



Cómo redactar textos administrativos

Descripción

José Manuel Bustos Gisbert

Departamento de Traducción e Interpretación. Universidad de Salamanca

1. Introducción

Las diferentes unidades de nuestra Universidad se comunican entre ellas y con sus miembros para transmitirles información relativa al funcionamiento diario de la institución. Los textos empleados carecen, por tanto, de una función social, por lo que tienden a ser bastante objetivos y neutros. Por la misma razón, son documentos propios de un registro formal de la lengua.

Para alcanzar el mayor grado de eficacia, estos textos necesitan transmitir la información de la forma más precisa. En su mejor versión deben ser documentos ordenados, coherentes, claros (en tanto que fácilmente comprensibles) y muy unívocos (pues evitan las ambigüedades). Todas estas características se pueden alcanzar por la vía de la sencillez. Y esta se refleja en todos los niveles: en la organización del texto, en la sintaxis elegida, en el vocabulario empleado y en el estilo aplicado.

2. Cómo preparar el texto

Para conseguir una redacción eficiente es oportuno detenerse un momento antes de comenzar a escribir y plantearse algunas cuestiones. Veamos dos de especial importancia.

- ¿Qué tipo de documento vamos a escribir?

Debemos recordar que muchos documentos responden a una estructura reconocida y reconocible. En estos casos, la redacción es bastante más sencilla, pues contamos con un armazón que nos limitamos a completar: oficios, certificados, convocatorias, etc. En otros, sin embargo, la construcción del texto depende mucho más de nosotros. Es lo que sucede con la mayor parte de los que hoy en día enviamos a través del correo electrónico. Según el tipo de texto, podremos estar seguros de cómo abrir y cerrar el documento: ¿necesita un

encabezamiento o un saludo? ¿Debe llevar fórmula de cierre o firma?

- ¿Quién es nuestro destinatario?

Nuestro destinatario se fija conforme a tres variables según sea individual o colectivo, conocido o desconocido y miembro del PAS, del PDI o del alumnado. Sabiendo a quién nos dirigimos, podremos responder a dos cuestiones claves antes de empezar a redactar: cuántos conocimientos tiene sobre el asunto acerca del cual escribimos y qué necesita saber al respecto. De ese modo, evitaremos incluir información innecesaria, ya sea porque es redundante o porque es irrelevante.

Si nuestro texto necesita un encabezamiento, debemos optar por fórmulas sencillas y reconocibles. La mayor parte de ellas serán propias del registro formal. Por ello, debemos evitar otras que no corresponden a él (y lo mismo sucede con las fórmulas de despedida). Recuerde que en todos los casos deben ir seguidas de dos puntos y que debemos seguir escribiendo en la línea siguiente y comenzarlo con mayúscula en la primera palabra.

~~Buenos días,~~ **Estimado amigo:**

[...]

~~Estamos a su disposición, reciba un cordial saludo.~~ **Un cordial saludo,**

Dirección Cursos de Verano [...]

Fundación General de la Universidad [...]

Cuando se trata de un destinatario colectivo, desconocido y heterogéneo es más complejo dar con el tono que hay que emplear. En estos casos, si tenemos dudas, es siempre mejor optar por un registro más neutro y formal. A veces nos dirigimos a un destinatario desconocido, de modo que no sabemos si se trata de una mujer o de un hombre, o a un grupo compuesto por personas de ambos géneros. En ese caso, sugerimos que se usen fórmulas propias del lenguaje inclusivo. Se prefieren siempre los saludos completos antes que los menos legibles, del tipo *Estimado/a amigo/a*. En el lenguaje administrativo no se considera adecuado el uso de la arroba [@] ni el de la X como forma de expresión inclusiva.

~~Estimadas compañeras y compañeros,~~ **Estimadas compañeras, estimados compañeros:**

Os remito la información del III Congreso Internacional [...] que se celebrará en la Universidad de [...] en el mes de abril, con el deseo de contar con vuestra presencia y participación.

[...]

~~Un fuerte abrazo,~~ **Un saludo,**

[...]

3. Cómo escribir el texto

- La corrección formal

El primer principio fundamental que debe regir la redacción de textos administrativos es la corrección formal, que se plasma en diversos planos; nos detendremos a continuación en tres de ellos: la ortotipografía, el vocabulario y la gramática.

1. a) *Ortotipografía*

Al usar procesadores de texto cuando redactamos, disponemos de un abanico muy amplio de recursos ortotipográficos y de diseño: fuentes de letra, cuerpos de letra, mayúsculas, versalitas, negritas, subrayados, cursivas, columnas, bordes, sombras, efectos, resaltados, colores y otros muchos. Usar estas distintas opciones debe tener como objetivo fundamental la eficacia comunicativa. No obstante, en algunos casos tenemos cierta propensión a utilizarlas en exceso, sin darnos cuenta de que afecta a la legibilidad del escrito, que resulta menos amistoso a los ojos del lector. De manera general, debemos tender a ser restrictivos en su empleo. Solo de ese modo cumplirán con su función, que es llamar la atención del lector en un punto (y solo un punto) determinado del texto.

