



**LA URGENCIA DE UN NUEVO PARADIGMA JUDICIAL:
ENTRE PUNITIVISMO, RESTAURACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Ezequiel Cortelletti

Revista Jurídica - Universidad Nacional del Oeste: ISSN 3008-8062

Año: 03/ Nro. 5 - Diciembre 2025

Recibido: 22/08/2025

Aprobado: 05/11/2025

LA URGENCIA DE UN NUEVO PARADIGMA JUDICIAL: ENTRE PUNITIVISMO, RESTAURACIÓN Y COMUNICACIÓN

THE URGENCY OF A NEW JUDICIAL PARADIGM: BETWEEN PUNITIVE MODELS, RESTORATION AND COMMUNICATION

Por Ezequiel Cortelletti¹

Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires, Argentina

Resumen: Este artículo propone una reflexión sobre la necesidad de repensar los modelos de justicia en el contexto de un cambio de época caracterizado por la crisis de representación política, disruptiones tecnológicas y el agotamiento de paradigmas punitivos. A partir del análisis crítico del modelo retributivo y de los aportes de la justicia restaurativa, se plantea la posibilidad de un enfoque que priorice la comunicación clara, la defensa firme de derechos y la humanización del proceso judicial, especialmente en aquellos casos que involucran a niños, niñas y adolescentes. Se argumenta que el futuro de la justicia depende de un paradigma más inclusivo, dialógico y protector de la dignidad humana.

Palabras clave: justicia, comunicación, paradigma judicial, derechos humanos

Abstract: This article offers a reflection on the need to rethink justice models in the context of a new era marked by a crisis of political representation, technological disruptions, and the exhaustion of punitive paradigms. Through a critical analysis of the retributive model and the contributions of restorative justice, it explores the possibility of an approach that prioritizes clear communication, strong defense of rights, and the humanization of judicial processes, especially in cases involving children and adolescents. The article argues that the future of justice depends on a more inclusive, dialogical paradigm that protects human dignity.

Keywords: justice, communication, judicial paradigm, human rights

¹ Abogado. Magíster en Políticas Públicas. Investigador y docente en distintas universidades. Relator de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires. Identificador ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-9386-5063>. Correo electrónico: ezequiel.cortelletti@gmail.com.ar.

INTRODUCCIÓN

Vivimos en una época atravesada por cambios acelerados y desafiantes. La desconfianza en las instituciones, la irrupción de la inteligencia artificial en la vida social y jurídica y el agotamiento del modelo punitivo-retributivo generan un escenario que reclama nuevas respuestas. Este artículo parte de la premisa de que la justicia debe repensarse, no como un aparato distante, sino como un servicio humano, comunicativo y capaz de restaurar la confianza ciudadana.

La justicia penal tradicional, basada en la lógica retributiva, que entiende el delito como una ofensa al Estado y responde mediante el castigo, muestra limitaciones. Este modelo despersonaliza el conflicto, margina a las víctimas y frecuentemente revictimiza a quienes deberían ser reparados. En un contexto donde la reincidencia permanece elevada, el encarcelamiento masivo no resuelve la inseguridad estructural. La experiencia judicial, en lugar de sanar, muchas veces reproduce el sufrimiento.

Más allá de los modelos existentes, emerge la necesidad de situar la comunicación en el centro de la práctica judicial. Los conflictos, cuando no se expresan con claridad, generan incomunicación y resentimiento. La falta de explicaciones accesibles por parte de jueces y fiscales alimenta la percepción ciudadana de arbitrariedad. Por ello, incorporar la comunicación clara, respetuosa y empoderadora es esencial para legitimar las decisiones judiciales y reducir el sufrimiento de quienes transitan por tribunales, más aún cuando resultan involucrados niños, niñas y adolescentes en el proceso judicial. Persisten en la actualidad prácticas judiciales que los siguen colocando en situaciones de revictimización, desprotección o silencio institucional. Frente a este escenario, resulta imprescindible adoptar un enfoque que combine la comunicación accesible, la escucha activa y el respeto por la autonomía progresiva.

Frente a estas deficiencias ha emergido la justicia restaurativa como un cambio de paradigma. Este modo de resolución de conflictos considera el delito como un daño a las personas y las relaciones, más que como una simple infracción legal. Su eje es el diálogo entre víctima, ofensor y comunidad, promoviendo reparación material y simbólica. Su implementación adecuada mejora la satisfacción de las víctimas y disminuye la reincidencia. Sin embargo, también enfrenta limitaciones, especialmente frente a delitos graves o contextos de desigualdad de poder.

