

LENGUAJE ADMINISTRATIVO

1.EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

El lenguaje administrativo es aquel utilizado por las instituciones y organismos públicos para comunicarse de manera formal y precisa con los ciudadanos y entre ellos mismos.

La actividad administrativa genera una multitud de actos que deben ser registrados, conservados y comunicados. Hasta hace pocos años, la escritura sobre el soporte de papel había sido la forma única del documento. Sin embargo, la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJ-PAC) y sus normas complementarias han abierto la puerta a la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas. Con todo, la escritura permanece aún como principal código de comunicación, sea cual sea el soporte utilizado.

Desde un punto de vista general, se define el documento como «la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizada como prueba o como consulta» (Diccionario de terminología archivística, 1988). Pero de forma más específica, el Manual de documentos administrativos del Ministerio para las Administraciones Públicas (MAP) ofrece esta definición del documento administrativo, objeto de nuestro estudio:

El **documento administrativo** es el soporte que contiene y en el que se materializan los actos de la Administración pública, es decir: la forma externa de dichos actos, que se completa con una definición más jurídica que ofrece el art. 46 de la LRJ-PAC.:

«Tienen la consideración de documento público administrativo los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones públicas».

De acuerdo con su función, se establecen cuatro grandes categorías de documentos:

<p>A.DOCUMENTOS DE DECISIÓN O RESOLUTIVOS contienen una declaración de voluntad de un órgano administrativo sobre materias de su competencia</p>	<p>resoluciones acuerdos</p>
<p>B.DOCUMENTOS DE TRANSMISIÓN comunican la existencia de hechos o actos a otras personas, órganos o entidades</p>	<p>notificaciones publicaciones oficios notas interiores cartas citaciones convocatorias</p>
<p>C.DOCUMENTOS DE CONSTANCIA O CONSTATACIÓN contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo, persona o entidad pública o privada, cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos</p>	<p>Actas diligencias certificados</p>
<p>D.DOCUMENTOS DE JUICIO contienen una declaración de juicio de un órgano administrativo, persona o entidad, sobre las cuestiones de hecho o jurídicas que sean objeto de un procedimiento administrativo</p>	<p>informes propuestas dictámenes</p>

A.DOCUMENTOS DE DECISIÓN O RESOLUTIVOS

La **resolución** es el documento que contiene la decisión con la que el órgano competente pone fin a un procedimiento. Sus requisitos están recogidos en la LRJ-PAC:

- Debe decidir sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas derivadas del procedimiento.
- Debe ser congruente con las peticiones formuladas.
- Contendrá la decisión, una argumentación sucinta (la motivación, necesaria en casos concretos y siempre conveniente) y los recursos procedentes contra ella

Las resoluciones pueden clasificarse en positivas o negativas, según confirmen o desmientan el presupuesto que provocó la iniciación de un procedimiento. Son positivas las que autorizan, conceden, reconocen o sancionan; son negativas las que deniegan, desautorizan, no conceden o no imponen sanciones.

El **acuerdo** es el documento que recoge las decisiones adoptadas por el órgano competente sobre la iniciación del procedimiento y las cuestiones que se suscitan durante su tramitación, siempre anteriores a la resolución. También se denomina con este nombre a las decisiones de los órganos colegiados, como las que toma el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria.

B.DOCUMENTOS DE TRANSMISIÓN

Son documentos de transmisión todos aquellos que comunican actos, la existencia de hechos o las circunstancias de un procedimiento a otras personas, órganos o entidades.

Los documentos de transmisión pueden clasificarse siguiendo diversos criterios:

-Según la relación existente entre el emisor y el destinatario de la información:

-Externos: El destinatario es un ciudadano, una entidad privada o un órgano o unidad perteneciente a una Administración pública diferente de aquella en la que está integrado el emisor.

-Internos: El emisor y el destinatario son órganos o unidades pertenecientes a una misma organización administrativa

-Según el contenido normativo o no normativo del acto comunicado:

-Comunican actos de decisión:

Notificaciones (La notificación es tanto el acto administrativo como el documento mediante el cual se comunica al interesado una resolución o un acuerdo que afecta a sus intereses y derechos. La notificación es una condición para la eficacia (jurídica) del acto que se comunica y al mismo tiempo garantiza la recepción de dicho acto y el éxito de la comunicación).

Publicaciones (la publicación es la actuación material que consiste en insertar un acto administrativo en un diario oficial, tablón de anuncios o medio de comunicación)

-Comunican actos no decisorios:

Oficios (El oficio es un documento que emite un organismo oficial, cuyo fin es comunicar una actuación administrativa prevista legalmente e integrada en un procedimiento. Su destinatario, siempre externo al emisor, puede ser un ciudadano, una entidad privada u órganos administrativos de distintas Administraciones.

Su carácter y su función, estrictamente formal, impone un tono neutro, objetivo, muchas veces impersonal. Su contenido es monotemático y está relacionado con los trámites o circunstancias de la tramitación del procedimiento en que se integra.

Notas interiores (La nota interior, de características similares al oficio, es un documento interno, que se utiliza para la comunicación entre órganos o unidades pertenecientes a un mismo órgano superior o entidad).

Muy similar es la circular o nota informativa, documento mediante el cual una autoridad superior dirige una orden, instrucciones o información general a todos o a gran parte de sus subordinados. Tiene normalmente un destinatario colectivo, lo que la diferencia de la nota interior, que suele ser individual).

