



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Oficio N° 468

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



Rol de la Comisión: Brindar asistencia en materias de integridad, probidad y transparencia en el ejercicio de la función pública a los órganos de la Administración del Estado

Objetivo del uso del Lenguaje Claro

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

Impacto del uso del Lenguaje Claro

- Incrementar los niveles de confianza de las personas hacia el Estado;
- Maximizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos; y
- Promover la integridad, la probidad, la transparencia y el acceso a la información pública, fortaleciendo así la democracia y la participación ciudadana.



- Interacciones ciudadanas escritas

- Interacciones ciudadanas a través de los canales telefónicos, telemáticos y de atención presencial

Recomendaciones interacciones escritas



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

- 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. (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.

Recomendaciones interacciones escritas



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

- 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.



Recomendaciones interacciones canales telefónicos, telemáticos y de atención presencial



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

- 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.



Recomendaciones interacciones canales telefónicos, telemáticos y de atención presencial



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

- 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.



Otras recomendaciones



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Uso de lenguaje inclusivo y no sexista

En todas las unidades que integren los servicios públicos y en todo tipo de comunicación.

Características propias del destinatario de la información

Edad de la persona, la condición de migrante o la pertenencia a comunidades o pueblos originarios, entre otros

Resúmenes ejecutivos de toda la normativa

A través de los canales que cada institución disponga a tales efectos, para así informar debidamente a la ciudadanía.

Interacciones ciudadanas a través de páginas web y medios digitales

“Guía de Lenguaje Claro: ¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía?”

¿Dónde encontrar el oficio?



Comisión de
Integridad Pública
y Transparencia

Página web de la Comisión

<https://www.integridadytransparencia.gob.cl/wp-content/uploads/2021/05/Of.-N%C2%B0-468-Recomendaciones-Lenguaje-Claro.pdf>



