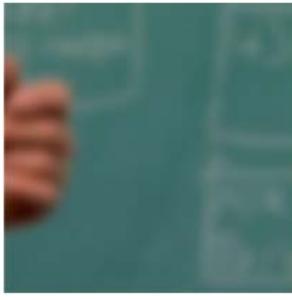


III. Técnicas de comunicación escrita



38



Técnicas de comunicación escrita

39



III. Técnicas de comunicación escrita

Como ya se ha dicho, el lenguaje se manifiesta a través de dos códigos básicos de comunicación: **el código oral y el código escrito**, con principios y elementos propios que regulan cada uno de ellos. La herramienta de comunicación que se emplea es la misma, la lengua, y los mensajes que se quieren transmitir; también, pero éstos deberán adaptarse, en cada caso, a la idiosincrasia propia de los medios oral o escrito.

Gran parte de la comunicación que efectúa el Ayuntamiento con la ciudadanía se realiza por escrito; de ahí la importancia que debe dar el personal de la organización a todos aquellos documentos que se dirigen a ellos, ya sea para ofrecerles información sobre múltiples aspectos de su actividad, ya sea para advertirles de nuevos derechos u obligaciones.

En este *Manual*, como ya se ha apuntado más arriba, sólo se recogen técnicas de comunicación escrita y, por ello, se potencian algunas habilidades personales de expresión.

La **comunicación oral** es una habilidad que se adquiere inconscientemente desde la infancia y que posteriormente vamos perfeccionando con la interacción reflexiva. La forma en cómo tratamos a los demás y cómo los demás nos tratan constituye el fundamento de las relaciones humanas. Por ello, en la comunicación oral hay que dar muestras de calidad humana: cortesía, respeto y comprensión.

40

A diferencia de la comunicación oral, la **comunicación escrita** no se adquiere de manera natural, en el ámbito familiar en el que se desarrolla el niño, sino que se aprende de manera consciente mediante un proceso dirigido de enseñanza. El niño aprende a escribir y a leer con instrucción, de forma progresiva y, en nuestra sociedad, habitualmente en un contexto institucional: la escuela. Escribir es una destreza sumamente compleja y requiere una serie de habilidades y técnicas que se van desarrollando y afianzando a lo largo de la vida y que conllevan desde el dominio de un abecedario hasta la capacidad de adecuación a un determinado tipo y género de texto. Todos sabemos que no es lo mismo escribir una nota a un compañero de trabajo para comunicarle algo que redactar un examen escrito en unas oposiciones; de la misma manera que no lo es conversar informalmente con los amigos que enfrentarse a una entrevista de trabajo.

En el caso de la comunicación escrita, las habilidades que se deben desarrollar consisten básicamente en captar y entender correctamente lo que leemos, así como ser capaces de escribir y transmitir con corrección, adecuación y sentido el mensaje que pretendemos comunicar, teniendo en cuenta, además, la dificultad que supone manejar de forma eficaz y eficiente un código artificial que resulta ajeno a nuestra propia naturaleza: el código escrito.

3.1. Habilidades de comunicación escrita: '*'buscando el sentido y la claridad'*'

Todo el que escribe en un contexto profesional, como lo es el administrativo, lo hace con un propósito establecido a priori, desde redactar una sencilla carta o elaborar el acta de una reunión hasta componer un informe para un superior. Ese propósito condiciona siempre, queramos o no, nuestro proceso de escritura y activa en mayor o menor medida nuestras habilidades al escribir, lo cual redundará, a su vez, en cómo nuestro receptor lea e interprete lo que hemos escrito. Cuando escribimos, podemos estar más o menos centrados, más o menos relajados, más o menos presionados, etc., en función de lo que se espera de ese texto y, por supuesto, de quién lo va a leer; del lector, anónimo o no.

