teórico

2.1 Lingüística forense

Según Santana y Falses, la lingüística forense es “la rama de la lingüística aplicada, que se encarga de estudiar los diversos puntos de encuentro entre el lenguaje y la ley” (2002, p. 267) y abarca tres áreas de actuación: el lenguaje de la ley, el lenguaje en los procesos legales y la evidencia lingüística en los procesos legales (Santana y Falses, 2002). Coulthard (1994) fija los orígenes de esta disciplina en el año 1968, con la publicación de *The Evans statements: A case for forensic linguistics*, obra en que Jan Svartvik acuña el término. La presente investigación se concentra en el área del lenguaje de la ley, entendida en un sentido amplio que comprende el lenguaje administrativo y policial.

En las siguientes secciones se abordarán los puntos importantes de la lingüística forense, para efectos de este informe. También se abordarán de manera funcional y supeditada al ámbito forense otras teorías y conceptos lingüísticos.

2.1.1 Registro aplicado a la lingüística forense

Si bien existen varias definiciones para el concepto de registro, ninguna necesariamente más válida que la otra, en este informe se utilizará la definición utilizada en la teoría de la lingüística sistémico-funcional, tal como fue definida por Michael Halliday. Así, se utilizará la definición de Halliday de registro, enfocándola hacia el ámbito forense, en particular, hacia el registro policial.

2.1.1.1 Definición de registro

Dado su amplio uso con distintas acepciones, el concepto de registro puede resultar un tanto ambiguo, por lo que resulta necesario definirlo formalmente. En la teoría sistémico-funcional, se entiende el registro como un conjunto de características relacionadas entre sí que presentan una tendencia mayor a la aleatoria de ocurrir en conjunto y se caracteriza por estar determinado por la situación en que se da (Halliday, 1988, 2001). El que se busque que las características que definen al registro se presenten con una tendencia mayor a la aleatoria de ocurrir en conjunto, apunta a que se debe caracterizar el registro de manera cuantitativa más que cualitativa (Ćetković, 2017).

2.1.1.2 Registro policial (police register)

Según Ćetković (2017) registro policial “in general refers [...] to the distinct manner of speaking and writing that has been developed by the police institution” (p. 159). Aunque Ćetković distingue entre juristas y policías, considerándolos parte de comunidades de práctica distintas, la autora afirma que “police register is closely related to legal discourse in terms of its overly bureaucratic nature distinctive for a high level of formality, complex sentence structure, use of archaisms and technical vocabulary” (2017, p. 162). Si bien en Ćetković (2017) se estudian los discursos de policías británicos e irlandeses, es esperable que el modelo chileno comparta estas características. Siguiendo en esta línea, Montolío (2012) plantea que:

[los] profesionales que entran en frecuente contacto laboral [con quienes se desempeñan en la esfera laboral del derecho], como (...) policías y expertos recabados como peritos, adoptan y emulan las características lingüísticas y textuales de la comunidad de práctica de los profesionales del derecho. (p. 68)

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible justificar la aplicación de los principios del lenguaje claro al registro policial de Carabineros de Chile.

2.1.1.2.1 Antecedentes angloparlantes

El mundo angloparlante es el que tiene más tradición e historia en el ámbito de la lingüística forense. A continuación, se hará una breve revisión del estudio de las policías angloparlantes desde la lingüística forense.

2.1.1.2.1.1 Registro policial oral

A pesar de que en esta área existen estudios, la mayoría son sobre temas puntuales como la Advertencia Miranda (*Miranda warnings*) (Goldstein, Condie, Kalbeitzer, Osman, & Geier, 2003; Rogers, Harrison, Shuman, Sewell, & Hazelwood, 2007), interrogaciones a sospechosos y testigos en estaciones de policía, y confesiones falsas (Berk-Seligson, 2009; Cotterill, 2007; Haworth, 2002; Shuy, 1998, 2005). La importancia de estos temas es indiscutible, pero solo suponen una fracción del uso del registro policial oral, y el alto nivel de especificidad de los temas supone una gran limitación en los alcances de esto a nivel de registro policial.

2.1.1.2.1.2 Registro policial escrito

Existe poca literatura sobre el registro policial escrito, uno de los pocos ejemplos de esta es Četković (2017). Dicho estudio se centra en las características de los reportes policiales de oficiales de policía irlandeses y británicos. Los resultados del estudio apuntan a que, en la búsqueda de precisión y la falta de ambigüedad, los reportes suelen utilizar características del lenguaje legal que se asocian (no siempre de manera correcta) con la precisión y desambiguación, y suelen caer en un uso excesivo y, a veces, derechamente incorrecto de dichas características. Entre estas están: la evitación de pronombres, el uso de léxico obsoleto (por ejemplo, *said* y *aforesaid*) utilizados como artículos o pronombres demostrativos, uso de adverbios pronominales arcaicos (por ejemplo, *thereafter*, *therein*, *wherein*, *herein*, etc.), el uso de la voz pasiva, uso de pronombres reflexivos como agentes en oraciones de voz pasiva, y sustantivación.

2.1.1.2.2 Registro policial en Chile

Durante la investigación bibliográfica para la realización de este informe, no se encontró ningún estudio o publicación sobre el registro policial de Carabineros de Chile. Es más, no se encontró ningún estudio o publicación de tipo lingüístico sobre la institución.

2.1.2 Lenguaje claro

Existen varias dimensiones del lenguaje claro que es necesario abordar y definir para trabajar con él. A continuación, se abordarán los tópicos que se consideran pertinentes a excepción de aquellos relacionados con la psicolingüística. Será más adelante, en la sección 2.2.1, donde se abordarán los estudios del lenguaje claro planteados desde una perspectiva psicolingüística.

2.1.2.1 Definición de lenguaje claro

Definir el lenguaje claro resulta difícil. De partida, está el hecho de que los distintos movimientos a nivel internacional que buscan mejorar la claridad de la redacción de los textos legales y/o administrativos reciben distintos nombres en distintas tradiciones: “Lenguaje claro” en Chile, Portugal y gran parte de Latinoamérica, entre otros; *klarspråk* (“lenguaje claro” en sueco) en Suecia; “lenguaje ciudadano” en México; “*plain language*”, traducido usualmente como “lenguaje llano”, en los países angloparlantes; y “modernización del lenguaje” en España. Así, sin un consenso siquiera en el nombre, es de esperarse que en las definiciones formales tampoco haya demasiado consenso, y en efecto, es así. Al respecto, Adler señala que: “unsurprisingly, there is no generally accepted definition of plain language, and until now it has been left to plainers to offer their own” (2012. p. 2).

El abanico de definiciones es amplio. Por ejemplo, en Suecia *klarspråk* (el movimiento por la claridad del lenguaje administrativo) es definido por el consejo de las Lenguas de Suecia (*språkrådet*) de la siguiente manera:

Por lenguaje claro se entiende el lenguaje administrativo cuidado sencillo y comprensible. En rigor, es una cuestión de buen funcionamiento de la democracia: todos deben tener acceso a los textos redactados por las autoridades, lo que incluye el derecho a comprenderlos. (*språkrådet* en Strandvik, 2012, p. 132)

En el plano nacional, Poblete y González (2018) define el lenguaje claro como:

El lenguaje jurídico cuidado, sencillo y comprensible. Lo concebimos como una puerta de entrada a la democracia: todos deben tener acceso a los textos redactados por las autoridades, y este acceso no es un solo un acto físico de estar disponibles en un lugar, sino que significa el acceso a la comunicación con alguien. (p. 123)

El mismo Adler también ofrece una definición propia:

‘Plain language’ means language and design that presents information to its intended readers in a way that allows them, with as little effort as the complexity of the subject permits, to understand the writer's meaning and to use the document (2012, pp. 2-3).

Las 3 definiciones comparten entre sí el foco en el receptor, y no solo eso, la definición sueca y la dada en Poblete y González (2018) comparten similitudes tanto en forma como en fondo. Esto da muestra de que, a pesar de la amplia variedad de tradiciones, los expertos en el tema suelen orbitar en torno a los mismos principios básicos. La definición planteada por Adler resulta interesante pues toma en consideración el hecho de que algunos textos quedarán fuera del alcance de las personas no especialistas, no por su redacción, sino que porque las ideas que trata son inherentemente difíciles.

En un plano más general, dada esta consideración, la definición de Adler (2012) quizás resulte la más adecuada, pero dado su enfoque gubernamental, y su relación con el contexto nacional, se tomará la definición presentada en Poblete y González (2018).

2.1.2.2 Estructura prototípica de análisis de lenguaje claro

Como es de esperarse, los estudios sobre el lenguaje claro varían entre sí, pero existen regularidades que pueden apreciarse en la gran mayoría de ellos (Dick, 1980; Cornelius, 2010; Grupo Val.Es.Co., 2012; Adler, 2012, entre otros). Si bien esta estructura no es una regla rígida y explícita, los estudios no suelen desviarse demasiado de ella. La estructura prototípica que se plantea es la siguiente:

- Se selecciona un corpus de textos a analizar. Este corpus suele no caracterizarse más allá del tipo de texto que se está analizando (sentencias, leyes, autos etc.), y tampoco suele divulgarse en su totalidad.
- Dicho corpus es analizado críticamente en base a criterios cualitativos. Los criterios utilizados se explicitan de modo general y en lenguaje común no especializado. No se suelen presentar fundamentos teóricos o datos empíricos que fundamenten estos criterios, se trabaja en base al conocimiento experto de quien lleva a cabo el estudio, o trabajos previos que siguen esta lógica.
- Una vez analizado el corpus y determinados los fenómenos y características de los textos que influyen en la opacidad del texto, se presentan estándares de redacción acordes con los criterios de análisis utilizados. Estos estándares de redacción

nuevamente descansan en el juicio experto de quien los emite y no suelen tener mayor justificación teórica ni empírica.

- Finalmente, a modo de ejemplo, se selecciona un extracto del texto analizado que presente un fenómeno o característica de interés, y se ofrece una alternativa de redacción para dicho extracto en base al nuevo estándar de redacción.

Siguiendo la lógica de la sección **2.1.2.1**, esta estructura, a pesar de no ser formal o explícita, es lo suficientemente recurrente como para ser reconocida. En adelante, cuando se hable de análisis de lenguaje claro, será refiriéndose a este procedimiento en particular.

2.1.2.3 Lenguaje claro oral

Los estudios sobre lenguaje claro se centran principalmente en el lenguaje escrito. Afortunadamente, uno de los pocos estudios que abordan esta materia (sin contar aquellos sobre *Miranda Warnings* e instrucción de jurado), es en español, y pertenece al grupo Val.Es.Co. En Val.Es.Co. (2012) se analizan 4 niveles del discurso jurídico oral, y los fenómenos que el grupo halló problemáticos en cada uno de estos.

Los niveles analizados y sus respectivos fenómenos son los siguientes:

- Nivel fónico: relajación articulatoria, rapidez de habla, ralentización e intensidad de voz.
- Nivel léxico-semántico: cultismos, tecnicismos y nivel sociocultural; latinismos; expresiones y formas rituales; locuciones complejas
- Nivel morfosintáctico: abuso de los participios de pasado y presente, abuso de la construcción de gerundio, empleo abusivo de las construcciones nominalizadas y el abuso de la construcción pasiva.
- Nivel pragmático: errores por inadecuación al registro o nivel de lengua, cortesía lingüística, conocimientos retóricos y técnicas oratorias.

Val.Es.Co. (2012) termina con la siguiente recomendación de principios a seguir: claridad (sea claro en sus intervenciones), brevedad (sea breve, evite los circunloquios), relevancia (que lo que diga sea relevante o pertinente para la actuación que se lleven a efecto), adecuación (tenga en cuenta al usuario, sus características socioculturales y actúe en consecuencia), y cortesía (sea modesto, colaborativo, amable, tenga tacto).

2.1.2.4 Principios generales del lenguaje claro en Chile

Entre el material generado por la Comisión de Lenguaje Claro, encontramos la *Propuesta Manual de Estilo para Redacción de Sentencias* (Aránguiz et al, 2019), que busca ser una guía a la hora de redactar sentencias de manera clara para la ciudadanía. A pesar de que el manual está pensado para textos escritos y en particular para sentencias, podemos extraer ciertos principios generales que son extrapolables al plano oral:

1) Buscar un equilibrio entre el rigor técnico necesario de las expresiones y su comprensión por parte de la ciudadanía. A estos efectos es imprescindible, para lograr la claridad, saber perfectamente lo que ha de expresarse. El discurso y el lenguaje utilizado han de ser asequibles, pero sin incurrir en la vulgarización; el rigor y la precisión obligan a:

- a. Tratar con orden todas las cuestiones
- b. Prescindir de lo innecesario
- c. Evitar las expresiones redundantes
- d. Evitar la terminología extremadamente técnica

2) Respetar las normas sintácticas y gramaticales, ya que su inobservancia normalmente es la responsable de la falta de claridad al expresarse. Es importante plasmar cada idea en una frase lo más sencilla posible, y guardar el orden lógico de las oraciones: sujeto, verbo y predicado.

3) Evitar en lo posible el uso de gerundios en la construcción de la frase.

4) Eliminar los arcaísmos, las frases rituales y desprovistas de verdadero contenido, los excesos de la retórica formal y aspectos tradicionales que no sintonizan con los tiempos actuales.

5) Expresarse con sencillez expositiva. Para ello se debe:

- a. Usar frases cortas y completas, en vez de frases largas y complejas
- b. Evitar el empleo innecesario y sobreabundante de oraciones subordinadas e incidentales

6) Evitar el uso del lenguaje sexista. Las mujeres tienen derecho a existir como mujeres en la lengua y a ser nombradas en igualdad de condiciones que el hombre.

7) Evitar el uso de lenguaje estigmatizante o discriminatorio hacia poblaciones o grupos vulnerables. A saber:

- a. Comunidades y pueblos indígenas
- b. Personas migrantes
- c. Personas con discapacidad
- d. Condición etaria i. Niñas, niños y adolescentes ii. Personas adultas mayores
- e. Personas privadas de libertad
- f. Diversidad sexual
- g. Etnia
- h. Religión o creencias
- i. Ideología política
- j. ... (y cualquier otra condición o situación que pueda provocar discriminación)

2.1.3 Transcripción en el contexto forense

La transcripción de textos en el ámbito forense es un tema no trivial, por lo que abordarlo con la seriedad y detalle que merece no es posible aquí. Para profundizar en este tema se recomienda revisar Garayzábal et al. (2019) y Gutiérrez y Djilani (2021).

2.2 Psicolingüística en contexto de lenguaje claro

La psicolingüística es el área de estudio interdisciplinaria que estudia la relación entre la mente humana y el lenguaje, viendo al hablante como un individuo y no como parte de un conjunto, y cuyo desempeño está determinado por las ventajas y limitaciones de su aparato mental (Field, 2003). Como resulta evidente, esta disciplina aborda una amplia gama de fenómenos, entre ellos, el procesamiento de lenguaje, la comprensión, la relación entre lenguaje y cerebro, adquisición de primera lengua, trastornos del lenguaje, y almacenamiento y acceso al lenguaje (Field, 2003). Abordar los temas que son relevantes para el estudio del lenguaje claro tomaría mucho tiempo, por lo que solo se abordará esta perspectiva desde su tratamiento en la literatura sobre el tema, salvo la excepción de los géneros discursivos como tecnología cognitiva de Soto (2005), pues esta no corresponde a un trabajo sobre lenguaje claro.

2.2.1 Estudio del lenguaje claro desde la psicolingüística

Ya que el lenguaje claro busca que los textos estén escritos de manera más comprensible, resulta natural relacionar el estudio del lenguaje claro con las disciplinas que estudian los procesos cognitivos encargados del procesamiento de texto y abordar el estudio del lenguaje claro desde una perspectiva psicolingüística. A pesar de la aparente naturalidad de esta relación, en la práctica las cosas no se han dado de este modo. Respecto a la perspectiva desde la que se aborda el estudio del lenguaje claro, Masson y Waldron (1994) afirman:

Today, the plain language movement remains very much a gospel in need of a theology. Admonitions to write more plainly, and criticism of those who admonish, are based largely upon untested assumptions. What actually works in legal writing? Very little empirical work exists to answer this question. (p. 68)

A grandes rasgos, esta sigue siendo la tónica de los estudios de lenguaje claro. A pesar de esto, si bien la psicolingüística no ha estado en el centro de la discusión sobre lenguaje claro, ya desde finales de la década de 1970 (la década que se da inicio a los movimientos contemporáneos de lenguaje claro) existen estudios de lenguaje claro que utilizan esta perspectiva de análisis.