La ortografía no es un problema habitual en la redacción administrativa; sin embargo, hay una cuestión en la que merece la pena detenerse: el uso de las mayúsculas. A decir verdad, las normas ortográficas al respecto son ambiguas y poco operativas. Lo más práctico es recordar que la mayúscula no tiene que ver con la dignidad de la persona o la institución de la que se habla, sino que se reserva a la expresión de nombres propios. Recordemos algunos usos relevantes:

CON MAYÚSCULA

Los nombres completos de entidades, organismos e instituciones (porque son nombres propios). Incluidos servicios, facultades, departamentos, etc.

Los nombres propios de edificios y monumentos.

Los nombres de asignaturas, cursos y carreras universitarias.

Los órganos de gobierno de países y e instituciones.

Los títulos de textos legales y jurídicos.

Las marcas, los programas y los sistemas informáticos.

Las redes sociales.

Las festividades.

SIN MAYÚSCULA

La referencia genérica a organismos e instituciones (porque son nombres comunes). Incluidos servicios, facultades, departamentos, etc.

Las disciplinas científicas y las ramas de conocimiento.

Los cargos públicos y privados (también aunque se usen sin el nombre de la persona que los desempeña).

Los días de la semana y los meses del año.

En caso de duda, se ha de ser siempre restrictivo: es mejor no cargar el texto de mayúsculas. Y, sobre todo, debemos siempre ser coherentes en su uso a lo largo del todo el documento.

1. b) Vocabulario

En primer lugar, debemos pensar que el lenguaje administrativo usa un léxico formal culto y libre de vulgarismos y de coloquialismos. Sin embargo, no se debe caer en el extremo de utilizar un vocabulario arcaico, afectado o poco habitual. Del mismo modo, debemos evitar incorporar terminología especializada del ámbito jurídico y legal cuando es innecesaria de acuerdo con la intención del escrito. Solo conseguiremos oscurecer y dificultar la comprensión:

EN LUGAR DE...

De conformidad con...

Cabe interponer recurso...

Adjunto remito...

En el supuesto de que existan circunstancias sobrevenidas...

Se ha procedido a evaluar...

Para su conocimiento y a los efectos oportunos...

MEJOR...

Según...

Se podrá recurrir...

Le(s) envío...

Si hay circunstancias imprevistas...

Se ha evaluado...

Para su información...

En segundo término, debemos fijarnos en no emplear neologismos ni extranjerismos innecesarios, pues empobrecen y despersonalizan la expresión:

EN LUGAR DE...	MEJOR...
Workshop	Taller
On line	No presencial / En línea
CEO	Director general, consejero delegado, gerente...)
Investigador senior	Investigador experimentado
Ofertar	Ofrecer
Educacional	Educativo
Master class	Clase magistral

Dentro de los neologismos, debemos cuidar de no usar estiramientos léxicos innecesarios:

EN LUGAR DE...	MEJOR...
Autenticado	Auténtico
Generalizado	General
Personalizado	Personal
Diferenciación	Diferencia
Globalizado	Global
Individualizado	Individual

Por último, se debe hacer un uso selectivo de siglas y acrónimos. En el caso de las siglas solo tiene sentido incluirlas si se van a repetir a lo largo del documento. Recuerde que nuestra institución se llama oficialmente *Universidad de Salamanca*, de modo que debemos restringir el uso de USAL solo a los contextos más informales.

1. c) Gramática

Debemos prestar atención a algunas construcciones incorrectas pero muy usadas en el lenguaje administrativo, como son el infinitivo suelto, el gerundio de posterioridad, la eliminación de la conjunción que en oraciones subordinadas sustantivas y la construcción a + infinitivo en lugar de una oración de relativo. Asimismo, debemos evitar la eliminación injustificada de artículos y de preposiciones. Estos son algunos ejemplos:

-
- | | |
|---|--|
| – Se adjunta a este correo el detalle de cargos de [...] | – Se adjunta a este correo el detalle de <u>los</u> cargos de [...] |
| – Les ruego nos lo comuniquen igualmente [...] | – Les ruego <u>que</u> nos lo comuniquen igualmente [...] |
| – Hemos recibido solicitud de permiso, [...]. | – Hemos recibido <u>una</u> solicitud de permiso, [...]. |
| – Nos complace informarle que el próximo 19 de mayo [...] | – Nos complace informarle <u>de</u> que el próximo 19 de mayo [...] |
| – Decirle que necesitaría una respuesta con relativa urgencia, ya que [...] | – <u>Decirle que Necesitaría</u> una respuesta con relativa urgencia, ya que [...] |

- El buen estilo

Para escribir con eficiencia debemos tener en cuenta que el estilo se construye a partir de dos principios fundamentales. Uno es la concisión, que se debe entender en términos de que el mejor texto es capaz de transmitir el máximo de información con el mínimo de palabras. El otro es la claridad, cuyo objetivo es que el texto se entienda con facilidad y sin riesgo de que se incurra en interpretaciones erróneas. Para ello, se deben evitar las frases muy largas y excesivamente densas: debemos huir de aquellas de más de 30/35 palabras y con más de tres o cuatro formas verbales. Ninguno de estos dos principios se cumple en el ejemplo de la izquierda, pues el acuerdo se expresa en una única frase de 95 palabras. Parece que se entiende mejor en la versión de la derecha, que consta de 77 palabras divididas en dos frases de 45 y 32 respectivamente:

