



consejo para la
Transparencia

LENGUAJE CLARO Y TRANSPARENCIA

¿QUÉ SE ENTIENDE POR LENGUAJE CLARO?

El “Lenguaje claro/ciudadano” consiste en transmitir de manera **clara y sencilla** los mensajes que emanan desde la Administración Pública hacia los/as ciudadanos/as.

Se pretende facilitar el entendimiento y **mejorar la relación** entre los Ciudadanos y el Estado.

A blue-tinted photograph of a person's hand gesturing in a classroom or office setting. In the background, a laptop is open on a desk, and a notebook with a pen is in the foreground. A semi-transparent blue circle is overlaid on the left side of the image, containing white text.

**¿POR QUÉ
LENGUAJE CLARO?
ELEMENTOS
DIAGNÓSTICO**

¿POR QUÉ LENGUAJE CLARO?

FORTALECE LA DEMOCRACIA Y TEJE CONFIANZAS

La democracia se fundamenta en la relación y comunicación entre las Instituciones y la ciudadanía (*IV Estudio Nacional de Transparencia 2014*)

CIUDADANOS MÁS Y MEJOR (IN)FORMADOS

Se ejercen mejor los derechos y se asumen sus compromisos en la construcción del bien común (*I Cuenta pública participativa CPLT 2014, pto 2*)

¿POR QUÉ LENGUAJE CLARO?

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Si la información no es clara y accesible, no tiene un beneficio real para nadie. Del DAI al “Derecho a la comprensión -o a saber-”
(España)

ESTADO MÁS EFICIENTE

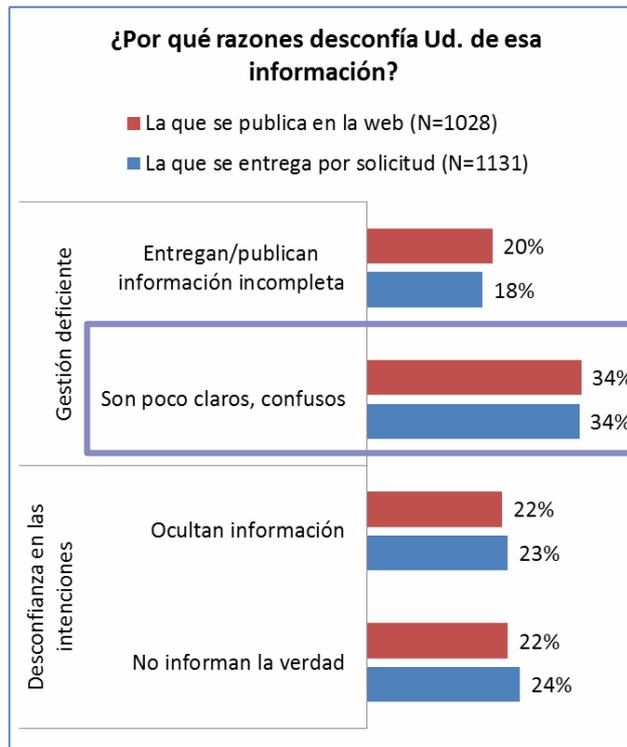
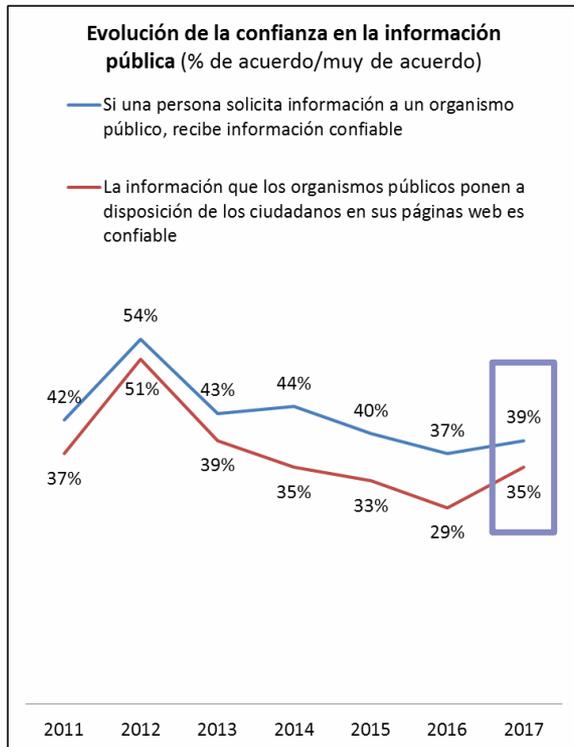
Se reducen los errores y se ahorra tiempo y dinero escaso en la Administración Pública
(Experiencia del sector financiero)