Cartas (La carta es el documento empleado para las comunicaciones de carácter personal, protocolario o de contenido general, sin relación directa con la gestión habitual o la tramitación de un procedimiento).

Citaciones, convocatorias (La convocatoria de reunión es el documento por el que se requiere la asistencia de una persona a una sesión de un órgano colegiado.

Corresponde al presidente del órgano acordar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias y fijar el orden del día. Por su parte, corresponde al secretario efectuar la convocatoria de las sesiones por orden del presidente y citar a los miembros del órgano, al menos con cuarenta y ocho horas de antelación).

C.DOCUMENTOS DE CONSTANCIA O CONSTATACIÓN

Son aquellos documentos que contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo, cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos.

Son textos con un valor netamente informativo, en los que el emisor, por el hecho de manifestar un conocimiento acerca de alguna realidad, la consagra de modo oficial, la eleva a categoría de verdad incontrovertible.

Los textos de esta clase generalmente describen la realidad y tienen efectos en la propia Administración (actas de infracción, diligencias) o bien fuera de ella (certificados).

Los documentos de este grupo que con más frecuencia se utilizan en la Administración son las **actas** de reunión de los órganos colegiados, el **certificado** y la **diligencia**.

Actas

Las actas son relaciones escritas en las que se hace constar un hecho, una obligación o una reunión. Dentro de esta categoría general, el acta de reunión o de sesión es un documento por el que se deja constancia de las incidencias (deliberaciones, acuerdos, etc.) que acaecen en las sesiones de un órgano colegiado.

Las actas serán redactadas y firmadas por el secretario, con el visto bueno del presidente, bajo los criterios de concisión, selección de contenidos, síntesis y una estructura que permita una rápida localización visual de los diversos elementos de que consta el documento.

En el texto del acta se evitará repetir los tratamientos de las personas y

cargos que intervienen. El redactor utilizará el presente de indicativo y la tercera persona para referirse a sí mismo, salvo en la fórmula final, en que adoptará la primera persona. La fecha que debe aparecer en el acta es la del día de la celebración.

Diligencias

Es el documento por el que la Administración hace constar internamente la ejecución de un trámite del procedimiento: desglose de documentos, comparecencias de los interesados, toma de posesión de funcionarios, etc.

En los casos en que deba dejarse constancia de un acto realizado por el ciudadano o para el ciudadano, aparecerá su firma junto a la persona que formaliza la diligencia.

En ocasiones, la diligencia puede limitarse a un sello que se estampa en el documento al que se vincula.

Certificado

Es el documento con que el funcionario responsable da fe de un hecho, del contenido de un documento o de las circunstancias que constan en archivos, registros, libros de actas, etc.

Su emisión corresponde al funcionario competente o a la persona autorizada legalmente; en los órganos colegiados, los juzgados, los centros de enseñanza y en la Administración local, su expedición corresponde al secretario.

Normalmente se expide a petición de un tercero y su destinatario es una persona, entidad u órgano que pretende la producción de efectos en un procedimiento administrativo o en las relaciones privadas. Estos textos no forman parte del procedimiento administrativo.

D.DOCUMENTOS DE JUICIO

Son los documentos que contienen una declaración de juicio de un órgano administrativo, persona o entidad pública o privada, sobre las cuestiones de hecho o jurídicas que sean objeto de un procedimiento administrativo.

Informe

La competencia para dictar resoluciones y acuerdos recae en órganos administrativos que, en ocasiones, necesitan opiniones autorizadas, de contenido técnico o jurídico, sobre un tema concreto. El documento en que se materializan esas opiniones es el informe.

El informe consiste en una exposición ordenada y exhaustiva sobre un tema determinado, un problema o el estado de una cuestión. Se trata de una declaración de juicio emitida por una persona distinta de la que debe resolver el procedimiento, cuyo fin es aportar nuevos datos al expediente o comprobar los ya existentes, proporcionar valoraciones y opiniones necesarias para la formación de la voluntad y la adopción de la decisión.

Su rasgo más destacado es el carácter instrumental: el informe es redactado por técnicos o funcionarios con competencias determinadas, para que sirva de antecedente y de asesoramiento al órgano administrativo que ha de tomar una decisión. El informe no se produce de oficio, sino que ha de ser solicitado durante el procedimiento.

El destinatario de estos documentos siempre es un órgano de la Administración; por lo tanto, es un documento interno, sin intervención directa del ciudadano, lo que determina su estilo neutro, formal, redactado en un lenguaje técnico y especializado, adecuado a las características de los interlocutores.

Los informes pueden clasificarse siguiendo varios criterios:

1. Por la obligación de solicitarlos

- **Preceptivos.** Son aquellos informes obligatorios porque los exige una norma. Si son imprescindibles para adoptar la resolución, se denominan determinantes. En tal caso, deberá indicarse así en la solicitud de informe y deben emitirse en el plazo previsto, porque, de lo contrario, se interrumpe el plazo para resolver. Si no son imprescindibles para tomar la decisión, son no determinantes, y su no emisión no interrumpe el plazo para resolver.

- Facultativos. Son los que el órgano competente solicita sin estar obligado a ello, con el propósito de obtener asesoramiento, datos u opiniones sobre algún aspecto del procedimiento.

