Informe de la implementación inicial de la Ley de escritura sencilla

13 de julio del 2011

El 13 de octubre del 2010, el Presidente Obama puso su firma ratificando la Ley de escritura sencilla del 2010 (de aquí en adelante referido como «Ley»). La Ley le exige a las agencias a comunicarse de tal manera «que el público pueda fácilmente entender y usar» lo escrito. La escritura sencilla es concisa, fácil de leer, significativa, muy bien organizada y fácil de entender. Este modo de escribir evita las jergas, la redundancia, la ambigüedad, el olvido y no contiene complejidades innecesarias.

Cada agencia federal tiene que implementar un plan que cumpla con las condiciones de la Ley la cual estipula que las agencias provean a todos sus empleados una capacitación sobre cómo «escribir de manera simple», entre las otras exigencias estipuladas tal como, el establecer una página de Internet que demuestre los modos de escritura sencilla y el presentar informes sobre el acatamiento a la Ley.

Hace mucho tiempo ya que hemos reconocido la necesidad de «escribir de manera simple» en todas nuestras comunicaciones. También hemos apoyado e implementado un sinnúmero de iniciativas consistentes con los requisitos de la Ley.

Iniciativas en curso referentes a la escritura sencilla

Personal de redacción para el mejoramiento de los avisos escritos: Enviamos cerca de unos 400 millones de avisos y otros tipos de correspondencia al público en general en el transcurso de cada año. Cada aviso que enviamos es una oportunidad para comunicarnos eficazmente con el público lector y también para presentarle información acerca de nuestros programas y servicios que sea clara, fácil de entender y precisa. Debido a este alto volumen de correspondencia y a nuestra necesidad de comunicar información acerca de nuestros programas y beneficios, hemos creado un nuevo departamento denominado como, «Oficina de mejoramiento de los avisos escritos» (Office of Notice Improvement – ONI, siglas en inglés) para estratégicamente poder evaluar, revisar, mejorar y administrar la correspondencia de la agencia.

La Oficina de mejoramiento ha desarrollado reglas para la escritura sencilla y así asegurar que escribamos nuestros avisos con un vocablo simple y fácil de entender. Este Oficina de mejoramiento de los avisos escritos también ha desarrollado un procedimiento de aprobación de los avisos que está compuesto de las diferentes oficinas de la agencia involucrados en las áreas de política interna, sustento legal, operaciones, comunicaciones y sistemas. Este procedimiento de aprobación requiere que cada departamento ponga su firma de aprobación en el modo de escritura usado en todos los avisos nuevos o revisados antes de que estos vayan a la imprenta.

Este enfoque en equipo nos asegura que todas las oficinas de la agencia involucrados en el desarrollo de la escritura de los avisos, apliquen consistentemente las reglas de escritura sencilla y así satisfacer nuestros formatos de escritura sencilla.

Iniciativa de calidad en la correspondencia del Comisionado (QUICC, siglas en inglés): El Comisionado Michael J. Astrue ha ordenado al personal de la agencia a redactar correspondencia que esté escrita con claridad y precisión. Para apoyar esta directriz, hemos creado un repositorio dentro de nuestra Internet designado por las siglas de esta iniciativa, «QUICC», que provee al personal de la agencia con consejos sobre cómo escribir en manera simple, ejercicios escritos para practicar, videos y ejemplos de cartas y otras correspondencias.

Instrucciones acerca del programa: Desde el 2008, la Oficina de Política sobre los beneficios por jubilación e incapacidad (ORDP, siglas en inglés) ha estado usando las técnicas de escritura simple cuando redacta instrucciones para el Manual de operaciones sistemáticas del programa de beneficios de Seguro Social (POMS, siglas en inglés). Hasta la fecha, hemos revisado aproximadamente 36 porciento del POMS para ponerlo al día con la reglas de escritura sencilla.