DERECHO A LA COMPRENSIÓN COMO DERECHO HUMANO

La **libertad de información** ha sido consagrada como corolario de la libertad de expresión en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) y la Convención Americana sobre los Derechos Humanos (1969)

La pertinencia de la libertad de información se ha puesto de relieve en la Declaración de Brisbane (Australia) **sobre libertad de información: el derecho a saber (2010)**

ELEMENTOS DIAGNÓSTICO



*Estudio Nacional de Transparencia CPLT, 2017

ELEMENTOS DIAGNÓSTICO

Tabla 43. Piense en los últimos 12 meses, en alguno de estos servicios, ¿le ocurrió que...? % Sí – Totales

Situaciones	Total (%)
Los tiempos de espera fueron muy extensos, haciéndole perder otras actividades que tenía presupuestadas	48,2
No le entregaron la atención o respuesta oportuna a su demanda	27,9
No le entregaron un trato digno y respetuoso	16,7
No recibió ud o alguien a quien acompañaba el mismo trato que las demás personas que solicitaban	11,6
Le entregaron una información que le costó mucho comprender	11,4
NO le quisieran entregar información respecto al estado de su solicitud o se demoraron excesivamente en entregar esa información	10,7
No fue atendido preferencialmente a pesar de una evidente situación de discapacidad, embarazo o ancianidad	9,9
Fue tratado de manera claramente injusta y atentatoria contra sus derechos personales	9,4
NO pudo obtener la información que necesitaba por cobros indebidos o excesivos para usted	5,5
Le negaron la posibilidad de reclamar	5,1
Utilizaran indebidamente su información personal o la de la persona a quien acompañaba	2,5

N = 3.032

Fuente: “VI Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos” (Minsegres, 2016)

MINSEGPRES relaciona esta pregunta con la **percepción de “buen o mal trato”** recibido por los ciudadanos al interior de las Instituciones Públicas.

A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The image has a teal color cast. A large, semi-transparent teal circle is overlaid on the left side of the image, containing white text. The background is blurred, showing what appears to be a computer monitor and other office equipment.

**RECOMENDACIONES
PARA ESCRIBIR
UN DOCUMENTO EN
LENGUAJE CLARO**

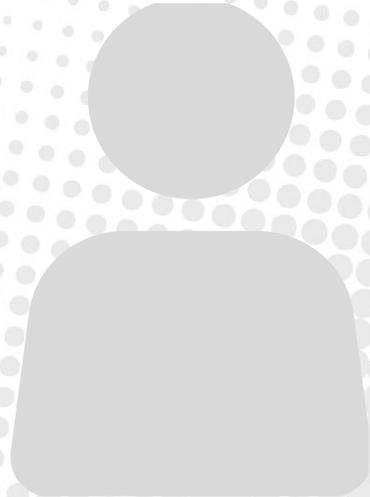
RECOMENDACIONES LENGUAJE CLARO

ORDENAR/ESCRIBIR

1. ¿PARA QUIÉN?

Piensa en tu lector o público objetivo y según esto elige la forma más adecuada para esas personas.

- Conocer su perfil (Edad, Grado de Escolaridad, Nivel Socioeconómico, etc.)
- ¿Cuáles son los intereses de los lectores?
- ¿Cuál es su conocimiento sobre el tema?
- ¿Cuáles son las expectativas sobre la institución?