2.Por la obligación de acatar su contenido:

- Vinculantes. Obligan al órgano administrativo a resolver en el mismo sentido que el informe.
- No vinculantes. Son los informes cuyas conclusiones asesoran al órgano competente, pero tiene libertad para seguirlos o no.

3.Por el órgano que los emite:

- Internos. Los emite la propia Administración de la que forma parte el órgano que los solicita.
- Externos. Los emite una entidad privada o una Administración distinta de la que forma parte el órgano que los solicita.

4.Por su contenido:

- Descriptivos. Se limitan a reflejar una situación, un estado de cosas.
- Valorativos. Son los que, aparte de describir una realidad, contienen una valoración o una opinión. Si quien los emite es un facultativo o una comisión técnica con funciones consultivas o de asesoramiento, se denominan dictámenes.

5.Por su repercusión en el procedimiento:

Dentro de la categoría común de los informes usuales en la Administración, podemos considerar dos tipos: el informe técnico-jurídico y la propuesta de resolución.

- Informes técnicos y jurídicos. Son aquellos en los que un órgano técnico o jurídico especializado expone de forma objetiva los datos más importantes relacionados con un expediente o con alguna cuestión particular que haya solicitado el órgano que instruye el procedimiento. Este tipo de informe

puede ser interno o externo y presentar una mera descripción o bien una conclusión sobre la cuestión consultada.

- Propuesta de resolución. De características similares al anterior, si bien, debe contener necesariamente en su parte final la propuesta de resolución, es decir, un juicio o la opinión que servirá de base para resolver. Por sus características, este tipo de informe debe ser necesariamente interno, ya que corresponde formular la propuesta al órgano instructor.

Estructura del informe:

La estructura del informe está determinada por la extensión del documento. De acuerdo con esta circunstancia, podemos encontrarnos con un informe breve, de extensión no superior a tres o cuatro páginas, y también con un informe extenso. Como el de la primera clase es el más frecuente en la actividad regular de la Administración, ofrecemos su estructura más común.

1.Cabecera. Como ya es habitual, la ocuparán los logotipos que constituyen la imagen institucional del organismo al que pertenece el órgano emisor.

2.Datos identificativos. Para obtener una visión sintética de su contenido, indicaremos en esta parte los siguientes datos:

- título que identifique el carácter del informe (opcional);
- número de expediente;
- órgano que lo solicita;
- Asunto de que trata, sucintamente expresado.

3.Cuerpo. De acuerdo con la extensión de lo que se informa, el cuerpo del informe presentará, tras una frase introductoria y el verbo INFORMO, el contenido, separado por párrafos numerados, si es necesario. Si es más extenso, se podrán introducir subapartados que contengan los hechos o antecedentes (ordenados cronológicamente y escritos en párrafos separados) y los fundamentos legales (justificación y argumentación que

prepara la conclusión, igualmente separados en párrafos).

En la redacción de los informes se tendrán en cuenta los siguientes principios:

- Principio de unidad: del informe ha de obtenerse una impresión integrada. Para ello, las partes que lo componen deben estar coordinadas de manera ordenada y lógica.
- Principio de primacía: los puntos clave deben ser destacados por el autor de aquellos otros menos importantes. El lugar que corresponda a esos puntos destacables será siempre el principio y el final del informe, por razones psicológicas, ya que el lector con prisa echará una ojeada saltando del principio al final de cualquier documento escrito.
- Objetividad: el redactor debe exponer con imparcialidad los resultados de su estudio y fundamentar suficientemente sus juicios, interpretaciones y conclusiones.
- Concisión: el informe debe limitarse a la información estrictamente necesaria, y no incorporar al texto el extracto de actuaciones anteriores ni cualquier otro dato que ya figure en el expediente, salvo en el caso de la propuesta.
- Sencillez: es recomendable abandonar todas aquellas fórmulas anticuadas e innecesarias (la técnica que suscribe tiene el honor de informar; vengo en proponer; lo que le comunico para su conocimiento y efectos, etc.), que sobrecargan el informe y desvían la atención de lo esencial. Igualmente, se evitará mencionar el cargo del firmante en el texto del informe, dato que solo aparecerá en la antefirma.
- Sobriedad en el uso del lenguaje: adecuado manejo del lenguaje profesional que permita conseguir un estilo directo de comunicación.

4.Conclusión o propuesta: según la clase de informe de que se trate, la parte final puede incluir una o varias conclusiones (necesariamente en el caso de las propuestas de resolución), o carecer de ellas si se trata de un informe

descriptivo.

2.EL ACTO ADMINISTRATIVO

Un acto administrativo es un acto jurídico realizado por la Administración con arreglo al Derecho administrativo, que, en un sentido amplio, comprende cualquier declaración de voluntad, de deseo, de conocimiento o de juicio realizada por un sujeto de la Administración pública en el ejercicio de su potestad administrativa (Entrena Cuesta [1995], Curso de Derecho administrativo).

Así pues, el documento registra los actos de la Administración y es el medio de expresión lingüística que esta utiliza para formalizar la gestión de los asuntos públicos.