En Davis (1977), se aborda la simplificación de contratos de créditos de consumo desde las ciencias cognitivas, en un estudio empírico efectuado sobre personas legas. En el estudio se tomaron en cuenta como características relevantes: carga informativa, legibilidad y dificultad conceptual (la motivación y el ambiente en que se lee también se consideraron relevantes, pero al no estar en control de quien redacta los contratos no se hizo énfasis en estas características). Por medio de un cuestionario, se midió la comprensión de 2 contratos similares, uno tradicional y otro simplificado. A pesar de que en el mismo estudio se pone en duda la validez de los datos en base a posibles errores metodológicos, los participantes que respondieron el test en base al contrato simplificado obtuvieron en promedio un mayor número de respuestas correctas.

Quizás durante estos primeros años, y posteriormente, una de las áreas más estudiadas es la instrucción de jurados. En esta área existieron varios estudios enfocados desde la psicología y psicolingüística (Charrow y Charrow, 1979; Diamond, 1993; Diamond, Murphy, & Rose, 2012; Kramer, Kerr y Koenig, 1990; Randall 2019; Severance, Greene, and Loftus, 1984; Severance and Loftus, 1982; Steele and Thornburg, 1988). Tal vez la publicación más influyente en instrucción de jurados sea Charrow y Charrow (1979). En esta se encontró que

los jurados no comprendían las instrucciones, en gran parte debido a ciertas construcciones lingüísticas, y que, si estas eran reemplazadas adecuadamente, la comprensión de las instrucciones por parte del jurado se incrementaba. Otro estudio digno de resaltar es Diamond, Murphy y Rose, (2012), que estudia a individuos que ejercen el rol de jurado, y no a grupos de muestra representativos, como suele hacerse en este tipo de estudios. Se determinó que, teniendo las instrucciones por escrito, los jurados lograron corregir casi la mitad de sus errores de deliberación. Aun así, una parte importante de los errores fue debido a la redacción de las instrucciones, y también debido a inconsistencias y ambigüedades en la ley misma. También factores inherentes al proceso legal en sí, como instrucciones legales por parte del juez, o el deseo colectivo de hacer bien su trabajo, cumplen un rol en el desempeño de los jurados. En base a esto, se aboga por instrucciones orientadas a lo procedimental más que solamente a las leyes. La desviación de los resultados de esta investigación respecto a los resultados obtenidos usualmente en otros estudios de instrucciones de jurados deja en evidencia la importancia de estudiar estos fenómenos en su entorno natural.

En comprensión de textos legales un artículo clásico es Masson y Waldron (1994). En este se estudia la comprensión de contratos por parte de personas no expertas. En el estudio, se emplearon cuatro versiones de un mismo documento: uno sin modificaciones, uno sin términos arcaicos, uno con palabras y estructuras oracionales simplificadas, y uno en que, sumado a lo hecho en el anterior, se explicaron los términos legales en el mismo texto, o estos fueron reemplazados por opciones más simples. Se midió la velocidad de lectura, la capacidad de parafraseo del texto, y la capacidad de responder y justificar preguntas referentes al texto. El estudio determinó que los textos en lenguaje claro son consistentemente mejor comprendidos que la versión original. A pesar de esto, los niveles absolutos de comprensión se mantuvieron bajos. Se apunta a que esto se debería a la complejidad de los conceptos legales, más que a restricciones del lenguaje.

Quizás los estudios más interesantes en los últimos años sobre lenguaje claro desde la perspectiva psicolingüística provienen del grupo de Eric Martínez y Edward Gibson del MIT, y Francis Mollica de la universidad de Edinburgh. En Martinez, Mollica, Liu, Podrug y Gibson (2021), los autores replican y expanden los resultados de Masson y Waldron (1994). Para esto, estudian la comprensión y capacidad de parafraseo en doce extractos de textos, cada uno con dos versiones, uno en redacción estándar y otro reescrito en lenguaje llano. Para la versión en lenguaje llano, se tomaron en consideración las siguientes propiedades lingüísticas asociadas a

dificultad de procesamiento y al lenguaje legal: términos legales de poco uso, cláusulas con incrustación central, estructuras de voz pasiva y uso de mayúsculas no estándar. El estudio concluyó que:

- El parafraseo y la comprensión de proposiciones legales se ven afectados positivamente por el lenguaje llano en comparación a la redacción estándar.
- Ciertas estructuras, como las cláusulas con incrustación central, influyen de mayor manera que otras, como el uso de voz pasiva, al parafraseo.
- La experiencia lingüística del sujeto influye en la comprensión de proposiciones legales.

En Martínez, Mollica y Gibson (2022a), los autores vuelven sobre los resultados experimentales de Martínez, Mollica, Liu, Podrug y Gibson (2021), y a estos agregan un análisis comparativo de corpus. En esta revisión de sus resultados, se llegó a la conclusión de que los problemas de procesamiento en los textos se deben a limitaciones en la memoria de trabajo generadas por dependencias sintácticas de larga distancia (usualmente causadas por la incrustación central), y no a que la comprensión de textos legales requiere del conocimiento de conceptos técnicos y conocimiento experto. En el análisis de corpus, se contrastó la prevalencia de estas cuatro propiedades lingüísticas ya antes analizadas en Martínez, Mollica, Liu, Podrug y Gibson (2021): términos legales de poco uso, cláusulas con incrustación central, estructuras de voz pasiva y uso de mayúsculas no estándar. Para esto se analizaron dos corpus, uno de contratos legales de aproximadamente 3,5 millones de palabras y otro de 15 millones de palabras, compuesto por artículos del Wall Street Journal (5 millones) y otra sección compuesta por televisión, cine lengua hablada, periódicos, blogs, artículos de revistas y páginas web. Al comparar la presencia de los cuatro fenómenos, estos se dieron con mayor proporción en los textos legales, en comparación con las otras categorías.

En Martínez, Mollica y Gibson (2022b) se estudia el impacto que ha tenido el movimiento del lenguaje llano en la legislación estadounidense. Para esto se compararon todas las leyes aprobadas en el congreso desde 1952 hasta 2022 (47,769,955 de palabras) con un corpus de textos no legales (102,623,544 de palabras) correspondientes a ficción, no ficción, y artículos de revistas y periódicos en un mismo intervalo de tiempo. En ambos corpus se estudió la prevalencia de seis características asociadas a la dificultad de procesamiento: cláusulas con incrustación central, voz pasiva, uso de mayúsculas no estándar, palabras poco frecuentes, uso de palabras con sinónimos más comunes y largo de las oraciones. Las seis características

analizadas resultaron ser más prevalentes en el corpus de leyes. Además, ni a partir de la década de 1970 (década que marca el inicio del lenguaje llano), ni desde 2010 (fecha de promulgación de la *Plain Writing Act of 2010*) se registraron cambios significativos en la prevalencia de estas seis características, e, incluso, el uso de mayúsculas no estándar presentó un aumento constante en el tiempo. Según los autores, esto apuntaría a que los esfuerzos para modificar el lenguaje legal desde arriba hacia abajo no han surtido efecto.

2.2.2 Géneros discursivos como tecnología cognitiva

En este informe se abordará el concepto de género discursivo desde la perspectiva planteada por Soto (2005). Este concepto tal como se aborda en este texto resulta útil a la hora de analizar el lenguaje claro desde una perspectiva psicolingüística, aunque se le deben hacer ciertas modificaciones para que pueda ser utilizado de forma plena.

La definición de género discursivo planteada por Soto se basa en la hipótesis de Clark (1998) de la mente extendida, en la que el comportamiento inteligente se deriva del acoplamiento entre mente, cuerpo y mundo, y se ve a estos como herramientas cognitivas desarrolladas culturalmente. Los géneros discursivos son tratados como “modelos compartidos que se dan por supuestos en una comunidad determinada y que desempeñan un papel crítico en la comprensión de las situaciones y en el despliegue de la conducta significativa” (Soto, 2005, p. 38). Esta conducta significativa también se entiende en Soto (2005) como contextualmente relevante, es decir se acomoda según el contexto en que se da. Dicho papel desempeñado por los géneros discursivos se aborda a lo largo de Soto (2005) como una influencia positiva en los procesos cognitivos del individuo (facilitar la toma de decisiones, trascender restricciones cognitivas como la limitada capacidad de procesamiento de la memoria de trabajo, facilitación en la producción y recepción de textos, etc.).

Es mi postura que los géneros discursivos funcionan como un mediador en dichos procesos, pero esta mediación no es siempre favorable, y en varios casos puede incluso entorpecer el proceso que media. Este fenómeno puede ocurrir cuando ciertos rasgos del género se mantienen estáticos en el tiempo por tradición, no adecuándose a los cambios del entorno, como sería el caso del lenguaje legal, por ejemplo.

2.3 Comunidad de práctica

A la hora de estudiar registros de grupos humanos, es importante tener una perspectiva desde la que se analicen a dichos grupos en términos lingüísticos. Ya que este grupo está

definido por tener una profesión en común y llevar a cabo actividades similares, se trabajará desde el concepto de comunidad de práctica de Wenger (1998).

2.3.1 Definición de comunidad de práctica

Wenger (1998) define la comunidad de práctica como aquella en que “[the members] are informally bound by what they do together [...] and by what they have learned through their mutual engagement in these activities.” (p. 2). Dichas comunidades se definen en base a 3 dimensiones: Sobre qué es la comunidad, cómo funciona y las capacidades que ha producido (los recursos que los integrantes han desarrollado a lo largo del tiempo).

2.3.2 Caso carabineros

En el caso de Carabineros de Chile, es fácil ver que las dinámicas que rigen las dos primeras dimensiones, sobre qué es la comunidad y cómo funciona, vienen dadas por la institución. La tercera puede variar con el paso del tiempo en subgrupos de la institución (como una comisaría, un turno o una guardia, etc.). A pesar de esto, los integrantes de la comunidad tienen una formación común, dada por la institución, y esta (la institución) los insta a no desviarse de las normas que les impone (sean estas explícitas o implícitas), incluso en dichos subgrupos.

3 Marco contextual

3.1 Lenguaje claro

Además de las consideraciones prácticas y teóricas a la hora de abordar el lenguaje claro, también es importante entender la historia de este, los diversos contextos en los que se ha dado, y cómo ha variado en cada uno de estos. Otros países como Japón, Nueva Zelanda y Finlandia también han hecho esfuerzos por modificar su lenguaje jurídico (Adler, 2012), pero aquí el foco estará en las tradiciones angloparlantes (norteamericana, sobre todo estadounidense, y del Reino Unido), la sueca, la hispanohablante en general y la chilena en particular.

3.1.1 *Plain Language*: el lenguaje llano en el mundo angloparlantes.

Como ya se dijo, existen dos grandes tradiciones del lenguaje llano en el mundo angloparlante, la norteamericana y la del Reino Unido. A continuación, se expondrán brevemente ambas.

3.1.1.1 Caso norteamericano

En el caso de Norteamérica, la década de los 1970 marca el inicio de la historia reciente del lenguaje claro en la zona. Si bien en las décadas anteriores, existió cierto interés por el fenómeno (Adler,2012), es en esta década cuando una serie de políticas públicas e iniciativas privadas, se manifiestan en el norte del continente.

3.1.1.1.1 Ámbito privado

En el frente privado, en Masson y Waldron (1994) se señala el movimiento consumidor (*consumer movement*) de los Estados Unidos post segunda guerra mundial como la posible raíz del movimiento de lenguaje claro norteamericano. En esta línea, podemos encontrar ejemplos como el del banco Citibank en Nueva York, o más al norte, en Canadá, el caso del Banco de Nova Scotia y la Royal Insurance Company of Canada (Dick, 1980), todas instituciones que implementaron el lenguaje claro en sus textos enfocados hacia el consumidor. Posteriormente, también está el esfuerzo conjunto en la década de 1990 de la Canadian Bar Association y la Canadian Bankers Association para crear un conjunto de reglas para la escritura clara (Masson y Waldron, 1994).

3.1.1.1.2 Ámbito gubernamental

Por el lado gubernamental, al inicio de la década de 1970, el presidente Nixon emitió una serie de órdenes ejecutivas en las que se decretaba que el Registro Federal fuera escrito en “términos legos” (Martinez, Mollica, Gibson, 2022b). Posteriormente, el presidente Carter emite en 1978 una serie de órdenes ejecutivas que buscaban hacer las regulaciones gubernamentales “cost-effective and easy-to-understand by those who were required to comply with them” (Carter en *Plainlanguage.gov | History and Timeline*, 2010). Esto llevó a algunas agencias federales a publicar regulaciones mejor escritas. También se invirtió en el estudio de la redacción de documentos gubernamentales (*Plain English Campaign*). Las órdenes ejecutivas del presidente Carter fueron posteriormente revocadas por el presidente Reagan, por lo que quedó a la decisión de cada agencia si implementar el lenguaje claro o no. Algunas agencias como la Social Security Administration (SSA) lo hicieron (Schriver, 2017). En la

década de 1990, el presidente Clinton emite 2 órdenes ejecutivas respecto del lenguaje claro, en 1993 y 1996. En 1998 emite un memorándum sobre el lenguaje claro en escritos gubernamentales (Schriver, 2017). El 13 de octubre de 2010 el presidente Obama hace ley la *Plain Writing Act of 2010*, cuyo propósito es “to improve the effectiveness and accountability of Federal agencies to the public by promoting clear Government communication that the public can understand and use” (Plain Writing Act of 2010, 2010, p. 1).

A pesar de lo anterior, en Martínez, Mollica y Gibson (2022b) se constata que el movimiento del lenguaje claro no ha tenido un impacto significativo en la prevalencia de las características escriturales asociadas a la dificultad de procesamiento en las leyes promulgadas entre 1951 y 2022. A la vez, en Stabler (2013) se hace un balance a 3 años de la promulgación de la *Plain Writing Act of 2010*, donde se analiza la respuesta de las distintas agencias federales a los requerimientos de esta norma. El estudio concluye que las agencias federales siguen usando el lenguaje complicado y poco claro que usaban antes de 2010, y se ha hecho poco esfuerzo institucional para cambiarlo. Esto se debería a la falta de seguimiento y procedimientos para su aplicación.

3.1.1.2 Caso del Reino Unido

En Inglaterra, los antecedentes modernos del lenguaje claro se remontan hasta el inicio de la segunda guerra mundial. En un memorando de agosto de 1940, Winston Churchill apela a la brevedad, señalando: “Para hacer nuestro trabajo, todos tenemos que leer muchísimos papeles. Casi todos son demasiado extensos. Esto es una pérdida de tiempo, ya que se desperdicia mucha energía en buscar los puntos clave” (W. Churchill en Poblete y González, 2018). Lo planteado por Churchill es acogido durante la guerra, pero no trasciende al ámbito civil luego del término del conflicto (Poblete y González 2018). Pasarán más de tres décadas para que el lenguaje llano se empiece a tratar a nivel ciudadano.

En el Reino Unido, es emblemático el caso de Chrissie Maher, creadora del primer periódico comunitario de Gran Bretaña en 1971 (Plain English Campaign, s.f.). En 1974 crea la Impact Foundation, un grupo comunitario empeñado en enseñar tipografía y habilidades de imprenta a gente común (PEC, s.f.). De esta fundación nacen los primeros ejemplos de edición en lenguaje llano, entre ellos, formularios simplificados para el ayuntamiento de Liverpool (PEC, s.f.). Dado su trabajo, fue invitada a unirse al National Consumer Council, y crea el Salford Form Market, una instancia dedicada a ayudar a las personas a pedir beneficios del

gobierno (PEC, s.f.). En su quehacer se da cuenta de que los formularios son innecesariamente complicados, y ayuda a reescribir algunos de ellos, pero el gobierno no llevaba a cabo los cambios necesarios de manera lo suficientemente rápida. Indignada por la falta de avance en el lenguaje llano, Maher lanza la Plain English Campaign por medio de una protesta en la que tritura textos poco claros en la plaza del parlamento en Westminster (PEC, s.f.). Un policía le informa a los manifestantes y a Maher que deben retirarse, leyéndoles la ley que les hace cumplir. Esta, al ser de 1839, era compleja y contenía mucha jerga legal, por lo que Maher le contestó: “Does that gobbledegook mean we have to go?” (Maher en PEC, s.f.).

También está el caso de John Walton, quien harto de lo arcaico y complicado que resultaban los escritos legales, funda Clarity en 1983, con el apoyo de 28 otros juristas y Lord Denning, uno de los más célebres jueces de derecho anglosajón del siglo XX (Clarity, s.f.).

Estos esfuerzos llevaron a que, en la década de 1980, durante el mandato de la primera ministra Margaret Thatcher, se hicieran esfuerzos por mejorar los formularios del gobierno británico. A pesar de esto, estas iniciativas se perdieron al término de su mandato (Adler, 2012).

3.1.2 *Klarspråk*: el caso de Suecia.

