
Anàlisi i disseny de documents administratius

PID_00266590

Montserrat Garcia Alsina

Temps mínim de dedicació recomanat: 2 hores



Montserrat Garcia Alsina

La revisió d'aquest recurs d'aprenentatge UOC ha estat coordinada per la professora: Montserrat Garcia Alsina (2019)

Segona edició: setembre 2019
© Montserrat Garcia Alsina
Tots els drets reservats
© d'aquesta edició, FUOC, 2019
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Realització editorial: FUOC

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars dels drets.

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. Disseny dels documents administratius	7
1.1. Contingut: estil i formats	7
1.2. Estructura	8
2. Llenguatge administratiu	12
2.1. Característiques generals: burocràcia o comunicació	12
2.2. Elements definidors i estils	13
Bibliografia	17

Introducció

La documentació administrativa, com tota documentació, ha de complir unes pautes mínimes referents a tenir cura de la redacció, assegurant l'aplicació correcta de les regles sintàctiques i gramaticals, i presentar textos estructurats. La redacció i l'estructura de cada text dependrà de si són textos normatius o declaratius, de constància, de judici o de transmissió.

A més, la documentació administrativa requereix complir uns requisits formals per tal d'assolir les dues principals funcions que té assignada: deixar constància i comunicar. La primera funció, deixar constància, queda garantida si els documents administratius compleixen els requisits d'identificació i contingut establerts en la legislació. El compliment d'aquests requisits garanteix que els documents siguin garants dels actes administratius. En segon lloc els documents han de ser entenedors, perquè siguin un instrument de comunicació tant interna com externa (entre Administració i administrats).

En aquest apartat estudiarem en primer lloc els requeriments que ha de complir el disseny dels documents administratius quant a estructura i contingut per a ser garants dels actes administratius, estil i format, per a ser intel·ligibles. En segon lloc, farem unes reflexions sobre els llenguatges administratius per tal que facilitin la comunicació en els actes administratius.

Objectius

Els objectius del mòdul són que l'estudiant conegui i aprengui:

- 1.** L'estructura dels documents administratius perquè incorporin la seva doble funció: evidenciar i comunicar.
- 2.** Les característiques del llenguatge administratiu.

1. Disseny dels documents administratius

Dins de la documentació administrativa podem diferenciar dos grans blocs de textos: jurídics i administratius. Dins del bloc de textos jurídics diferenciem dues subàrees: textos legislatius i textos judicials o processals. En aquesta assignatura veiem sobretot els documents administratius. Tanmateix esmentarem breument els jurídics legals. Pel que fa als documents jurídics judicials o processals, pel fet de ser redactats per juristes els deixem fora de l'estudi d'aquesta assignatura.

Els documents administratius han de tenir una estructura i uns continguts clars. Aquests dos elements depenen de l'objectiu que cadascun ha de complir. Per això, uns varien en relació amb altres. No obstant això, hi ha uns trets similars que són els que determina la Llei 39/2015. En l'article 26 d'aquesta llei s'assenyala que els documents administratius emesos pels òrgans de les administracions públiques, per a ser considerats vàlids hauran de contenir dades d'identificació que en permetin la individualització, incorporar referència temporal del moment en què han estat emesos i també incorporar signatura electrònica. Des del punt de vista de gestió, en ser tots els documents electrònics, aquests hauran d'incorporar les metadades mínimes exigides. Aquests aspectes, però, són molt generals, i hem de veure'ls més en detall.

Pel que fa als documents normatius i legislatius, hem de tenir en compte que han de seguir unes directrius concretes de la tècnica normativa assenyalada per cada Administració. En el cas d'Espanya disposem d'una resolució de 2005 (Espanya, 2005).

Encara que les administracions públiques solen tenir els seus propis manuals i instruccions per a la redacció de documents administratius, en aquest apartat veurem alguns dels criteris generals aplicables a tota la documentació administrativa quant a contingut, presentació, estil i estructura.