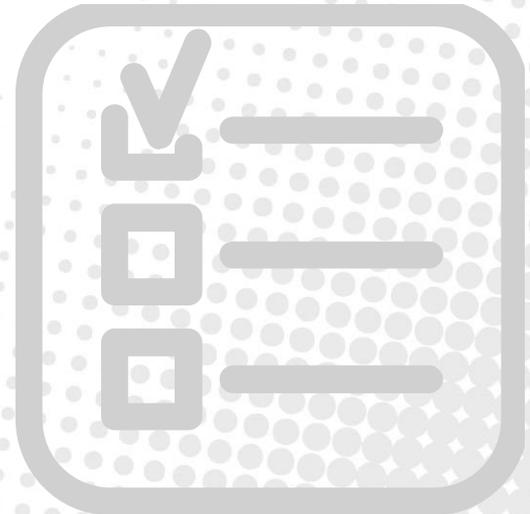


RECOMENDACIONES LENGUAJE CLARO ORDENAR/ESCRIBIR

2. IDENTIFICA TUS PROPÓSITOS Y CÓMO TRANSMITIR EL LENGUAJE

Tu público objetivo sólo prestará atención a los mensajes clave o ideas fuerza que satisfacen sus necesidades de ese momento

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Qué necesita saber mi público objetivo o lector?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- Si pudiera decirle una sola frase al lector, ¿Qué le diría?
- ¿Qué preguntas tendrá el lector?



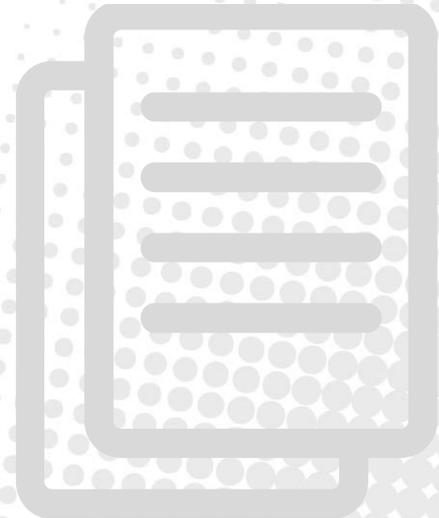
RECOMENDACIONES LENGUAJE CLARO

ORDENAR/ESCRIBIR

3. ORGANIZA LA INFORMACIÓN

Una vez que tengas claro el propósito y el mensaje que debes transmitir, organiza la información de manera clara.

- Utilizar estructura básica de un texto (Introducción, Cuerpo, Conclusión)
- Usar Encabezados, títulos y subtítulos que faciliten la lectura del texto.
- Usa gráficos, imágenes que refuercen los mensajes centrales.
- Utiliza Ayudas Visuales (Tablas, Gráficos, Diagramas)

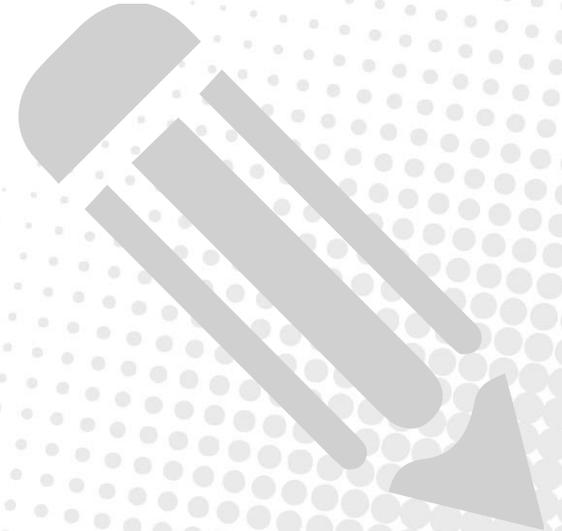


RECOMENDACIONES LENGUAJE CLARO

ORDENAR/ESCRIBIR

4. ESCRIBE O REDACTA EN LENGUAJE CLARO

- Usa oraciones cortas
- Simplifique estructura de las oraciones (Sujeto + Verbo + Predicado)*
- Coloca una idea por párrafo y elabora párrafos breves.
- Redacta en positivo, evita lo negativo.
- Evita los siglas
- Elabora un resumen para documentos extensos.
- Use Palabras Sencillas*



RECOMENDACIONES LENGUAJE CLARO ORDENAR/ESCRIBIR

5. REVISAR TU DOCUMENTO

Ten “desconfianza profesional” de tus productos. Pide a alguien que revise el documento y te haga comentarios. Incluso puedes “testear” el texto con un par de personas ajenas al organismo que dé cuenta de la comprensión del documento y las posibles mejoras.



