



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

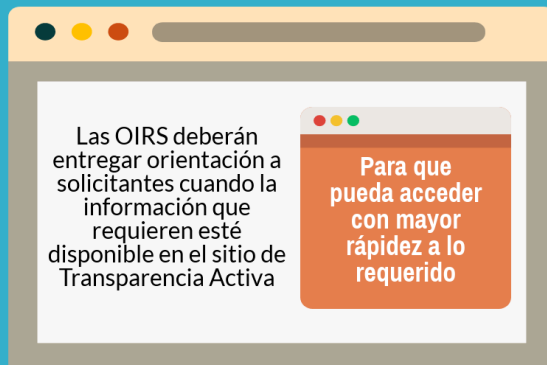
En caso de que solicitud sea competencia de otro servicio, el encargado de OIRS deberá indicarlo claramente, señalando que se derivará la solicitud de información (Art. 13, Ley de Transparencia).



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:

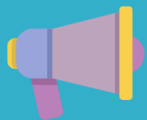
- Señale el link o ítem específico
- Explique detalladamente la manera de acceder a información
- Informar que si la información no está publicada puede reclamar ante el Consejo.



4. INFORMAR DERECHOS Y DEBERES

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

RECOMENDACIÓN OIRS:



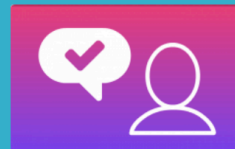
Disponer de afiches, infografías, material de difusión sobre Ley de Transparencia y el Consejo en espacios de atención de público.

- 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



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.