En Strandvik (2012) se da una mirada general al proceso de modernización del lenguaje jurídico en Suecia, proceso que se enmarca en el contexto de la modernización del lenguaje administrativo en un sentido más amplio. Este esfuerzo por parte de Suecia se fundamenta en la convicción de que

Para el buen funcionamiento de la democracia y para la seguridad jurídica, es esencial que las autoridades públicas se comuniquen de manera clara y comprensible con los ciudadanos, de modo que estos les entiendan. Se considera que esta comprensión constituye una condición para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos fundamentales, para que quieran participar en la vida política, para que tengan confianza en las autoridades y acaten sus decisiones. Por si esto fuera poco, se considera además que una comunicación eficaz ahorra tiempo y dinero. (Strandvik, 2012, p. 131)

Aquí se hará un breve resumen de los puntos importantes de este texto para efectos del presente trabajo.

3.1.2.1 Formación y divulgación

Con el fin de suplir la demanda de expertos competentes en lenguaje administrativo claro, en 1978 se crea un diplomado para formar a los así llamados “consultores lingüísticos” (*språkkonsulter*), a quienes se les forma en diversas áreas (gramática, pragmática, análisis de texto, sociolingüística, diseño gráfico, pedagogía, retórica, política y planificación lingüística y muchas otras) con el fin de poder aportar en una amplia gama de proyectos en distintos niveles (Strandvik, 2012, pp.133-134).

Además de estos profesionales dedicados específicamente al desarrollo y potenciamiento de la claridad, también existe una gran cantidad de investigación académica y material didáctico: tests de claridad, cursillos, manuales, guías y otras publicaciones (Strandvik, 2012, p.134). También existen organismos de planificación lingüística dedicados a esta área, e incluso está el premio anual Cristal del Lenguaje Claro, entregado por logros en este campo (Strandvik, 2012, p. 134).

3.1.2.2 Ámbito jurídico

Según Strandvik, (2012, pp. 132-133), la historia del *klarspråk* empieza en 1967, cuando la secretaria general de gobierno publica la primera guía de redacción administrativa. En 1976 esta misma institución crea el así llamado equipo de revisión, compuesto por juristas y lingüistas. Esta entidad se vuelve el centro de los esfuerzos por la modernización del lenguaje administrativo, al punto de que todos los proyectos de ley deben pasar por ella. Desde los inicios, el gobierno aborda el lenguaje claro desde el nivel jerárquico más alto: la legislación. Esta decisión se fundó en la idea de que los niveles inferiores se verían afectados directamente por el lenguaje de la legislación (Strandvik, 2012).

En el año 2000, continua Strandvik (2012, p. 135), Suecia ratificó el convenio sobre las lenguas minoritarias del Consejo Europeo, dándole a 5 idiomas nacionales el estatus de lengua minoritaria nacional. Al no tener el sueco un estatuto formal, el 2005 el gobierno presentó un proyecto de política lingüística para reforzar la planificación lingüística. A este le siguió en el 2008 un proyecto de ley lingüística, adoptada el 1 de julio de 2009. En este se establecen los principales objetivos para la política lingüística sueca. Según Strandvik (2012), estos son:

- 1) El sueco será el idioma principal de Suecia.
- 2) El sueco será una lengua completa que podrá utilizarse en todas las áreas de la sociedad.
- 3) El lenguaje administrativo será cuidado, sencillo y comprensible.

- 4) Todo el mundo tendrá derecho a la lengua: a aprender y utilizar el sueco, a aprender y utilizar su propia lengua materna y las lenguas de minoría nacionales y a aprender lenguas extranjeras.

Esta ley ha tenido diversas consecuencias, por ejemplo, el fallo a favor de una queja ante discriminación por el uso de sueco en una solicitud de financiamiento de investigación académica, o la anulación de una multa medioambiental debido a la incomprendibilidad de las instrucciones para evitarla (Strandvik, 2012, p. 136).

Respecto a la recepción de esta ley por parte de la ciudadanía, en Landqvist y Spetz (2020) se aborda la aplicación y recepción por parte del público, ya pasada una década desde su promulgación. Para esto se revisaron los correos electrónicos enviados a los distintos entes gubernamentales. Se constató que la mayoría de los correos trataba sobre el finés o el Meänkiel desde una perspectiva educativa, o trataban sobre la situación de la lengua de señas. Solo una pequeña fracción de los correos eran sobre lenguaje claro. De lo anterior los autores concluyen que los grupos de lobby fuertes buscan promover normas asociadas a sus fines, aunque estos fines podrían ser llevados a cabo por medio de otras secciones de la ley lingüística distinta a la que ellos se refieren en sus correos, lo que apunta a que los contenidos de la ley no son conocidos en su totalidad. Luego de analizar el contenido de los correos, los autores afirman que:

One of the main problem indicated by the citizen e-mail inquiry is that there seems to be a gap between the regulation of the Language Act on the public agencies' responsibility to give access to language on the one hand, and the need for political and financial resources that the linguistic rights would bring in practice, on the other. (Landqvist y Spetz, 2020, p. 545)

3.1.2.3 Ámbito judicial

El 20 de junio de 2007, el gobierno sueco crea una comisión de investigación llamada comisión sobre la confianza (*förtroendeutredningen*). A esta comisión se le encargó un estudio sobre la comunicación entre los tribunales y la ciudadanía. Los resultados de este estudio fueron publicados en noviembre de 2008 (Strandvik 2012, p. 136).

Según este estudio, si definimos eficiencia como la relación entre efectos y costos, la confianza actúa como como un lubricante que agiliza y facilita la toma de decisiones y acorta

el tiempo requerido para la toma de decisiones, aumentando así la eficiencia (Strandvik, 2012). La confianza es una de las razones por las que los ciudadanos colaboran con la autoridad y acatan sus decisiones en distintos ámbitos y a su vez, la pérdida de confianza dificulta la interacción entre la ciudadanía y el gobierno (Strandvik, 2012, p. 137). Se determinó que la confianza de la ciudadanía en el funcionamiento de los tribunales estaba directamente ligada a su calidad. Según el informe, existen dos aspectos de la calidad, por un lado, tenemos la calidad técnica o profesional, asociada a la competencia, conocimiento y correcto funcionamiento de los jueces y tribunales y, por otro lado, tenemos la percepción de la calidad, aspecto de la confianza de carácter más subjetivo, ligado a la experiencia y dependiente de factores como la fiabilidad, la credibilidad, la accesibilidad, la acogida o la empatía (Strandvik, 2012, pp. 137-138). Esto coincide con la filosofía de la gestión de la calidad total: la calidad no se limita al individuo (funcionario del sistema legal) y su rendimiento, sino a la organización como entidad, tomando en cuenta las necesidades y deseos de todos los involucrados (Strandvik, 2012, p. 138).

Otro de los objetivos de la comisión fue determinar los factores que influyen en la confianza a los tribunales por parte de los ciudadanos. Los factores identificados por la comisión fueron (Strandvik, 2012, p. 138):

- 1) La accesibilidad a los tribunales y del personal de los tribunales a las partes y los testigos.
- 2) La forma en que los tribunales acogen a las partes y a los testigos.
- 3) Los plazos de los trámites.
- 4) La transparencia de los procedimientos.
- 5) La forma en que están redactadas las sentencias y los autos.
- 6) La imagen que los medios de comunicación transmiten de los tribunales.
- 7) El nivel de conocimiento que los ciudadanos tienen sobre las actividades de los tribunales.
- 8) El comportamiento de los jueces.

En base a los resultados de este estudio, los tribunales suecos en conjunto elaboraron un plan conjunto para mejorar la interacción de estos con el público general.

3.1.2.4 Aprendizajes del modelo sueco

A modo de cierre, en Strandvik (2012, pp. 144-146) se proponen seis enseñanzas que se pueden obtener de la experiencia sueca:

- La importancia de abordar el problema desde el nivel más alto, la legislación.
- Sin ir en desmedro de lo anterior, hay muchas acciones, además de la anterior, que, apoyadas en la investigación lingüística destilada en consejos, pueden ayudar a la legibilidad.
- El cambio en la mentalidad de los juristas. Inicialmente se creía en la incompatibilidad entre las complejidades y precisiones del razonamiento jurídico y claridad en la redacción. En la realidad, cuando se intenta mejorar la claridad en la redacción también se mejora la precisión jurídica.
- la decisión de incluir indistintamente tanto a juristas como a lingüistas en el órgano encargado de revisar la legislatura.
- El cambio en los estilos de redacción toma tiempo, pues implica valores, convicciones, actitudes y convenciones. Además, es un proceso que nunca se termina.
- El movimiento por la redacción clara es un movimiento internacional, por lo que resulta útil colaborar, interactuar y crear redes a nivel internacional.

3.1.3 Antecedentes hispanohablantes

En esta sección se abordará brevemente el lenguaje claro en España, Chile y el resto de Latinoamérica. Se hará especial énfasis en la tradición española, pues es la que tiene esfuerzos más marcados por cambiar su lenguaje legal hacia un lenguaje claro, y en la chilena, pues es el país que compete a este estudio.

3.1.3.1 Lenguaje claro en Latinoamérica

Cada país de Latinoamérica cuenta con su propia jurisdicción y su propia forma de entender y aplicar el derecho, y en particular, el lenguaje claro. Sería pretencioso buscar hacer un resumen del panorama del lenguaje claro latinoamericano, por lo que, para este fin, se recomienda revisar Poblete y González (2018), donde se hace un resumen de los hitos y avances en lenguaje claro en México, Colombia, Argentina, Perú, Uruguay y Chile. En la actualidad, más países de la región se encuentran trabajando en el lenguaje claro, como bien lo atestiguan

las entidades que participan en la Red Panhispánica de Lenguaje Claro (Red-PHLEC)¹ (Real Academia Española, 2022).

3.1.3.2 Lenguaje claro en España

El lenguaje administrativo en la España posdictadura era bastante oscuro y abultado, pero no todas sus características se debían a la dictadura franquista, varias de estas provenían de mucho antes (Cassany, 2005). Sumado a esto, décadas de prohibición habían dejado al resto de las lenguas de España, además del español, en una mala situación, por lo que, en la década de 1980, el gobierno empieza a publicar periódicos especializados en lenguaje administrativo en los distintos idiomas de la península (Cassany, 2005). Posteriormente, en 1990, se publica el *Manual de estilo del lenguaje administrativo* del Instituto Nacional de Administración Pública, que ya empieza a apuntar hacia el uso del lenguaje claro (Poblete y González, 2018).

En Montolío y López Samaniego (2008) Se plantea la falta de manuales u obras de referencias para la redacción de sentencias y las falencias en la formación orientada hacia una escritura clara. En 2009 el Ministerio de Justicia español crea la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico (Poblete y González, 2018), organismo que encarga una serie de trabajos, entre ellos, los expuestos en Val.Es.Co. (2012) y Montolío (2012). En Montolío (2012) se aborda el *Informe sobre el discurso escrito jurídico español* del equipo de investigación EDAP, la primera fase de análisis de este estudio merece ser mencionada. En una primera instancia, se hizo un análisis exploratorio en busca de fenómenos que denominan patológicos del lenguaje jurídico, fuera de los usualmente abordados en la literatura.

3.1.3.3 Lenguaje claro en Chile

Poblete y González (2018) ofrece una mirada pormenorizada sobre el lenguaje claro en Chile. A continuación, se ofrece un resumen de sus contenidos. Los primeros pasos se dan en 2005, con una conferencia del lingüista Daniel Cassany en el senado titulada “El lenguaje como instrumento democratizador” (Poblete y González, 2018, p. 130). En 2008 en el Congreso de

¹ En la Red Panhispánica de Lenguaje Claro (Red-PHLEC) participan: el Tribunal Supremo y el Consejo General del Poder Judicial de España, el Defensor del Pueblo de España, la Academia Chilena de la Lengua, la Academia Colombiana de la Lengua, la Academia Ecuatoriana de la Lengua, la Academia Mexicana de la Lengua, la Academia Venezolana de la Lengua, la Academia Peruana de la Lengua, la Academia Guatemalteca de la Lengua, la Academia Panameña de la Lengua, la Academia Cubana de la Lengua, la Academia Paraguaya de la Lengua Española, la Academia Boliviana de la Lengua, la Academia Dominicana de la Lengua, la Academia Argentina de Letras, la Academia Puertorriqueña de la Lengua Española, la Academia Salvadoreña de la Lengua, la Academia Costarricense de la Lengua y la Academia Hondureña de la Lengua.

Plain realizado en Estados Unidos se presenta la ponencia “Ley Fácil en la Biblioteca del Congreso Nacional”. Dicha iniciativa busca esclarecer las leyes y presentarlas de modo accesible a la ciudadanía, y aún se desarrolla con éxito (Poblete y González, 2018, p. 131).

En administración pública varias instituciones chilenas han iniciado programas de lenguaje claro. Por ejemplo: el Consejo para la Transparencia, con la reescritura de documentación en lenguaje claro, también el Ministerio Secretaría General de la Presidencia con la “motivación a sus funcionarios de las oficinas de probidad y transparencia para la redacción de leyes con enfoque en los ciudadanos” y la Oficina de Informaciones de la Cámara de Diputados, con la elaboración de un glosario de términos legislativos en lenguaje claro (Poblete y González, 2018, p. 131). El 2014, el Poder Judicial de Chile desarrolla el Proyecto BID de Clarificación y Simplificación de Resoluciones Judiciales, contexto en que se elabora y publica el Glosario de términos legales (Poblete y González, 2018, p. 131).

Como se puede apreciar, en la última década, el gobierno de Chile junto a organismos nacionales e internacionales (como la Cumbre Judicial Iberoamericana), han hecho avances institucionales para fomentar y estandarizar el uso del lenguaje claro, tanto en Chile como en el resto de los países de habla hispana (Aránguiz et al, 2019). En este contexto, en Chile:

El año 2015 el Pleno de la Corte Suprema creó la Comisión de Lenguaje Claro, con el objeto de promover al interior del Poder Judicial la reflexión acerca del lenguaje claro como elemento indispensable para garantizar el acceso a la justicia del ciudadano; y elaborar, proponer e implementar acciones y productos que favorezcan la comprensión del ciudadano acerca del lenguaje judicial, por un lado, y que sirvan de apoyo para juezas y jueces, por el otro. (Aránguiz et al, 2019, p. 6)

Así, durante 2015 se empieza a gestar una red de lenguaje claro, que culmina en 2017 con la firma del Acuerdo de Lenguaje Claro por parte de varias instituciones². Con esto “se inicia una nueva etapa en el uso de lenguaje claro a nivel de la Administración pública y se instala como tema de investigación en el ámbito académico” (Poblete y González, 2018, p. 131).

² Estas instituciones son: la Corte Suprema, la Contraloría General de la República, la Cámara de Diputados, la Biblioteca del Congreso Nacional, el Consejo para la Transparencia, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia

El hito más actual ocurre el 9 de junio de 2022, donde se celebró en la Corte Suprema de Justicia de Chile la creación de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro (Red-PHLEC) (RAE, 2022).

3.2 Contexto judicial chileno y reforma procesal penal

En el año 2000 se empieza a implementar de manera gradual, partiendo por las regiones de Coquimbo y la Araucanía, la reforma procesal penal. Esta, cambia el antiguo sistema judicial, inquisitivo y escrito, por un sistema acusatorio y oral. Para el año 2005, con su implementación en región metropolitana, este nuevo sistema se adoptó a nivel nacional (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014).

Este nuevo sistema, estructurado en base a procedimientos orales, ante los Juzgados de Garantía o Tribunales de Juicio Oral en lo Penal (BCN, 2014), hace que el plano oral cobre relevancia en el ámbito judicial chileno, y por lo tanto sea de interés en el estudio de la lingüística forense y en particular del lenguaje claro.

El sistema judicial chileno es tan complejo como cualquier otro (e incluso, quizás más), por lo que no se pretende dar una descripción de este aquí. Para tener una visión crítica y más detallada de este y su estructura, se recomienda Bordalí (2009).

3.3 Carabineros de Chile

En el estudio del registro policial de Carabineros de Chile es importante tener una idea de la historia de esta institución, sus cambios funcionamiento y como se consolida hasta llegar a su estado actual.

En Hathazy (2016) se hace un resumen pormenorizado de la historia de Carabineros de Chile, su estructura y funcionamiento. Aquí se recogen los aspectos de dicho texto relevantes para efectos del presente informe, y se los complementa con otras fuentes.

3.3.1 Historia y desarrollo institucional

3.3.1.2 Origen de la institución

El 27 de abril de 1927 durante el gobierno de facto del coronel y vicepresidente Carlos Ibáñez del Campo, por medio del decreto con fuerza de Ley n.º 2484, se unen las policías locales y comunales (policías urbanas) junto con el Cuerpo de los Carabineros del Ejército (gendarmería rural) para formar la institución de Carabineros de Chile, la cual quedó a cargo del ministerio del interior.