RESUMEN



EN RESUMEN ELEMENTOS PARA COMUNICAR EN LENGUAJE CLARO

1. Pensar en la audiencia - ¿Para quién?

2. Planear la comunicación

3. Organizar la comunicación

4. Redacta en Lenguaje Claro

5. Revisar el texto

RED LENGUAJE CLARO CHILE



“las partes que suscriben acuerdan trabajar de manera conjunta, 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 sus respectivas instituciones y en otros organismos del Estado”.

EJEMPLOS DE USOS DEL LENGUAJE CLARO EN LAS INSTITUCIONES DE LA RED

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Destino: CA 2069 DBP

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS / CHILE
DIRECCIÓN NACIONAL
SUBDEPTO. PARTES E INFORMACIONES
53238 05 SEP 2018

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

DE: DIRECTOR JURÍDICO (S)
CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

A través del presente Oficio me permito notificar a Ud., la decisión final recaída en el **Amparo Rol C2058-18**, por denegación de acceso a la información, deducido en contra del Servicio Nacional de Aduanas, acordada por nuestro Consejo Directivo en su sesión ordinaria N° 921, de 28 de agosto de 2018.

Conforme los antecedentes que obran en el expediente y de acuerdo a las disposiciones legales aplicables al caso, el Consejo Directivo ha resuelto **Acoger Totalmente** el amparo, lo que significa para los efectos prácticos lo siguiente:

¿Qué información se debe entregar?
Copia de la resolución exenta N° 007151, que autoriza la inscripción en el registro nacional de operadores a la empresa WHCL Chile Agenciamientos de Carga Ltda.
¿En qué plazo se debe entregar la información?
5 días hábiles contados desde que el órgano deba cumplir lo resuelto por este Consejo. Se debe tener presente que el órgano reclamado tiene 15 días corridos, contados desde que se le notifica la decisión, para reclamar de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones, por lo que el plazo de 5 días hábiles para entregar la información comenzará a correr vencidos los 15 días señalados. Salvo que se presente reclamo de ilegalidad; caso en el cual la entrega quedará pendiente hasta que haya finalizado su tramitación.
¿Qué hace si el órgano no entrega la información?
Informar de dicha situación al Consejo para la Transparencia, para que la Dirección de Fiscalización tome las medidas que correspondan de acuerdo a la Ley de Transparencia, lo que Usted podrá realizar comunicándose al correo electrónico cumplimiento@consejotransparencia.cl .

+

DECISIÓN AMPAROS ROLES
C2768-18 y C2769-18



Entidad pública: Fuerza Aérea de Chile (FACH).

Requirente: Ricardo Cienfuegos Segovia

Ingreso Consejo: 20.06.2018

RESUMEN

Se acogen los amparos deducidos en contra de la Fuerza Aérea de Chile (FACH), ordenando la entrega de una nómina de expediente de retiros de empleados civiles de su Hospital Clínico como el número de dicho personal que fue recontratado por dicha institución, desde el año 2000 a la fecha de la solicitud.

Lo anterior, toda vez que las hipótesis de reservas invocadas para denegar la divulgación de dichos antecedentes, relativas a la afectación del debido cumplimiento de la FACH como a la seguridad nacional, fueron desestimadas.

En sesión ordinaria N° 937 del Consejo Directivo, celebrada el 25 de octubre de 2018, con arreglo a las disposiciones de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en adelante, Ley de Transparencia, aprobada por el artículo primero de la ley N° 20.285 de 2008, el Consejo para la Transparencia, en adelante indistintamente el Consejo, ha adoptado la siguiente decisión respecto de las solicitudes de amparos al derecho de acceso a la información Roles C2768-18 y C2769-18.

VISTO:

Los artículos 5°, inciso 2°, 8° y 19 N° 12 de la Constitución Política de la República; las disposiciones aplicables de la ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública y de la ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; lo previsto en el decreto con fuerza

Ejemplo de productos trabajados.