1.1. Contingut: estil i formats

Com a contingut ha de quedar molt clar què es vol comunicar, per a què, a qui, quan i on. Per tant, els documents han de contenir una sèrie de parts específiques i els continguts s'han d'expressar amb un llenguatge entenedor tenint en compte a qui van adreçats. També es recomana fer versions simplificades

Enllaç d'interès

Consulteu exemples de documents administratius a la pàgina de l'Administració del Govern d'Espanya.

Per a saber-ne més

García-Escudero Márquez, Pilar (2011). *Manual de técnica legislativa*. Pamplona: Editorial Arazadi.

García-Escudero Márquez, Pilar (2016). «Iniciativa legislativa del gobierno y técnica normativa en las nuevas leyes administrativas (leyes 29 y 40/2015)». *UNED. Teoría y Realidad Constitucional*, núm. 38, pàg. 433-452.

Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría, 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.

Segovia Marco, Alicia (2015). «La técnica legislativa en la elaboración de anteproyectos de leyes». *Gabilex*, núm. 1

per a les persones amb discapacitat intel·lectual o problemes de comprensió escrita. Per a això s'han desenvolupat estàndards que marquen pautes per a la redacció adaptada a diferents discapacitats.

La presentació del text del document ha de tenir una visualització clara i atractiva que faciliti la comprensió del redactat. Cal deixar espais entre paràgrafs i espais adequats en els camps que s'han d'omplir; es poden utilitzar diferents tipus i mides de lletra, formats, colors, marges i recursos gràfics si convé.

En el cas que el document sigui en paper, i que l'emissor sigui el ciutadà, cal tenir en compte les còpies que s'han de lliurar i especificar clarament quina és per a l'emissor i quina per al destinatari (l'Administració).

En la línia del que hem dit, l'estil ha de ser comprensible i clar, s'han d'eliminar les expressions que puguin generar dubtes o equívocs, a més d'evitar el llenguatge discriminatori i sexista. En relació amb el sexisme en el llenguatge, des de la dècada de 1980 s'han explorat vies per a evitar-hi l'androcentrisme. Són innumerables els treballs fets sobre aquest tema, i també els manuals i guies de recomanacions adreçats a les institucions públiques per a la redacció de documents.

Pel que fa a la redacció, cal que aquesta sigui concisa, i per a això convé utilitzar les paraules necessàries i evitar les frases massa llargues i la puntuació deficient. A més s'ha d'emprar un llenguatge comú i senzill, tenint en compte la classe de receptor, la seva edat i la seva competència lectora. La comprensió també es facilita evitant errors com els següents: sintàctics, de falta de concordança (entre subjecte i verb o entre el gènere i els nombre de noms i adjectius), cacofonies, ambigüitat, repetició de paraules amb sentit equivalent, etc.

1.2. Estructura

L'estructura del text es refereix a com es distribueixen les diferents parts del text perquè l'objectiu del document i el seu contingut quedin clarament plasmats. Aquestes parts, a més, han de tenir uns elements argumentatius, igual que els tenen altres varietats discursives, a fi que el missatge quedi ordenat. Argumentació és la teoria del raonament pràctic, per la qual es produeix una seqüència textual en l'activitat discursiva. Els textos administratius necessiten l'argumentació, perquè expressen un contingut prescriptiu que l'Administració fixa i adreça als administrats.

L'estructura varia depenent del tipus de document (instància, ofici, disposicions, cartes, convocatòries, etc.). Les administracions solen tenir fórmules i models establerts, per tal d'homogeneïtzar l'estil i la identificació corporatius. Com a estructura general ens trobem, en general, amb un encapçalament, un cos i un peu que contextualitzen l'acte administratiu. Podem veure'n un exemple a la figura 1.

Lectures recomanades

Education and Culture DG. European standards for making information easy to read and understand

Castellón Alcalá, Heraclia (2009). «Hacia la claridad en los textos administrativos». *Revista de Lengua i Dret*, núm. 52, pàg. 85-115.

