

Consultoría para el diagnóstico de identificación de barreras  
actitudinales y comunicacionales de acceso a la justicia  
No. CSM-2022-133



## Producto no. 3

# Guía para reducir las barreras actitudinales y de comunicación para la población en situación de vulnerabilidad

Febrero de 2023

Elaborado por: Fundación Pro-bienestar de las Personas con Discapacidad, INC PROBIEN



## Créditos

Esta Guía fue diseñada en el marco de la consultoría para para el “Diagnóstico de identificación de barreras actitudinales y comunicacionales de acceso a la justicia” para el Poder Judicial, proceso no. csm-2022-133” a cargo de la Dirección de Justicia Inclusiva.

### **Realizado por:**

**Fundación Pro-Bienestar de las Personas con Discapacidad (PROBIEN), INC**

**Documento:** Guía para la reducir las barreras actitudinales y de comunicación para la población en situación de vulnerabilidad.

### **Equipo responsable**

Federico Corporán, Coordinación General

Antonella Cellucci, Elaboración Guía

### **Revisión**

Federico Corporán

### **Revisión y aportes Poder Judicial**

Dirección de Justicia Inclusiva

Gerencia de Equidad y Poblaciones Vulnerables

Gerencia de Métodos Alternos

### **Diagramación**

Poder Judicial

### **Publicación**

Poder Judicial, Santo Domingo, República Dominicana.

## Contenido

1	Conociendo las personas en situación de vulnerabilidad .....	4
2	Impactos y beneficios de la interacción con las personas en situación de vulnerabilidad ....	6
2.1	Pautas generales para un trato digno .....	7
2.2	Pautas para la interacción con las personas con discapacidad .....	8
2.3	Pautas para la interacción con mujeres víctimas de violencia .....	12
2.4	Pautas para la interacción Personas LGBTIQ+ .....	13
2.5	Pautas para la interacción con Personas migrantes .....	15
2.6	Pautas para la interacción con Personas privadas de libertad .....	16
2.7	Pautas para la interacción con Niños, Niñas y Adolescentes .....	17
2.8	Pautas para la interacción con Personas Adultas Mayores .....	18
3	Comunicación Inclusiva .....	20
3.1	Lenguaje Claro .....	20
3.1.1	Lenguaje oral .....	21
3.1.2	Texto escrito .....	22
3.2	Lineamientos de accesibilidad en la comunicación .....	23
3.3	Criterios de inclusión en el uso de imágenes .....	24
4	Bibliografía y Recursos .....	26
4.1.1	Interacción .....	26
4.1.2	Comunicación .....	26

## 1 Conociendo las personas en situación de vulnerabilidad

**Condición:** Índole, naturaleza o propiedad de las cosas.<sup>1</sup> Por ende, el término condición abarca las características inherentes de las personas,

**Situación:** Conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento.<sup>2</sup>

**Vulnerabilidad:** el conjunto de limitaciones o desventajas que las personas encuentran para acceder y usar los activos que se distribuyen en la sociedad.<sup>3</sup>

**Población en situación de vulnerabilidad:** representan aquellos grupos de personas o segmento de población que por razones inherentes a su identidad o condición y por acción u omisión de los organismos del Estado, se ven privados del pleno goce y ejercicio de sus derechos fundamentales y de la atención y satisfacción de sus necesidades específicas. Las barreras y dificultades de acceso que se relacionan con sus condiciones inherentes generan una situación de vulnerabilidad que pudiera afectar, dentro del sistema de justicia, el acceso y el goce pleno de sus derechos.<sup>4</sup>

**Personas con Discapacidad:** Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>5</sup> Es decir, que la discapacidad no es una condición que tiene las personas, sino el resultado de un entorno lleno de barreras y obstáculos que les dificultan participar en los diferentes ámbitos. Las personas con discapacidad quieren acudir a buscar los servicios de justicia, sin embargo, la escasez de transporte accesible, la ausencia de rampa y otras condiciones de accesibilidad y el trato que reciben en ocasiones, les impiden hacerlo.

**Personas LGBTIQ:** siglas utilizadas para referirse a las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans, intersexuales<sup>6</sup> y queer. Al final se suele añadir el símbolo + para incluir todas las personas con que no están representadas en las siglas anteriores.

Es importante tomar en cuenta:

- El **sexo biológico** corresponde a los aspectos físicos y biológicos que caracterizan a las personas a nivel sexual, incluyendo órganos, hormonas y cromosomas.

---

<sup>1</sup> Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/drae2001/condici%C3%B3n>

<sup>2</sup> Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/drae2001/situaci%C3%B3n>

<sup>3</sup> María Valdés Gázquez. (2021). Vulnerabilidad social, genealogía del concepto. *Gazeta de Antropología*.

<sup>4</sup> Dirección Nacional de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. (2011). Grupos en situación de vulnerabilidad y derechos humanos. Políticas públicas y compromisos internacionales.

<sup>5</sup> Art.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (2006)

<sup>6</sup> PNUD. (2021). Encuesta Nacional a Personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Trans e Intersexuales República Dominicana. Informe de resultados.

- La **identidad de género** es como la persona se siente respecto a sí misma, la forma en la cual el cerebro interpreta cómo es, y no está relacionada con el sexo biológico.
- La **expresión de género** es la forma como se expresa la propia identidad de género, desde la forma de vestirse, comportarse, etc.
- La **orientación sexual** es la atracción afectiva/erótica/sexual que sienten las personas, y puedes darte con el género opuesto, el mismo género o ambos géneros.<sup>7</sup>

Más allá de las definiciones, ninguna persona debería ser caracterizada, o peor discriminada, solamente por su sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género.