Por medio del Decreto Supremo n.º 730 del 11 de abril de 1929, Carabineros de Chile se fusiona con el Cuerpo de Gendarmería de Prisiones, pasando a llamarse estos últimos Carabineros de Prisión. Dicha fusión no resulta, por lo que el 30 de diciembre de 1930, por medio de la ley n.º 5022, ambas instituciones se separan quedando el área penitenciaria a cargo del recién creado Servicio de Vigilancia de Prisiones.

El 19 de junio de 1933 por medio de la ley n.º 5.180 se separa de Carabineros de Chile la institución que actualmente se conoce como Policía de Investigaciones (PDI) y estas funcionan como entidades independientes. Es así como Carabineros de Chile se constituye en su estructura actual.

3.3.1.3 Período 1938 - 1973

Durante los gobiernos del Frente Popular (1938-1952) las instituciones Carabineros de Chile y la PDI se distanciaron, tanto entre sí como de los militares. Se orienta la educación y organización militarizada (Carabineros, 1940) hacia la aplicación de la ley (Carabineros, 1941) y se los deja a cargo del ministerio del interior. Durante el gobierno de Alessandri (1958-1964) se potencia a las policías en demérito del Ejército (Agüero y Varas, 1978).

3.3.1.4 Período 1973 - 1990

Durante la dictadura cívico-militar, si bien el director de Carabineros participa de la junta de gobierno, este se encuentra sometido a Pinochet (Valenzuela y Constable, 1993). Carabineros conserva su integralidad burocrática y disciplina interna, pero debe luchar intensamente para conservar su jurisdicción burocrática y poder (Hathazy, 2016). En este periodo se impone la doctrina de seguridad nacional y la doctrina constitucional de la “Fuerza Pública” (Gonzales, 1989) como base de la institución. Ante las amenazas de disolución, el sector administrativo de la institución inicia un proceso de fortalecimiento institucional y de rearme profesional, generalizando el análisis de costos y planificación en la institución (Revista de Carabineros, 1986). A fines de la década de 1980, con el inminente fin de la dictadura, la

institución pasa paulatinamente de una lógica de doctrina de seguridad nacional, hacia una lógica de seguridad ciudadana (Hathazy, 2016).

3.3.1.5 Periodo 1990 - actualidad

En el periodo de posdictadura, con una institucionalidad fuerte y experiencia burocrática, la mayor amenaza para la institución, fue su descrédito en el papel de guardián del estado, y las amenazas de reforma y reducción de su base material por parte de los nuevos gobiernos (Hathazy, 2016). Esta situación motiva a Carabineros de Chile a llevar a cabo cambios estructurales. Según Hathazy,

dada su alta autonomía burocrática, el cambio se originó en la puja de poder entre el Ejecutivo con la élite policial convergiendo con las luchas entre burocracias policiales por capturar las tareas de investigación criminal en un campo penal modificado por la reforma procesal penal. (2016, p. 604)

Así, siguiendo la lógica de los últimos años de la dictadura, la institución toma un giro hacia la seguridad ciudadana, redefiniéndose como “proveedor de servicios de seguridad a los ciudadanos” (Carabineros, 2005) y aplicando planes de patrullaje territorial, los “planes cuadrantes” (Malone, 2013). A pesar de estos cambios en su modo de operar, la institución se mantuvo marcada por la continuidad de las prácticas violatorias de derechos (Fuentes, 2005, p. 3) y su nula desmilitarización tras la dictadura (Call, 2002).

4 Metodología

4.1 Recolección de corpus

4.1.1 Criterios de selección y tipo de muestra

La muestra que conforma el corpus analizado en este informe corresponde a la transcripción de entrevistas y declaraciones dadas por funcionarios de Carabineros de Chile en contexto de noticiarios o segmentos noticiosos de programas emitidos en la televisión chilena, en particular, en los canales TVN y Canal 13. Si bien la muestra corresponde a material emitido originalmente en televisión, las transcripciones fueron hechas en base a registros audiovisuales de la plataforma de internet YouTube.

El proceso de búsqueda de material para componer el corpus, se hizo por medio de una muestra por conveniencia. En concreto, la metodología de búsqueda se puede dividir en 2 grandes categorías:

- a) La selección del video de un noticiario completo, correspondiente a una fecha en particular, para la posterior búsqueda dentro de este de alguna nota, entrevista o segmento que contara con el registro de algún funcionario de Carabineros de Chile hablando.
- b) La búsqueda de segmentos de noticiario subidos de manera individual, los cuales, dado su contenido, es esperable que cuenten con la participación activa de algún funcionario de Carabineros de Chile.

Si bien no se excluyeron declaraciones o comunicados emitidos por la institución, se tendió a priorizar las entrevistas in situ de hechos acontecidos recientemente, pues se considera estos más fieles y naturales del registro policial, en comparación con declaraciones o comunicados que pueden (y suelen) estar escritos de antemano.

En el proceso de selección, se evitó el uso de material de funcionario de alto rango dentro de la jerarquía institucional, esto, dado que es esperable que dichos funcionarios cuenten con algún tipo de instrucción en el plano de relaciones públicas, y no den cuenta del uso del registro policial utilizado por el resto (la gran mayoría) de la institución.

4.1.2 Recolección de la muestra

El corpus se recolectó entre el 20 de mayo de 2022 y el 10 de noviembre de 2022.

4.1.3 Transcripción y extensión de la muestra

Si bien la transcripción de la muestra no pretende por ningún motivo ser de carácter fonológico, se intentó conservar ciertas variantes de la pronunciación de los hablantes, a la vez que se mantienen ciertos cortes y segmentos no completados o interrumpidos, con el fin de mantener cierto nivel de fidelidad en la transcripción, siempre y cuando esto no estorbara de manera innecesaria en la comprensión del mensaje.

La nomenclatura utilizada en esta transcripción es la siguiente:

“,”: Denota una pausa corta. No coincide necesariamente con el uso gramatical de la coma.

“/” : Denota una pausa larga.

“...”: denota una pausa larga dentro del discurso producto de un corte súbito dentro de este, también aplicado para vacilaciones dentro del discurso.

“(...)”: se utiliza cuando hay una sección que no se escucha bien en el audio, es ininteligible, o se tiene conocimiento de que una sección del discurso de la cual no se tiene registro, o que no se toma en consideración.

“(palabra)”: cuando la palabra o una sección de esta no se entiende por completo.

Una vez transcrito, se editaron los nombres de personas, lugares, entidades y empresas, etc. y se los reemplazaron con “(NOMBRE)”, “(NOMBRE EMPRESA)”, etc.

El corpus aquí analizado consta de 13 entrevistas con un rango de entre 43 y 1461 palabras, con un total de 5514 palabras, donde 4592 corresponden a intervenciones de carabineros, y 922 a quien(es) les entrevistan. Cada entrevista lleva asociada un número, las citas al corpus van entre comillas, y son anteceditas por una “T” seguidas del número de la entrevista y dos puntos. Al inicio de cada transcripción se detalla el rango del carabiniere que habla. Originalmente, también se agregaría el género de la o el carabiniere, pero todas las transcripciones resultaron ser de hombres.

4.2 Método de análisis

No se logró llegar a criterios de análisis que se consideraran teóricamente sustentables para llevar a cabo el análisis desde el lenguaje claro de manera aceptable. Por esto, simplemente se expondrán las características encontradas que podrían ser de interés. tampoco se las categorizará como parte del registro policial de Carabineros, esto debido a la falta de confirmación cualitativa de las características.

4.3 Sobre el diagnóstico

Las secciones anteriores corresponden a la metodología planteada para los objetivos del estudio exploratorio, a continuación, se abordará brevemente la definición que se tomará para diagnóstico, con el fin de dar a entender los pasos seguidos.

En adelante, se entenderá *diagnóstico* desde una adaptación al contexto investigativo de lo planteado por García (1995) para contextos educativos. Los pasos a seguir no llevan el mismo orden, pero siguen el mismo espíritu. Así, las fases que definen al diagnóstico son:

- Definir los problemas que se presentan.
- Definir el contexto en el que se dan.
- Determinar el origen de estos problemas
- Determinar los niveles en los que se dan.
- Proponer procedimientos y técnicas pueden facilitar la recopilación y el análisis de la información.
- Proponer estrategias de implementación.

Lo siguiente será aplicado inicialmente al caso del estudio original, para luego ser implementado en el lenguaje claro como área en general.

5 Fenómenos encontrados

5.1 Nivel fonético

En este nivel es donde quizás se encuentran los rasgos más marcados y característicos del registro policial oral de Carabineros de Chile. En el plano tonal, presentan un discurso monótono con subidas de tono y volumen que sirven para marcar énfasis. Curiosamente, estos acentos a veces no coinciden con las partes del discurso que normalmente se enfatizarían, aunque en la mayoría esto sí ocurre. Un fenómeno similar ocurre con la rapidez de habla. Se observa una velocidad promedio bastante alta, seguida de secciones más cortas en las que la velocidad baja o derechamente se detiene. Estos cambios suelen coincidir con los énfasis tonales.

En apariencia, estos fenómenos se presentan más frecuentemente y de manera más marcada en el personal de bajo rango. Lamentablemente no se puede dar cuenta de estos fenómenos en una transcripción, haría falta un análisis acústico para poder respaldar estas observaciones.

5.2 Nivel léxico

Se aprecia un uso incorrecto y repetitivo de adverbios de modo terminados en mente. La ocurrencia más usual es el uso de adverbios de confirmación (justamente, efectivamente, etc.) como adverbio de afirmación.

Ejemplo: T1 “- **¿Solamente en calle (NOMBRE CALLE), o también en otras arterias que corresponden al barrio (NOMBRE BARRIO)?**

- Justamente, en la medida en que la capacidad de, de transporte que tienen los vehículos con los que contó el municipio eso también nos va a dar o nos va a permitir aventurar saber hasta qué lugar podemos avanzar.”

El léxico utilizado no resulta excesivamente técnico, aunque abundan expresiones poco usuales (especies, constituirse, objetos contundentes, armas de fuego, etc.), lo que es de esperarse.

5.3 Nivel sintáctico

A nivel sintáctico, se observa la presencia de cláusulas particularmente largas y con alto grado de incrustación central, muy en concordancia con el registro legal.

Ejemplo: T5 “- En atención a una llamada de auxilio recibida en la tenencia (NOMBRE), personal de carabineros se constituye en el fundo (NOMBRE), ubicado a 18 kilómetros del destacamento, fundo de propiedad de la empresa (NOMBRE EMPRESA), donde al entrevistar a los trabajadores forestales, manifestaron que momentos antes y en circunstancias que se efe... encontraban realizando faenas en el lugar, llegaron al sitio del suceso, alrededor de 10 individuos encapuchados, y provistos de armas de fuego larga, quienes comenzaron a intimidarlos efectuando diversos disparos al aire/”.

Existe en ciertos casos, sobre todo cuando se quiere hacer énfasis, una marcada tendencia a la redundancia que termina por desarticular el discurso:

Ejemplo: “se está haciendo un retiro de especies de espacios público, acá esto para que se pueda realizar obviamente todo con... con consiste en un trabajo conjunto entre el gobierno, el municipio y carabinero, por lo cual, se está haciendo este retiro de de de especies que está justamente en espacios públicos para habilitar este estos lugares”.

También cabe resaltar, que de las vacilaciones o dudas en el habla de los carabineros suelen ocurrir cuando intentan usar lenguaje técnico:

Ejemplo: T9 “1... producto de la, de la, la digamos la causa basal de la, del def, del desafortunado fallecimiento”.

6 Discusión

A continuación, se abordarán los objetivos del estudio exploratorio, los problemas que dificultaron su adecuada realización, y se dará paso al diagnóstico, en una primera instancia, del estudio exploratorio, para luego abordarlo desde el lenguaje claro en general.

6.1 Sobre los objetivos

En este estudio se tenía un como objetivo general (a) el análisis del registro policial desde la perspectiva del lenguaje claro y como objetivos específicos (b) la caracterización del registro policial de Carabineros de Chile y (c) la determinación de los parámetros adecuados para el análisis del registro policial de Carabineros de Chile desde la perspectiva del lenguaje claro. Si bien el estudio tuvo avances en lo que parece ser la dirección correcta, los resultados carecían del sustento teórico, y el carácter científico que debiera tener un estudio de estas características. A continuación, se buscará definir los problemas encontrados, a la vez que se define el contexto en que se dan y cuales parecen ser los orígenes de estos

Respecto al objetivo (b) la caracterización el registro policial de Carabineros de Chile, faltó un corpus oral chileno en el cual se hayan estudiado los fenómenos que se consideraron prevalente el registro policial de Carabineros de Chile (en particular aquellos relevantes en términos del lenguaje claro), con el fin de contrastar la prevalencia en ambos corpus y así validar el registro de forma cuantitativa como es requerido (Ćetković, 2017). Además, el corpus utilizado tampoco fue el más adecuado, un corpus escrito habría sido más fácil de analizar, recolectar y comparar con otros corpus. Sumado a esto, el registro policial utilizado en televisión puede diferir sustancialmente del utilizado en otros contextos más relevantes.

Para el objetivo (c) la determinación de los parámetros adecuados para el análisis del registro policial de Carabineros de Chile desde la perspectiva del lenguaje claro, la falta de estudios previos y literatura al respecto fuerza a recurrir a la opinión experta para lograrlo. Esto

no solo habría obligado a dejar de lado el enfoque psicolingüístico, sino que además requiere encontrar un experto lo suficientemente competente y dispuesto a colaborar.

Sin haber cumplido ambos objetivos, resultó imposible cumplir el objetivo (a) el análisis del registro policial desde la perspectiva del lenguaje claro.

Una vez abordado el asunto de los objetivos, en los siguientes apartados se discutirá el por qué falló el estudio y cómo eso se relaciona con el lenguaje claro en sus distintas dimensiones.

6.2 Corpus

6.2.1 Problemas de corpus en el estudio exploratorio

A pesar de que el corpus no presentó complicaciones mayores, es un punto que se debe abordar. En primer lugar, el corpus analizado es relativamente reducido pues fue difícil de conseguir. Las transcripciones debieron ser hechas a mano por un transcriptor poco experimentado, en base a parámetros y una nomenclatura definidos de manera personal y basado en un material que en gran parte era editado por terceros antes de su transcripción. Si bien el tamaño del corpus es lo suficientemente grande como para hallar regularidades en el registro policial, por razones que se explicarán más adelante, este sigue siendo reducido. Además, si bien el registro utilizado por carabineros en televisión es una representación válida a la hora de analizar su registro, este no es el contexto más adecuado para analizar. Las dificultades de acceso al corpus se profundizarán en la sección **6.4**.

6.2.2 Problemas con el corpus en el lenguaje claro

Los puntos anteriores son los principales problemas de corpus hallados durante la elaboración de este informe. Al hablar del tamaño del corpus se debe tener perspectiva. Si bien el tamaño de la muestra del estudio inicial puede resultar funcional, hoy en día existen herramientas computacionales que permiten manejar grandes cantidades de datos de manera rápida eficiente y con un error relativamente bajo. Muestra de esto es el estudio de Martínez, Mollica y Gibson (2022b) en el que se contrastan todas las leyes aprobadas en el congreso desde 1952 hasta 2022 (47,769,955 de palabras) con un corpus de textos no legales (102,623,544 de palabras), con el fin de dimensionar comparativamente el uso de rasgos asociados a dificultad de procesamiento. Cualquier tipo de corpus, recolectada y analizada de

manera manual palidece en comparación con corpus de este tipo. Las herramientas de *data science* (ciencia de datos) y NLP (procesamiento de lenguaje natural) existentes en la actualidad pueden ser de gran provecho para este tipo de investigaciones.

En términos generales, los corpus utilizados en las investigaciones de lenguaje claro suelen ser, o demasiado específicos, centrándose en un solo género, o de un volumen demasiado reducido para el espectro de géneros que pretenden abarcar. También cabe agregar que los géneros en los que se suelen centrar las investigaciones puede que no sean necesariamente los más adecuados. Según Martínez, Mollica, Liu, Podrug y Gibson (2021), en el sistema judicial norteamericano, solo un 3% de los casos civiles y un 5% de los casos penales van a juicio, y la mayoría del contacto de los individuos con el lenguaje legal ocurre fuera del contexto de juicios civiles o penales, e involucra más que documentos de corte público. Géneros como la sentencia han sido estudiados y analizados exhaustivamente por los impulsores del lenguaje claro dada su relevancia, ejemplaridad y ubicuidad en los procesos judiciales, esto sumado a su ya a estas alturas rutinaria complejidad. Si bien las características descritas y su importancia son innegables, cabe preguntarse si no habría opciones más provechosas. En el caso de Chile, no hay estudios que den cuenta de cuál sería el panorama de la exposición de los ciudadanos legos al lenguaje legal, o la prevalencia e importancia de uno u otro género. Esto plantea el análisis de prevalencia e incidencia de géneros legales como un área interesante de estudio en el campo de la lingüística forense, además de un tema necesario de abordar a la hora de estudiar el lenguaje claro.