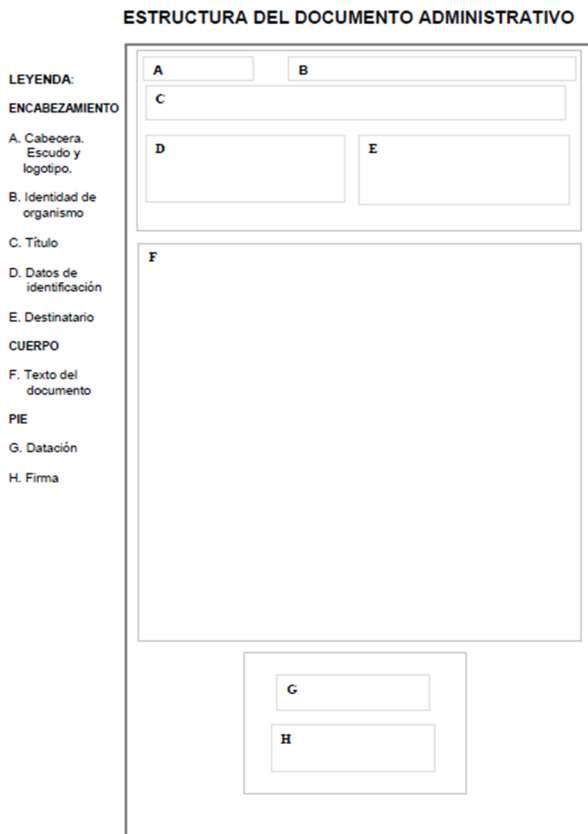
UNESCO (1991). Recomendaciones para un uso no sexista del lenguaje.

Guerrero Salazar, Susana; Medina Guerra, Antonia M. (2006). *Guía para un uso igualitario del lenguaje en las corporaciones locales. «Hablemos en igualdad»*. Servicio Provincial de Mujeres. Diputación de Almería.

Per a saber-ne més

Heraclia Castellón Alcalá (2004). «Estrategias argumentativas de los textos administrativos». *Revista de Lengua i Dret*, núm. 42, pàg. 65-89.

Figura 1. Estructura del document administratiu



Font: Sanchez Alonso, 2008.

A continuació especificuem una sèrie de pautes que s'han de tenir en compte en tots els documents administratius, seguint en part les pautes que donen Altes i Pejó (2001) i Castellón (2007):

a) Tot document té una capçalera que identifica l'Administració. Aquesta identificació està regulada com a imatge corporativa en cada Administració, ja sigui la general de l'Estat, l'autonòmica o la local. En el cas de l'Administració General de l'Estat (AGE) aquesta identificació institucional està recollida en el Reial decret 1465/1999, que estableix els criteris d'imatge institucional i regula la producció documental i el material imprès.

b) Tractaments personals:

- Redactor dels documents: primera persona del singular perquè la comunicació resulti més directa o tercera persona del singular per tal de despersonalitzar l'emissor i marcar distància. Aquests aspectes els veurem més endavant, en l'apartat de llenguatge administratiu.
- Destinatari:
 - tractament de vostè (to formal),
 - tractament de tu, en cas de ser una carta i haver-hi confiança entre interlocutors,

Manuales

Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Región de Murcia; Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (2015). *Los documentos administrativos: concepto, funciones y características. Clasificación y características de los documentos administrativos emitidos por la Administración. Estilo administrativo en la redacción de documentos*. Es pot consultar a: <https://goo.gl/etd9yN>.

Escuela de Formación e Innovación. *Administración Pública. Lenguaje y Estilo Administrativo. Redacción de documentos. Región de Murcia*. Es pot consultar a: <https://goo.gl/SNQwTa>.

Arakama, J. M.; Arrieta, A.; Loano, J.; Robles, J.; Urrutia, R. (2005). *Libro de estilo del IVAP*. Zarautz: Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Sánchez Alonso, Fernando (2008). *Manual de redacción de documentos administrativos*. Murcia: Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia.

