



ORD. (GAB.SUBS.) Nº _____/

MAT.: Recomendaciones sobre el
uso de lenguaje claro en la
interacción con la ciudadanía.

SANTIAGO,

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

DE : MÁXIMO PAVEZ CANTILLANO
SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA

1. El ejercicio de la función pública es una tarea que requiere que las diversas instituciones que están permanentemente al servicio de las personas, velen por una constante mejora en el servicio que entregan y la forma en que se relacionan con la comunidad. Como consecuencia de lo anterior, los órganos de la Administración del Estado deben fortalecer, entre otras habilidades, la capacidad de entregar de manera clara y comprensible la información que solicitan las personas al Estado, en relación a los servicios que éstos brindan.
2. Para ello, los órganos de la Administración del Estado cuentan con Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias – también conocidas como OIRS – que han servido hasta el día de hoy, como la cara visible de los órganos de la Administración del Estado con la ciudadanía, entregando información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o sugerencia.
3. Además, y en el mismo orden de ideas, todos los funcionarios y funcionarias de la Administración del Estado, independiente del servicio donde se desempeñen, están llamados a entregar información oportuna y clara a quien lo requiera. Lo anterior, en armonía con lo dispuesto en el artículo 17, letra e), de la Ley N° 19.880, que señala dentro de los derechos de las personas *“el ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.”*.
4. La falta de comunicación clara por parte de los servicios públicos, deteriora la percepción que tienen las personas respecto a la Administración del Estado y, es por ello, que, para cumplir los estándares de calidad respecto de la atención que se brinda, debemos tener una relación transparente, directa y fluida con las personas.
5. Para ello, es indispensable implementar una estrategia de lenguaje claro en todas las interacciones que se den entre el Estado y la comunidad, es decir, un estilo de comunicación que priorice la entrega de información relevante a

las personas de forma simple y transparente. Con lo anterior, se busca que la información sea accesible y entendible para la ciudadanía, usando palabras sencillas que faciliten su comprensión y utilizando una estructura que sea coherente con lo que se busca comunicar.

6. En lo esencial, el objetivo del uso del lenguaje claro es transmitir de manera precisa y directa los mensajes de los órganos de la Administración del Estado a la ciudadanía y, con ello, facilitar su entendimiento, teniendo impactos positivos, tanto para la ciudadanía como para los servicios públicos, en cuanto permite: (i) incrementar los niveles de confianza de las personas hacia el Estado; (ii) maximizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos; y (iii) promover la integridad, la probidad, la transparencia y el acceso a la información pública, fortaleciendo así la democracia y la participación ciudadana.
7. A nivel mundial han surgido diversas organizaciones en torno a esta temática. Tomando dicha experiencia, el año 2017 se creó en nuestro país la “Red de Lenguaje Claro”, instancia público-privada, cuyo propósito es trabajar de manera conjunta con diferentes actores en la implementación de acciones orientadas a generar iniciativas, proyectos y medidas que promuevan, difundan y faciliten el uso del lenguaje claro al interior de los organismos privados y los órganos de la Administración del Estado. En dicha instancia, participan a la fecha la Biblioteca del Congreso Nacional, la Cámara de Diputados, el Consejo para la Transparencia, la Contraloría General de la Republica, el Poder Judicial, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
8. Por todo lo anterior, se presenta como imperativa la necesidad de implementar dentro de la Administración del Estado el uso del lenguaje claro de manera constante, ya sea en la elaboración de documentos, en la atención presencial o telemática de la ciudadanía, y en el marco de cualquier interacción que se dé con las personas.
9. Para lograr el referido objetivo, y dentro del rol que corresponde a la Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, dependiente de la Subsecretaría General de la Presidencia, en cuanto debe brindar asistencia en materias de integridad, probidad y transparencia en el ejercicio de la función pública a los órganos de la Administración del Estado; a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:
 - 9.1 Para las interacciones ciudadanas escritas, ya sea a través de los canales digitales o en el diseño de respuestas despachadas por correo postal, se recomienda:
 - a. Elaborar una respuesta sencilla y fundada.
 - b. Incorporar en cada párrafo una idea principal.

- c. Redactar las oraciones según la estructura del lenguaje que usa el orden de: sujeto-verbo-objeto (abreviado comúnmente en la tipología lingüística como “SVO”).
- d. Considerar en la estructura del párrafo una extensión de no más de 90 caracteres.
- e. Utilizar espacio entre los párrafos del documento.
- f. Ocupar negrita solo si es necesario para resaltar la información relevante o que resuelve el trámite ciudadano de las personas. En caso de utilizarla, ésta no debe extenderse más de una línea.
- g. Evitar siglas y tecnicismos. Utilizarlos solo si son estrictamente necesarios, dependiendo de la materia que se trate. En este sentido, se deberá explicar a qué se refieren los tecnicismos o siglas, en orden a alcanzar una mejor comprensión de la respuesta.
- h. Limitar las referencias excesivas a leyes, decretos o resoluciones al momento de fundar las respuestas. En caso de ser necesario remitirse a ellas para fundamentar la respuesta y mencionarse solo la idea central.
- i. Evitar reproducir las normas jurídicas de difícil comprensión en forma textual, realizando un resumen explicativo que entregue contenido claro para la ciudadanía.
- j. Elaborar al final del acto administrativo o documento respectivo, un resumen del razonamiento y de la decisión adoptada.
- k. Evitar entregar información innecesaria, que no se relacione con lo que se solicita.
- l. Entregar respuestas consistentes en su contenido. La información debe entenderse de su sola lectura.
- m. Resolver por separado cada petición, si en un solo trámite se formulan varias peticiones.
- n. Orientar al usuario en la tramitación a seguir, en el caso que el órgano requerido no fuere competente para responder o resolver un determinado trámite ciudadano.