6.3 Criterios de Análisis y estándares de redacción

En esta categoría, los problemas encontrados en el estudio exploratorio se alinean con los problemas del lenguaje claro en general, por lo que bastará que se aborden una sola vez.

Los criterios de análisis y estándares de redacción, sus orígenes e implementación, son el foco central de los problemas que se dieron en este informe. La mayoría de estos emergen de la figura del experto como base a la justificación, como se expuso en la sección **2.1.2.2**. Estos son seleccionados, definidos e implementados en base al criterio de expertos, la mayoría de las veces sin una base teórica bien definida. Para efectos de este informe, la necesidad de opinión experta resultó problemática pues el perfil de experto con el que se suele consultar (jueces, abogados, lingüistas experimentados en el área, etc.) difiere considerablemente con el perfil del autor del presente trabajo (un estudiante de licenciatura en lingüística de último año).

De esta manera, cualquier criterio nuevo o alternativa de redacción propuestas en este trabajo descansa en la experticia de un investigador novato. A continuación, se reflexionará sobre este tema en base a la investigación hecha para este trabajo.

En base a lo visto en la sección **2.2** una solución a este problema sería dar el paso de criterios de análisis fundados en base a la opinión de expertos a criterios de análisis determinados experimentalmente y en base a principios psicolingüísticos.

En este ámbito, existen investigaciones que confirman la dificultad de procesamiento asociadas a ciertos fenómenos del lenguaje legal y cuantifican dicha dificultad en comparación con alternativas del lenguaje claro (Masson y Waldron (1994); Martínez, Mollica, Liu, Podrug y Gibson (2021); Martínez, Mollica y Gibson, (2022a)). A pesar de esto, no existen investigaciones de carácter exploratorio en busca de fenómenos que dificultan el procesamiento de textos legales. Un ejemplo de este tipo de investigación, pero en la tradición del criterio experto, es la fase inicial del *Informe sobre el discurso escrito jurídico español* del equipo de investigación EDAP (Montolío 2012). En contraste, una versión psicolingüística de este análisis exploratorio debiera tener a los ciudadanos legos como el foco central. Esto pues en la búsqueda de fenómenos que dificultan el procesamiento de textos legales, hasta el momento esta nunca se ha abordado desde la perspectiva de la ciudadanía, a pesar de que los distintos movimientos del lenguaje claro a nivel mundial tienen a la ciudadanía en su centro. En esta línea, también sería conveniente considerar al ciudadano lego como un sujeto consciente de sus limitaciones, fortalezas, fallas y aciertos en la comprensión y procesamiento de texto, y no solo como un sujeto pasivo, del que solo se busca medir la respuesta ante una tarea dada. Una opción para llevar a la práctica esta consideración, puede ser la triangulación de datos obtenidos en base a tests de comprensión y retención lectora, con cuestionarios de percepción personal del texto, su comprensión y retención. Este tipo de investigación puede evidenciar nuevos fenómenos, o incluso interacciones entre dos o más fenómenos, que de otra forma podrían pasar desapercibido, a pesar de su impacto en la dificultad de procesamiento. El obtener la perspectiva ciudadana de esta manera también podría ayudar a entender la percepción y confianza ciudadana en los textos legales y, de modo más general, en las instituciones, pasos fundamentales en la aproximación sueca al lenguaje claro (Strandvik 2012).

Otro punto importante es la presentación de los criterios de análisis y estándares de redacción. Como ya se dijo en **2.1.2.2**, estos suelen estar formulados de manera bastante general y en lenguaje común no especializado. En textos de divulgación o dirigidos a lectores no

expertos en lenguaje, como guías o manuales de redacción, es esperable y preferible que la información sea dada de esta manera para facilitar la lectura y aplicación al lector, pero esto no tiene por qué implicar que la información dada carezca de una fundamentación técnica, o esté expresado de manera tan general y ambigua, que el texto pierda su utilidad y aplicabilidad.

Finalmente, es importante reparar en que los fenómenos lingüísticos y extralingüísticos que afectan el procesamiento, la comprensión y la retención, no solo deben ser estudiados en el contexto jurídico o del lenguaje administrativo en general, estos también deben ser estudiados en otros contextos y géneros (académicos, ficción, noticias, etc.). Realizar este estudio brindaría perspectivas de análisis que aportarían a un entendimiento más integral de los procesos cognitivos relevantes en el estudio del lenguaje claro.

En términos generales, a lo que se debería aspirar, independiente de si el enfoque que se utiliza es el psicolingüístico o no, es a avanzar a estándares y criterios de análisis de lenguaje claro más cuantificables para poder constatar la prevalencia de los fenómenos que se consideran relevantes, poder medir de manera más objetiva su impacto en el procesamiento de textos y la eficacia de las alternativas de redacción que se plantean. Esto no implica abandonar de lleno los estándares de carácter más cualitativo, sino más bien ponerlos en perspectiva, y abordarlos de manera más sistemática.

6.4 Perspectiva institucional

6.4.1 Problemas institucionales en el estudio exploratorio

Como se dijo en la sección 6.2 la televisión no es el mejor contexto del cual obtener un corpus para el análisis del registro policial de Carabineros de Chile, otras opciones como reportes policiales, actas de denuncia, testificaciones o comparecencias ante juzgado dan mejor cuenta de este registro. Lamentablemente, las opciones anteriores presentan problemas de tipo operacional. Esto pues, a nivel institucional, Carabineros de Chile no hace públicos este tipo de documentos. Contactar a Carabineros de Chile y solicitar documentos para analizarlos, presenta el problema de la edición o preselección de material por parte de la institución previa a la entrega de los documentos que eventualmente accedan a entregar. Por su parte el poder judicial libera las grabaciones de todos los juicios que no estén bajo secreto, pero lo hacen en formato de grabaciones de audio y video, sin ningún respaldo en forma de transcripción. El trabajo necesario para solicitar las grabaciones, revisarlas, y luego transcribir aquellas que resulten útiles, resulta excesivo para una sola persona en el transcurso de un año académico.

Es probable que cualquier trabajo posterior realizado en Chile en el ámbito forense se encuentre con problemas de este tipo o similares, a menos que se hagan cambios a nivel institucional. La tradición del lenguaje claro en Iberoamérica es relativamente reciente, esto implica que podemos utilizar la experiencia de tradiciones más antiguas para no cometer los mismos errores, pero a la vez, debemos evitar ponernos en nuestro propio camino

6.4.2 Comparación entre la tradición angloparlante y la sueca.

Al analizar el lenguaje claro desde la perspectiva institucional, resulta interesante comparar dos tradiciones, la sueca y la angloparlante (inglesa y estadounidense). Ambas tienen más o menos la misma antigüedad, mientras la primera surge en la década de 1960, la segunda lo hace en la década de 1970. En ambas se ve representado un abanico de decisiones y posturas frente al lenguaje claro que difieren entre sí; en ambas (explícitamente en la sueca, implícitamente en la angloparlante) se aborda el lenguaje claro no solo en términos del lenguaje legal, sino en términos del lenguaje administrativo del estado. A continuación, se compararán ambas perspectivas en sus aspectos relevantes.

Un primer punto de interés es la sistematicidad. En la tradición angloparlante, los esfuerzos son desarticulados y poco sistemáticos. En Estados Unidos, específicamente, los esfuerzos durante las primeras décadas fueron impulsados a nivel de gobierno, por medio de órdenes ejecutivas del presidente de turno, por lo que todo avance hecho podía ser revertido u olvidado al cambio de mando, hecho que efectivamente ocurrió a lo largo de los años (Schriver, 2017). En el Reino Unido la situación es distinta, aquí son individuos y grupos ajenos al estado quienes plantean la necesidad de la implementación del lenguaje llano, e interceden ante las instituciones o trabajan con ellas para llevar a cabo esta tarea. El hecho de que sean entes ajenos al estado parece complicar la implementación sistemática del lenguaje llano en el lenguaje administrativo (P.E.C., s.f.; Clarity s.f.). Por otro lado, en la tradición sueca, se inicia con una intervención desde el nivel jerárquico más alto, la legislación, y este proceso es llevado a cabo por medio de la creación del equipo de revisión, una entidad permanente, independiente, de acción constante y sistemática que se preocupa de la redacción de todas las leyes aprobadas en el país (Strandvik, 2012). Además de esto están los esfuerzos en el plano judicial de la comisión sobre la confianza, y los cambios y planes de cambio que surgieron de esta dentro del poder judicial en sus distintos niveles, en búsqueda de una gestión de calidad total (Strandvik, 2012).

Un segundo punto de interés es la legislación sobre lenguaje claro. En el Reino Unido no existe legislación que haga obligatorio el uso del lenguaje claro. Por otro lado, en Estados Unidos y Suecia sí la hay, aunque ambas difieren en su forma de abordar el asunto. En la *Plain Writing Act of 2010* de Estados Unidos se pretende abordar el uso del lenguaje llano a nivel federal, buscando que cada agencia se encargue de manera individual de la implementación del lenguaje llano, siguiendo las directrices emanadas desde el gobierno central. Martínez, Mollica y Gibson (2022b) deja en evidencia que la *Plain Writing Act of 2010* no tuvo efecto alguno a nivel de redacción de textos legislativos. En Stabler (2013) se muestra que dicha norma tampoco ha tenido mayores efectos en las agencias a nivel federal, que era precisamente el propósito de la norma. En contraste, la ley sueca se plantea en términos más generales. Su objetivo principal para efectos del lenguaje claro se resume en: “El lenguaje administrativo será cuidado, sencillo y comprensible” (Strandvik, 2012). Con un objetivo menos específico y delimitado que la ley estadounidense, sería de esperar que esta ley fuera ignorada por las instituciones del estado, al igual que en el caso estadounidense, pero ese no es el caso. Dada la larga tradición institucional y académica de Suecia en el lenguaje claro, la ley viene a ser un apoyo a políticas públicas y organismos estatales que llevaban en funcionamiento varias décadas antes de la promulgación de la ley lingüística. A pesar de lo anterior, el público general pareciera no comprender del todo la ley lingüística sueca, y existiría una brecha entre lo que se espera de esta ley y lo que el estado hace con ella (Landqvist y Spetz, 2020), lo que resulta problemático si se considera que la percepción pública es un punto importante en la confianza de los ciudadanos en las instituciones del estado (Strandvik, 2012).

Un tercer punto, en relación directa con los dos anteriores, es la preparación a nivel institucional, individual y académico. A nivel institucional, Estados Unidos y el Reino Unido no cuentan con instituciones dedicadas al lenguaje claro. Suecia por su parte, cuenta con el comité de redacción, un organismo posicionado estratégicamente para tener un alto nivel de impacto con relativamente poco personal y esfuerzo. Sumado a esto, el estado cuenta con otros organismos de carácter permanente como el *språkrådet*, y también las distintas instituciones del estado sueco son capaces de generar comisiones y grupos de trabajo para llevar a cabo los estudios y modificaciones necesarias para implementar políticas públicas de lenguaje claro. Lo anterior es posible gracias a la existencia de juristas y lingüistas experimentados en esta área, además de la existencia de los consultores lingüísticos. Finalmente, también existe toda una tradición académica que provee materiales de enseñanza, guías, tests de redacción y bases teóricas sobre las que trabajar. En contraste, en el mundo angloparlante, si bien existe una

tradición académica, esta parece no estar tan articulada con el estado, y su experiencia suele ser la de un agente externo intentando operar sobre este.

6.5 Niveles de estudio

En términos generales, la investigación sobre el lenguaje claro llevada a cabo en el presente informe apunta a que son 3 los niveles sobre los que se debe trabajar: individual, grupal e institucional. A nivel individual, se deben estudiar los procesos cognitivos involucrados en la comprensión y retención de textos. En este nivel resulta interesante el concepto de géneros discursivos como tecnología cognitiva (Soto, 2005), pues este concepto no solo aborda desde una perspectiva cognitivista el problema de los géneros discursivos, también involucra la importancia del contexto y plantea los géneros discursivos como un fenómeno desarrollado culturalmente por grupos determinados de individuos relacionados entre sí.

A nivel grupal, se debe entender el lenguaje claro desde las comunidades de práctica, las relaciones e interacciones entre estas, y su funcionamiento, tanto interno como entre ellas. El comprender cómo se relacionan lingüísticamente las comunidades de práctica es un paso necesario para poder determinar los medios más efectivos y eficientes para lograr los cambios lingüísticos buscados.

A nivel institucional, las instituciones del estado (y en general, todas aquellas instituciones que quieran mejorar su comunicación con el público general) deben idear e implementar planes de modernización de su lenguaje (sea este legal o administrativo). Estos planes debieran tomar un enfoque que aúne los dos niveles anteriores, y tome en consideración la estructura de la institución a analizar, y su relación con otras instituciones afines. Además, las instituciones (particularmente las del estado) deberían fomentar el cambio hacia la implementación del lenguaje claro no solo en base a reglamentación, sino que también por medio de reforzamiento positivo (creación de certificaciones de legibilidad, concursos de redacción en lenguaje claro, premios por uso de lenguaje claro), reforzamiento negativo (consecuencias reales por el uso de lenguaje poco claro, “premios” a la redacción poco clara) y por sobre todo, la capacitación activa y constante de funcionarios de todo nivel.

6.6 Recomendaciones

En base a los problemas encontrados durante la elaboración del estudio exploratorio, lo expuesto en la discusión como parte del diagnóstico, la información que se tiene de otras tradiciones del lenguaje claro, y teniendo en cuenta lo recabado sobre la situación de Chile, se proponen recomendaciones para generar e implementar políticas públicas de lenguaje claro.

En una primera instancia, deben asentarse las bases, tanto teóricas como operacionales, para cualquier implementación posterior. Para esto se recomienda:

- Generar redes de trabajo entre juristas y lingüistas, tanto en el plano académico como en el profesional.
- Facilitar el acceso a corpus y otras medidas para potenciar estudios de lenguaje claro y la lingüística forense en general.
- Realizar estudios empíricos, tanto de campo, como de tipo experimental y de carácter más controlado. Los estudios de campo son fundamentales, pues existen muy pocos de este tipo, y pueden dar cuenta de características y fenómenos lingüísticos, contextuales y ambientales que no se han tenido en consideración hasta el momento.
- Los objetivos de estos estudios debieran ser los siguientes:
 - Identificar los fenómenos y características lingüísticas del lenguaje legal (y/o administrativo) que están asociadas a la dificultad de procesamiento y retención, y a la falta de legibilidad en los textos.
 - Cuantificar la diferencia en procesamiento, retención, y legibilidad, entre textos con las características y fenómenos antes identificados, y versiones reescritas en lenguaje claro. En esta línea, cabe destacar que la reescritura puede llevarse a cabo de distintas maneras, por lo que también debe estudiarse cuál es la mejor manera de “corregir” los fenómenos y características que están asociadas a la dificultad de procesamiento y retención, y a la falta de legibilidad en los textos.
 - Medir la prevalencia de estos fenómenos en los diversos géneros legales (y/o administrativos).
 - Medir la exposición de los ciudadanos a los diversos géneros legales (y/o administrativos)
 - En base a los 3 estudios anteriores, establecer una jerarquía de prioridades estilísticas a implementar.
- Una vez se tenga un buen dominio sobre el lenguaje claro escrito, avanzar hacia el estudio del lenguaje claro oral. Este campo es particularmente importante de abordar,

tomando en cuenta que el sistema penal chileno está estructurado en base a procedimientos orales (BCN, 2014).

- Existe la suficiente evidencia experimental para justificar la eficacia del lenguaje claro, por lo que, independiente del nivel de avance teórico que se tenga en el momento, se debería involucrar de manera continua y permanente a un grupo conjunto de expertos (jurista, lingüistas y cualquier otro grupo de especialistas que se considere necesario) en la redacción de la legislación chilena.
- En todo momento, mantener contacto y colaboración con los integrantes de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro, y cualquier otra agrupación afín.