Real Decreto 1465/1999

Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.

- cap tractament (si es dirigeix a un òrgan i no a la persona titular d'aquest òrgan).

c) Identificació de l'emissor: dades personals del ciutadà (en cas de ser un escrit dirigit a l'Administració) o de l'Administració (que dicta l'acte administratiu). En aquesta identificació ha de constar de manera clara l'adreça de l'emissor, ja sigui ciutadà o organisme o unitat de procedència (direcció postal, telèfon i correu electrònic). En casos específics també hi ha de constar el càrrec de la persona que formalitza el document o el titular de l'òrgan administratiu per a indicar l'estatut de l'emissor i les seves competències legítimes.

d) Identificació del destinatari.

e) Títol del document que expressi el tipus de document de què es tracta, contingut i procediment en el qual s'insereix el document o número de clau del document o expedient, si és el cas.

f) Cos del text, en què s'especifiquen les indicacions de l'acció concreta que es fa (el que es disposa, certifica, es fa saber, etc.). En el cas de textos normatius hi ha unes parts estructurals específiques.

g) Signatura

h) Datació

i) Segells del registre.

j) Citació dels preceptes legals.

A part d'aquestes característiques generals, hem de tenir en compte que segons la finalitat del document el cos varia. En presentem alguns exemples extrets d'Altes i Pejó (2001):

- Sol·licitud: a més de la identificació del sol·licitant, s'hi hauran d'exposar els fets i a continuació la sol·licitud.
- Ofici intern: a més de la capçalera, identificació del document i destinatari, s'hi ha d'exposar el nucli del text, que serà la descripció del que ha motivat l'escrit; finalment se signa i es posen les informacions addicionals.
- Ofici extern: capçalera, destinatari, salutació, nucli, comiat, signatura, datació i informacions addicionals.
- Carta: destinatari, salutació, nucli, comiat, signatura, datació i informacions addicionals.

- Certificat: capçalera, nucli, fórmula de certificació, datació, signatura.
- Diligència: nucli (introducció amb *Faig constar que*), datació i signatura.
- Convocatòria de reunió: destinatari, identificació de la reunió, ordre del dia, signatura, datació i informació ocasional.
- Acta de la reunió: títol, identificació de la reunió, assistència, ordre del dia, desenvolupament de la sessió, acords, temes pendents (opcional), fórmula final, signatura i annexos.

Els textos jurídics legislatius (lleis, reials decrets, decrets, ordres i resolucions) es caracteritzen per tenir un destinatari genèric i la següent estructura general:

a) Encapçalament de la norma, preàmbul o exposició de motius, en què s'indiquen les circumstàncies que ocasionen el nou producte normatiu i l'entorn juridicollegal en què el text s'emmarca, o fonaments legals i jurídics que constitueixen el punt de partida del nou missatge. D'això últim en diem vistos o considerants en els textos de la Unió Europea, o fonaments de dret en la legislació espanyola.

b) Apartat dispositiu en què s'exposen els continguts normatius, desenvolupats en apartats. Quan el text és molt extens, els articles fins i tot es poden agrupar per títols i capítols. Castellón Alcalà (2009) recomana que aquesta part segueixi una estructura d'esquema que delimiti i separi els apartats per conceptes. Per tant, és convenient que es presentin un per un els aspectes que integren el conjunt del missatge, i que es marquin amb etiquetes els conceptes, dades o procediments.

c) Peu: data, nom i càrrec de qui dicta la disposició

Lectures recomanades

Heraclia Castellón Alcalá (2009). «Hacia la claridad en los textos administrativos». *Revista de Lengua i Dret*, núm. 52, pàg. 85-115.
UPF. Textos jurídicos.