9.2 Para las interacciones ciudadanas a través de los canales telefónicos, telemáticos y de atención presencial, se recomienda:

- a. Usar una velocidad prudente para hablar, de manera que se comprenda lo que se dice.
- b. Utilizar entonación y énfasis en la pronunciación para destacar la información importante.
- c. Modular y articular correctamente para que se comprenda el mensaje entregado.
- d. Utilizar correctamente las pausas indicativas de puntuación.
- e. Evitar el uso de siglas y tecnicismos, los que solo se deben usar si son estrictamente necesarios, dependiendo de la materia de que se trate. En este sentido, se deberá explicar a qué se refieren los tecnicismos o siglas para alcanzar una mejor comprensión en la respuesta.

- f. Evitar reproducir las normas jurídicas de difícil comprensión en forma textual. Si se requieren utilizar, se sugiere hacer un resumen explicativo de aquéllas, de manera que su contenido sea claro.
 - g. Evitar la entrega de información innecesaria, es decir, que no se relacione con lo solicitado.
 - h. Utilizar, si se exponen varias ideas, una introducción en la que se exponga la idea general y la subdivisión del tema.
 - i. Orientar al usuario en la tramitación a seguir, en el caso que el organismo requerido no fuera competente para responder o resolver una determinada solicitud.
 - j. Recapitular o hacer una síntesis de lo que se ha dicho finalizando la atención.
- 9.3 Se recomienda el uso de lenguaje inclusivo y no sexista en todas las unidades que integren los servicios públicos y en todo tipo de comunicación.
- 9.4 Se deben considerar las características propias del destinatario de la información, como un individuo único. Por ejemplo, debe considerarse la edad de la persona, la condición de migrante o la pertenencia a comunidades o pueblos originarios, entre otros aspectos.
- 9.5 Se sugiere realizar resúmenes ejecutivos de toda la normativa aplicable a cada servicio, disponibles a través de los canales que cada institución disponga a tales efectos, para así informar debidamente a la ciudadanía.
- 9.6 Para las interacciones ciudadanas a través de páginas web y medios digitales, se adjunta la “Guía de Lenguaje Claro: ¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía?”, elaborada por el Laboratorio de Gobierno, orientada a otorgar un acceso fácil y claro desde el diseño y los esquemas digitales de las páginas web.
10. Finalmente, se sugiere a las instituciones y servicios destinatarios de este oficio, puedan remitirlo a sus respectivos organismos dependientes, descentralizados o relacionados, o a los que estimen pertinente de acuerdo a sus competencias, con el propósito de dar una mayor publicidad y conocimiento a las recomendaciones aquí presentes.

Sin otro particular, lo saluda muy atentamente,

Distribución:

1. Presidencia de la República
2. Presidenta del Senado
3. Presidente de la Cámara de Diputados y Diputadas
4. Presidente de la Corte Suprema
5. Contralor General de la República
6. Presidente del Consejo para la Transparencia
7. Ministerio del Interior y Seguridad Pública
8. Ministerio de Relaciones Exteriores
9. Ministerio de Defensa Nacional
10. Ministerio de Hacienda
11. Ministerio Secretario General de Gobierno
12. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
13. Ministerio de Desarrollo Social y Familia
14. Ministerio de Educación
15. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
16. Ministerio del Trabajo y Previsión Social
17. Ministerio de Obras Públicas
18. Ministerio de Salud
19. Ministerio de Vivienda y Urbanismo
20. Ministerio de Agricultura
21. Ministerio de Minería
22. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
23. Ministerio de Bienes Nacionales
24. Ministerio de Energía
25. Ministerio del Medio Ambiente
26. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio
27. Ministerio del Deporte
28. Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
29. Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación
30. Subsecretaría del Interior
31. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
32. Subsecretaría de Prevención del Delito
33. Subsecretaría de Relaciones Exteriores
34. Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales
35. Subsecretaría de Defensa
36. Subsecretaría para las Fuerzas Armadas
37. Subsecretaría de Hacienda
38. Subsecretaría General de Gobierno
39. Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño
40. Subsecretaría de Turismo
41. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura
42. Subsecretaría de Evaluación Social
43. Subsecretaría de Servicios Sociales
44. Subsecretaría de la Niñez
45. Subsecretaría de Educación
46. Subsecretaría de Educación Parvularia
47. Subsecretaría de Educación Superior
48. Subsecretaría de Justicia
49. Subsecretaría de Derechos Humanos
50. Subsecretaría del Trabajo
51. Subsecretaría de Previsión Social
52. Subsecretaría de Obras Públicas
53. Subsecretaría de Salud Pública
54. Subsecretaría de Redes Asistenciales
55. Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
56. Subsecretaría de Agricultura
57. Subsecretaría de Minería
58. Subsecretaría de Transportes
59. Subsecretaría de Telecomunicaciones
60. Subsecretaría de Bienes Nacionales
61. Subsecretaría de Energía
62. Subsecretaría del Medio Ambiente
63. Subsecretaría del Deporte
64. Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género.

- 65. Subsecretaría de las Culturas y las Artes
- 66. Subsecretaría del Patrimonio Cultural
- 67. Subsecretaría De Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación
- 68. Rector Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- 69. Director Biblioteca del Congreso Nacional
- 70. MINSEGPRES (Gabinete Ministro)
- 71. MINSEGPRES (Gabinete Subsecretario)
- 72. MINSEGPRES (División Jurídico-Legislativa)
- 73. MINSEGPRES (Comisión de Integridad Pública y Transparencia)
- 74. MINSEGPRES (Oficina de Partes)