Con la experiencia, articulación y conocimientos adquirido por medio de las acciones anteriores, y sin dejar de lado la investigación de corte empírico, debe avanzarse a terrenos más aplicados:

- En función de la demanda y las necesidades del campo laboral, abrir programas de estudio relacionados al lenguaje claro (diplomados, posgrados, etc.).
- Introducir el lenguaje claro en el currículum de las carreras de derecho y administración pública.
- Determinar en cuáles instituciones tendría un mayor impacto el uso del lenguaje claro, para enfocar los esfuerzos iniciales en estas.
- Elaboración de manuales de estilo, guías, test de claridad para los distintos géneros legales (y/o administrativos).
- Impartir programas de formación y capacitación para empleados del sector público y aquellos del sector privado que estén interesados.
- Promover la legislación sobre lenguaje, y en particular sobre lenguaje claro.
- Carabineros de Chile debe ser considerado en algún punto la hablar de lenguaje administrativo, pero dada su alta independencia y solidez burocrática (Hathazy, 2016), esta tarea puede resultar difícil y poco productiva sin otras modificaciones institucionales previas.

Hay dos recomendaciones que merecen ser dejadas aparte, tanto por su relevancia como por su desviación de la norma:

- Si bien la evidencia empírica demuestra que el uso del lenguaje claro mejora la comprensión y retención de lo leído (Masson y Waldron, 1994; Martinez, Mollica, Liu,

Podrug y Gibson, 2021; Martinez, Mollica y Gibson, 2022a), los niveles de comprensión se mantienen bajos, incluso después de la reescritura con lenguaje claro (Masson y Waldron, 1994). En Martinez, Mollica, Liu, Podrug y Gibson (2021) se afirma que existe una correlación entre la experiencia lingüística de los sujetos y su desempeño en la comprensión de los textos. La meta del lenguaje claro es hacer al lenguaje jurídico más accesible a las personas, esto por medio de la modificación del lenguaje, pero ¿Y si el cambio también se enfoca en educar a las personas sobre el lenguaje jurídico? Durante siglos, los sistemas legales trabajan sobre el principio de *ignorantia juris non excusat*, el desconocimiento de la ley no es excusa, pero son los estados democráticos modernos los que no tienen excusa para no formar a sus ciudadanos en cómo interactuar con el estado en sus distintas dimensiones y facetas. Para esto, se debería agregar al currículum nacional una asignatura en la que, entre otras cosas, se familiarice a los estudiantes con diversos géneros de textos legales. En esta línea, sería de esperar que, si los textos que se les enseñan están escritos en base a los principios del lenguaje claro, y los textos con los que interactúen en el futuro estén redactados de la misma manera, los niveles de comprensión y retención deberían mejorar considerablemente.

- No hay estudios que den cuenta empíricamente de esto, pero es bastante evidente que fuera del ámbito académico el lenguaje claro no es un tema particularmente conocido y/o comentado, por lo menos en Chile. Considerando que incluso en Suecia, uno de los países donde más se ha trabajado el lenguaje claro, el lenguaje claro no presenta demasiado interés por parte del público (Landqvist y Spetz, 2020), resulta importante concientizar a la ciudadanía sobre el lenguaje claro, y los esfuerzos que se hagan en pos de este. Tener respaldo ciudadano y visibilizar las mejoras que surjan de los cambios implementados, no hará sino ayudar a afianzar el lenguaje claro en el país. Basándose en los resultados del informe de comisión sobre la confianza (Strandvik 2012) una buena alternativa para hacer esto sería a través de los medios de comunicación.

con esto se da fin a las propuestas, y con esto, al diagnóstico del estado del lenguaje claro.

7 Conclusiones

Como ya se planteó anteriormente, los objetivos propuestos en la investigación exploratoria no se pudieron cumplir satisfactoriamente. Dicha indagación implicaba tres características poco estudiadas de forma específica en el contexto del lenguaje claro y que, en

conjunto, imposibilitaron la correcta ejecución de este: tener un enfoque psicolingüístico, estudiar el lenguaje claro en el registro policial, y hacerlo a nivel oral. Con una de estas características el estudio se muestra interesante, con dos resulta desafiante y de alto interés, pero con las tres al mismo tiempo, la tarea se vuelve demasiado difícil, al menos con los recursos disponibles.

Respecto a los objetivos, para concretar (b), la caracterización del registro policial de Carabineros de Chile, faltó un corpus oral chileno en el cual se hayan estudiado los fenómenos que se consideraron prevalentes en el registro policial de Carabineros de Chile (en particular, aquellos relevantes para el lenguaje claro), con el fin de contrastar la frecuencia en ambos corpus y así validar el registro de forma cuantitativa. Además, el corpus utilizado tampoco fue el más adecuado. Otros documentos de registro policial, como reportes policiales, actas de denuncia, testificaciones o comparecencias ante juzgado habrían resultado más adecuados, pero estos no fueron accesibles. Para el objetivo (c), la determinación de los parámetros adecuados para el análisis del registro policial de Carabineros de Chile desde la perspectiva del lenguaje claro, la falta de estudios previos y literatura al respecto forzaba a recurrir a la opinión experta, dejando de lado el enfoque psicolingüístico. Sin haber cumplido ambos objetivos, resultó imposible cumplir el objetivo (a), el análisis del registro policial desde la perspectiva del lenguaje claro.

A pesar de esto, dicho estudio logró su función exploratoria, forzando los límites teóricos y metodológicos en el campo del lenguaje claro, al trabajarlos desde perspectivas válidas y relevantes, pero poco convencionales. Esto llevó a la necesidad de buscar una justificación de por qué las cosas habían ocurrido de esta manera, lo que derivó en el nuevo objetivo general de este estudio, (a') el diagnóstico del estado del lenguaje claro a partir del estudio exploratorio del registro policial de Carabineros de Chile. Dicho diagnóstico consideró la definición de los problemas a tratar y los contextos en los que se dan, la determinación del origen de estos y en que niveles se dan, y la propuesta de cómo obtener las herramientas para mejorarlos y como aplicarlas. Este diagnóstico resultó quizás incluso más provechoso de lo que habría sido el concretar los objetivos de la investigación inicial, sobre todo si esto implicaba traicionar alguna de las premisas iniciales sobre las que se tenía pensado trabajar, como la oralidad, la psicolingüística o el registro policial. Este diagnóstico nace de una mirada introspectiva a los problemas del estudio exploratorio inicial de este informe, que, de manera natural y en base a la investigación bibliográfica para el estudio, decantó en un diagnóstico de

carácter más global. Gracias a esto, se pudo delimitar perspectivas de estudio que resulten más adecuadas, no solo para poder realizar el estudio inicial de mejor manera, sino que para los trabajos de lenguaje claro en general. También se plantearon una serie de recomendaciones que pueden ser tomadas como un plan de acción para ejecutar políticas públicas de lenguaje claro en distintos niveles de la administración nacional. Este último punto es sumamente importante, pues el lenguaje claro está hecho para ser aplicado. La implementación del lenguaje claro es un esfuerzo de largo aliento y, si bien esta es un área de bastante interés teórico, su aplicación es aún más importante. En esta línea, una de las conclusiones que se puede extraer del diagnóstico es que una política pública que no aspire a abordar el tema desde una perspectiva global, a largo plazo y sistemáticamente, está destinada a fracasar, o al menos a no ser del todo efectiva y perdurable en el tiempo. El lenguaje claro en Iberoamérica es de data reciente, por lo que, considerando la experiencia de tradiciones anteriores, vale la pena hacer un esfuerzo conjunto para hacer (implementar) las cosas bien desde el principio.

Es difícil determinar en qué medida este diagnóstico es correcto sin observar cómo se desarrollan sus propuestas, pero, teniendo en cuenta que se abordaron la mayoría de las tradiciones más estudiadas y desarrolladas del lenguaje claro, y la multiplicidad de perspectiva desde las que se analizó, cuando menos se puede afirmar que el diagnóstico es bastante completo y único en su tipo.

Referencias bibliográficas

- Adler, M. (2012). The Plain Language Movement. En *The Oxford Handbook of Language and Law*. Oxford: Oxford University Press.
- Agüero, F., Varas, A. (1978) El desarrollo doctrinario de las fuerzas armadas chilenas. Santiago: Flacso Chile.
- Aránguiz, C. et al. (2019). Propuesta manual de estilo para redacción de sentencias. Santiago: Poder Judicial - Chile.
- Berk-Seligson, S. (2009). Coerced Confessions, The Discourse of Bilingual Police Interrogations. Berlin, Germany: Mouton de Gruyter.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (27 de noviembre de 2014). *Ley Fácil*. www.bcn.cl.
<https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/reforma-procesal-penal>
- Bordalí Salamanca, A. (2009). JUDICIAL ORGANIZATION CHILE: A FRAGMENTED BRANCH. *Revista chilena de derecho*, 36(2), 215-244.
- Call, C. (2002). War transitions and the new civilian security in Latin America. *Comparative Politics*, v. 35, n. 1, p. 1-20,
- Carabineros (1940). Ciencia y arte de mandar (adaptado a las funciones policiales): curso por correspondencia para carabineros de Chile. Santiago: El Esfuerzo.
- Carabineros (1941). Derecho penal y procedimientos penal y policial: curso por correspondencia para el personal de Carabineros de Chile y demás servicios de Orden y Seguridad. Santiago: Carabineros de Chile.
- Carabineros (1986). *Revista de Carabineros*. Santiago: Carabineros
- Carabineros (2005). *Desarrollo institucional 2000-2005*. Santiago de Chile: Carabineros.
- Cassany, D. (2005). Plain language in Spain. *Clarity: Journal of the international association promoting plain legal language*. 2005;(53): 41-4.
- Ćetković, S. (2017). The Language of Police Reports: A Quest for Precision or a Bureaucratic Exercise of Language Degradation. *Círculo de Lingüística Aplicada a La Comunicación*, 71(0). 159-176.
- Charrow, R. P., y Charrow, V. R. (1979). Making legal language understandable: A psycholinguistic study of jury instructions. *Columbia law review*, 79 (7), 1306-1374.
- Clark, A. (1998). Being there. Putting brain, body, and world together again. Cambridge, Ma: MIT Press.
- Clarity. (s.f.) *About Clarity*. Clarity. <https://www.clarity-international.org/about-clarity/>

- Cornelius, E. (2010). Plain language as alternative textualisation. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 28(2), 171–183.
- Cotterill, J. 2004. *Language in the Legal Process*. London: Palgrave Macmillan.
- COULTHARD, Malcolm. (1994). “Powerful evidence for the defence. An exercise in forensic discourse analysis”. En John Gibbons (Ed.), *Language and the Law*. Londres: Longman, 414-442.
- Davis, J. (1 977). Protecting consumers from overdisclosure and gobbledygook: An empirical look at the simplification of consumer credit contracts. *Virginia Law Review*, 63, 841-911.
- Diamond, S. (1993). What jurors think: Expectations and reactions of citizens who serve as jurors. En *Verdict: Assessing the civil jury*. Brookings Institution.
- Diamond, S. S., Murphy, B., y Rose, M. R. (2012). The kettleful of law in real jury deliberations: Successes, failures, and next steps. *Nw. UL Rev.*, 106, 1537.
- Dick, R. C. (1980). Plain language in legal drafting. *Alberta Law Review*, 18, 509-514.
- Field, J. (2003). *Psycholinguistics: A resource book for students*. London: Routledge.
- Fuentes, C. (2005) *Contesting the iron fist: advocacy networks and police violence in democratic Argentina and Chile* (Doctoral dissertation, University of North Carolina at Chapel Hill).
- Garayzábal Heinze, E., Queralt, S., Reigosa, M., y Ridao, S. (2019). La transcripción de registros de audio en el ámbito policial y judicial español: una propuesta de criterios. *Logos (La Serena)*, 29(1), 45-59.
- García J., E. (1995). *la práctica del diagnóstico en educación*. Sevilla: Kronos.
- Goldstein, N. E. S., Condie, L. O., Kalbeitzer, R., Osman, D., y Geier, J. L. (2003). Juvenile offenders’ miranda rights comprehension and self-reported likelihood of offering false confessions. *Assessment*, 10 (4), 359–369.
- Gonzales E., J. I. (1989). Carabineros de Chile y la misión constitucional de garantizar el orden institucional de la república. *Informativo Académico del Instituto Superior de Ciencias Policiales*, v. 2, n. 2, 7-14.
- Grupo Val.Es.Co. (2012). El discurso judicial oral a partir de un análisis de corpus. En *Hacia la modernización del discurso jurídico*, 39-64.
- Gutiérrez, R. L., y Djilani, M. H. (2021). Transcripciones, traducciones e interpretaciones en el ámbito policial. En *Aspectos forenses de la traducción e interpretación: jurídica, judicial y policial*. Constitución y Leyes, COLEX. 145-160.

- Halliday, M.A.K. (1988). On the Language of Physical Science. Mohsen Ghadessy (ed.) *Registers of Written English: Situational Factors and Linguistic Features*. (OLS). London, UK: Pinter. 162-178.
- Halliday, M. A. (2001). *Lenguaje como semiótica social*. Fondo de cultura económica USA.
- Hathazy, P. (2016). Democratización y campo policial: Nuevos consensos, cambios estructurales y mutaciones organizacionales en las policías de Chile (1990-2005). *Civitas - Revista de Ciências Sociais* [online]. v. 16, n. 4. 595-617.
- Haworth, K. (2010). Police interviews in the judicial process: Police interviews as evidence. En M. Coulthard and A. Johnson, eds. *Handbook of Forensic Linguistics*. London/New York: Routledge, 169-181.
- Landqvist, M., y Spetz, J. (2020). Ten years with the Swedish Language Act. *Current Issues in Language Planning*, 21(5), 532–547.
- Kramer, G. P., Kerr, N. L., y Carroll, J. S. (1990). Pretrial publicity, judicial remedies, and jury bias. *Law and human behavior*, 14(5), 409-438.
- Malone, M. F. T. (2013) Community policing in Chile. En Mahesh Nalla e Graeme Newman (orgs.). *Community policing in indigenous communities*, CRC Press Taylor & Francis Group. 78-89.
- Markee, N. (1990). Applied linguistics: What's that? *System*, 18(3), 315-323.
- Martinez, E., Mollica, F., Liu, Y., Podrug, A., y Gibson, E. (2021). What did I sign? A study of the impenetrability of legalese in contracts. En *Proceedings of the Annual Meeting of the Cognitive Science Society* (Vol. 43, No. 43).
- Martinez, E., Mollica, F., y Gibson, E. (2022a). Poor writing, not specialized concepts, drives processing difficulty in legal language. *Cognition*, 224, 105070.
- Martinez, E., Mollica, F., y Gibson, E. (2022b). *So Much for Plain Language: An Analysis of the Accessibility of United States Federal Laws Over Time*. En https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4036863
- Masson, M. E. J., y Waldron, M. A. (1994). Comprehension of legal contracts by non-experts: Effectiveness of plain language redrafting. *Applied Cognitive Psychology*, 8(1), 67–85.
- Montolío, E. (2012). La situación del discurso jurídico escrito español. Estado de la cuestión y algunas propuestas de mejora. *Hacia la modernización del discurso jurídico*, 65-91.

- Montolío, E., y López Samaniego, A. (2008). La escritura en el quehacer judicial: Estado de la cuestión y presentación de la propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España. *Revista signos*, 41(66), 33-64.
- Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration. (2010, October 12). *Public Law 111 - 274 - Plain Writing Act of 2010. [Government]*. U.S. Government Printing Office.
- plainlanguage.gov (2010). History and timeline. plainlanguage.gov. <https://www.plainlanguage.gov/about/history/>
- Plain English Campaign. (s.f.). *Timeline*. (2022, June 27). www.plainenglish.co.uk; <https://web.archive.org/web/20220627055054/http://www.plainenglish.co.uk/about-us/history/timeline.html>
- Poblete, C. A., y González, P. F. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial Latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret*, (69), 119-138.
- Randall, J. (2019). How just is justice? ask a psycholinguist. En *Grammatical approaches to language processing*, 275-308. Springer, Cham.
- Real Academia Española. (10 de junio de 2022). *Lanzamiento de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro*. <https://www.rae.es/noticia/lanzamiento-de-la-red-panhispanica-de-lenguaje-claro>
- Rogers, R., Harrison, K. S., Shuman, D. W., Sewell, K. W., y Hazelwood, L. L. (2007). *An analysis of miranda warnings and waivers: Comprehension and coverage. Law and human behavior*, 31 (2), 177–192.
- Schriver, K. A. (2017). Plain language in the US gains momentum: 1940–2015. *IEEE Transactions in Professional Communication*, 60(4), 343–383.
- Severance, L. J., Greene, E., y Loftus, E. F. (1984). Toward criminal jury instructions that jurors can understand. *J. Crim. L. & Criminology*, 75, 198.
- Severance, L. J., y Loftus, E. F. (1982). Improving the ability of jurors to comprehend and apply criminal jury instructions. *Law & Soc'y Rev.*, 17, 153.
- Shuy, Roger W. (1998). *The Language of Confession, Interrogation and Deception*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Shuy, Roger W. (2005). *Creating Language Crimes, How Law Enforcement Uses (and Misuses) Language*: Oxford University Press.