En ese sentido, se destacan las experiencias de varios países de la región que han ensayado programas de justicia restaurativa. Uno de ellos es Colombia, donde las comisiones de verdad han incorporado audiencias públicas en las que las víctimas tienen la posibilidad de relatar sus experiencias y los responsables, de asumir compromisos. En Chile se adoptaron programas de mediación penal juvenil que han mostrado altos niveles de satisfacción de las partes y reducción de reincidencia. Estas experiencias sugieren que

un sistema más comunicativo no es una utopía, sino una práctica que puede adaptarse con éxito a diferentes realidades institucionales.

I - HACIA UNA JUSTICIA COMUNICATIVA

La propuesta que aquí se plantea integra los aprendizajes de la crítica al punitivismo y de la justicia restaurativa, pero con un énfasis renovado en la comunicación y la defensa de derechos. Una justicia comunicativa no se limita a castigar ni a facilitar diálogos, sino que asegura, de manera firme y clara, que todas las partes comprendan sus derechos y obligaciones, participen activamente y reciban respuestas humanizadoras. El objetivo es que nadie atraviese un proceso judicial sin haber sido escuchado, comprendido y dignificado.

Numerosas personas describen su paso por el sistema judicial como una experiencia confusa y dolorosa. La fragmentación de trámites, la jerga técnica y los plazos inciertos generan ansiedad, pérdida de tiempo y desconfianza. Un diagnóstico riguroso debe identificar estos puntos de fricción recurrentes, como son la recepción de denuncias, las medidas de protección, las pericias, audiencias y notificaciones. La mejora comienza por medir con precisión dónde y por qué se produce el mayor sufrimiento institucional. Con lo cual el nuevo enfoque exige redefinir responsabilidades comunicacionales de la magistratura, el Ministerio Público, las defensas, las asesorías de menores, los equipos técnicos, las oficinas de atención, los auxiliares de justicia y las áreas de informática. Cada actor debe contar con protocolos claros de información a las partes, tiempos de respuesta y canales disponibles. La coordinación interinstitucional, sin duda, reduce redundancias y evita mensajes contradictorios.

Un aspecto central de esta transformación es la incorporación del lenguaje claro en resoluciones y notificaciones.² Este cambio no implica simplificar el contenido jurídico ni perder rigor técnico, sino traducirlo a un formato comprensible para la ciudadanía. Por ejemplo, en lugar de redactar "Hágase saber que deberá abstenerse de incurrir en conductas perturbatorias bajo apercibimiento de ley", se puede decir "Desde hoy no puede acercarse ni comunicarse con la persona denunciante. Si incumple, la Policía puede detenerlo". O reemplazar expresiones como "Notifíquese por cédula electrónica, cúmplase y archívese" por una redacción más accesible, como "Le enviamos esta notificación por correo electrónico. Si tiene dudas, puede llamar al 0800-XXX o presentarse en la mesa de entradas". Estos ajustes no simplifican el contenido jurídico, lo vuelven comprensible y verificable.

Un modelo verdaderamente transformador debe reconocer la especificidad de las

² En esta dirección se expresa la Ley 27.146 de Organización y Competencia de la Justicia Federal y Nacional Penal en su artículo 4.º.

infancias y adolescencias, garantizar su participación efectiva en los procesos judiciales y priorizar medidas que promuevan su protección integral. La complejidad técnica del lenguaje jurídico suele convertirse en una barrera que excluye y silencia, impidiendo que las infancias comprendan lo que sucede en los procesos que las afectan directamente. Garantizar el derecho a ser escuchados, tal como lo establece la Convención sobre los Derechos del Niño, implica no solo brindar espacios de participación, sino también asegurar que el lenguaje utilizado sea accesible, comprensible y adecuado a su etapa evolutiva.

Sin duda, incorporar el lenguaje claro en las prácticas judiciales y repensar la justicia desde esta perspectiva no es solo una mejora técnica, sino una exigencia ética y democrática.

Todos estos cambios no podrán implementarse adecuadamente sin capacitación continua en comunicación, gestión de audiencias, trauma y diversidad. Es tan necesaria como la formación técnica. Por ello, se recomienda incorporar contenidos obligatorios en escuelas judiciales y universidades, con prácticas supervisadas y evaluación por competencias. El liderazgo institucional debe modelar el estándar comunicativo esperado en todo el sistema.

No obstante, toda transformación implica riesgos. Uno de ellos es el formalismo vacío: producir protocolos sin cambiar prácticas. Para mitigarlo, se requieren auditorías participativas y mecanismos de evaluación externa que garanticen la implementación efectiva. Otro riesgo es la inequidad digital, que podría dejar atrás a quienes tienen menor acceso a la tecnología. En este caso, es clave mantener canales presenciales y ofrecer asistencia personalizada. También puede aparecer la posibilidad de cooptación punitiva del discurso restaurativo o su banalización, minimizando el daño sufrido por las víctimas. La única manera de evitarlo es reforzar, en cada intervención, los derechos y límites claros que estructuran un proceso, con foco en la dignidad de todas las personas involucradas. En este sentido, es fundamental promover acuerdos y reglamentos que institucionalicen el lenguaje claro, crear oficinas de información ciudadana en tribunales, desarrollar sistemas de citas y seguimiento accesibles, y establecer mecanismos permanentes de escucha a usuarios del sistema –encuestas, foros, mesas de trabajo con organizaciones sociales–. Asimismo, resulta clave publicar informes anuales con metas y avances medibles, que permitan evaluar el impacto real de estas transformaciones y fortalecer la rendición de cuentas.