**Mujeres víctimas de violencia:** son aquellas mujeres que sufren un daño directo o indirecto a consecuencia de toda violencia física, sexual, psicológica, emocional o económica, manifestada a través de cualquier acción y omisión, dirigida en contra de una mujer por su sola condición de mujer y que produzca muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito privado como en el público.<sup>8</sup>

**Personas Migrantes:** Término genérico que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones.<sup>9</sup>

**Personas adultas mayores:** toda persona mayor de sesenta y cinco años de edad, o de menos, que debido al proceso de envejecimiento, experimente cambios progresivos desde el punto de vista psicológico, biológico, social y material.<sup>10</sup> Es importante reconocer que la vulnerabilidad en la vejez está relacionada con las condiciones de salud, la situación de pobreza, los recursos sociales de apoyo, mas no con las características de las personas, ni con su valor humano.

**Niños, niñas y adolescentes:** se considera niño o niña a toda persona desde su nacimiento hasta cumplir los doce años, inclusive; y adolescente a toda persona desde los trece años hasta alcanzar la mayoría de edad.<sup>11</sup>

**Barreras Comunicacionales:** son aquellos elementos que impiden la comunicación entre personas o el acceso y uso de determinada información. Las barreras comunicacionales pueden estar presentes en todos los canales de comunicación.<sup>12</sup>

**Barreras Actitudinales:** se originan a partir de creencias y actitudes negativas que generan obstáculos a la participación de las personas en situación de vulnerabilidad. Las barreras

---

<sup>7</sup> <https://www.genderbread.org/resource/genderbread-person-v4-0-poster>

<sup>8</sup> Poder Judicial ( ) Guía de buenas prácticas para el manejo de la violencia de género para jueces, juezas y servidores judiciales

<sup>9</sup> Definición de la OIM del término "Migrante" <https://www.iom.int/es/sobre-la-migracion>

<sup>10</sup> Ley No. 352-98 sobre Protección de la Persona Envejeciente

<sup>11</sup> Ley No. 136-06 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes

<sup>12</sup> <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/barreras-comunicacion/>

actitudinales contribuyen a la creación de otras barreras, reproduciendo una cultura de discriminación y exclusión.<sup>13</sup>

**Acceso a Justicia:** el conjunto de ajustes en los procedimientos, estructuras, equipos, materiales, información y comunicación, así como la formación de todo el personal que trabaja en la administración de la justicia, incluyendo el personal policial y penitenciario, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de las personas en situación de vulnerabilidad, como participantes directos e indirectos en el sistema de justicia.<sup>14</sup> Las personas servidoras judiciales, en el desarrollo de sus funciones, pueden brindar oportunidades importantes para facilitar el acceso a justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, cuando los servicios se prestan desde una actitud de empatía y protección de derechos.

## 2 Impactos y beneficios de la interacción con las personas en situación de vulnerabilidad

La interacción entre personas servidoras y personas usuarias es un momento crucial dentro de la prestación de los servicios de justicia de cara a favorecer el acceso a justicia de las personas en situación de vulnerabilidad. Para que esto ocurra es necesario dejar de lado todas las actitudes, influidas por estereotipos, prejuicios y estigmas, en contra de las personas en situación de vulnerabilidad y que derivan en la limitación o negación de sus derechos humanos.

A la hora de interactuar con las personas, durante el proceso de prestación de los servicios judiciales, utilizar una comunicación inclusiva, un lenguaje sin prejuicios ni estereotipos y un trato digno tiene numerosas ventajas y beneficios a favor de estos grupos de población y que se detallan a continuación:

- Impulsan las transformaciones sociales, en la medida en que invitan a reflexionar sobre la manera en la que se usan las palabras, las imágenes y otras herramientas comunicativas para describir a las situaciones, las personas, el mundo y sus circunstancias.
- Permiten reconocer que todas las personas son diferentes y visibilizar la diversidad como algo positivo, contribuyendo a dejar de lado la discriminación y las desigualdades que afectan a algunos grupos de personas
- Acercan a las personas, porque ayudan a poner en práctica la empatía: ponerse en zapatos ajenos y comunicar desde allí aumenta la confianza de las personas en el Poder Judicial.
- Actúan desde un enfoque de derechos, porque suponen transmitir ideas que valoren la pluralidad de las personas y operar desde el reconocimiento de los derechos de todas las personas y el conocimiento de las barreras que se interponen a su disfrute

---

<sup>13</sup> <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

<sup>14</sup> Art. 75 Decreto 363-16 que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 5-13

- Contribuyen a que el país logre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) porque usan el lenguaje para apoyar ese compromiso común y universal que es la Agenda 2030, donde se plantean estos objetivos.

## 2.1 Pautas generales para un trato digno

*La comprensión de la diversidad, el conocimiento de las barreras que enfrenan las personas en situación de vulnerabilidad, la eliminación de estereotipos y prejuicios son las bases del trato digno que fomenta el respeto de los derechos y la dignidad de todas las personas, aumentando al mismo tiempo su confianza en los servicios que se les brinden.*

*Es oportuno tomar en cuenta que, a la hora de prestar los servicios judiciales desde la perspectiva del trato digno, diferentes condiciones se pueden presentar de forma simultánea en una persona en situación de vulnerabilidad, por lo que será necesario tomar en cuenta todas las recomendaciones pertinentes.*

- Siempre que alguien se acerca a ti, es una oportunidad de servir, de transmitir tu conocimiento, de mostrar lo mejor de ti, eres la imagen del Poder Judicial.
- No invalides a la persona, no la sustituyas, pregúntale directamente y escucha atentamente su respuesta
- Todas las personas tienen los mismos derechos y debes tratarlas con igualdad y respeto, consciente de que tienes un rol importante para garantizar su acceso a la justicia.
- No supongas nada sobre la persona, su condición, sus capacidades, su necesidad de apoyo, si tienes alguna duda en este sentido, pregunta directamente a la persona si necesita apoyo y cómo puedes brindarle el apoyo requerido.
- Dirígete siempre a la persona que solicita el servicio, sin importar que ande con un acompañante, sin importar que ese acompañante sea abogado-a.
- Sé empático/a, las personas procuran los servicios judiciales para resolver algún problema o alguna dificultad.
- Sé paciente y escucha con atención (sin interrumpir, ni anticipar la respuesta) la necesidad o requerimiento de la persona
- Asegúrate siempre que la persona haya comprendido la información que le brindas.