¿CÓMO SE CONTABILIZAN LOS PLAZOS EN LA LEY DE TRANSPARENCIA?

LA PRESENTACIÓN QUE HICISTE EN EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA SE REALIZÓ **FUERA DEL PLAZO** QUE EXISTE PARA RECLAMAR.

20

UNA VEZ INGRESES UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN A UN ORGANISMO, EL SERVICIO TENDRÁ UN PLAZO DE **20 DÍAS HÁBILES** (LUNES A VIERNES DESCONTANDO FERIADOS Y FINES DE SEMANA) PARA BRINDARTE UNA RESPUESTA.



ESTE PLAZO PUEDE SER EXTENDIDO, PREVIA NOTIFICACIÓN A SOLICITANTE, POR 10 DÍAS HÁBILES MÁS CUANDO EL ORGANISMO NECESITE MÁS PLAZO PARA ENCONTRAR LO REQUERIDO



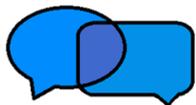
UNA VEZ VENCIDO EL PLAZO PARA DAR RESPUESTA, O RECIBIDA UNA RESPUESTA QUE NO TE DEJE CONFORME, PODRÁS PRESENTAR UN **RECLAMO POR DENEGACIÓN DE ACCESO** A LA INFORMACIÓN EN NUESTRA CORPORACIÓN.

15

DICHA RECLAMO TIENE UN PLAZO MÁXIMO DE **15 DÍAS HÁBILES** PARA PRESENTARSE.



ANTE CUALQUIER CONSULTA SOBRE ESTE PROCEDIMIENTO, LLAMAR AL 22 495 2000 O ESCRIBIR A CONTACTO@CPLT.CL



LENGUAJE CLARO
consejo para la
Transparencia

10 AÑOS
LEY DE
TRANSPARENCIA

EJEMPLOS DE USOS DEL LENGUAJE CLARO EN LAS INSTITUCIONES DE LA RED

COMISIÓN ASESORA PRESIDENCIAL PARA LA INTEGRIDAD PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

Recomendaciones de lenguaje claro y comprensible en las respuestas hacia las personas en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias

OIRS

1 Para comenzar:

- a) Identificar a quién va dirigida la respuesta y adecuarla según destinatario (adulto mayor, persona con discapacidad, niños, adolescentes, personas migrantes, comunidades y pueblos indígenas).
- b) Planificar la respuesta con sencillez expositiva y que sea fundada.

2 Cuidar aspectos formales relevantes:

- a) Las oraciones deben estar ordenadas según la forma sujeto-verbos-objeto.
- b) Los párrafos deben tener más de 2 líneas pero menos de 8 líneas.
- c) Identificar claramente la idea central de cada párrafo.
- d) Utilizar espacio entre los párrafos del documento.
- e) Utilizar negrita para resaltar la información relevante que finalmente resuelve la solicitud del ciudadano.
- f) Utilizar correctamente la puntuación.

3 Identificar la(s) cuestión(es) sometidas a decisión o pronunciamiento del Servicio.

- a) Si en una solicitud se formulan varias peticiones, hay que resolver cada una por separado.

4 Terminología:

- a) Utilizar tecnicismos solo si son estrictamente necesarios dependiendo de la materia.
- b) Explicar a qué se refieren los tecnicismos en el caso que deban ser utilizados, para una mejor comprensión.

Dentro de los derechos que tienen las personas ante la Administración del Estado, destacan los siguientes:

A

Conocer en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga interés. Respecto de los documentos del expediente, tienen derecho a obtener una copia autorizada de ellos y la devolución de los originales cuando corresponda.

B

A ser tratados con respeto por las autoridades y los funcionarios de la administración del Estado, quienes deberán facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

En virtud de lo anterior, es que debemos procurar que la información que se entrega a los ciudadanos sea de calidad, y por lo tanto, clara y precisa.



