



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2016

Mejorando el lenguaje de la comunicación con los clientes: el eslogan promocional “Sin rodeos desde la ZUS”

Institución del Seguro Social
Polonia

Año de publicación: 2019

www.issa.int

Resumen

La Institución del Seguro Social (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) introduce estándares de un lenguaje sencillo para comunicarse con sus clientes.

Hemos:

- *puesto a prueba nuestro lenguaje de comunicación con los clientes;*
- *desarrollado estándares de lenguaje para comunicarnos con los clientes en cuatro áreas de la comunicación por escrito, a saber: formularios, cartas, documentos sobre procesos administrativos y el sitio web;*
- *adoptado unas directrices oficiales sobre el lenguaje para la comunicación con los clientes en 2017 y una declaración firmada sobre el uso de un lenguaje sencillo en 2018;*
- *preparado manuales sobre el lenguaje sencillo, adaptados a las necesidades de estas cuatro áreas de comunicación;*
- *formado a nuestros empleados sobre la redacción comprensible (a más de 37 000 personas en talleres con formadores y a 10 000 personas mediante el aprendizaje en línea);*
- *simplificado los artículos de noticias en el sitio web zus.pl (aproximadamente mil páginas y cientos de publicaciones informativas, por ejemplo, folletos, panfletos y boletines informativos).*

También estamos:

- *simplificando nuestros formularios y plantillas en formato documento;*
- *trabajando para el uso de un lenguaje sencillo oficial en las decisiones y otras cartas de la ZUS.*

En las 43 oficinas y la sede central de la ZUS, disponemos de un total de 175 consultores de formación interna sobre el lenguaje sencillo oficial.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.

El uso de un lenguaje oficial y legal en cartas y documentos oficiales a menudo dificulta la comprensión de los mismos por parte de los ciudadanos. Esto se ve agravado por los cambios sociales, incluidos el rápido ritmo de vida de las sociedades posindustriales y el desarrollo de los medios de comunicación de masas y de las tecnologías de la información. Como consecuencia, la cantidad de información que las personas contemporáneas tienen que procesar puede exceder sus facultades perceptivas. La gente espera que las instituciones públicas se comuniquen con ellos de un modo efectivo.

El uso de un lenguaje sencillo es la solución. Basándonos en las investigaciones de lingüistas contemporáneos, se está volviendo a las estructuras y al léxico del lenguaje cotidiano. El problema puede ser consecuencia de las tradiciones y costumbres legales existentes entre los funcionarios y, en el caso de la ZUS, del gran tamaño de la organización y la significativa complejidad de los asuntos relacionados con el seguro social.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.

El objetivo principal era mejorar el lenguaje de comunicación entre la ZUS y sus clientes. De este modo, se espera que aumente la eficiencia del sistema de seguro social, la disponibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos, así como también que aumente su confianza en nuestra institución y en el sistema, y por ende, su nivel de participación.

Para conseguirlo, hemos adoptado los siguientes objetivos operacionales:

- Examinar el lenguaje de nuestra organización.
- Producir unos estándares de lenguaje para la organización.
- Formar a nuestros empleados en el uso de un lenguaje sencillo.
- Fomentar el uso de un lenguaje sencillo entre nuestros empleados.
- Adoptar patrones estándares en los documentos, cartas y formularios de la correspondencia con los clientes.
- Efectuar un seguimiento periódico del lenguaje empleado en la correspondencia con los clientes.

Metas

¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.

Se llevó a cabo un estudio del lenguaje y del estilo lingüístico de nuestra institución.

Se prepararon nuevos estándares de lenguaje en cuatro áreas de la comunicación por escrito:

- formularios,
- cartas,
- documentos sobre procesos administrativos,
- el sitio web.

Con base en ello y con el asesoramiento de lingüistas, se prepararon cuatro manuales de lenguaje, uno para cada una de las áreas.

Se prepararon currículos de formación para los talleres y el aprendizaje en línea.

El proyecto asumía que habría al menos un consultor de formación sobre lenguaje sencillo por oficina y otro para la sede central de la ZUS como mínimo. Al final, hubo un total de 175 formadores para las 43 oficinas y la sede central de la ZUS, y se estableció un departamento especializado para gestionar el desarrollo del uso de un lenguaje sencillo en la organización.

También se asumió que 35 000 empleados recibirían formación, principalmente en las unidades que se ocupan de la correspondencia con los clientes. Superamos ese número por 2 000 al incluir las unidades de apoyo, porque resultó que el lenguaje sencillo era también de gran utilidad en la correspondencia interna.

Se editaron aproximadamente 1 000 artículos en el sitio web de la ZUS www.zus.pl conforme a los nuevos estándares.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

Los estándares del nuevo lenguaje para nuestra institución se han preparado en cooperación con lingüistas de la Universidad de Breslavia. Han revisado además los manuales que hemos creado.

Los lingüistas también han evaluado las cartas nuevas creadas en conformidad con los manuales.

Durante las pruebas piloto, los clientes expresaron opiniones muy positivas sobre los nuevos formularios y los textos informativos.

También hemos llevado a cabo un seguimiento piloto del uso del lenguaje sencillo en cuatro departamentos.

Hemos analizado los correos electrónicos enviados por el Centro de Atención Telefónica para responder a las preguntas de clientes.

En 2019, empezaremos a llevar el seguimiento de todo esto en la sede central y en todas las oficinas de la ZUS.

También hemos practicado cómo llevar el seguimiento de los tres elementos en los que se basará dicho seguimiento:

- neutralidad (anonimato de los datos, muestreos aleatorios y verificación cruzada; por ejemplo, una oficina evaluará a otra, sin información alguna sobre la oficina sujeto de la evaluación);
- objetividad (herramientas cuantitativas estándar, por ejemplo el índice Gunning Fog, y evaluaciones cualitativas, por ejemplo rellenar un cuestionario basado en los diez principios del lenguaje sencillo de la ZUS);
- eficacia.

En la actualidad,

- el número medio de palabras que contiene una frase es 17,17, lo cual está por debajo del estándar máximo de 20 palabras para la comprensión de una frase en una sola lectura;
- el porcentaje de palabras difíciles es del 3,44 por ciento;
- la media del índice de *Gunning Fog* es 14.

Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.

A partir de la experiencia del proyecto, consideramos que las siguientes acciones son necesarias para llevar a cabo un cambio global en el lenguaje de una organización:

- la decisión del líder de la organización de introducir el uso de un lenguaje sencillo (con completas actividades de apoyo);
- desarrollar estándares, cursos de formación y nuevos patrones;
- asesoramiento continuo (el papel del consultor de formación), promoción y seguimiento.