## 2.2 Pautas para la interacción con las personas con discapacidad

*Seguir estas pautas para interactuar con personas con discapacidad contribuirá a la eliminación o reducción de prejuicios o falsas creencias que ven a estas personas como aquellas que no pueden valerse por sí mismas, apoyará a la reducción de las actitudes paternalista o discriminatorias, promoviendo el respeto de su dignidad inherente a la hora de acceder a un servicio judicial.*

- No te refieras a su discapacidad o a su condición.
- Recuerda, no todas las condiciones de discapacidad son visibles a simple vista.
- No infantilices a la persona con discapacidad, trata a cada persona de acuerdo a su edad y evita el uso de diminutivos como “el sordito” o el “cieguito”.
- Evita la sobreprotección, trata a las personas según su edad y necesidades.
- Actúa con cuidado en el contacto físico, evita tocar a las personas y a sus dispositivos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento.
- No indiques o aparentes que has entendido una información, hazle saber a la persona, para que busque una mejor forma de comunicar lo que dice.
- Utiliza un lenguaje que no ponga el énfasis en “capacidades” y “limitaciones”. Decir, por ejemplo: “persona usuaria de silla de ruedas”, en vez de “está confinada a una silla de ruedas”.
- No utilices adjetivos emocionales y que presuponen menor valor, como, por ejemplo: persona “desafortunada”, “digna de lástima”, o términos condescendientes como “pobrecito/a”, “impedido/a”, “limitado/a”.
- Evita describir a las personas con discapacidad que han tenido éxito o simplemente que viven con su condición como si fueran superhéroes. No tengas bajas expectativas sobre las personas con discapacidad.
- La discapacidad es resultado de la interacción entre la condición permanente de una persona y las barreras del entorno, por lo que no quiere decir que la persona esté enferma ni que tenga menos capacidad. Por eso, se debe evitar describir a personas de acuerdo a su diagnóstico médico, o condición de salud.
- Evitar el uso de eufemismos al referirse a personas con discapacidad como “niños especiales”, “capacidades/habilidades diferentes”, utiliza siempre el término persona/niño/niña/adolescente con discapacidad, o mejor aún pregunta su nombre.

- En caso de presentarse alguna dificultad de acceso a los servicios judiciales es importante introducir ajustes razonables<sup>15</sup> que puedan apoyar la superación de la barrera encontrada por ejemplo:
  - Habilitar una sala de audiencias en un primer piso para permitir el acceso de una persona con discapacidad físico-motora.
  - Para facilitar el acceso de una persona con discapacidad visual a un documento disponible en formato físico (impreso en tinta), una de las cosas que puedes hacer es digitalizar el documento en un formato de texto, de manera que sea legible por los programas de "lectura de texto con voz" y enviárselo en versión digital o colocarlo en un portal web que permita su descarga para que la persona pueda acceder a su contenido
  - A la hora de entregar varios documentos a una persona con discapacidad visual asegúrate indicarle el contenido de cada uno de ellos para que la persona pueda irlos organizando de la forma más cómoda para ella
  - Permítele a una persona sorda comunicarse contigo utilizando un servicio de interpretación a través de su celular.

### **Persona con discapacidad físico motora**

*Personas con alguna deficiencia provocada por una disfunción en el aparato locomotor. Como consecuencia se pueden producir alteraciones posturales, de desplazamiento o de coordinación en los movimientos del cuerpo. Además de las barreras físicas, enfrentan a menudo barreras actitudinales basadas en la falsa creencia que tiene menos capacidades que las demás personas.*

- Asegúrate que pueda acceder de forma cómoda, independiente y segura a las áreas donde será atendida o se desarrollarán los procesos que ameritan su presencia.
- De no contar con espacio accesible, movilízate a atender a la persona en un espacio adecuado o procura que el proceso se desarrolle en un espacio al cual la persona pueda acceder.
- Si la persona utiliza silla de ruedas, a la hora de interactuar, siéntate para quedar al mismo nivel y facilitar la comunicación
- De ser necesario, ofrece apoyo para ayudarla a moverse y pregunta cómo puedes ayudarla.

---

<sup>15</sup> Los ajustes razonables son adecuaciones sobre el ambiente físico, social o de la actitud que no perjudican a las personas sin déficit (por ejemplo, no suponen una carga muy grande para un empleador) pero permiten que las personas que sí tienen algún tipo de déficit ejerzan sus derechos a la participación y acceso. De esta manera, su discapacidad se atenúa o anula en ese contexto.

## **Persona con discapacidad auditiva**

*Personas con déficit total o parcial en la percepción de los sonidos a largo plazo, o de manera permanente. Enfrenta, sobre todo, barreras en la comunicación cuando no se dispone con interpretación en lengua de señas.*

- Comunícate con la persona con discapacidad auditiva en lengua de señas
- En caso de no conocer la lengua de señas, procura el apoyo de alguien que la conozca, ya sea un-a compañero-a de trabajo o intérprete de lengua de señas.
- Si no cuentas con intérprete, ubícate frente a la persona y permítele leer tus labios.
- Habla despacio, pero sin exageraciones.
- Utiliza un lenguaje simple y directo, con oraciones cortas.
- Si la persona sabe leer, ofrécele la opción de comunicarse por escrito.

## **Persona con discapacidad visual**

*Personas con alteración o pérdida parcial o total del sentido de la vista. Además de las barreras actitudinales, enfrentan barreras de acceso a la información cuando no se cuenta con informaciones en formato audio, Braille, descripción de imágenes.*

- Sé específico-a a la hora de dar una información.
- Si le entregas algún material impreso, indícale su contenido con detalle.
- Si el documento está disponible en formato digital, ofrécele enviarle la información por correo, o facilitarle el acceso por canales digitales.
- No tomes a la persona del brazo, si es necesario movilizarse, haz que la persona con discapacidad visual ponga la mano en tu hombro para acompañarla, acércate, colócate del lado opuesto a la que tiene el bastón e indícale que le puedes guiar, la persona buscará agárrate de los hombros o tomarte del antebrazo.
- Cuando se esté movilizándose descríbele el recorrido, lugar hacia donde van, los lugares por los que están pasando, e indícale con antelación posibles obstáculos (presencia de escalones, puertas, lugares estrechos).
- Comenta a las personas todo lo que vas realizando, incluyendo si te ausentas o están en presencia de otras personas, si harás algo no relacionado con ella.
- Permítele utilizar sus dispositivos de apoyo y tecnología de asistencia (en muchas ocasiones las personas con discapacidad visual suelen utilizar programa de lectores de pantalla en sus celulares).