II - JUSTICIA, COMUNICACIÓN Y DERECHOS: UN CAMBIO NECESARIO

En Argentina, el modelo punitivo se consolidó en el siglo XIX con la codificación penal y procesal. La lógica ilustrada de control social se fue afianzando en un contexto de cons-

trucción del Estado nación, priorizando la centralidad del castigo sobre la reparación del daño. A lo largo del siglo XX, las sucesivas reformas procesales no lograron alterar esa matriz cultural, que se mantiene hasta hoy. Analizar este trasfondo histórico es clave para comprender la dificultad de instalar un paradigma que ponga en el centro la comunicación y la dignidad humana. La experiencia argentina cuenta con casos paradigmáticos que revelan la necesidad de un enfoque distinto. El Juicio a las Juntas,³ en 1985, mostró la potencia de la justicia como espacio de verdad, pero también los límites del proceso penal tradicional para reparar el dolor social. Más recientemente, los procesos por violencia de género y femicidios han dejado en evidencia la revictimización que sufren quienes deben declarar reiteradamente y soportar demoras interminables.

Estos ejemplos muestran que, si la justicia no comunica con empatía y claridad, corre el riesgo de aumentar el daño en lugar de mitigarlo.

El debate en torno a la justicia comunicativa se nutre también de la filosofía jurídica. Autores como Jürgen Habermas han planteado la importancia del consenso y el discurso racional en la legitimidad del derecho. En América Latina, pensadores como Carlos Santiago Nino o Roberto Gargarella enfatizaron la necesidad de procedimientos inclusivos y de un derecho constitucional dialógico. Estos aportes permiten sostener que la comunicación clara no es un adorno, sino un presupuesto de validez de las decisiones jurídicas.

Por ello, la construcción de este nuevo paradigma requiere de un cambio profundo en la formación de los futuros abogados y jueces. Las facultades de Derecho aún priorizan el estudio dogmático y la repetición de fórmulas jurídicas, con escaso lugar para el aprendizaje de habilidades comunicativas o el enfoque interdisciplinario. Incluir talleres de oratoria, mediación, lenguaje claro y psicología del testimonio resulta indispensable. El Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires ha comenzado a dar pasos en esa dirección, aunque el camino aún es incipiente y requiere institucionalización.

Otro factor insoslayable es el desafío que implica la relación entre justicia y medios de comunicación en la actualidad. La cobertura mediática de procesos judiciales condiciona la percepción ciudadana y en muchos casos ejerce presión sobre jueces y fiscales. Un modelo comunicativo debe dialogar también con el periodismo, garantizando acceso a la información sin caer en el espectáculo ni en la filtración indebida de causas. Una política de comunicación judicial transparente y pedagógica es parte esencial de la legitimidad del sistema.

Integrar el paradigma comunicativo supone, además, cumplir con los compromisos internacionales que asumió nuestro Estado. Los tratados internacionales suscriptos por

³ Proceso judicial realizado en Argentina a los nueve integrantes de las tres primeras juntas militares de la dictadura, por graves y masivas violaciones a los derechos humanos en el período de 1976 a 1983.

Argentina –en especial, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y la jurisprudencia de la Corte Interamericana– imponen estándares de debido proceso, acceso a la justicia y trato digno. Asegurar que cada persona comprenda sus derechos, pueda participar activamente en el proceso y reciba respuestas fundadas en un lenguaje accesible es parte de ello.

Pensar la justicia desde la comunicación implica ni más ni menos que fortalecer la cultura democrática. Un Poder Judicial que explica sus decisiones, escucha a la ciudadanía y repara el daño contribuye a recomponer la confianza en las instituciones. La apuesta por un modelo comunicativo es, en definitiva, un compromiso por una democracia más madura, inclusiva y participativa, donde la justicia sea un puente entre la norma y la vida cotidiana de las personas.