5

Limitar las referencias excesivas a Leyes, Decretos o Resoluciones para fundar las respuestas. Un exceso de leyes imposibilita el entendimiento de la respuesta

- a) Remitirse a las leyes que fundamentan la decisión, reproduciendo la idea central.
- b) Evitar reproducir las normas de difícil comprensión en forma textual. Realizar un resumen explicativo de la norma que provea de contenido y claridad al ciudadano.

6

Elaborar al final del Oficio o documento respectivo, un resumen del razonamiento y la decisión.

- a) Incorporar una síntesis con la información relevante.
- b) Evitar entregar información adicional innecesaria.
- c) La información debe entenderse en una sola lectura.

7

Evitar las respuestas por incompetencia sin indicar cuál es el órgano competente para conocer el Asunto:

- a) Ejemplo: "La presente Subsecretaría es incompetente para emitir un pronunciamiento acerca de lo solicitado".
- b) Se recomienda: "La presente Subsecretaría es incompetente para emitir un pronunciamiento acerca de lo solicitado. En virtud del artículo x de la Ley N° 2, el órgano competente es _____".

Promueven:



CHILE LO HACEMOS TODOS



Además de promover la adopción de prácticas éticas y transparentes, quienes asumen un cargo público deben cumplir con una serie de obligaciones contenidas en un conjunto de leyes destinadas a mejorar los estándares de probidad en la Administración Pública.



A: SEGUN DISTRIBU

DE: RAUL FERRADA (DIRECTOR GENEI

La Ley de Transparencia de del Estado, en adelante, L 20.285, encomienda al Co Informadón, facultándolo r recomendaciones tendiente Administración del Estado.

Teniendo a la vista dicha República electo y el subsi de esta Corporación, en se recomendaciones en orden el cumplimiento de las no procedimientos administrati

1. En materia de Transc efectuar los primeros artículo 7 de la Ley (General N° 11, sobre responsabilidad de la: es sin perjuicio de la cargo, las medidas q: las autoridades que a de respeto de tal pu ordenada y completa, informado en el sitio (a aquellas autoridad respecto del periodo (

para la
transparencia

realización
esto en el
vancia de
so legal.

ercicio del
mentación
de actos,
sies como
brada con
órgano o
n soporte
itoridades
tanto su

cebida por
ercicio de
nistradón
fundación
a la cual
ión, salvo
r.

r, se hace

Si puede
nterioria
trucción y

ue hayan
informe lo
n caso de
n referida
l Estado,

o de los
adus con
autoridad
a aquella
ión, con

instrucción
ormación,

Página 2

EJEMPLOS DE USOS DEL LENGUAJE CLARO EN LAS INSTITUCIONES DE LA RED

PODER JUDICIAL

Glosario de términos legales



*Con la colaboración técnica de la Dirección de Comunicaciones,
la Dirección de Asuntos Internacionales y Derechos Humanos de la Corte Suprema
y la Dra. Claudia Poblete Olmedo*



EJEMPLOS DE USOS DEL LENGUAJE CLARO EN LAS INSTITUCIONES DE LA RED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA



EJEMPLOS DE USOS DEL LENGUAJE CLARO EN LAS INSTITUCIONES DE LA RED

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL

Ley fácil



[Twitter](#) [Compartir 2.3 mil](#) [Enviar a un amigo](#)

Preguntas frecuentes que aclaran, en un lenguaje sencillo y en variados formatos, los principales contenidos de diversas leyes.

Índices

Guías Legales	Guías en audio	Discapacidad visual
Lenguas originarias	Radioteatros	Discapacidad auditiva
Guías en Creole	Fichas básicas	Conozca sus derechos

Filtrar por Idioma: **Español** Categorias: **Selecciona una categoría** **Búsqueda libre**

Ingrese texto a buscar...



12-11-2018

Cicloviás

Explica la ley que incorporó la normativa sobre cicloviás a la ley del tránsito y que regula la circulación de bicicletas y otros vehículos del tipo ciclo.



05-10-2018

Estaduto de los Asistentes de la Educación Pública

Explica la ley que regula el estatuto funcional de los asistentes de la educación que se desempeñen en establecimientos educacionales dependientes de los Servicios Locales de Educación Pública.



04-10-2018

Licencia de conducir

Describe qué tipos de licencias de conducir existen y el procedimiento para obtener una.