## Persona con discapacidad cognitiva

*Personas con limitaciones que pueden presentarse tanto en el funcionamiento intelectual, como en las capacidades adaptativas en los dominios conceptual, social y práctico. Además de los prejuicios que a menudo llevan a infantilizar estas personas, enfrentan barreras en la comunicación, por la limitada oferta de información en formatos alternativos como pictogramas (imágenes).*

- Asume una actitud de escucha.
- Utiliza un lenguaje simple y directo, con oraciones cortas.
- Si están disponibles, utilizar apoyos visuales o imágenes.
- Ofrécele el tiempo que necesite para comunicarse y hacer preguntas.

## Persona con discapacidad psicosocial

*Personas con alteraciones derivadas de un trastorno mental. Enfrentan estigmas relacionados con su condición que a menudo la posicionan al margen de la sociedad.*

- Asume una actitud de escucha.
- Ofrécele a la persona el tiempo que necesite para comunicarse y hacer preguntas
- Utiliza un lenguaje sencillo, claro.

 Incorrecto	 Inclusivo
Discapacitado, persona discapacitada, personas con condiciones especiales, diversamente funcionales, capacidades diferentes, personas especiales, habilidades diferentes.	Personas con discapacidad
Inválido, minusválido	Persona con discapacidad físico-motora
Ciego, invidente, no vidente	Persona con discapacidad visual, persona ciega
Sordo, sordomudo, mudo	Persona con discapacidad auditiva, persona sorda

 Incorrecto	 Inclusivo
Retrasado, discapacidad del desarrollo, incapaz, mongólico, autista	Persona con discapacidad cognitiva, persona con discapacidad intelectual
Loco, esquizofrénico, enfermo mental, demente, perturbado mental	Persona con discapacidad psicosocial
Lenguaje de señas	Lengua de señas
Niños especiales	Niños y niñas con discapacidad cognitiva

### 2.3 Pautas para la interacción con mujeres víctimas de violencia

*Seguir las pautas del trato digno hacia las mujeres víctimas de violencia que se proponen a continuación contribuirá a evitar el uso de términos despectivos y evitar actitudes que puedan contribuir a la revictimización, promoviendo al mismo tiempo su confianza en el sistema de justicia y la protección de sus derechos.*

Mantén un estilo de comunicación que incluya los géneros:

- Cuando se escribe o habla sobre actividades donde hay presencia de hombres, mujeres y otras identidades de género, es preferible utilizar términos más abarcadores en los cuales todas las personas con sus identidades se puedan reconocer
- Usa la palabra **personas** antes que cualquier condición que puedan tener
  - En lugar de “ las víctimas, los privados de libertad, los migrantes”, Utiliza “las personas víctimas, las personas privadas de libertad, las personas migrantes”
- Evita usar gentilicios:
  - En lugar de “los francomacorisanos”, “los dominicanos”, Utiliza “la ciudadanía francomacorisana”, “el pueblo dominicano”
- Reemplaza los sustantivos por los sustantivos abstractos
  - En lugar de “los empleados”, “los estudiantes”, Utiliza “el personal”, “el estudiantado”

- Ya sea que vayas a brindar una información a una persona usuaria o a redactar un documento, utiliza un lenguaje neutral:
  - En lugar de “trabajar cómodo”, Utiliza “trabajar con comodidad”
  - En lugar de “hacerse experto”, Utiliza “adquirir experiencia ”
  - En lugar de “ser más productivo”, Utiliza “mejorar la productividad”
  - En lugar de “como un profesional”, Utiliza “de manera profesional

Cuando te relaciones con Mujeres víctimas de violencia:

- Procura siempre tener una actitud de respeto, empática y sin prejuicios.
- Evita preguntar sobre temas no relacionados con el caso por curiosidad o morbo.
- Evita comentarios que evidencien algún juicio de valor o creencias personales de índole religiosa, política, o con otros matices.
- Brinda toda la información requerida asegurándote que haya sido comprendida por la mujer que solicita el servicio.

## 2.4 Pautas para la interacción Personas LGBTIQ+

*De cara a promover la erradicación de actitudes discriminatorias hacia las personas LGBTIQ+ se propone el uso de estas pautas, para contribuir a promover su acceso a los servicios judiciales, en condiciones de igualdad con las demás personas.*

- Procura siempre tener una actitud de respeto, sin prejuicios.
- Haz sentir a la persona que no está sola y que se encuentra en un espacio seguro que garantiza la protección de sus derechos.
- No asumas que todas las personas son heterosexuales.
- Evita preguntar sobre temas no relacionados con el caso por curiosidad o morbo, si tiene pareja o no, o aspectos íntimos sobre sus relaciones familiares o de pareja.
- No utilices como insulto o de forma despectiva las expresiones que aluden a las identidades sexuales de las personas LGBTIQ+.
- Evita la perspectiva “patologizante” sobre cuestiones referidas a la diversidad sexual y de género, es decir evita asumir que se debe a alguna situación de salud o salud mental<sup>16</sup>.
- Si eres testigo de un acto de violencia o cualquier forma de discriminación a la comunidad LGBTIQ+, no calles.

---

<sup>16</sup> La homosexualidad fue eliminada de la Clasificación Internacional de Enfermedades en 1990 y las identidades trans dejaron de figurar en el capítulo sobre trastornos mentales en mayo de 2019.