- Soto, G. (2005). *Los Géneros Discursivos como Tecnologías Cognitivas. Rasal (Revista de la Sociedad Argentina de Lingüística)*, 1, 2005, 37-51.
- Stabler, R. (2013). What We've Got Here Is Failure to Communicate: The Plain Writing Act of 2010. *Journal of Legislation*, 40, 280-323.
- Steele Jr, W. W., y Thornburg, E. G. (1988). Jury instructions: A persistent failure to communicate. *NCL Rev.*, 67, 77.
- Valenzuela, A., Constable, P. (1993). *A nation of enemies*. Nueva York: Norton.
- Wenger, E. (1998). Communities of practice: Learning as a social system. *Systems thinker*, 9(5), 2-3.

Apéndice: Corpus

Transcripción 1 (comandante)

- Muy buenas noches, buenas noches justamente a los televidentes de canal trece, acá en el barrio (NOMBRE BARRIO) se está haciendo un retiro de especies de espacios publico, acá esto para que se pueda realizar obviamente todo con... con consiste en un trabajo conjunto entre el gobierno, el municipio y carabinero, por lo cual, se está haciendo este retiro de de de especies que está justamente en espacios públicos para habilitar este estos lugares.

-¿Han tenido algún contratiempo, algún inconveniente con los vendedores ambulantes, ha habido personas detenidas?

-No, hasta el momento no, las instancias de diálogo se han realizado convenientemente esto también para que estén al tanto de que va a operar personal municipal y carabineros en este lugar, lo que también no ha tenido mayores complicaciones.

- ¿Solamente en calle (NOMBRE CALLE), o también en otras arterias que corresponden al barrio (NOMBRE BARRIO)?

- Justamente, en la medida en que la capacidad de, de transporte que tienen los vehículos con los que contó el municipio eso también nos va a dar o nos va a permitir aventurar saber hasta qué lugar podemos avanzar.

Transcripción 2 (mayor)

- Bueno, primero que todo muy buenas tardes, eh, efectivamente tenemos acá el accidente en el kilómetro diez de (NOMBRE AUTOPISTA), los equipos especializados se encuentran trabajando con la finalidad de esclarecer la eni, la dinámica en cuales eh ocurrieron los hechos ¿ya? Si bien es cierto involucra a tres vehículos y lamentablemente tenemos una persona fallecida al momento.

- ¿Hay personal también de la pdi que participó, que se encontraba en entre los vehículos que sufrieron el accidente?

si, efectivamente, hay un vehículo de personal de investigaciones que se encuentra involucrado en el accidente, los cuales van a ser objeto de pericia insisto, con la finalidad de poder determinar las causas del suceso.

- ¿Es un accidente de tránsito o podría ser un procedimiento policial que termina en el accidente de tránsito?

- Eh, mire, eso es todo materia investigativa, lo cual lo vamos a esclarecer con los medios especializados.

- **Es una persona que salió eyectada del vehículo, tenemos la información de que tiene, o tenía, 18 años.**

- Mire eso eh, aun mantenemos e la materia en investigación, dado que los antecedentes aún los encontramos recopilando, con la finalidad de dar esa actitud a la identidad de la persona.

- **Está cortado el tránsito por los trabajos que, me imagino tienen que seguir desarrollando ustedes con la SIAT ¿no?**

- Si, efectivamente, mantenemos un corte de tránsito en el sector de la (NOMBRE SECTOR), eh, por lo que se está desviando todo lo que es el tránsito que venía por la (NOMBRE AUTOPISTA) en dirección hacia el poniente, para que, esto es sumamente importante, los conductores puedan ver vías alternativas.

Transcripción 3 (general)

- Pasadas las veinte horas, se produjo un delito de robo en el inmueble de propiedad de la señora ministra de defensa nacional, donde se encontraba también en su interior su marido y uno de sus hijos/ eeh, producto de este delito eeh, sujetos desconocidos eeh, sustrajeron especies que en este momento están siendo periciadas en el lugar, y también un auto de propiedad de la señora ministra.

Transcripción 4 (mayor)

- El día de hoy, Carabineros de Chile, procede a realizar una fiscalización a comerciantes ambulantes, los cuales estaban instalados en la estación de metro (NOMBRE DE ESTACIÓN)/ Al momento de la fiscalización, los comerciantes se abalanzan sobre carabineros, lanzándoles objetos contundentes, donde resultaron lesionados dos carabineros, los cuales posteriormente fueron trasladados al hospital institucional, donde están siendo atendidos y verificando el carácter de sus lesiones.

Transcripción 5 (coronel)

- En atención a una llamada de auxilio recibida en la tenencia (NOMBRE), personal de carabineros se constituye en el fundo (NOMBRE), ubicado a 18 kilómetros del destacamento, fundo de propiedad de la empresa (NOMBRE EMPRESA), donde al entrevistar a los trabajadores forestales, manifestaron que momentos antes y en circunstancias que se efe... encontraban realizando faenas en el lugar, llegaron al sitio del suceso, alrededor de 10 individuos encapuchados, y provistos de armas de fuego larga, quienes comenzaron a intimidarlos efectuando diversos disparos al aire/ Esta acción e propició que estas personas

huyeran del lugar y pudieran percatarse a la distancia que estos sujetos comenzaran a incendiar un camión ubicado en el acceso al predio (...) Posteriormente llegó al lugar dos camionetas, tripuladas por trabajadores forestales, quienes también fueron intimidados por estos sujetos/ estos individuos abordan las dos camionetas, y comienzan a recorrer el predio, incendiando un total de veinte vehículos, con sin consistente en camiones, maquinarias y vehículos menores/

Transcripción 6 (mayor)

- Lo más relevante en este caso, es que se, se demuestra, y queda y queda de manifiesto la preparación que cuentan... o con la que cuentan, el personal que realiza servicio de telef, de telefonista de servicio, valga la redundancia/ son personal que está capacitado, es personal que está capacitado y que está, emm... certificado en la atención a las víctimas/ ellos tienen la capacidad, y tienen la preparación, la experiencia también, para notar aquellos pequeños cambios en eeh en el tono del habla, eeh, a lo mejor notar un temblor en la voz que le puede manifestar o que le puede demostrar eh, o dar indicativos, de que la persona está pasando por una situación de peligro que evidentemente no puede eh hacer palpable o no puede decir tácitamente a través del teléfono pero así el operador lo puede eh, determinar y... por lo mismo eh iniciar el procedimiento de emergencia.

- **¿Hay un minuto en el día donde se producen más rr, más llamados, por ejemplo en la tarde de los días de semana, o los fines de semana, porque, bueno, por ejemplo, puede ser que eeh la pareja ambos estén trabajando, pero se encuentran en cierto horario en la casa, tienen ese tipo de dato?**

- Si bien, si bien no son datos que hagan una diferenciación muy grande, si existe una mayor, un mayor volumen de llamadas emm preferentemente en horario nocturno, posterior a las veinte horas, los días viernes, sábados y domingo/ esto habla, o puede hablar, evidentemente hay que hacer estudios al respecto para determinar si, si tiene algún tipo de relación directa, pero puede determinar, o puede tener relación con la posibilidad de estar libres, cada vez que las personas están libres durante los fines de semana, se provocan mayor cantidad de llamados de emergencia con respecto a delitos de violencia intrafamiliar, y preferentemente en horario nocturno

- **¿Mayor, cuando se hacen estas llamadas eh, anónimas, o bien simulando que uno rali en realidad está pidiendo productos para comprar eh, puede ser un familiar que también por miedo puede hacerlo de esta manera? porque claro, la víctima se identifica, usted dice, por el tono de voz y otras características pero, puede ser la mamá, un vecino...**

- Si claro, por supuesto, el, el, el operador de emergencia tiene la capacidad o tiene la posibilidad de recibir este llamado de emergencia, que no solamente puede ser efectuado por la víctima/ toda persona que tenga conocimiento de un caso que se está llevando a cabo un maltrato, que se está llevando a cabo un procedimiento, o que hay una víctima de violencia intrafamiliar que en el momento está siendo agredida, puede llamar a los fonos de emergencia de carabineros, y de igual forma se van a los los procedimientos eh de seguridad y los procedimientos para lograr la detención del individuo, o para proteger a la víctima, que es lo primordial/ lo primordial en este tipo de casos es la protección a la víctima.

- **Claro que en este caso el 133, pero más específicamente el 149 de eh, violencia intrafamiliar (hablan con estudio...) (NOMBRE) pregunta como eh se relaciona esto eh porque uno, la mujer puede hacer la denuncia, pero qué pasa con el seguimiento después, incluso nosotros fuera de, de cámara, en la entrevista estábamos hablando de, claro, la mujer denuncia, pero muchas veces se arrepiente eh, porque la verdad es que el tipo a veces aparece, aparece de nuevo, no puede haber un carabinero en la puerta que, com, como poder llevar esto dos p caminos adelante, sin que la mujer... tenga realmente un riesgo tremendo.**

- Si, mir, la verdad que para contestar esa pregunta, hay, hay, hay varios tópicoo hay varias líneas que se pueden seguir/ eeh lo primero, efectivamente detrás de los casos de violencia intrafamiliar, hay, o de las víctimas de violencia intrafamiliar, hay mucho miedo/ em hay muchos casos eh en que esta, este problema o esta problemática o este delito no es algo que ocurra una vez, sino que es algo sistemático, por lo tanto genera un miedo en la víctima, y también hay otras cir, hay otra cantidad de cosas que genera otro tipo de sentimientos, como por ejemplo, una dependencia emocional, o una dependencia económica que pueden llevar a la persona a generar un miedo y que la lleve a no denunciar/ por esto es realmente importante, la necesidad de denunciar/ la necesidad de denunciar los hechos, la necesidad de denunciar estos hechos para que se activen los protocolos de ayuda a las víctimas, y evitar casos de femicidio/ em la verdad es que nosotros contamos el día de hoy, además de nuestro personal eeh, operador de los fonos de emergencia, en el 133 y en el 149, que es el fono familia, eh contamos con personal capacitado, y certificado por la dirección de derechos humanos a nivel nacional, que están presente en las salas de familia y en las oficinas de violencia intrafamiliar, que es personal capacitado para dar una primera acogida a las víctimas, una primera acogida sumamente importante, que eh nos lleva a permitir em... que muchos de estos procesos sigan adelante, y que la víctima no se retraiga de efectuar la denuncia/ eh estas personas también están eh capacitadas para no causar una revictimización, que muchas veces, las personas víctimas no

quieren pasar nuevamente por la situación vivida, por lo tanto son e otros casos, o, otras posibilidades que les afectan y que también las pueden llevar a no hacer la denuncia/ ahora, hay el, hay, hay elementos eh, que luego de efectuada la denuncia eh, se activan, hay protocolos que se activan, hay grupos que se activan(...)

- **Claro.**

- Está eh, eh, emm, el circuito eeh, de femicidio del gobierno, verdad, son instancias gubernamentales, está la activación de una alerta, donde se genera, o donde se activa, en protocolos donde muchas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales pueden prestar ayuda a las víctimas, y que permiten eh, y que permiten (...) nas sigan adelante con la denuncia.

Transcripción 7 (teniente)

- Bueno, muy buenos días, buenos días a los televidentes, eh, efectivamente alrededor de las seis de la mañana una persona que se trasladaba por (NOMBRE AUTOPISTA) en dirección al norte, es interceptada por un vehículo de donde descienden aproximadamente cuatro sujetos/ eh, ellos proceden a hacer este, este robo con intimidación denominado encerrona, la víctima intentó retroceder pero no puede porque también tiene otro vehículo, y realizando una maniobra de adelantamiento, es que hace el atropello de uno de estos sujetos, los demás sujetos abordan el vehículo y se dan a la fuga.

- **¿Ha sido identificado el, la persona fallecida?**

- Eh se está trabajando en esto, en este procedimiento, sin embargo como ustedes pueden ver, está en desarrollo, nosotros también estamos informando al ministerio público, para ver la posibilidad de que nos autorice directamente las diligencias de investigación, para proceder justamente a identificar al fallecido.

- **¿Hubo disparos?**

- **¿(...) Con la veci... con la víctima en este caso, mantiene algún tipo de lesión, su acompañante?**

- Justamente, este procedimiento está en desarrollo, la víctima debiera está, está en buen estado de salud, sin embargo está con toda esta conmoción de lo que significa sufrir este, este tipo de delito y obviamente también con esta reacción que provocó el fallecimiento de uno de los sujetos.

- **“Se puede pasar” por el corte de tránsito que se desarrolla acá en el lugar.**

- Si efectivamente, ap, aprovechando la oportunidad de que estamos en vivo, eeh, comunicarle a los, a las personas que se apresten a salir de sus domicilios y que reali, y que vayan a utilizar

(NOMBRE AUTOPISTA) en dirección al norte, que hay una congestión de tránsito que justamente se está iniciando desde (NOMBRE AVENIDA), hasta cos, hasta (NOMBRE AUTOPISTA), para que por favor privilegiemos alternativas ya que justamente este procedimiento va a tomar un tiempo poder desarrollarlo con normalidad.

- **Muchas gracias.**

- No, a ustedes.

Transcripción 8 (coronel)

- Luego del llamado que hizo el bombero, en este caso, a carabineros, y la pronta reacción de estos, que se encontraban en el sector patrullando, eeh se procede, cierto, a este enfrentamiento, resultando uno de los sujetos, eh, digamos, fallecido en el lugar.

Transcripción 9 (capitán)

- (...) Generador eléctrico en base a combustible al interior de la caseta, con la finalidad obviamente de mejorar la combustión que tie, o sea, digamos, la calefacción que tienen al interior, y debido a la emanación del mono... monóxido de carbono producido por este motor, ambas personas fallecieron intoxicadas/ eeh, dígame.

- **Ese container no tenía ventilación, ellos siempre estuvieron con la puerta cerrada por lo que nos decían los familiares.**

- Eh, bueno porp, eh, lo que, la información que se mantiene, lo que se está reali, lo que se está indagando, tanto por personal del OS9, LABOCAR y la disposición del ministerio público sería, esa es la información preliminar, claro ellos no habrían nunca en ningún momento abierto las ventanas y de las puertas de la... de esta dependencia, producto de lo mismo habrían sufrido la intoxicación/ habiendo hecho lo, lo otro contrario, claro def, eh hubiesen tenido la fortuna de no tener esta situación "respecto del final".

- **Una consulta/ respecto de lo que nos comentaban también familiares, es que estos bidones, que habrían siempre estado fuera según ellos, anoche los habían entrado ¿Es cierto esto, estos bidones siempre estaban ahí?**

- Mire si le de, cualquier otra información que digamos que le pudiera asegurado, o por eeh, otras declaraciones... o sea, no me arriesgaría a darles alguna información debido a que se, esto está en investigación, eeh, se está realizando todas las diligencias dispuestas por parte del ministerio público y el, cuando tengamos la claridad, y tengamos otros antecedentes obviamente se comunicarán (...).

- **¿Habitualmente entraban el, el, el generador?**

- Buen... le reitero esa información está en, en producto de investigación, no le podría dar eem, no, no podría dar ese, ese tipo de, de in, de dato porque (te) lo desconocemos, producto que la investigación está en, en curso, solamente, la información que mantenemos clara es la que le acabo de entregar, l... producto de la, de la, la digamos la causa basal de la, del def, del desafortunado fallecimiento de una pers, de ambas personas, no tenemos otros antecedentes, ya se lef comunicaron a los, a los familiares los deudos y obviamente estamos a la espera de otra diligencias dispuestas...

- **Capitán ¿Cuáles son las diligencias que se está haciendo ahora? porque hemos visto que tampoco ha llegado la ambulancia, acaba de llegar LABOCAR, cuáles son las diligencias que se están realizando.**

- Bueno eh, eh para aclarar eh, lo primero lle, arribó acá al lugar fue personal médico, tanto de SAMU, como la Asociación Chilena de Seguridad, para entregarle las primeros auxilios a las personas, y constatando en el lugar, efectivamente, el fallecimiento de ambos/ obviamente ahora por razones eh, eh, opo eh, obvias del procedimiento policial y de la, de la disposición del ministerio, el sitio del suceso se encuentra clausurado, y solamente se están fijando las, realizando las fijaciones fotográficas y tomando y levantando alguna que otra huella o evidencia que se pueda encontrar en el lugar.

- **¿La empresa se ha hecho presente acá?**

- También todos los p, digamos las personas a cargo tanto al (k) tanto del, de este, de esta construcción como el otro, si fueron las em, en primera hora ya estaban acá.