2. Llenguatge administratiu

El llenguatge administratiu és un llenguatge tècnic i especialitzat, amb un alt grau d'abstracció, emprat per les administracions públiques, per a les seves relacions internes i per a les relacions externes amb els ciutadans, com a emissores de missatges prescriptius, per a l'execució de lleis i per a la gestió dels serveis. Aquest llenguatge té un seguit d'elements propis: vocabulari, fraseologia, sintaxi controlada i estil. La funció d'aquest llenguatge és fer efectiva la comunicació entre Administració (emissor institucional) i ciutadans (receptor).

Malgrat el caràcter tècnic i especialitzat del llenguatge administratiu, aquest ha de ser garant de la funció comunicativa dels documents administratius. Per això, el llenguatge administratiu ha de ser entenedor i unívoc, i basat en una llengua estàndard. És a dir, la documentació administrativa ha de plasmar el que vol comunicar l'emissor institucional de manera clara i senzilla.

La modernització de l'Administració pública i la necessitat que aquesta i els seus governants siguin transparents és una de les causes que el llenguatge administratiu sigui objecte d'estudi i tema de treball de polítics i professionals que volen desterrar la discriminació lingüística tal com assenyala el lingüista Sarmiento (2005).

En aquest apartat estudiem com és el llenguatge administratiu i quines estratègies s'han d'utilitzar en la redacció dels documents per tal d'assolir claredat en l'acte administratiu. En primer lloc veurem una aproximació al tema tenint en compte les característiques generals. En segon lloc treballarem els elements definidors

2.1. Característiques generals: burocràcia o comunicació

Els documents administratius han estat caracteritzats per un llenguatge burocràtic complex, tecnòcrata i, en alguns casos, artificial. Fins i tot alguns textos han patit cert obscurantisme, sobretot pel que fa a la documentació administrativa oficial, emanada del poders públics. Aquest fet és especialment palpable en les societats sense democràcia.

Per a saber-ne més

Una ressenya de l'evolució del llenguatge administratiu al llarg de la història i molt especialment els darrers anys, la podem llegir en l'article següent:

Heikki Mattila (2009). «Los cambios del lenguaje administrativo y jurídico en el mundo de hoy. Un balance comparativo de los últimos veinticinco años». *Revista de Llengua i Dret*, núm. 51, pàg. 107-114.

Per a saber-ne més

Ramón Sarmiento (2005). «El lenguaje de la Administración». *Revista de Llengua i Dret*, núm. 43, pàg. 13-45.

Tanmateix, també en les societats democràtiques s'ha assenyalat la dificultat per a entendre el llenguatge administratiu, per la seva burocratització. Watson i Lynch (1998) descriuen el llenguatge burocràtic com un doble llenguatge, intimidant i enganyós, que fa semblar bo el que és dolent i atractiu el que és amenaçador. Aquests autors varen caracteritzar el llenguatge burocràtic amb quatre trets: eufemismes, tendència a emprar argot, complexitat sintàctica i sobrecàrrega de paraules.

Tenint en compte aquests antecedents, els anys setanta del segle passat a diversos països va sorgir el moviment del «Plain Language», que promovia polítiques simplificadores dels textos administratius emanats d'institucions i governs. Després altres països es varen unir en aquest moviment. Recentment, moltes d'aquestes campanyes, juntament amb la modernització de l'Administració pública, s'han plasmat en iniciatives institucionals de les quals podem veure dos exemples.

A Estats Units el president Barack Obama va signar una llei per a escriure clar, la *Plain Writing Act* de 2010 (H. R. 946/Public Law 111-274), que té la finalitat de promoure la millora de l'efectivitat i el rendiment de comptes per part de les agències federals al públic en general. En aquest pla s'impulsava una millora en la comunicació per part del Govern perquè els ciutadans entenguessin els missatges.

A la Unió Europea tenim la proposta «Fight the fog» promoguda per la Direcció General de Traducció. Aquesta iniciativa s'ha plasmat en la redacció d'un document que recull recomanacions per a escriure de manera clara a fi que el missatge sigui entenedor per als receptors.