De ahí derivan sus dos funciones principales:

Constancia:

Esta función esencial del documento comprende varios aspectos:

- Asegurar la pervivencia y la conservación de los actos administrativos como prueba de su existencia.
- Acreditar sus efectos: los derechos y deberes de los ciudadanos y de la Administración;
- Atestiguar y justificar la gestión administrativa;
- Garantizar el derecho de acceso al documento y su consulta.

Comunicación:

Los documentos sirven de voz de la Administración para comunicar y dar a conocer sus actos tanto al ciudadano como a otros organismos públicos.

El lenguaje administrativo es un lenguaje especializado que se caracteriza por:

- **Formalidad:** Emplea un registro lingüístico elevado y evita el uso de expresiones coloquiales o informales.
- **Precisión:** Utiliza un vocabulario técnico y específico para evitar ambigüedades y garantizar la exactitud en la transmisión de información.
- **Objetividad:** Prima la exposición de los hechos de manera clara y concisa, evitando opiniones personales o valoraciones subjetivas.
- **Claridad:** Busca transmitir la información de manera sencilla y directa, evitando la complejidad innecesaria.
- **Concisión:** Se utiliza un lenguaje económico, evitando redundancias y rodeos.

Características principales:

- **Uso de tecnicismos:** Términos propios del ámbito administrativo que pueden resultar desconocidos para el ciudadano común.
- **Estructura formal:** Sigue patrones establecidos para la redacción de documentos administrativos (oficios, actas, informes, etc.).
- **Empleo de fórmulas protocolarias:** Utilización de expresiones fijas y establecidas para dar un carácter oficial a los documentos.

2.1-Importancia del Lenguaje Claro y Conciso en la Administración

La claridad y la concisión en el lenguaje administrativo son fundamentales por varias razones:

- **Accesibilidad:** Permite que los ciudadanos comprendan fácilmente los mensajes y los procedimientos administrativos, evitando confusiones y malentendidos.
- **Eficiencia:** Agiliza los trámites y reduce la burocracia, al evitar la necesidad de solicitar aclaraciones o repeticiones.
- **Transparencia:** Contribuye a una administración más transparente y democrática, al facilitar el acceso a la información y la participación ciudadana.

- **Profesionalidad:** Refleja una imagen de seriedad y competencia por parte de las instituciones.

2.2-Beneficios de una comunicación efectiva de la Administración:

- **Mayor satisfacción ciudadana:** Los ciudadanos se sienten más valorados y atendidos cuando reciben una información clara y concisa.
- **Reducción de conflictos:** Una comunicación efectiva ayuda a prevenir malentendidos y conflictos entre ciudadanos y administración.
- **Mejora de la colaboración interna:** Facilita la comunicación entre los diferentes departamentos de una organización, aumentando la eficiencia y la productividad.
- **Fortalecimiento de la imagen institucional:** Una comunicación clara y transparente contribuye a construir una imagen positiva de la administración.
En resumen, el lenguaje administrativo debe ser un instrumento al servicio de los ciudadanos, facilitando la comunicación y la comprensión mutua. La claridad, la precisión y la concisión son elementos clave para lograr este objetivo.

2.3-Condiciones distintivas del Lenguaje Administrativo

El lenguaje administrativo se caracteriza por tres condiciones: formalidad, precisión y objetividad, pero también presenta otros rasgos distintivos que lo hacen único.

Formalidad

- **Registro elevado:** Se emplea un lenguaje culto y evita el uso de expresiones coloquiales o informales.
- **Estructura rígida:** Sigue patrones establecidos para la redacción de documentos, como oficios, actas o informes.
- **Uso de fórmulas protocolarias:** Emplea expresiones fijas y establecidas para dar un carácter oficial a los documentos.

Precisión

- **Vocabulario técnico:** Utiliza términos específicos del ámbito administrativo, evitando ambigüedades.
- **Sintaxis clara:** Las oraciones son concisas y directas, evitando construcciones complejas.
- **Uso de conectores lógicos:** Se emplean conectores como "por tanto", "en consecuencia" o "sin embargo" para relacionar las ideas de manera clara.

Objetividad

- **Exposición de hechos:** Se presentan los hechos de manera clara y concisa, evitando opiniones personales o valoraciones subjetivas.
- **Tercera persona:** Se utiliza la tercera persona del singular o del plural para distanciar al emisor del mensaje.
- **Evita la subjetividad:** Se evitan adjetivos valorativos o expresiones que puedan generar ambigüedades.

Otros rasgos distintivos

- **Estabilidad:** El lenguaje administrativo es relativamente estable, con pocos cambios a lo largo del tiempo.
- **Neutralidad:** Se evita cualquier tipo de carga emocional o persuasiva que pueda influir en la interpretación del mensaje.
- **Universalidad:** Busca ser comprendido por un público amplio, independientemente de su nivel cultural.

2.4-Funciones del Lenguaje Administrativo

El lenguaje administrativo cumple diversas funciones dentro de una organización:

Informar

- **Comunicar decisiones:** Transmitir las resoluciones tomadas por los órganos de gobierno.
- **Proporcionar información:** Dar a conocer datos relevantes sobre la actividad de la organización.
- **Notificar hechos:** Informar sobre acontecimientos que afectan a los ciudadanos o a los empleados.