- Si una persona te comunica que prefiere que se refieran a ella con un nombre y un pronombre diferente de los que aparecen en sus documentos, accede a su solicitud.
- No es necesario que menciones la orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales de una persona si no está relacionada con el mensaje que estamos transmitiendo.
- Utilizas términos como parejas, de matrimonios, de familias, etc., sin especificar la orientación sexual de las personas que la forman, y sólo indicarla en caso de que sea estrictamente necesario para entender el sentido de la información o porque las propias personas o familias lo escogen así.

 Incorrecto	 Inclusivo
Hermafrodita	Intersex Intersexual
Cambio de sexo	Cirugía de reasignación de sexo o de género
Travestido, travesti	Persona trans
Personal normal	Persona heterosexual
Homosexual, maricón, pajarero	Hombre gay, mujer lesbiana
Preferencia sexual	Orientación sexual
Pareja lesbiana, pareja gay, matrimonio homosexual matrimonio trans	Pareja
Preferencia sexual	Orientación sexual
Comunidad LGBTIQ+	Personas LGBTIQ+

## 2.5 Pautas para la interacción con Personas migrantes

*Evitar los prejuicios de corte racista, o relacionados con la nacionalidad y tratar a las personas migrantes desde una actitud de respeto, acogida y comprensión afecta de manera positiva la protección de sus derechos y el acceso a justicia de esta población.*

- Evita asociar a las personas migrantes con la criminalidad.
- Evita las generalizaciones relacionadas con la nacionalidad de las personas.
- Evita mencionar supuestas diferencias culturales, evita valorar las diferencias culturales ya sea positiva o negativamente.
- No incluya la identificación de la población migrante con ciertos rasgos idiomáticos y de aspecto físico, lo que ha sustentado históricamente los discursos racistas.
- Evita expresiones que refuerzan la visión racista y colonial: “trabajar como un negro”, “trabajo de chinos”, “sin moros en la costa”. En su lugar, utiliza expresiones que no hagan referencia a grupos poblacionales particulares, por ejemplo: “trabajar duramente”, “trabajo muy laborioso, difícil y que requiere una gran cantidad de esfuerzo y tiempo”, “sin peligros a la vista”.

 Incorrecto	 Inclusivo
Los migrantes, inmigrantes	Las personas migrantes
Ilegales, clandestinos, sin papeles, indocumentado	Personas en situación migratoria irregular
Trata de blancas	Trata de personas con fines de explotación sexual o laboral
Persona de color, moreno, negrito	Persona negra
Raza	Etnia
Donde los chinos	En la tienda (nombre de la tienda)

## 2.6 Pautas para la interacción con Personas privadas de libertad

*Interactuar de forma respetuosa y digna con las personas privadas de libertad, dejar de lado prejuicios y creencias contribuye al acceso de este grupo de personas a los beneficios previstos a lo largo de las diferentes etapas de detención y a la salida oportuna al momento del cumplimiento de la pena.*

- Procura siempre tener una actitud de respeto, empática y sin prejuicios.
- Evita preguntar sobre temas no relacionados con el caso por curiosidad o morbo.
- Evita comentarios que evidencien algún juicio de valor o creencias personales.
- Brinda toda la información requerida asegurándote que haya sido comprendida por la persona que solicita el servicio.
- No te dirijas a las personas privadas de libertad de forma despectiva.
- No expreses juicios de valor sobre la persona.
- Trata a todas las personas privadas de libertad con el respeto debido a su dignidad y valor inherentes al ser humano.

 Incorrecto	 Inclusivo
Preso, criminal, delincuente, recluso, reo	Persona privada de libertad
Ex recluso, ex convicto	Persona en libertad

## 2.7 Pautas para la interacción con Niños, Niñas y Adolescentes

*Dispensar a niños, niñas y adolescentes un trato libre de estereotipos y prejuicios, procurando salvaguardar sus derechos fundamentales y su dignidad es tarea compartida de todas las personas servidoras judiciales*

- Utiliza de un lenguaje amable, positivo e inclusivo que reconozca el valor de cada niño, niña y adolescente.
- Brinda a las niñas, los niños y adolescentes todas las informaciones pertinentes de acuerdo a cada caso sobre el servicio demandado, el procedimiento judicial y su papel en el mismo.
- Asegúrate que el niño, la niña o adolescente haya comprendido la información brindada.
- Evita actitudes paternalistas hacia niños, niñas y adolescentes, el trato debe ser acorde a su edad.
- Evita los juicios de valor sobre las niñas, niños y adolescentes, en particular sobre aquellos(as) que estén en conflicto con la ley penal.
- No asumas que por su edad de edad no tengan suficiente capacidad de entendimiento.
- Comunícate con el niño, la niña y adolescente de acuerdo a la edad que tiene.
- Háblale de forma respetuosa.
- No utilices los términos "menor" y "menores" ya que están asociados a la forma en que anteriormente se entendía a la infancia como un 'objeto de control' y no como sujetos de derechos.

 Incorrecto	 Inclusivo
Menor, menores	Niños, niñas y adolescentes
Abuso sexual infantil	Abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes
Maltrato infantil	Maltrato contra niños, niñas y adolescentes
Explotación sexual infantil, prostitución infantil, turismo sexual infantil	Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes

Pornografía infantil	Materiales que representan abuso sexual o explotación sexual de niños, niñas y adolescentes
Trabajo infantil	Trabajo de niños, niñas y adolescentes prohibido o explotación laboral
Tiguere, criminal, menor delincuente, crímenes cometidos por menores	Niños, niñas y adolescentes en conflicto con la ley penal

## 2.8 Pautas para la interacción con Personas Adultas Mayores

*Es importante dispensar un trato digno a las personas adultas mayores basado en el respeto, la tolerancia, el reconocimiento como personas con derechos, encaminado a fortalecer su acceso a los servicios judiciales, de la forma más autónoma posible.*

- Toma en consideración los intereses y derechos de la persona adulta mayor para protegerlas con una mayor intensidad
- Respeta siempre la autonomía de la persona adulta mayor.
- Respeta el derecho a expresar su opinión, aún y cuando por su estado de vulnerabilidad se considera que no está en condiciones para manifestarse.
- La persona mayor quiere ser tratada como persona adulta, sin hacer diferencias en el trato y no por razón de edad.
- No la infantilices, es decir no la trate como si fuera un niño o una niña, aunque presente condiciones de enfermedad, dependencia o discapacidad.
- Ten paciencia, muchas personas adultas experimentan pérdida de audición con la edad, asegúrate que puedan escucharte correctamente.
- Haz preguntas para verificar que la persona haya comprendido la información que le suministraste.
- No te refieras a las personas mayores personas como dependientes o débiles.
- Ofrece una imagen de las personas mayores como adultos y adultas competentes, que son capaces de desempeñar un rol significativo para la sociedad en su conjunto
- Evitar nombrar a todas las personas mayores como “abuelos” o “abuelas”, que reduce su condición a un rol social. No todas las personas mayores los son.

