

# 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-verbo-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° Z, el órgano competente es \_\_\_\_\_"

### Promueven:



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS

