

## **LENGUAJE CIUDADANO. LA EXPERIENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS**

### **ANNETTA CHEEK**

### **AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

**Con base en la experiencia de su país, ¿qué resultados debe esperar el gobierno mexicano de la iniciativa de lenguaje ciudadano que está instrumentando?**

Un buen programa de lenguaje ciudadano tendrá muchos beneficios. Ahorrará tiempo tanto al gobierno como a sus clientes y, por lo tanto, también ahorrará dinero a la administración. Sus clientes tendrán un mejor servicio y, como consecuencia, tendrán una visión más positiva del gobierno. Ustedes obtendrán mejores resultados: las personas podrán llenar sus formas con mayor precisión y cumplirán con los requerimientos regulatorios de manera más completa.

**¿Podría proporcionarnos algunos ejemplos concretos sobre la manera en que esta iniciativa reduce costos y mejora los servicios?**

Hay demasiados ejemplos concretos para ser incluidos. Me voy a referir a tres:

1. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) publicó su primer reglamento en lenguaje ciudadano en 1980. En este reglamento se especificaba la manera de operar servicio de radio de aficionados (*ham radio*). Antes de que se diera a conocer la versión en lenguaje ciudadano, la Comisión tenía cinco empleados cuyo trabajo consistía en contestar las llamadas telefónicas para preguntar acerca de los requisitos para el uso de *ham radio*. Una vez publicada esta versión, el número de llamadas disminuyó a tal grado que las cinco personas fueron reubicadas: la FCC se ahorró el trabajo de cinco personas durante muchos años.
2. El gobierno de Canadá revisó un formulario que necesitaba llenarse para registrar ganado. El nivel de cumplimiento con la forma anterior era del cuarenta por ciento. La versión revisada, que utilizaba un estilo más claro, logró que el nivel de cumplimiento subiera a 95 por ciento.
3. Cuando un veterano de guerra muere, la Administración de Prestaciones para los Veteranos (VBA, por sus siglas en inglés) debe transferir las prestaciones al beneficiario correspondiente. Sin embargo, la VBA no cuenta con un registro correcto de los beneficiarios sino que debe encontrarlos. Cada determinado número de años, la VBA envía una carta a todos los veteranos para solicitarles que actualicen el nombre de su beneficiario para los archivos de la Administración. Sólo el 35 por ciento solía responder. Cuando se redactó la carta utilizando un lenguaje ciudadano, el nivel de respuesta alcanzó el 55 por ciento. Como ya no es necesario rastrear a tantos beneficiarios, cada vez que la VBA manda la carta corregida, el ahorro es de 8 millones de dólares.

**¿Podría describir el modelo de lenguaje ciudadano que utiliza el gobierno estadounidense?**

Según las circunstancias específicas, fomentamos el uso de lenguaje ciudadano de diversas maneras. En algunas dependencias hemos nombrado a un funcionario de alto nivel para apoyar la labor de lenguaje ciudadano. En otras proporcionamos documentos modelo para que los redactores los utilicen y mejoren su manera de escribir. En algunas más incitamos a los clientes y a la ciudadanía en general para que escriban solicitando documentos más claros. En ocasiones buscamos que estos métodos se combinen.

Además, ofrecemos sesiones de capacitación gratuitas que duran medio día a cualquier dependencia que las solicite. Sólo tienen que cubrir los gastos. Esta medida ha sido muy bien recibida. Con frecuencia, las dependencias nos piden que regresemos constantemente para dar más y más clases.

Finalmente, tenemos un grupo de partidarios que se reúne mensualmente. Los miembros del grupo nos apoyamos de todas las maneras posible: enviando oradores, comentando los documentos de una dependencia particular (tanto los buenos como los malos), etc. Los miembros del grupo nos alentamos mutuamente y fomentamos que nuestras dependencias traten de escribir más claramente.

### **¿Cuál ha sido el mayor aprendizaje del modelo estadounidense desde el Memorando Presidencial de Clinton de 1998?**

Ser flexible en cuanto a la manera de difundir el lenguaje ciudadano. Acercarse a las dependencias de todas las maneras posibles: desde los más altos niveles hasta los más bajos y viceversa, a través de sus clientes (desde afuera), a través de los convencidos (desde adentro). Ofrecerles ayuda pero también crítica constructiva sobre sus documentos escritos pobremente.

No es absolutamente necesario contar con el apoyo de los mandos superiores. En la administración de Clinton contábamos con el apoyo de un Memorando Presidencial. En esta administración no existe algo similar. Un Secretario de Estado (Tommy Thompson, de Salud y Servicios Humanos) escribió una carta de apoyo. Sin embargo, simplemente seguimos recordando a las personas la necesidad de expresarse claramente, continuamos dando capacitación y llevamos a cabo distintas actividades para fortalecer la iniciativa que sigue fortaleciéndose aun sin el reconocimiento oficial del gobierno del Presidente Bush.

Las dos herramientas principales para convencer a personas que todavía no son partidarias del lenguaje ciudadano son: utilizar buenos ejemplos de antes y después con los que se puedan identificar y ofrecer la información básica, es decir, explicar cómo el lenguaje ciudadano ahorra tiempo y dinero. Antes de pedir el apoyo de alguien, necesitas entregarle un paquete que incluya documentos con estos dos puntos.

### **¿Cuáles son los obstáculos principales para redactar documentos técnicos en lenguaje ciudadano? ¿Cómo los ha superado la FAA?**

Muchas personas del área técnica dicen “Pero mis temas son demasiado técnicos. No los puedes redactar en lenguaje ciudadano.” Además, cuando un documento está muy avanzado, quien lo escribió lo siente suyo y no se abre a la crítica.

Para responder a la primera observación, ponemos énfasis en que el lenguaje ciudadano tiene por objeto comunicarse claramente con el lector al que está dirigido el documento. Si el objetivo es comunicarse con otras personas que manejan el tema, la escritura sí puede ser más técnica. Sin embargo, hemos organizado algunos grupos de enfoque que demuestran que incluso los clientes de nuestra dependencia con mayores conocimientos técnicos tienen dificultad para comprender algunos de nuestros estándares y reglamentos. Grabamos las sesiones del grupo de enfoque y se las enseñamos a quienes creían que nuestros clientes no tenían problemas para entendernos.

También enfatizamos que si el público a quien el documento está dirigido no tiene conocimientos técnicos, quien lo redacta tiene la obligación de ser claro; de lo contrario no se alcanzará el objetivo. En términos generales, en el gobierno nos dedicamos a decir a la gente qué hacer y cómo hacerlo. Si no nos entiende, no va a hacer lo que queremos que hagan.

En lo que se refiere al segundo punto, intentamos poner énfasis en que el lenguaje ciudadano no se logra editando un documento prácticamente terminado. El lenguaje ciudadano es una manera de pensar en la comunicación y debe incorporarse desde el principio de un proyecto. Tenemos que sumarnos al proceso lo más pronto posible.

### **¿Qué acciones críticas debemos llevar a cabo para asegurarnos que la iniciativa de lenguaje ciudadano sea un éxito de alto impacto?**

Más información básica: explicar la manera en que las dependencias han podido ahorrar tiempo y dinero (para ellas mismas y para sus clientes), proporcionar datos irrefutables de cómo escribir con lenguaje ciudadano es más eficaz (por ejemplo, un mayor cumplimiento con la normatividad). Las dependencias federales no suelen tener tiempo para llevar a cabo estudios sobre temas como los índices de cumplimiento antes y después del lenguaje ciudadano. Seguramente seríamos más convincentes si contáramos con más información.

A diferencia de lo que sucedía en la administración de Clinton, actualmente no hay nadie responsable en el gobierno federal estadounidense de que la iniciativa se propague. Hay mucho por hacer en esa área. Necesitamos preguntar a los clientes, específicamente a los grupos de clientes (como la Asociación Estadounidense de Personas Retiradas) qué materiales gubernamentales les son difíciles de leer. Después tenemos que identificar los materiales más importantes y complicados y empezar a trabajar en ellos. Este enfoque centralizado es sumamente complejo para nosotros pues no contamos ni con FINANCIAMIENTO ni con EMPLEADOS DEL GOBIERNO CENTRAL para trabajar en estos temas. Se trata de un esfuerzo voluntario de empleados federales comprometidos que, salvo en algunos casos (como el mío), tienen ocupaciones totalmente diferentes que cumplir.

---

Después de 10 años de trabajar como investigadora en el sector privado, la doctora Cheek se incorporó al gobierno federal estadounidense en 1980 para trabajar, principalmente, en programas regulatorios. En 1996 se integró al equipo del Vicepresidente Gore en el Programa de Asociación Nacional para la Reinversión del Gobierno (NRP, por sus siglas en inglés) donde ocupó el puesto de Coordinadora de Lenguaje Ciudadano para el Gobierno Federal. Fundó la Red de Acción e Información sobre Lenguaje Ciudadano (PLAIN, por sus siglas en inglés), un grupo intersecretarial de defensores del proyecto que tuvo la responsabilidad de desarrollar el Memorando Presidencial sobre Lenguaje Ciudadano que se emitió el 1 de junio de 1998. Desde 1997 PLAIN se reúne por lo menos una vez al mes para discutir los temas relacionados con el lenguaje ciudadano y para difundir este concepto en todas las dependencias del gobierno federal. Cheek ha presidido este grupo desde su creación.

Es la coordinadora de la Agencia Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés) para lenguaje ciudadano. Su labor consiste en dar asesoraría en redacción a las distintas secciones de la dependencia, brindar capacitación en el tema de lenguaje ciudadano y escribir documentos modelo, entre otras actividades, para fomentar que las oficinas se comuniquen con los clientes de manera más clara.

Además, Cheek es una de las fundadoras y actualmente es copresidente del Centro para Lenguaje Llano del Sector Privado, una organización de reciente creación y exenta de impuestos, dedicada a fomentar el uso del lenguaje ciudadano en los sectores público y privado.