En la reunión de la Comisión Ejecutiva del [...], los asistentes a la misma tomaron, por unanimidad, el siguiente **ACUERDO**:

“Que en el documento que remita la gerencia de la Universidad de [...] con las normas para el cierre del ejercicio económico, se indique claramente que tanto las personas como los entes que incumplan los plazos fijados en dicho documento sean responsables, no solo administrativamente sino económicamente, de los retrasos que se produzcan por su presunta negligente actuación, que pone en riesgo a la Universidad de Salamanca al incumplirse los plazos fijados en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales”.

En la reunión de la Comisión Ejecutiva del [...], los asistentes a la misma tomaron, por unanimidad, el siguiente **ACUERDO**:

“En el documento que remita la gerencia de la Universidad de [...] con las normas para el cierre del ejercicio económico, se indicará que tanto las personas como las unidades que incumplan los plazos son responsables administrativa y económicamente de los retrasos que se produzcan. Ponen en riesgo a la Universidad de Salamanca al incumplirse los plazos fijados en la Ley 3/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales”.

Asimismo, debemos optar por incisos escasos y más bien cortos; de ese modo, conseguiremos que no se pierda el hilo de la información. Compare estas dos versiones:

El **Vicerrectorado** de Internacionalización de la Universidad de [...] en base al informe de la Comisión de Relaciones Internacionales de fecha 20 de julio de 2022 y a la vista de la propuesta de resolución del Servicio de Relaciones Internacionales de fecha 20 de julio de 2022, **resuelve adjudicar** las Becas de Colaboración y Formación de Relaciones Internacionales destinadas a estudiantes de la [...], curso académico 2022/2023.

Tras recibir el informe de la Comisión de Relaciones Internacionales y **ver** la propuesta de resolución del Servicio de Relaciones Internacionales (ambos de 20 de julio de 2022), el **Vicerrectorado** de Internacionalización de la Universidad de [...] **resuelve adjudicar** las Becas de Colaboración y Formación de Relaciones Internacionales destinadas a estudiantes de la [...] para el curso académico 2022/2023.

Otra buena idea para alcanzar la concisión y la claridad es huir del estilo nominal, del que habitualmente se abusa en los textos administrativos. Este estilo prefiere los sustantivos y los adjetivos antes que los verbos y los adverbios a la hora de expresarse. Esta tendencia no es, en sí misma, incorrecta, pero el texto resulta innecesariamente más complejo cuando se emplea de manera constante. Veamos algunos ejemplos con la versión más nominal a la izquierda y la más verbal a la derecha:

Por ello, es buena idea tender a verbalizar el estilo:

- **Abierta convocatoria** para el Servicio de Traducción e Interpretación de la [...] **destinada a** los siguientes perfiles profesionales e idiomas...
- **Le rogamos confirmación y envío** antes del 25 de octubre de la guía docente para ponerla a disposición de los alumnos.
- **Rogamos hagan la máxima difusión** posible en su departamento.
- **Con la finalidad** de mejorar la tramitación presupuestaria, agilizar los pagos y **dar cumplimiento a** la normativa general de lucha contra la morosidad, **se solicita** que **se observe** la máxima diligencia en la tramitación de las facturas recibidas.
- **El Servicio de Traducción e Interpretación** de la [...] **ha convocado plazas para los** siguientes perfiles profesionales e idiomas...
- Le rogamos **que** antes del 25 de octubre **confirme** su participación **y nos envíe** su guía docente para ponerla a disposición de los alumnos.
- Le rogamos **que difundan esta información** en su departamento.
- **Para** mejorar la tramitación presupuestaria, agilizar los pagos y **cumplir** la normativa general de lucha contra la morosidad, **le pedimos** la máxima diligencia en la tramitación de las facturas recibidas.

EN LUGAR DE...

Frases en voz pasiva.

- La evaluación ha sido realizada de forma colegiada

Verbos complejos:

- Proceder a la renovación
- Realizar la actualización
- Hacer difusión
- Dar cumplimiento

MEJOR...

Frases en voz activa.

- La evaluación se ha realizado de forma colegiada

Verbos simples:

- Renovar
- Actualizar
- Difundir
- Cumplir

Verbos copulativos (ser o estar, entre otros).

Verbos predicativos (hablar, comer, salir, etc.).

Locuciones prepositivas:

- A nivel de
- En base a
- Al objeto de/A fin de que

Preposiciones simples:

- En
- Según
- Para

Construcciones impersonales:

- Lo que se comunica

Formas personales:

- Lo que le comunico

4. Más información

Como dice su autor, Javier Badía, un sitio “contra el lenguaje oscuro, contra el lenguaje recargado. Por un lenguaje claro”: <https://lenguajeadministrativo.com/>

El libro de estilo del IVAP (Instituto Vasco de Administración Pública). Una maravilla llena de información muy accesible y útil:

https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/libro_estilo.pdf