En el cas d'Espanya, un cop instaurada la democràcia, es va començar a treballar en la redacció dels textos administratius a la dècada de 1980 i sobre tot durant els anys noranta, des d'una perspectiva més respectuosa amb els ciutadans. Fruit d'això l'any 1991 apareix el *Manual de estilo del lenguaje administrativo* elaborat pel Ministeri de les Administracions Públiques. Actualment són moltes les administracions públiques que han redactat els seus manuals d'estil amb exemples de models administratius i recomanacions del llenguatge i estructures que s'han d'emprar.

2.2. Elements definidors i estils

El llenguatge administratiu està marcat per les especificitats dels elements que formen el missatge administratiu. Seguint la lingüista Castelló, aquests elements són:

1) **Emissor i autor del missatge despersonalitzat però no anònim**, atès que qui escriu en realitat ho fa en nom d'un organisme, al qual pertany l'enunciador, que té una posició institucional, representativa d'un poder públic. S'eviten, per tant, els indicis d'identificació subjectiva. Tot i aquesta des-

Per a saber-ne més

Watson, Robert P.; Lynch, Thomas D. (1998). *Plain English and Public Administration en Public Policy and Administration*, vol. 13, núm. 1 pàg. 107-114.

Per a saber-ne més

Plain Writing Act of 2010

Per a saber-ne més

Directorate-General for Translation
Dirección General de Traducción (Comisión Europea). *Cómo escribir con claridad*

Bibliografia sobre llenguatge administratiu

Javier Badia en el seu blog *Lenguaje Administrativo* ofereix un compendi bibliogràfic sobre el tema i enllaços a manuals elaborats per diferents administracions públiques.

Per a saber-ne més

Heraclia Castellón Alcalá (2007). «Para una caracterización del lenguaje administrativo». *Lingüística y Literatura*, núm. 52, pàg. 61-80.

personalització, l'emissor ha de quedar clar, atès que les disposicions normatives estableixen que els documents administratius han d'identificar la persona que els emet, tant l'òrgan o la direcció d'on procedeixen com la identificació normativa de qui signa. Hi ha de figurar el responsable jeràrquic, pel seu càrrec i nom. Això comporta l'ús de fórmules lingüístiques desfocalitzades de l'emissor, per a evitar qualsevol to propi o identificador de l'emissor, o fórmules on predomini el valor del departament o de l'oficina que emet el missatge. Darrerament es recomana l'ús d'un estil més col·lectiu. Exemples de fórmules lingüístiques emprades són:

- Tercera persona del singular i fórmules verbals en tercera persona per a diluir la responsabilitat del missatge. Es recomana no abusar d'aquesta fórmula.
- Primera persona del plural (plural oficial) per a donar una gradació entre la identificació clara del subjecte i la impersonalitat. Això fa referència al procés col·lectiu propi de l'activitat administrativa, caracteritzat per una successió de tràmits executats per diferents agents. En aquest cas s'utilitzen fórmules verbals en segona persona del plural.
- Primera persona del singular quan es busca un estil més directe individualitzat.
- Subjectes construïts com sintagmes nominals que designen el càrrec administratiu de qui signa: aquesta Subsecretària, aquest Departament, etc.
- Pronom impersonal *es* (*se/s/'s*).
- Veu passiva: es convoquen quatre places, s'adjudica...
- Circumstància institucional específica.

2) **Receptors diversos**, segons els tipus de textos: intern o extern a l'Administració, únic o individual, o genèric (els administrats). En la redacció del text administratiu cal tenir en compte el tipus de receptor, que pot no ser especialista, per tal d'evitar el fracàs de la comunicació per un excés de tecnicismes. Pensant en el receptor és imprescindible tenir present la claredat i la correcció de la comunicació entre organismes del poder executiu i els ciutadans.