Ordenar

- **Dar instrucciones:** Indicar las acciones que deben llevarse a cabo.
- **Establecer normas:** Fijar las reglas que deben cumplirse.
- **Regular conductas:** Controlar el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

Persuadir

- **Justificar decisiones:** Explicar los motivos que han llevado a tomar una determinada decisión.
- **Convencer de la importancia de una acción:** Motiv a los destinatarios para que lleven a cabo una determinada acción.
- **Defender una postura:** Argumentar a favor de una determinada posición.

Otras funciones

- **Registrar:** Documentar las actividades de la organización.
- **Legitimar:** Dar validez a las acciones administrativas.
- **Coordinar:** Facilitar la coordinación entre los diferentes departamentos de una organización.

En resumen, el lenguaje administrativo es una herramienta fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización. Su formalidad, precisión y objetividad garantizan una comunicación efectiva y transparente, mientras que sus diversas funciones permiten cumplir con los objetivos de la administración.

2.5-Principios de la Comunicación Administrativa Efectiva

La comunicación administrativa efectiva es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización. A continuación, desarrollaremos los principios clave que rigen esta forma de comunicación:

Claridad y Concisión

- **Ideas sencillas y directas:** Evita el uso de lenguaje rebuscado o ambiguo. Prioriza oraciones cortas y concisas que transmitan la información de manera clara.
- **Evita la jerga técnica:** A menos que te dirijas a un público especializado, evita el uso excesivo de tecnicismos que puedan dificultar la comprensión.
- **Organización de ideas:** Presenta las ideas de forma lógica y secuencial, siguiendo un orden que facilite la comprensión del mensaje.

Precisión y Objetividad

- **Uso adecuado de términos:** Emplea un vocabulario preciso y específico, evitando sinónimos o términos con múltiples significados.
- **Datos concretos:** Acompaña tus afirmaciones con datos y cifras que respalden tus argumentos.
- **Evita juicios de valor:** Mantén un tono objetivo y evita expresar opiniones personales o juicios de valor.

Coherencia y Cohesión

- **Relación entre ideas:** Asegura que las ideas estén relacionadas entre sí y que fluyan de manera lógica.
- **Conectores lógicos:** Utiliza conectores como "por tanto", "sin embargo", "además", etc., para establecer relaciones entre las diferentes partes del texto.
- **Estructura clara:** Organiza tu texto en párrafos y secciones bien definidas, cada una con una idea principal.

Adaptación al Destinatario

- **Conocimiento del público:** Antes de redactar un documento, identifica las características de tu audiencia (nivel de conocimiento, intereses, etc.).
- **Lenguaje adecuado:** Ajusta el lenguaje a las características de tu público. Evita tecnicismos excesivos si te diriges a un público general.
- **Canal de comunicación:** Selecciona el canal de comunicación más adecuado para llegar a tu audiencia (correo electrónico, carta, reunión, etc.).
Ejemplo: Imagina que debes informar a un grupo de empleados sobre un nuevo procedimiento de trabajo. Para aplicar estos principios, podrías:
- **Claridad y concisión:** "A partir de la próxima semana, todos los informes de gastos deberán ser enviados por correo electrónico antes del día 15 de cada mes. El nuevo formato del informe se encuentra adjunto."
- **Precisión y objetividad:** "Se espera que este nuevo procedimiento reduzca el tiempo de procesamiento de los informes en un 20%."
- **Coherencia y cohesión:** "Este cambio es necesario para mejorar la eficiencia en la gestión de gastos. Además, facilitará el acceso a la información contable."
- **Adaptación al destinatario:** Utilizar un lenguaje sencillo y directo, evitando términos técnicos que puedan resultar desconocidos para los empleados.

En resumen, la comunicación administrativa efectiva se basa en la claridad, la precisión, la coherencia y la adaptación al destinatario. Al aplicar estos principios, lograrás una comunicación más eficaz y eficiente.

3.- NORMAS Y ESTILO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

- **Gramática y ortografía.** Las normas básicas para una escritura correcta.
- **Puntuación.** El uso adecuado de los signos de puntuación para mejorar la claridad.
- **Vocabulario.** Selección de términos adecuados y evitación de tecnicismos innecesarios.
- **Estilo directo y activo.** Cómo construir oraciones claras y concisas.
- **Uso de conectores y marcadores textuales.** Cómo enlazar las ideas de manera lógica.

El lenguaje administrativo, al ser un tipo de comunicación formal, exige un alto nivel de precisión y claridad. Para lograrlo, es fundamental seguir una serie de normas y estilos específicos.

3.1-Gramática y Ortografía

- **Normas básicas:** El correcto uso de las reglas gramaticales (concordancia, sintaxis, etc.) y ortográficas es indispensable para una comunicación efectiva.
- **Reglas de acentuación:** Respetar las reglas de acentuación es esencial para evitar ambigüedades y errores en la interpretación del texto.

- **Uso de mayúsculas y minúsculas:** El uso correcto de las mayúsculas y minúsculas es fundamental para dar jerarquía a las ideas y facilitar la lectura.

3.2-Puntuación

- **Claridad y precisión:** La puntuación es una herramienta fundamental para organizar las ideas y evitar ambigüedades.
- **Uso del punto:** Separa las oraciones y marca el final de una idea completa.
- **Uso de la coma:** Separa elementos de una enumeración, introduce oraciones subordinadas, etc.
- **Otros signos de puntuación:** El punto y coma, los dos puntos, los paréntesis, las comillas, etc., tienen funciones específicas que deben utilizarse correctamente.