 Incorrecto	 Inclusivo
Viejo, Vieja, envejeciente	Persona mayor, persona adulta mayor
Ancianos, abuelos, jubilados, retirados	Personas mayores, población adulta mayor

## 3 Comunicación Inclusiva

### 3.1 Lenguaje Claro

*Emplear un lenguaje claro con las personas usuarias de los servicios judiciales permite que el mensaje sea más comprensible e inmediato, elimina las ambigüedades y brinda mayor seguridad, reduce el tiempo, impulsa la transparencia en los servicios y genera confianza en las personas usuarias promoviendo su acceso a justicia.*

El lenguaje claro (lenguaje sencillo, lenguaje simple) es un estilo de comunicación que prioriza la entrega de información relevante para las personas de forma simple y transparente. Busca hacer la información accesible a todas las personas, usando palabras sencillas que faciliten su comprensión y utilizando una estructura coherente con sus necesidades.

El lenguaje claro no es simplista o infantil. Utilizar un lenguaje claro no lo hace vulgar, ni extremadamente coloquial, dado que comunicarse de una manera comprensible no es menos riguroso; por el contrario, se necesita mayor dedicación y cuidado tanto en la escritura como en la oralidad.

Razones para utilizar un lenguaje claro:

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce tiempos, costos y esfuerzos para la ciudadanía.
- Reduce costos administrativos y de operación.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, disminuyendo la cantidad de consultas.
- Reduce el uso de personas intermediarias.
- Fomenta el acceso a justicia para grupos en situación de vulnerabilidad<sup>17</sup>.
- Aumenta la confianza de la ciudadanía en el Poder Judicial.

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia que se le transmitirá. Es importante conocer las características de la persona receptora para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer las ciudadanas y ciudadanos con la información que reciban.

---

<sup>17</sup> Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. *Guía SAIJ de lenguaje claro Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro*. Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. (pág. 11); <https://buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/legalytecnica/para-que-sirve>

### 3.1.1 Lenguaje oral

A la hora de interactuar directamente con una persona:

- Es importante modular y articular bien cada palabra.
- Haz contacto visual, cuando sea posible, para transmitir credibilidad y confianza.
- Utiliza un tono adecuado para transmitir el mensaje.
- Utiliza movimientos para llamar la atención de las personas con las que te comunicas.
- Haz un correcto uso del volumen, la intensidad y el tono de la voz, ajustándote a las circunstancias de cada persona.
- La expresión del rostro debe acompañar lo que se está comunicando para facilitar la comprensión del mensaje.
- Mantén una postura corporal adecuada.
- Establece un ritmo durante la comunicación de acuerdo a las características de la persona con la cual conversas.
- Recuerda que el nivel de conocimiento previo de las personas es diferente, ofrece informaciones de un contexto para facilitar el entendimiento.
- Complementa la información que le proporcionas al ciudadano-a dando respuesta acerca de la situación basándote en estas preguntas orientadoras a preguntas como:
  - ¿quién? (las personas involucradas-afectadas)
  - ¿qué?, (la información esencial)
  - ¿cuándo? (días, horas, plazos...)
  - ¿dónde? (lugares, ámbitos)
  - ¿por qué/para qué? (causas, consecuencias, objetivos, etc.)
  - ¿cómo? (instrucciones, requisitos...)
- Permite a las personas terminar sus intervenciones, no te apresures a dar respuestas sin que hayan terminado de expresar su situación, necesidades y dudas.
- Explica los términos técnicos o poco comprensibles.
- Ten en cuenta que la memoria a corto plazo retiene brevemente. Si expones varias ideas, es útil emplear una introducción en la que exponga, esquemáticamente, la idea general y las ideas en que se subdivide su tema.
- Cierra la conversación haciendo un resumen de la información brindada.

### 3.1.2 Texto escrito

Cuando utilizamos el lenguaje claro, la información está orientada a la ciudadanía y se ajusta a sus características, utiliza palabras conocidas por la persona destinataria, y cuyo significado comprende, su diseño y/o estructura permite ubicar lo más importante enseguida, visualmente es agradable porque facilita la comprensión y la búsqueda de la información que se necesita. Un documento escrito con lenguaje claro se entiende con una sola lectura.

Al escribir un texto:

- Toma en cuenta quién es la persona destinataria final del mismo y todas las personas que tendrán acceso a él.
- Identifica cuáles son intereses de las personas lectoras, no todas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Piensa en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que las personas lectoras necesitan y desean conocer.
- Recuerda que el nivel de conocimiento previo de las personas es diferente, ofrece informaciones de un contexto para facilitar el entendimiento.
- La ciudadanía lee para encontrar respuestas claras, no necesitan detalles ni información innecesaria pero sí un contexto, al igual que la utilización de palabras sencillas que les sean familiares. Ofrece informaciones claras y contundentes guiándote por estas preguntas:
  - ¿quién? (las personas involucradas-afectadas)
  - ¿qué?, (la información esencial)
  - ¿cuándo? (días, horas, plazos...)
  - ¿dónde? (lugares, ámbitos)
  - ¿por qué/para qué? (causas, consecuencias, objetivos, etc.)
  - ¿cómo? (instrucciones, requisitos...)
- Organiza las ideas antes de escribir, para que el mensaje tenga una estructura clara y un orden coherente.
- Comienza los textos con la idea central y posteriormente desarrolle los argumentos y las ideas complementarias.
- Redacta textos cortos y relevantes, es decir, elimina todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas.
- Escribe de manera concisa y concreta la información, cada oración debe incluir un solo concepto para facilitar la comprensión.