III - COMUNICACIÓN EFECTIVA Y POLÍTICAS DE ACCESO REAL: UN CAMINO HACIA LA EQUIDAD

Optar por un modelo que priorice la comunicación accesible es, en el fondo, una decisión ética que implica colocar la dignidad humana en el centro del proceso. En ese sentido, el derecho no puede reducirse a una técnica neutral: encierra opciones éticas sobre cómo se trata a las personas. Este enfoque recuerda la enseñanza de filósofos como Emmanuel Levinas, quien subrayó la responsabilidad hacia el otro como fundamento de la convivencia. La ética de la alteridad se traduce aquí en normas procesales y prácticas cotidianas. En este sentido, la violencia de género ha puesto en evidencia las limitaciones del modelo judicial tradicional, justificando la necesidad de un paradigma comunicativo que incorpore la perspectiva de género de manera transversal, desde la atención inicial de la denuncia hasta la sentencia. Esto implica capacitar a las y los operadores judiciales en un trato respetuoso, evitar preguntas revictimizantes y garantizar medidas de protección efectivas. La comunicación clara es un recurso para empoderar a las mujeres y diversidades, permitiéndoles comprender y ejercer sus derechos.

Esta comunicación accesible debe ir acompañada de políticas de acceso efectivo, con defensorías con recursos financieros disponibles, asesorías gratuitas, oficinas móviles en territorios alejados. De lo contrario, la brecha entre la letra de los derechos y su ejercicio real continuará profundizándose. Con lo cual, el éxito del diseño y puesta en marcha de un modelo comunicativo debe advertir y reconocer necesariamente las profundas desigualdades sociales. No basta con simplificar el lenguaje si las personas carecen de recursos para trasladarse, contar con asesoramiento legal o simplemente conectarse a internet.⁴ Por ello, toda herramienta digital debe diseñarse con perspectiva de accesibili-

⁴ Si bien la pandemia de COVID-19 aceleró la digitalización de procesos judiciales en Argentina y permitió mantener la actividad, también expuso problemas de conectividad, exclusión digital y dificultades de adaptación.

dad, acompañada de instancias presenciales y asistencia personalizada. La justicia digital solo será inclusiva si garantiza la comprensión y participación de todos los sectores sociales.

En este sentido, este proceso debe abordar el uso responsable de tecnología e inteligencia artificial. Los sistemas digitales deben priorizar accesibilidad, trazabilidad y explicaciones comprensibles. Cualquier herramienta algorítmica que apoye decisiones debe contar con evaluación de sesgos, supervisión humana efectiva y vías de impugnación. Transparencia y registro de versiones son requisitos para preservar garantías procesales y confianza pública.

Por todo ello, una justicia comunicativa no se agota en los tribunales. Sus efectos se proyectan hacia la educación cívica y la cultura democrática. Cuando la ciudadanía comprende los procesos judiciales, se fortalece la confianza en el Estado y se construye un sentido compartido de responsabilidad. Así, la apuesta por este paradigma excede lo jurídico y se convierte en una política pública de fortalecimiento institucional y cohesión social.

IV - PROPUESTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO

La transición hacia un paradigma de justicia comunicativa requiere acciones concretas y sostenidas. Entre las principales propuestas para su implementación, pueden destacarse las siguientes:

- Capacitación en comunicación clara y respetuosa: formación obligatoria y continua de jueces, fiscales, defensores, asesores de incapaces y operadores judiciales en habilidades comunicativas.
- Protocolos claros de información al ciudadano: elaboración de guías de lenguaje claro en sentencias, resoluciones y notificaciones.
- Fortalecimiento de la participación de las víctimas: garantizar espacios de escucha activa y mecanismos efectivos de reparación integral.
- Evaluación de impacto comunicacional: incluir indicadores sobre comprensión ciudadana, satisfacción de las partes y reducción de revictimización.
- Tecnología al servicio de la claridad: desarrollo de sistemas digitales que acompañen al usuario durante el proceso judicial con explicaciones simples.
- Defensa activa de derechos: consolidar defensorías y organismos de control que aseguren la protección efectiva de los más vulnerables.
- Programas piloto: implementar experiencias piloto en fueros específicos –familia, penal juvenil, mediación vecinal– que permitan evaluar el modelo.

Estas propuestas no buscan sustituir de inmediato el sistema actual, sino iniciar un proceso gradual de transformación que devuelva confianza, humanidad y legitimidad a la administración de justicia.

CONCLUSIONES

El sistema judicial del siglo XXI enfrenta un dilema central: persistir en un paradigma punitivo ineficaz o animarse a construir nuevas formas de justicia. La justicia restaurativa abrió un camino valioso, pero no suficiente. La apuesta por un paradigma comunicativo ofrece una vía más integral: defender derechos, reparar daños, prevenir conflictos y, sobre todo, devolver humanidad al proceso. En especial, garantizar una justicia accesible y humanizada para niños, niñas y adolescentes no es una aspiración opcional, sino una obligación jurídica, ética y política. Superar lo punitivo implica reconocer que las infancias requieren ser escuchadas con respeto, informadas con claridad y protegidas de toda forma de violencia institucional. La justicia del futuro no puede reducirse a sancionar: debe aprender a comunicar, escuchar y restaurar la confianza social.

