



# LENGUAJE

## CLARO

### RECOMENDACIONES

#### CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Sobre la instalación de un modelo de lenguaje claro en las OIRS

## 1. DERECHO DE ACCESO vs DERECHO DE PETICIÓN

Derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información elaborada con presupuesto público (Art. 10, Ley de Transparencia)

Derecho a presentar cualquier petición a la autoridad y no necesariamente solicitar información, por ejemplo: reclamos, pronunciamientos, consultas, etc. (Art. 19 N°14, CPR)



**RECOMENDACIÓN OIRS:** Informar los procedimientos, obligaciones y plazos para que la persona comprenda que hay dos derechos distintos, y así evitar confusión por parte de ciudadano.

## 2. SOLICITUD INGRESADA AL SERVICIO QUE NO CORRESPONDE

-----  
Al recibir una solicitud de información, se recomienda que la OIRS indique a la persona cuales son las competencias que posee dicho servicio  
-----

En caso de que solicitud sea competencia de otro servicio, el encargado de OIRS deberá indicarlo claramente, señalando que se derivará la solicitud de información (Art. 13, Ley de Transparencia).



**RECOMENDACIÓN OIRS:**  
Comunicar a la persona lo siguiente:

- Nombre de Institución a derivar
- Número de oficio con el que se ha derivado
- Dato de contacto de la OIRS del servicio donde se ha derivado.

### 3. LA IMPORTANCIA DE TRANSPARENCIA ACTIVA



#### RECOMENDACIÓN OIRS:

- Señale el link o ítem específico
- Explique detalladamente la manera de acceder a información
- Informar que si la información no está publicada puede reclamar ante el Consejo.



### 4. INFORMAR DERECHOS Y DEBERES

Al efectuar la solicitud de información, toda persona tendrá derecho a que se le informe lo siguiente:

#### RECOMENDACIÓN OIRS:



Disponer de afiches, infografías, material de difusión sobre Ley de Transparencia y el Consejo en espacios de atención de público.

- Requisitos que debe cumplir la solicitud de información.
- Procedimiento de servicio para dar respuesta.
- Plazo de 20 días hábiles para responder, y eventual prórroga de 10 días hábiles.
- Medio a través del que se dará respuesta.
- Informar los costos directos de reproducción.
- Derecho a presentar Reclamo en el Consejo en caso de no quedar conforme con la respuesta.

### 5. CAPACITARSE EN LENGUAJE CLARO



Se recomienda que los encargados y funcionarios OIRS realicen los cursos virtuales disponibles en [www.educatransparencia.cl](http://www.educatransparencia.cl)



En particular dicho portal imparte el curso denominado "Introducción al Lenguaje Claro", el que busca dar a conocer la importancia del lenguaje claro en la comunicación de las instituciones y organismos públicos hacia la ciudadanía.