- Redacta en primera persona, así generarás escritos que transmitan información directa al usuario, aumentando su confianza y cercanía con el Poder Judicial.
- Usa voz activa, esto permite mantener el orden natural de la oración y permite enfocar las ideas de manera directa y breve.
- Respects la estructura de la oración: sujeto+ verbo+ complemento.
- Explica el significado de las siglas, evitar los latinismos o el uso de palabras “rebuscadas”.

### 3.2 Lineamientos de accesibilidad en la comunicación

*Brindar información de manera oportuna, eficaz y en formatos accesibles disminuye los niveles de vulnerabilidad de las personas, aumenta su acceso a justicia de forma independiente, evitando también, en casos de que éstas sean víctimas, experiencias de revictimización primaria y secundaria.*

Contar con información accesible significa que sus contenidos posibiliten el acceso a la comunicación e información de todas las personas, mediante mecanismos y alternativas comunicativas y técnicas como el subtítulo o closed caption, audio-descripción, lengua de señas, entre otras. Es necesario que los medios de comunicación, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y los contenidos en Internet cuenten con las características para que sean accesibles a todas las personas. De ese modo, se promoverá la difusión y recepción de contenidos sin restricciones.

De cara a permitir que todas las personas tengan acceso a la información es necesario tomar en cuenta estas recomendaciones:

- Disponer de intérpretes de idiomas, incluyendo la lengua de señas para garantizar el acceso de todas las personas en los canales y espacios de prestación de los servicios judiciales.
- En caso de los formularios, es importante que estén disponibles para llenado y entrega de forma física y digital.
- Asegurarse que las informaciones sobre los servicios del poder judicial, disponibles en formato digital, cumplan con los criterios de accesibilidad que se detallan en el siguiente acápite.

A la hora de producir documentos digitales, es importante tener en cuenta las personas que usan lectores de pantallas<sup>18</sup> para acceder a ellos, de cara a que puedan ser leídos de forma íntegra:

---

<sup>18</sup> Lectores de pantalla son un software que permite la utilización del sistema operativo y las distintas aplicaciones mediante el empleo de un sintetizador de voz que "lee y explica" lo que se visualiza en la pantalla.

- Los documentos más accesibles para personas con discapacidad visual son los que están en Word, sin embargo PDF es el formato más utilizado en la Web para descargar archivos y documentos.
- El texto escrito no debe tener errores, porque el lector de pantalla los contemplará, haciendo dificultosa la comprensión.
- Evita las abreviaciones, porque el lector lo reproducirá tal cual está escrito
- Usa signos de puntuación y tildes de manera adecuada
- Evita combinaciones de letras mayúsculas y minúsculas en una misma palabra, ya que el lector de pantalla leerá de manera distorsionada.
- Tipos de letra: Verdana o Arial.
- Cuando se introduzcan números, éstos se ajustarán a las mismas características que las letras.
- Utilizas fuentes de 12 y 14 puntos.
- No conviene utilizar los formatos cursivos y subrayados, dado que a las personas con baja visión les impiden una correcta lectura.
- El espacio entre una línea y la siguiente será aproximadamente un 25-30% del tamaño del punto.
- El color del papel y de la tinta deberá ofrecer el mejor contraste posible. El papel de color blanco o amarillo y la tinta negra proporcionan el mejor contraste.
- No se recomiendan los textos que no estén escritos en horizontal.
- Se recomienda justificar el texto a la izquierda, pues esto ayuda a encontrar el principio del renglón.
- En caso de usar fotografías, selecciona las que son sencillas y sin muchos detalles. Se ven mejor aquellas que presentan un buen contraste entre el fondo y la imagen de las mismas.
- No coloques las fotos intercaladas entre el texto; es más recomendable que se sitúen a la derecha del mismo.
- Si en lugar de fotos se utilizan dibujos, esquemas, etc., procura que éstos estén realizados en trazos sencillos y gruesos, con pocos detalles y sobre un fondo sin imágenes.
- Incluye texto alternativo para describir todo tipo de imágenes.

### 3.3 Criterios de inclusión en el uso de imágenes

Las imágenes deben ir acompañadas de un pie de foto con una descripción breve en texto simple de la imagen, para que las personas usuarias de lectores de pantalla (personas ciegas o de baja visión) puedan entender el mensaje.

Del mismo modo, cuando se produzcan videos se debe hacer un esfuerzo por usar subtítulos e interpretación en lengua de señas para que las personas sordas puedan también acceder a la información en igualdad de condiciones.

Para lograr una comunicación inclusiva visual debes tener en cuenta las siguientes pautas:

- Trata del mismo modo a todas las personas y colectivos en las representaciones visuales, teniendo en cuenta sus diversidades, e interseccionalidades.
- No es sólo importante el número de personas que aparecen, sino también el lugar que se asigna a cada persona:
  - quiénes están en primer plano, quiénes miran hacia el frente, quiénes no, qué hacen con las manos, cómo están dispuestas (de frente, de espalda, de pie, sentadas, flexionadas)
- Asimetría en los planos: los planos cercanos poseen un valor expresivo, pues muestran las emociones de los personajes. El primer plano es el de mayor importancia, por eso es necesario que exista igualdad y diversidad en la representación.
- Evita la reproducción de estereotipos con los cuales se suelen asociar los diferentes grupos en situación de vulnerabilidad, por ejemplo
  - No asocies la imagen de las mujeres a la belleza, a la sensibilidad, la fragilidad, a la pasividad, a las tareas de los cuidados, a la reproducción y al espacio doméstico, y las de los hombres a la fortaleza, a la actividad, al poder público, a la producción, al espacio público, al mundo profesional.
  - No asocies las imágenes o los videos que representan a las personas LGBTI con expresiones corporales y gestuales, formas de vestir o tonos de voz que las estereotipen, ridiculicen o generen burlas por sus características sexuales, expresión de género, identidad de género u orientación sexual. Muéstralas en la cotidianidad.
  - En el caso de las personas mayores, no utilices imágenes que muestren pasividad y deterioro físico, como fotos o imágenes en bancos de plaza o utilizando bastón. No encasilles ni estereotipes a las personas adultas mayores en imágenes de decadencia humana por causa de su edad
  - Con relación a las personas con discapacidad evita las connotaciones discriminatorias, de subvaloración humana basada en la diferencia corporal, evita las representaciones basadas en diagnósticos médicos y las expresiones dramáticas. Evita representar a las personas con discapacidad como supe humanos.
  - Muestra a la persona migrante participando de actividades cotidianas, no sólo como víctima. Renuncia a las imágenes dramáticas.