La Oficina de Política sobre los beneficios por jubilación e incapacidad mensualmente también lleva a cabo capacitaciones para las personas que escriben instrucciones para el Manual de operaciones sistemáticas del programa de beneficios de Seguro Social, para los gerentes y las personas que revisan lo que se ha escrito. Estas capacitaciones son consistentes con la iniciativa de calidad y de esta manera nos aseguramos que todas las instrucciones sean claras y bien organizadas. También trabajamos uno-a-uno con las personas que escriben las instrucciones de la política del programa para desarrollar instrucciones usando escritura sencilla. Desde el 2008, La Oficina de Política sobre los beneficios por jubilación e incapacidad ha capacitado a más de 500 personas, incluso escritores y editores de la política del programa.

Ley de escritura sencilla del 2010

Oficial de la agencia: La Sra. Robin Kaplan, Asesora Ejecutiva del Comisionado, es nuestra ejecutiva de más alto rango en la agencia de la implementación de escritura sencilla.

Difundiendo los requisitos de la Ley de escritura sencilla al personal de la agencia: Hemos difundido los requisitos de esta ley a todos nuestros empleados. Tenemos monitores de video visibles por toda la agencia donde presentamos información acerca de la escritura sencilla. Los monitores muestran mensajes recordando a los empleados a que visiten y usen las herramientas acerca de la escritura sencilla disponibles en el sitio de Internet interno QUICC Center. También tenemos letreros acerca del QUICC Center visibles por todos los edificios de la agencia. Además, estamos promoviendo una competencia de escritura entre los empleados de la agencia para animar a los empleados a mejorar su escritura de cartas y otra correspondencia.

El sitio de Internet de la agencia: Nuestra página de Internet acerca de la escritura sencilla está disponible al público en general a través de nuestro sitio de Internet ***www.segurosocial.gov*** en la sección titulada, *SOBRE LA AGENCIA*.

Recibiendo y respondiendo a los comentarios del público en general: Nuestra Oficina de solicitud de información (OPI, siglas en inglés) es el intermediario para las preguntas y comentarios del público en general. OPI ha establecido una dirección electrónica, OPI.Net.Post@ssa.gov, que provee una manera para que el público en general se comunique con nosotros cuando tengan dudas comprendiendo un formulario, aviso, publicación o alguna de nuestras páginas de Internet. Las personas pueden hacerlo a través de la dirección electrónica que se encuentra en nuestro sitio de Internet titulada, Escritura Sencilla.

Capacitación de escritura sencilla: Nuestra Oficina de Aprendizaje (OL, siglas en inglés) ha desarrollado un programa de capacitación de escritura sencilla para todos los empleados del Seguro Social, que consiste en un video de dos partes, junto con sus tareas relacionadas. Estos videos están a la disposición «por pedido» y los empleados lo pueden ver en las pantallas de sus computadoras. El programa de capacitación incluye información sobre esta Ley y presenta capacitación acerca de los «Principios de la escritura sencilla». Nuestra política de capacitación requiere que:

- Todos los empleados vean los videos acerca de escritura sencilla antes del 13 de julio del 2011;
- Todos los gerentes provean el tiempo para que los empleados vean los videos de capacitación;
- Cada oficina determine cómo asegurarse que cada empleado reciba la capacitación; y
- Se provea capacitación adicional, según sea necesario, para mejorar las áreas específicas, tales como escritura de política y procedimientos, cómo escribir reglamentos, cómo escribir para publicarlo por Internet y cómo escribir avisos para el público en general.

Procedimiento continuo de conformidad con la Ley: Cada oficina de la agencia tiene la responsabilidad de asegurarse que toda correspondencia que se emita por sus escritores cumpla con las reglas de la escritura sencilla. Cada departamento asignará a un gerente para que revise una selección de correspondencia externa emitida y para certificar que las comunicaciones revisadas cumplen con las directrices de la Ley a partir del 13 de abril del 2012 y luego una vez al año de ahí en adelante. Este gerente también proveerá un informe referente a los pasos que el departamento ha tomado para mejorar la calidad de su correspondencia en el transcurso del año.