3) **Matèria o temes del discurs administratiu**, que són molt variats, depenent de si es tracta d'un fet (que es documenta, es certifica, s'aprecia o es qualifica), d'una situació jurídica, d'un bé o d'un comportament. En tot cas, els missatges administratius són prescriptius, estan orientats a l'acció i, per tant, contenen

instruccions o ordres. Específicament els documents administratius són de decisió o normatius, de constància, de judici i de transmissió, i segons aquesta funció el llenguatge administratiu s'adequarà a la redacció del text.

- En el cas de textos normatius, l'emissor administratiu fa veure la seva força institucional per a formular ordres (mandats, prohibicions, sancions i permisos als destinataris).
- En el cas dels textos no normatius de constància es fan actes assertius, dels quals deriven efectes jurídics, amb orientació pràctica.
- Els textos de judici se redacten a petició d'algun òrgan administratiu, per a servir d'orientació en la decisió que s'ha d'adoptar. Tenen el caràcter de «consell» i recomanen una acció determinada, atès que es reconeix a l'enunciador capacitat per a valorar un estat de coses.
- Els textos de transmissió són els textos que l'Administració elabora amb la intenció de donar a conèixer alguna informació als administrats i als òrgans administratius. Tenen, doncs, un caràcter informatiu, explicatiu, perquè els seus destinataris estiguin al corrent d'alguna situació administrativa que els afecta.

4) **Estil del missatge.** En tots els documents administratius el llenguatge ha de mantenir una homogeneïtat bàsica de la llengua, i aconseguir transmetre informació de manera eficaç i ràpida, tal com ens recomana Andreu i altres (2004). Per això, aquests experts recomanen els següents aspectes:

- Cal evitar oracions excessivament llargues i de difícil comprensió; són preferibles les oracions senzilles i directes, que segueixen l'ordre lògic de la frase: subjecte, verb i complements.
- La fraseologia dels textos s'ha d'entendre sense dificultats, i en redactar-los s'ha de tenir en compte el nivell de coneixement dels destinataris del document.
- S'han d'evitar fórmules tradicionals, frases fetes i nexes específics del llenguatge administratiu tradicional, en lloc dels quals convé emprar enllaços oracionals i fraseologia d'ús més generalitzat i actual. A la taula següent se'n recullen alguns exemples.

Per a saber-ne més

Andreu i Belles (coord.) (2004). *Manual de documents i llenguatges administratius*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.

Expressions recomanades	Expressions no recomanades
Us tramet, adjunta	Tinc l'honor d'adjuntar
Cosa que es fa pública	Cosa que es fa publica per al general coneixement
Segons D'acord amb	Atès el tenor de

Expressions recomanades	Expressions no recomanades
Per	A l'objecte de / A fi de
Abans de tot	D'antuvi
No obstant això	Nogensmenys

- També és preferible emprar un estil directe per a facilitar la comunicació, frases actives en lloc de passives i impersonals, i frases positives en lloc de negatives.
- Cal emprar els temps verbals de manera coherent. El futur s'usarà per a accions que encara no s'han esdevingut, i no per a substituir fets del present ni per a expressar obligació.
- S'ha d'evitar l'ús de gerundis perquè ajuden a un estil retòric i barroc.
- És incorrecte l'ús d'infiniutius amb valor imperatiu.
- No és aconsellable la substitució d'accions verbals per substantius, perquè resta claredat a l'expressió i l'allunya de l'ús habitual de la llengua.
- Convé evitar elements subjectius, expressions excessivament familiars o valoracions personals que trenquen la relació purament formal i de caràcter públic de la comunicació administrativa.
- Cal emprar un llenguatge igualitari, no discriminatori ni sexista.

Els innumerables manuals i llibres d'estils que podem trobar a internet presenten un conjunt de recursos amb la fraseologia i el tractament adequats per a redactar els diferents tipus de documents administratius. En tots els casos ha de prevaldre la senzillesa i claredat del llenguatge i el missatge a fi que els documents administratius compleixin la funció de comunicar l'Administració i els administrats. Us invitem a explorar tots aquests recursos i a redactar textos administratius.