24-09-2018

Bono por hijo

Explica cómo funciona el beneficio que se les otorga a todas las madres chilenas sin importar su condición social, laboral o económica.





**TALLER
DE CASOS**

Ejercicios Prácticos: Ejemplo de productos trabajados.

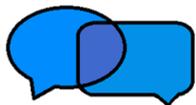
Revisión y mejoras de mensajes del reclamo en línea (Reclamo en Línea)

CASO 1: EMPRESAS DEL ESTADO

ANTES

En virtud de lo dispuesto en el artículo décimo de la Ley N° 20.285, el Consejo para la Transparencia no resulta competente para conocer de los amparos contra denegaciones de acceso a la información interpuestas en contra de empresas del Estado, toda vez que dicha normativa no lo prescribe en forma expresa como lo exige su artículo 2°, inciso tercero.

A estas empresas se le aplica la Ley de Transparencia, únicamente las disposiciones referentes a transparencia activa, con el contenido especificado en el artículo décimo ya señalado.



LENGUAJE CLARO
consejo para la
Transparencia

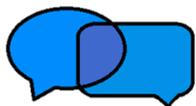
10 AÑOS
LEY DE
TRANSPARENCIA

Ejercicios Prácticos: Ejemplo de productos trabajados.

Revisión y mejoras de mensajes del reclamo en línea (Reclamo en Línea)

DESPUÉS: EMPRESAS DEL ESTADO

El Consejo para la Transparencia no es competente para tramitar amparos por denegación de acceso a la información contra Empresas del Estado (Ley de Transparencia art. décimo). No obstante, sí es competente para tramitar reclamos por incumplimiento de Transparencia Activa (Ley de Transparencia art. 2)



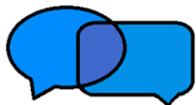
LENGUAJE CLARO
consejo para la
Transparencia

10 AÑOS LEY DE
TRANSPARENCIA

CASO 2: SENADO

ANTES

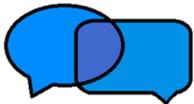
- En virtud de lo dispuesto en el artículo 233 del reglamento del Senado, en concordancia con lo señalado en el artículo sexto de la Ley 20.285, el conocimiento de los reclamos contra denegaciones de acceso a la información pública es de competencia de la Comisión de Ética y Transparencia del Senado; por lo tanto, el Consejo para la Transparencia no resulta competente para conocer dichas reclamaciones.





- **DESPUÉS: SENADO**

El Consejo para la Transparencia no es competente para tramitar reclamos por denegación de acceso a la información contra el Senado (Ley 20.285, art. sexto). En este caso, la entidad competente es la Comisión de Ética y Transparencia del Senado.



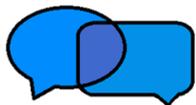
CASO 3: CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

ANTES

- En virtud de lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley N° 10.336, el conocimiento de los reclamos contra denegaciones de acceso a la información deducidas en contra de la Contraloría General de la República es de competencia de la Corte de Apelaciones respectiva, dentro del plazo de quince días corridos, contados desde el vencimiento del plazo legal para la entrega de la información requerida o denegada la petición por alguna de las causales autorizadas por la ley; por lo tanto, el Consejo para la Transparencia no resulta competente para conocer dichas reclamaciones.



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



LENGUAJE CLARO
consejo para la
Transparencia

10 AÑOS LEY DE
TRANSPARENCIA

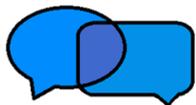
- **DESPUÉS: CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

El Consejo para la Transparencia no es competente para tramitar reclamos por denegación de acceso a la información contra la Contraloría General de la República (Ley 10.336, art. 155)

Sin embargo, el organismo competente es la Corte de Apelaciones respectiva. Para ello Ud. Tiene un plazo de quince días corridos contado desde el vencimiento del plazo legal para la entrega de la información que fue solicitada.



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



LENGUAJE CLARO
consejo para la
Transparencia

10 AÑOS LEY DE
TRANSPARENCIA



Educa
Transparencia

www.educatransparencia.cl



LENGUAJE CLARO Y TRANSPARENCIA