3.3-Vocabulario

- **Términos precisos:** Utilizar términos específicos y claros que eviten ambigüedades.
- **Evitar tecnicismos innecesarios:** A menos que te dirijas a un público especializado, evita el uso de tecnicismos que puedan dificultar la comprensión.
- **Sinónimos:** Utilizar sinónimos para evitar repeticiones y enriquecer el texto.
- **Concisión:** Evitar palabras innecesarias y expresiones demasiado largas.

3.4-Estilo Directo y Activo

- **Sujeto explícito:** El sujeto de la oración debe ser claro y explícito.
- **Verbos en voz activa:** Preferir la voz activa frente a la pasiva para hacer el texto más dinámico y fácil de entender.
- **Oraciones cortas:** Construir oraciones cortas y concisas para facilitar la comprensión.
- **Orden lógico de las palabras:** Organizar las palabras dentro de la oración de forma lógica y natural.

3.5-Uso de Conectores y Marcadores Textuales

- **Coherencia:** Utilizar conectores para establecer relaciones lógicas entre las ideas (causa-efecto, oposición, adición, etc.).
- **Cohesión:** Emplear marcadores textuales para indicar la estructura del texto (introducción, desarrollo, conclusión).
- **Ejemplos de conectores:** "Por lo tanto", "sin embargo", "además", "en primer lugar", "por último", etc.

Ejemplo:

Incorrecto: *Se llevó a cabo una reunión en la que se trataron diversos temas, como la situación económica de la empresa y las nuevas estrategias de marketing.*

Correcto: *En la reunión celebrada el pasado lunes, se abordaron diversos temas, entre los que destacaron la situación económica de la empresa y las nuevas estrategias de marketing.*

3.6-Normas de Redacción Administrativa:

La redacción administrativa exige un nivel de precisión, claridad y formalidad que la distingue de otros tipos de escritura. A continuación, profundizaremos en los aspectos clave que debes tener en cuenta al redactar documentos administrativos:

3.6.1-Estilo y Tono

- **Formalidad:** El lenguaje administrativo se caracteriza por su formalidad, evitando expresiones coloquiales o informales.
- **Objetividad:** Los documentos administrativos deben ser objetivos, evitando opiniones personales o juicios de valor.
- **Claridad y concisión:** Prioriza la claridad y la concisión en la expresión de las ideas, evitando ambigüedades.
- **Precisión:** Utiliza un vocabulario preciso y específico, evitando sinónimos o términos con múltiples significados.
- **Neutralidad:** El tono debe ser neutral, evitando cualquier tipo de carga emocional o persuasiva.

3.6.2-Uso de Abreviaturas y Siglas

- **Moderación:** Evita el uso excesivo de abreviaturas y siglas, especialmente si el documento va dirigido a un público no especializado.
- **Claridad:** Si utilizas abreviaturas o siglas, asegúrate de explicar su significado la primera vez que aparecen en el texto. El empleo de abreviaturas y siglas deberá ir precedido de la expresión o denominación completa la primera vez que salga en el texto.
- **Normativa:** Respeta las normas establecidas para el uso de abreviaturas y siglas en cada organización.

3.6.3-Formato y Presentación

- **Estructura:** Los documentos administrativos suelen tener una estructura predefinida (encabezamiento, cuerpo, cierre), que debe respetarse.
- **Márgenes:** Utiliza márgenes adecuados para facilitar la lectura y la impresión.
- **Tipografía:** Emplea una tipografía legible y de tamaño adecuado.
- **Numeración:** Numera las páginas y los apartados para facilitar la localización de la información.
- **Tablas y gráficos:** Utiliza tablas y gráficos para presentar datos de forma clara y concisa.

3.6.4-Otros Aspectos a Considerar

- **Coherencia y cohesión:** Asegúrate de que las ideas estén conectadas de forma lógica y que el texto fluya de manera natural.

- **Concordancia:** Verifica que los verbos concuerden en número y persona con sus sujetos.
- **Puntuación:** Utiliza la puntuación correctamente para separar las ideas y facilitar la comprensión.
- **Registro lingüístico:** Adapta el registro lingüístico al destinatario del documento.
- **Actualización:** Mantente actualizado sobre los cambios en la normativa y en el lenguaje administrativo.
- **Citas de legislación:** Todos los actos de la Administración que se integran en un procedimiento tienen una base legal que es necesario explicitar para demostrar su sometimiento al ordenamiento jurídico.

Para citar las leyes y demás disposiciones tomaremos como guía las normas contenidas en las directrices 68 a 81 de la Resolución de 28 de julio de 2005 por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa [BOE n.º 180, de 29 de julio]).

De acuerdo con las mencionadas normas, la referencia indicará, por este orden:

-número de artículo, apartado o párrafo (es decir, orden descendente), separados por punto y sin espacio;

-y el título completo de la norma (tipo, número, año, fecha y nombre), como se ilustra en el ejemplo siguiente:

...art. 38.4.c de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de
Régimen Jurídico
de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo
Co

Para facilitar su localización, la primera vez que se mencione una norma es aconsejable indicar también el número y la fecha del diario oficial en que ha aparecido:

BOE n.º 285, de 27 de noviembre de 1992

Una buena solución tipográfica para destacar la referencia legal del resto del texto consiste en destacarla con letra cursiva, tal y como propone el Manual de documentos administrativos.