Bibliografia

Altés, N.; Pejó, X. (2001). *Manual de redacción administrativa*. Vic: Editorial Eumo.

Andreu i Belles (coord.) (2004). *Manual de documents i llenguatges administratius*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.

Arakama, J. M.; Arrieta, A.; Loano, J.; Robles, J.; Urrutia, R. (2005). *Libro de estilo del IVAP*. Zarautz: Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Castellón Alcalá, Heraclia (2007). «Para una caracterización del lenguaje administrativo». *Lingüística y Literatura*, núm. 52, pàg. 61-80.

Castellón Alcalá, Heraclia (2009). «Hacia la claridad en los textos administrativos». *Revista de Llengua i Dret*, núm. 52, pàg. 85-115.

Conde Antequera, J. (2009). *Lenguaje administrativo y derecho. El lenguaje como aspecto de la actividad administrativa*. Madrid: Thomson

Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Región de Murcia; Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (2015). *Los documentos administrativo: concepto, funciones y características. Clasificación y características de los documentos administrativos emitidos por la Administración. Estilo administrativo en la redacción de documentos*. < <https://goo.gl/etd9yN>>

Duarte i Montserrat, C.; Alsina, A.; Sibina, S. (2002). *Manual de llenguatge administratiu*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Escuela de Formación e Innovación. Administración pública. Lenguaje y estilo administrativo. Redacción de documentos. Región de Murcia. < <https://goo.gl/SNQwTa>>

España (1999). Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.

España (2015). Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaria, 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.

European Union. Education and Culture DG European standards for making information easy to read and understand. Disponible a: http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/EN_Information_for_all.pdf [Data de la consulta: maig de 2017].

García-Escudero Márquez, Pilar (2011). *Manual de técnica legislativa*. Pamplona: Editorial Aranzadi.

García-Escudero Márquez, Pilar (2016). «Iniciativa legislativa del gobierno y técnica normativa en las nuevas leyes administrativas (leyes 29 y 40/2015)».

UNED. Teoría y Realidad Constitucional, núm. 38, pàg. 433-452.

Gurrero Salazar, Susana; Medina Guerra, Antonia M. (2006). *Guía para un uso igualitario del lenguaje en las corporaciones locales. «Hablemos en igualdad»*. Servicio Provincial de Mujeres. Diputación de Almería.

Mattila, H. (2009). «Els canvis del llenguatge administratiu i jurídic en el món d'avui. Un balanç comparatiu dels últims vint-i-cinc anys». *Revista de Llengua i Dret*, núm. 51, pàg. 17-37.

Ministerio para las Administraciones Públicas (2009). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Madrid: INAP.

Sánchez Alonso, Fernando (2008). *Manual de redacción de documentos administrativos*. Murcia: Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia.

Sarmiento, Ramón (2005). «El lenguaje de la administración». *Revista de Llengua i Dret*, núm. 43, pàg. 13-45.

Segovia Marco, Alicia (2015). «La técnica legislativa en la elaboración de anteproyectos de leyes». *Gabílex*, núm. 1. Disponible a:

http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20150302/articulo_tecnica_legislativa_as.pdf [Data de la consulta: maig de 2016]

UNESCO (1991). «Recomendaciones para un uso no sexista del lenguaje». Disponible a: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001149/114950so.pdf> [Data de la consulta: maig de 2017]

Vilches Vivancos, Fernando; Sarmiento González, Ramón (2009). «Errores más frecuentes del lenguaje administrativo». Disponible a: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application/pdf&blobheadname1=Content-Disposition&blobheadvalue1=filename%3DGUIAPRACTICALENGUAJE\(web\).pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220500777396&](http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application/pdf&blobheadname1=Content-Disposition&blobheadvalue1=filename%3DGUIAPRACTICALENGUAJE(web).pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220500777396&) [Data de la consulta: maig de 2017]

Watson, Robert P.; Linch, Thomas D. (1998). *Plain English and Public Administration en Public Policy and Administration*, vol. 13, núm. 1, pàg. 107-114.