## 4 Bibliografía y Recursos

### 4.1.1 Interacción

Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León. (2020). *Guía de preguntas y respuestas sobre los derechos de las personas LGBTI*

<https://www.cedhnl.org.mx/bs/secciones/publicaciones/publicaciones-especiales/Guia-derechos-de-las-personas-LGBTI.pdf>

Fundación La Merced Migraciones. *Guía para el buen trato a la infancia y la adolescencia en procedimientos judiciales y administrativos*

<https://www.lamercedmigraciones.org/src/uploads/2016/12/Kit-de-herramientas-compartir-online.pdf>

Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural. *Guía de buenas prácticas institucionales respetuosas de la diversidad sexual y los derechos humanos*

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual\\_guias\\_practicas\\_nuevo.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_guias_practicas_nuevo.pdf)

CONADIS. (2020) *Acceso a Justicia y Discapacidad. Las Personas con Discapacidad en el Sistema Judicial Dominicano.*

<https://conadis.gob.do/wp-content/uploads/2022/08/Manual-Acceso-Justicia-y-Discapacidad-RD-1.pdf>

Dirección Nacional de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad. (2011). *Grupos en situación de vulnerabilidad y derechos humanos. Políticas públicas y compromisos internacionales.*

[http://www.jus.gob.ar/media/1129151/31-grupos\\_vulnerables.pdf](http://www.jus.gob.ar/media/1129151/31-grupos_vulnerables.pdf)

Diálogo Diverso. (2022). *Trato digno: Guía para el abordaje de las diversidades sexuales y de género con población migrante, refugiada y de acogida, en contextos humanitarios.*

[https://dialogodiverso.org/pdf/trato\\_digno.pdf](https://dialogodiverso.org/pdf/trato_digno.pdf)

<https://www.infosalus.com/mayores/noticia-quieren-ser-tratadas-personas-mayores-20171011083438.html>

María Valdés Gázquez. (2021). *Vulnerabilidad social, genealogía del concepto.* Gazeta de Antropología.

<http://www.gazeta-antropologia.es/?p=5463>

### 4.1.2 Comunicación

OEA. (2021). *Guía de comunicación inclusiva para la Secretaría General de la OEA*

<http://www.oas.org/es/cim/docs/GuiaComunicacionInclusivaOEA-ES.pdf>

Ayuntamiento de Madrid. *Comunicación clara una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía. Guía práctica*

<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCCLara.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. *Guía SAIJ de lenguaje claro Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro*

<http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-SAIJ-de-lenguaje-claro.pdf>

Más autonomía digital y menos barreras: Guía básica de accesibilidad web Fundación Karisma

[https://web.karisma.org.co/wp-content/uploads/2021/09/GUIA\\_ACCESIBILIDAD\\_WEB\\_REDES\\_FUNDCION-KARISMA.pdf](https://web.karisma.org.co/wp-content/uploads/2021/09/GUIA_ACCESIBILIDAD_WEB_REDES_FUNDCION-KARISMA.pdf)

Tutorial para garantizar la accesibilidad en redes sociales para personas con discapacidad de Faica y Amnistía Internacional

[https://amnistia.org.ar/wp-content/uploads/delightful-downloads/2021/12/Tutorial-para-garantizar-la-accesibilidad-en-redes-sociales-A.pdf?utm\\_source=Linktree&utm\\_medium=Difusion&utm\\_campaign=EDH&utm\\_term=COMS&utm\\_content=FAICAManualAccesibilidad](https://amnistia.org.ar/wp-content/uploads/delightful-downloads/2021/12/Tutorial-para-garantizar-la-accesibilidad-en-redes-sociales-A.pdf?utm_source=Linktree&utm_medium=Difusion&utm_campaign=EDH&utm_term=COMS&utm_content=FAICAManualAccesibilidad)

Guía de Comunicación Inclusiva

<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-es.pdf>

Universidad Complutense de Madrid (2016). *Manual práctico para hacer textos accesibles para estudiantes con diversidad funcional*

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-04-25-Manual%20documentos%20accesibles.pdf>

Universidad Francisco de Paula Santander. (2021). *Guía de lenguaje claro e incluyente*

<https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/pdf/9839448cd38b69c6d57c90a591ea5d00.pdf>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). *Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género*

[https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621\\_guia\\_lenguaje\\_claro\\_incluyente.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf)

Instituto de Lectura Fácil. *Lenguaje Claro. Comprender y hacernos entender*

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/retrieve/73454/GUIA%20DEF%20LENGUAJE%20CLARO.PDF>

Instituto Nacional Demócrata. (2020). *Guía de lenguaje claro para textos e información legislativa.*

<http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/guia-de-lenguaje-claro-para-textos-e-informacion-legislativa/>

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. *Guía de lenguaje claro para los colaboradores de la Agencia Nacional del Defensa Jurídica del Estado.*

[https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion\\_ciudadana/documentos\\_2020/guia\\_lenguaje\\_claro\\_101120.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2020/guia_lenguaje_claro_101120.pdf)

Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Consejo Nacional de Discapacidad. (2020). *Diccionario de la Lengua de Señas Dominicana*

<https://diccionariolsrd.conadis.gob.do/>

<https://modii.org/comunica-con-inclusion/>