A veces ocurre que a lo largo del documento hay que hacer reiteradas referencias a la misma norma. En estos casos, para evitar la tediosa repetición, es aconsejable aligerar el texto mediante el uso de las siglas, pero con la condición de que la primera vez que aparezcan en el texto, se indique su referencia completa, incluido el boletín oficial en que se publicó, y se indicarán las siglas que se usarán en los

sucesivo, con una fórmula del tipo de este ejemplo:

Texto refundido de la Ley de Aguas (en adelante, TRLA) o simplemente (TRLA).

Es frecuente también que como cita de autoridad, sea necesario especificar no solo la referencia legal, sino reproducir literalmente un fragmento de la norma. Para estos casos, distinguiremos entre cita textual breve y cita textual extensa.

-La cita breve es aquella cuya extensión no excede de una oración. Se escribe en el mismo párrafo donde se menciona, y se le aplican las reglas ortográficas normales de las citas textuales, como en el ejemplo:

El mencionado artículo establece: «Los procedimientos podrán iniciarse de oficio o a solicitud de persona interesada».

El protocolo ortográfico exige los dos puntos para anunciar la cita, las comillas, que abarcarán toda la extensión de la cita, y letra mayúscula en la inicial de la primera palabra del texto citado. En este tipo de cita, es redundante el uso de la letra cursiva.

-La cita extensa es la que ocupa más de una oración y puede llegar a consistir en uno o varios párrafos. Cuando sea necesario transcribir una cita extensa, es muy importante destacarla visualmente del resto del texto. Para ello se aplican al mismo tiempo todos estos recursos tipográficos:

*Se escribirá la cita en párrafo aparte.

*Se aumentará la sangría del margen izquierdo (optativamente puede aumentarse también la sangría en el derecho), en relación con el sangrado general del resto del texto.

*Se reducirá el tamaño de la letra en uno o dos puntos. No obstante, si la reducción del tamaño pudiera dificultar la lectura, en vez de reducir el tamaño, se escribirá la cita entera con cursiva.

La aplicación de este conjunto de recursos hace innecesario el uso de las comillas, por redundante.

4.-ERRORES COMUNES

La redacción administrativa exige precisión y claridad. A continuación, se detallan algunos de los errores más comunes que se pueden cometer:

4.1-Ambigüedades

- **Pronombres con referencia ambigua:** El uso de pronombres como "este", "ese", "aquel" sin un referente claro puede generar confusión.
- **Oraciones demasiado largas:** Las oraciones excesivamente largas pueden dificultar la comprensión y generar ambigüedades.
- **Falta de conectores:** La ausencia de conectores lógicos puede hacer que las ideas no estén bien conectadas.

Los conectores son palabras o grupos de palabras especializadas en engarzar partes del texto y guiar al lector sobre cómo debe interpretar la información que ponen en contacto.

Son conectores las *expresiones asimismo, por otra parte, no obstante, por tanto...* Estas palabras no tienen un significado conceptual (no significan nada); sin embargo, enlazan partes del texto e indican la relación lógica que hay entre ellas.

Conectores que estructuran y organizan la información

Estos conectores estructuran y ordenan la información.

Según el lugar que ocupe en el texto la información que introducen, se pueden dividir en tres subgrupos:

-De apertura, cuya función es marcar el comienzo de una serie en el texto: en primer lugar, primeramente, por una parte, ante todo...

-De continuidad, que indican que el miembro al que acompañan forma parte de una serie, pero no es el elemento inicial: en segundo/tercer lugar, de igual manera/modo, de otra parte, después, luego. Los pares por una parte/por otra (parte) y por un lado/por otro (lado), tienen un matiz distributivo y de contraste.

-De cierre, que señalan el fin de una serie: en último lugar, finalmente, por lo demás, por último, etc.

Conectores que indican adición

Pertenecen a esta categoría los conectores que indican una relación lógica de suma o adición entre contenidos (A + B), añadiendo a la información aparecida anteriormente un nuevo punto o aspecto o redundando en el mismo tema que el tratado anteriormente, pero manteniendo la misma línea argumental.

Dentro de esta clase, hay conectores que se limitan a sumar información: asimismo (así mismo), a su vez, igualmente, del mismo modo.

La documentación que debe aportar consistirá en un certificado de haberes expedido por el centro de trabajo del cónyuge y una declaración jurada sobre la percepción de otras ayudas por el mismo concepto. **Asimismo**, en los supuestos a) y b), presentará el anexo I previsto en las bases.

En el ejemplo anterior, lo que aparece tras Asimismo es solo un documento más de los necesarios, sin darle más relieve o prioridad que a los otros documentos mencionados antes en el párrafo.

Otros conectores de esta clase, además de sumar información, asignan al miembro al que acompañan mayor importancia informativa o fuerza argumentativa que al miembro precedente. Conectores de este tipo son: además, por añadidura, incluso, es más, más aún, a mayor abundamiento.

Los hechos imputados al denunciado suponen una infracción del artículo 315.b de la ley citada que, por su gravedad, constituyen, **además**, un delito contra el medio ambiente, que requiere la intervención de la Fiscalía General.