- **(En este caso pudo ser) el trabajo del LABOCAR en toda esta investigación.**

- Bueno, obviamente aclara más la misma situación eh la, la evidencia que ya mantenemos, determinar quizás si existió o no alguna otra participación de terceros, cosa que evidentemente ya está descartada, producto del, de la misma negligencia de las mismas personas fallecidas habría, o sea, habría ocurrido esto, eeh negligencia quiero decir por un término un poco más técnico, o sea, una situación totalmente causal, sin ninguna intención de que se generara lo que ocurrió, y esperamos obviamente tener mayores antecedentes y mejores eh, claridad respecto a cómo ocurren estas cosas.

- **Ahora capitán ¿Existe alguna evidencia que dé cuenta de lo que hicieron...?**

- La, la edad de las personas fluctúa entre los veinte y los treinta años.

- **capitán ¿Existe alguna evidencia, o algo que ustedes puedan poder constatar, si es que había alguna ventana abierta, había alguna puerta o alguna señal o indicio de que ellos hayan tratado de salir cuando sintieron que se empezaron a sentir mal?**

- La, la, la evidencia en que entregar en el , digamos, en el sitio del suceso no indicaba de que no, osea, probablemente ambas personas, producto de la mismo del mismo calor del recinto eh, y por el, la mismo man, eh, ah, eh... inhalación del monóxido de carbono, probablemente eh, ellos se hayan dormido y obviamente no hayan sentido nada de lo que ocurrió.

- **¿(...) Para la calefacción de este container, para que estaban dispuestos estos(...)?**

- No el c, como le indiqué en primera instancia, el motor era un motor el, eeh, digamos en base a petróleo para generar electricidad/ las razones por la cuales hayan ingresado a una dependencia contigua donde ellos se encontraban y que finalmente generó digamos la... la acumulación de gases tóxicos eso está en investigación.

- **Los familiares decían eh que... que se les había pedido ingresar este generador porque iba a llover...**

- Esa situación la desconocemos, mayores informaciones, como le digo, se lo va a verificar eh, por parte de la investigación del ministerio público y l, reitero obviamente las condolencias a los familiares de las personas afectadas y esperamos obviamente tener un resultado pronto de rep, eh, para aclarar más esta situación.

Transcripción 10 (coronel)

- Buenos días, si, bueno efectivamente eeh dentro del perfil criminal de quien lideraba y financiaba esta, esta, esta agrupación criminal... o organización criminal como la hemos llamado nosotros, es una persona que es un profesional de la informática... eeh, el cual realizaba distintos estudios permanentemente vía online y otras cosas digamos de manera autodidacta, que le daba un perfil académico, que para nosotros también justamente nos llama la atención, pero que, también se mal utilizaba, justamente, para también, eeh generar contactos con otras redes criminales para las distintas fases del delito, en las cuales eran reinscripciones también, adulteraciones de documentación, entre otros, entre otros sistemas que se utilizaban, particularmente por esta organización para poder dar crédito y para poder dar lucro, justamente, a los robos de vehículos que se generaban en un principio y que terminaban, precisamente siendo eeh reinscritos, clonados, gemeleados, entre otras modalidades.

- **Coronel ¿Es un nuevo perfil del delincuente? Ya que se viene hablando tanto del crimen organizado, ya no son bandas improvisadas o sea estas son bandas con profesionales que dirigen la... estas empresas delictivas.**

- Particularmente esta, reúne el perfil, y también reúnen distintas eeh, es una banda que, que la cúpula funcionaba con catorce personas, catorce personas que generalmente no, no mantenían un, un gran prontuario policial, debido a que justamente eran las personas que, eran los artífices,

y conta... y contactaban entre ellos eso a menores de edad precisamente para poder ejecutar algunos delitos más gravosos, pero también participaban personas que son, eeh, mecanicos, personas que también eran ligados a la informática, técnico en informática, habían personas que tenían por supuesto habilidades por... dependiendo de sus estudios, y que participaban en distintas fases/ eeh la agrupación criminal, sin duda que, eeh los delitos que van cometiendo van en distintas fases, se va... se van agrupando por redes, por lo cual cada uno tenía una experticia, que permitía generar, justamente, lucro en distintas fases, y también, justamente en el conjunto permitían, eeh generar, eeh la organización criminal que hoy día va a ser formalizada por asociación ilícita en su gran parte.

- **Coronel, como está buen día.**

- Buen día.

- **¿Cómo era la dinámica del reclutamiento de los menores? ¿Eeh cómo se iban reclutando, eeh cómo se les pagaba, cual era, cuál era la función que ellos tenían?**

- Precisamente, como existen también personas que también, conocen el sistema delictual, y ya tienen antecedentes eeh, en ese contexto, ya no empiezan a participar en la ejecución de los delitos, por lo cual requieren, requieren justamente, de menores de edad, para practicar los delitos más gravosos por... por un... por una situación fundamental que, un, menor de edad un adolescente afronta de manera distinta el proceso penal, y en ese sentido se, eeh incentivaba y lamentablemente se vulneraba, a algunos menores incentivándolos con pagos (d)ostentosos de dinero, dentro de un millón a dos millones de pesos incluso, se le se, pudimos detectar, a través de los distintos sistemas que que pudimos aplicar, con las técnicas investigativas, darnos cuenta que, incluso hasta dos millones de pesos podía recibir un menor o un adolescente, para practicar el delito más... más violento que era intimidar a las personas.

- **Los dos millones ¿Por vehículo, por participar, tenían distintos pagos por la participación, cómo era?**

- (Mire) en detalle no lo podría explicar bien porque, justamente el... dentro de lo que nosotros pudimos concluir es que era por cada delito que cometían/ lo que no... nosotros pudimos deducir es que, por cada, delito violento que practicaban, por cada intimidación... incluso algunos fueron... se les facilitaban has... hasta pistolas o... o... o armamento de fuego, por si no lo podían... si ellos no lo contaban, también se lo fa... se lo podían facilitar parte de algunos integrantes, entonces en algunos... en algunos casos particularmente nos dimos cuenta de que el pago era por un vehículo/ así que, si ustedes pueden calcular, sin duda que era, una situación que incentivaba y vulneraba derechamente porque estamos hablando de menores de edad.

Transcripción 11 (capitan)

- Eeh bueno buenas tardes, capitán (NOMBRE) de la (NUMERO) comisaria de (NOMBRE COMUNA)/ el día de hoy aproximadamente a las once cuarenta horas se recibió un llamado... eeh a carabineros, en el cual indicaban que en un colegio había... había un fuerte ruido/ nosotros nos constituimos en la... en el colegio (NOMBRE) de la comuna de (NOMBRE COMUNA), nos entrevistamos con lam... directora de convivencia la cual manifestó que, un alumno, del primero medio B... eeh había... habría manipulado una botella con ácido, y la había mezclado con papel aluminio, lo que provocó... lo que provocó cierto una explosión, eeh carabineros se constituye realmente en la sala, aísla el sitio del suceso, y procede a llamar al fiscal para poder... y pedir instrucciones, el cual dispone que se traslade LABOCAR de... de... al lugar para periciar el lugar.

- **¿Qué pasa con este adolescente? ¿Se encuentra en calidad de detenido en estos momentos?**

- Sí, el... el... el... el manipulador del elemento se encuentra detenido (es) un menor de edad... eeh y al explotar la... la botella no cierto se mantienen catorce compañeros de él del mismo curso lesionados con, lesiones de carácter leve gracias a Dios.

- **Eeh emm ¿Se va a formalizar a esta persona, se va a comprobar su detención? ¿Qué ha decidido la fiscalía, que información ha recibido usted?**

- Todavía no hemos tenido la respuesta del... del fiscal, toda vez que LABOCAR tiene que, hacer peritaje en el lugar y una vez con el informe él va a decidir el... el destino del detenido.

- **Hay una declaración por parte incluso de la directora de convivencia que dice que él lanzó el objeto en contra de un profesor.**

- No, esa ma... esa narración nosotros no la mantenemos solamente que él habría manipulado esta botella, ee que provocó la... la explosión.

Transcripción 12 (mayor)

- Cuando hacemos el ingreso, al fondo del domicilio, en una pieza que está adyacente al inmueble, nos pudimos percatar de este taller que tenía en el interior/ mantenía taladros, mantenía ee algunas cocinillas donde calentaba los materiales para poder derretirlos y después obviamente incorporarla en la munición que ustedes pueden apreciar.

- (...) Y es parte de los que estamos investigando podría haber sido vendido o entregado a alguna, banda que opere en algún sector de (NOMBRE LUGAR).

- (...) Hay eeh munición, de guerra como ustedes pudieron ver, hay munición de ee punto cuarenta y cinco, munición nueve milímetros/ hay diferente material (...) artesanal o no es riesgosa para las personas.

Transcripción 13 (coronel)

- Buenos días, eeh tal como usted lo dice, eeh ya hace varios meses/ carabineros con otros entes instit... eeh del estado hemos venido organizando este... esta gran votación, tal como usted lo señala una votación, masiva con bastante gente porque, recordar de que el voto es obligatorio, y eso ha obligado a carabineros, a implementar determinadas medidas respecto a lo mejor a otras votaciones, en general, nosotros en todos los, locales de votación, tanto a nivel nacional, y en especial acá en la región (NOMBRE REGIÓN), eeh vamos a implementar servicios de tránsito y de orden y seguridad, en el al... alrededor del cada lugar de votación, eso obviamente va, a, dar la seguridad suficiente para que las personas concurren de esa misma forma, pero si señalar, que en determinados, eeh lugares de votación, va a haber a lo mejor algún aislamiento de este, por alguna situación de al... que puedan pasar vehículos muy... a muy alta velocidad, y nosotros tenemos que resguardar, la vida de las personas que lo van a hacer a pie/ eso va a obligar a dos cosas, obviamente, a nosotros hacer la invitación, a que las personas puedan, eeh desplazarse a sus lugares de votación, en algún sistema de locomoción colectiva, y si lo hacen vehículo, eeh va a tener que, estacionar un poco alejado de lo que es el lugar de votación, que excepciones van a haber a esa regla que nosotros estamos, eeh dando a conocer, es que obviamente si hay alguna persona que tiene algún problema, alguna situación de alguna persona embarazada o alguna discapacidad alguna tercera edad, nosotros le vamos a dar las facilidades suficientes para que la persona llegue hasta la puerta del lugar de votación, y pueda ingresar sin mayor problema/ pero el resto obviamente va a tener que estacionar (si) va en su vehículo particular, en un sector más alejado, y eso conlleva dos cosas, estacionarse de forma correcta, y, obviamente, las pertenencias en el interior del vehículo no dejarlas a la vista porque también puede suceder algún ilícito con respecto a eso.

- Coronel, la estrategia a tomar es que, los locales de votación, que congreguen más personas que vayan a sufragar, va a haber mayor personal de carabineros y también por tanto podría haber mayor corte de tránsito, alrededor de este lugar de votación.

- Si, esto ta... está supeditado también a, eeh la cantidad de personas como también el lugar donde vayan a ver... eeh donde vaya a estar ubicado porque, si... vamos a poner un ejemplo, si hay un... hay un lugar de votación que está/ e colinda con alguna de las cuatro arterias con la (NOMBRE AVENIDA), obviamente nosotros vamos a tener que cortar parte de la línea

(NOMBRE AVENIDA)/ pero si hay algún lugar por... como por ejemplo (NOMBRE LUGAR), que no tiene mayores problemas de tránsito, no va a haber tanto personal/ en el área tránsito que va a poder cubrir y... la llegada de las personas va a ser (lo)... eeh mejor, de mejor manera a ese lugar de votación/ todo va a depender de la cantidad de personas que vayan a votar tal como lo decía antes de la nota eeh las filas que puedan existir, también nosotros tenemos que resguardar/ que las personas que van a hacer la fila para ir a votar estén seguras, y eso también puede llamar a ampliar o disminuir un poco el... el corte vehicular que se, vaya a hacer/ les insisto, todo esto va a ser dinámico, va a ser dependiendo de, eeh... cual va a ser eeh... la situación en cada lugar de votación, no olvidar nunca que nosotros carabineros estamos para facilitar las cosas no para complicarlas entonces, pierda cuidado de que si nosotros tenemos la oportunidad de poder... que la persona llegue lo más cercano al lugar de votación, así lo vamos a hacer, y eso va a ser tanto en el (nivel) regional como en el nivel nacional/ eso.

- Eeh, c coronel como está muy buenos días, eeh a propósito de lo que usted decía, em los... el tema de los atochamientos no cierto que es... que es... lo que se produjo por ejemplo, e durante la segunda vuelta no cierto, presidencial, (a) el año pasado/ eeh cuál es, cuál es su lectura de lo que se puede efectivamente hacer, para, e, poder evitar esos atochamientos, me imagino que el llamado a la gente es, obviamente a utilizar la locomoción pública, no cierto, para no atochar tanto efectivamente la, las calles pero, que más se puede hacer al respecto, a, para que no se produzcan esto verdaderos embotellamientos que se produjeron en esa oportunidad.

- Mm si mire, tal como usted lo señala efectivamente, eeh, y como lo dije en el principio de la nota, nosotros hemos venido haciendo coordinación en especial con el ministerio de transporte y telecomunicaciones/ ellos... (ya s,) hay un plan de contingencia, que nos involucra también a nosotros como carabineros, donde se van a sacar más de cinco mil vehículos que es... es casi el noventa por ciento más de lo normal de un día domingo/ a las calles, de Transantiago, para que puedan, e circular de ese con ese tipo de medio de locomoción colectiva/ y aparte, eeh... de la experiencia hemos aprendido que en algunos sectores, específicamente en noventaaiun sectores se produjo... eeh... eeh congestión vehicular/ lo que nosotros en este momento ya hemos... lo hemos declarado y vamos a colocar personal de carabineros, con la finalidad de que no se produzca nuevamente esa situación/ ¿por qué se producen en, algunas determinadas ocasiones/ esas congestiones vehiculares es porque lamentablemente y hay que decirlo para

poder sensibilizar a la gente, es por la imprudencia de otros conductores que se estacionan mal/ que conducen eeh de forma irresponsable/ de que hay alguna situación que, impide el libre tránsito a otros vehículos y eso produce congestión vehicular entonces también aprovechamos, la oportunidad que nos da el canal de ustedes, para, poder hacer un llamado, primero que todo, de hacer uso, del transporte público, van a estar de altas horas de la mañana de las cinco y media de la mañana hasta las veintidós... hasta las doce horas, el transporte público va a estar, el metro tren y está ferrocarriles que es el sistema gratis, entonces están todas las situaciones dadas como para que a lo mejor la persona/ pueda hacer uso de esto, obviamente hay excepciones que como le reiteraba si a lo mejor a una persona de tercera edad le complica ir en... en este tipo de... sistema, vaya en su vehículo particular y carabineros le va a dar todas las facilidades para poder/ ir... eeh hasta la puerta del lugar de votación, reitero.

- Para terminar, coronel, aprovechando que estamos con usted que es prefecto de tránsito, también usted puede fiscalizar, va a fiscalizar las personas que no puedan votar /¿ Tienen que dejar una constancia? ¿tienen que estar a más de doscientos kilómetros de, el lugar de votación? y, también/ ¿Tiene que ser en una comisaría, o también puede ser en un punto móvil por ejemplo, con personal de tránsito carabineros.

- Mire, es super, buena la pregunta que usted me hace porque, eeh, hay harta duda con respecto a eso primero, la única constancia, que se va, a acoger en carabineros/ va a ser la persona que esté, a más de doscientos kilómetros de su lugar de votación, el resto, lo va a tener que...va... va a tener que presentar los medios probatorios el día que lo cite el juzgado de policía local/ me explico/ si yo ese día estaba con licencia médica o estaba fuera del país, mis medios probatorios van a ser para la licencia médica, el documento que me emite el doctor, el facultativo médico/ y pues si estoy fuera del país, habrá algún pasaporte algún documento que me, pueda permitir... eeh, decirle al juez sabe que yo de tal fecha a tal fecha estaba fuera del país por eso no pude votar/ por eso nosotros hacemos un llamado, nosotros, y la constancia tal como usted lo señala es solamente en todas las comisarías, y es solamente el día domingo, no es como otros años que era el día antes durante y el día después, es solamente el día domingo que se va a acoger/ las constancias, y las constancias se pueden acoger las veinticuatro horas del día domingo/ los invitamos a concurrir solamente para, obviamente dejar la constancia que nosotros... eeh vamos a acoger que es por más de doscientos kilómetros, y no se va, a acoger otro tipo de constancias tiene que ser presencial, porque el carabinero va a hacer de ministro

de fe de que efectivamente, eeh la persona, estaba, en el lugar, donde está señalando que estaba a más de doscientos kilómetros.