Tras la serie de conversaciones y negociaciones sectoriales, las centrales sindicales han aceptado la propuesta. **Incluso** la CSIF ha dado su conformidad.

En ambos ejemplos, la línea argumental es la misma, es decir, se suman informaciones, pero se da mayor relieve a la información que aparece junto a los conectores además e Incluso.

Conectores con valor contraargumentativo

Los conectores de esta clase establecen un contraste u oposición entre los miembros que vinculan. La información que estos conectores presentan suprime o atenúa la conclusión que se deduce de la información anterior: la línea argumentativa se ve interrumpida por una objeción, un contraste u obstáculo.

La OPEP decidió ayer aumentar la producción diaria de petróleo; **sin embargo**, el precio del barril se ha mantenido en 42 dólares y las bolsas caen por debajo de los mínimos anuales.

Es su jefe y, **sin embargo**, su amigo.

La decisión de la OPEP podría conducir a la conclusión de que provocaría la bajada del crudo y la recuperación bursátil; lo introducido por “sin embargo” se encarga de anular esa conclusión esperable.

En el segundo ejemplo, la condición de jefe podría descartar la amistad entre dos personas. El conector sin embargo neutraliza esa conclusión.

En esta categoría encontramos tres grupos:

-Conectores que oponen contraargumentos débiles. Hay conectores que plantean una objeción que no llega a ser tan fuerte como para impedir que se cumpla lo expresado en el primer miembro: aunque, si bien, a pesar de que, pese a que...: **Aunque** expuso razonables reparos, no convenció al Consejo.

-Conectores que oponen contraargumentos fuertes. Enfrentan dos argumentos o ideas, pero finalmente prevalece como argumento fuerte la información introducida por el conector: pero, mas, sin embargo, no obstante, con todo, ahora bien, aun así, a pesar de todo...: Es pobre, **pero** honrado.

-Conectores que indican contraste. También introducen una información considerada más fuerte que la precedente; sin embargo, se diferencian del grupo anterior en que, más que anular la información precedente, la contrastan: en cambio, por el contrario, antes bien...

Conectores consecutivos

A esta categoría pertenecen los conectores que presentan al miembro del texto en que se encuentran como una consecuencia o la conclusión derivada de la información del miembro anterior.

Este significado básico es especialmente útil para llevar a cabo la operación argumentativa de la demostración, que consiste, precisamente, en exponer y probar cómo desde una premisa o argumento concretos se alcanza la conclusión a la que interesa llevar al lector.

Unos conectores consecutivos introducen la consecuencia, pero apuntando hacia la causa precedente: por ello, por eso, por tal motivo, por tal razón, por lo que, de ahí que.

Otros, por el contrario, apuntan directamente a la consecuencia, es decir, indican que el miembro al que acompañan es la conclusión o el resultado de los enunciados anteriores, sin remitir explícitamente a la información previa: en consecuencia, consecuentemente, por consiguiente, por lo tanto, consiguientemente, por ende...

Reformuladores

Son los que presentan la nueva información como una reformulación de la expresada anteriormente, para mejorarla, explicarla, aclararla o rectificarla.

A este tipo pertenecen los reformuladores explicativos a saber, es decir, o sea; los rectificativos, como mejor dicho, en cualquier caso, de todos modos o en todo caso; o los recapitulativos como en suma, en definitiva, en fin, en conclusión.

- **Términos con múltiples significados:** El uso de términos que pueden tener varios significados puede generar interpretaciones erróneas.
Ejemplo: "Se decidió que se haría un informe sobre el tema, pero no se especificó cuándo." (¿Cuándo se decidió hacer el informe o cuándo se hará el informe?)

4.2-Jergas Innecesarias

- **Tecnicismos excesivos:** El uso excesivo de tecnicismos puede dificultar la comprensión para aquellos que no están familiarizados con el tema.
- **Jergas específicas de un sector:** El uso de jergas propias de un sector puede generar confusión en un contexto más amplio.
Ejemplo: "Se procederá a realizar un benchmark de las mejores prácticas del sector." (En lugar de usar "benchmark", se podría decir "comparativa" o "análisis comparativo").

4.3-Errores Gramaticales y Ortográficos

- **Falta de concordancia:** Los errores de concordancia entre sujeto y verbo pueden generar frases incoherentes.
- **Uso incorrecto de tiempos verbales:** El uso inadecuado de los tiempos verbales puede alterar el sentido de la oración.
- **Errores de ortografía:** Los errores ortográficos pueden afectar la imagen de profesionalidad y dificultar la comprensión.
- **Puntuación incorrecta:** El uso incorrecto de los signos de puntuación puede generar ambigüedades.

Ejemplo: "Los empleados fue a la reunión." (Falta de concordancia entre el sujeto "empleados" y el verbo "fue").

Recomendaciones para evitar estos errores:

- **Revisar el texto varias veces:** Leer el texto en voz alta puede ayudar a identificar errores.
- **Utilizar herramientas de corrección ortográfica:** Los correctores ortográficos pueden ayudar a detectar errores de ortografía y gramática.
- **Solicitar una segunda opinión:** Pedir a un compañero que revise el texto puede ayudar a identificar errores y mejorar la claridad.
- **Seguir las normas de estilo de la organización:** Si la organización cuenta con un manual de estilo, seguir sus indicaciones es fundamental.