El objetivo fundamental de los diferentes textos y documentos administrativos que se redactan en una Administración Local como es el Ayuntamiento de Madrid consiste en dejar constancia por escrito de las muchas y diferentes actividades que se realizan y en abrir los canales de comunicación con los ciudadanos para que las conozcan y actúen en consecuencia: informarles de convocatorias laborales a través de la página web, avisarles de la concesión de una subvención mediante una carta, comunicarles los plazos de pago voluntario de un impuesto con una campaña publicitaria, etc. Si el objetivo es llegar al ciudadano, la búsqueda del sentido y la claridad debería ser el principio básico en la mente de todo aquel que redacta un texto o documento administrativo porque, como se ha dicho: "Para que la ciudadanía cumpla con sus obligaciones democráticas, es imprescindible que las entienda". Así, pues, mal podrá entender el ciudadano y, por tanto, obrar en consecuencia, un párrafo como el siguiente:

Para la utilización de subvenciones en desarrollo de estos Planes Locales en el ámbito de los Distritos habrá que tener en cuenta que el Acuerdo de Delegación de competencias de la Junta de Gobierno de fecha de 27 de julio de 2006 sobre la organización y competencias de las Juntas Municipales de Distrito, entre las competencias de sus Concejales Presidentes, según el artículo 4 II, está la de "Conceder, conforme al procedimiento legalmente establecido, ayudas económicas y subvenciones".

En la **comunicación oral**, los interlocutores se encuentran habitualmente cara a cara –o bien hablan por vía telefónica– en tiempo simultáneo y, por tanto, **negocian el significado** de lo que dicen en esa misma interacción: interrumpen, preguntan, piden aclaraciones, reformulan, matizan, expresan sorpresa o incertidumbre con sus gestos y expresiones faciales, etc. Sin embargo, la **comunicación escrita** se caracteriza porque la retroalimentación del lector no suele ser inmediata –se deja aparte la comunicación a través del *chat*, que no es precisamente un buen ejemplo de comunicación escrita, sino una forma especial de transcripción del mensaje oral– y, por ello, no puede solicitar aclaraciones al escritor o pedirle que le explique mejor qué ha querido decir. Esa **falta de retroalimentación inmediata** puede dificultar la comprensión, por

III. Técnicas de comunicación escrita

lo que, en mayor medida que en la comunicación oral, se hace necesario que el escritor tenga bien claro lo que quiere transmitir y lo escriba bien. Una prueba de que algo falla en la redacción de un texto es no poder entender lo que dice en una primera lectura; cuando necesitamos leer un texto varias veces para comprenderlo, hay algo que no está bien.

La intención comunicativa, es decir, el propósito final con el que se habla o escribe: convencer, anunciar, informar, reprochar, protestar, negar, etc., puede quedar dañada o anulada en la comunicación escrita ya que no existen los cauces de expresión que ya señalamos en la comunicación oral: las peticiones de ayuda al interlocutor o la complicidad de la comunicación no verbal, entre otros.

De esta manera, en la comunicación escrita se producen a menudo malentendidos derivados de la insuficiente o vaga información proporcionada por el contexto comunicativo; los cuales se solucionarían sobre la marcha en una interacción presencial, así, por ejemplo, la ausencia de la palabra *inclusive* –adverbio que indica que se incluye el último elemento nombrado– en “El plazo de presentación de solicitudes se amplía hasta el día 18 de abril” puede sembrar en el lector la duda de si el mismo día 18 puede aún presentar la solicitud. En un diálogo, bastaría con preguntárselo directamente al interlocutor.

42

3.2. Principales dificultades e incorrecciones

En el proceso de redacción de los escritos administrativos, en los que se busca avisar e informar al ciudadano de hechos y acciones relevantes para sus relaciones con la Administración y su perfecta convivencia en sociedad, es fundamental que el que escribe no olvide nunca que el objetivo más importante radica en que el lector medio comprenda el texto, sin ambigüedades ni malentendidos y, si es posible, en una primera lectura. Esto, además de las técnicas de composición de documentos, que implican su planificación, redacción y revisión, supone escribir con corrección lingüística, cuidando y observando en todo momento las normas de la ortografía, las reglas gramaticales y la precisa selección del léxico que se va a utilizar. Únicamente si la lengua que se utiliza es clara, los contenidos resultarán claros para el lector.

El primer aspecto importante para llegar a escribir con corrección es el cumplimiento de las **normas gramaticales** más elementales. La Gramática, como “ciencia que estudia los elementos de una lengua y sus combinaciones” (*Diccionario de la Real Academia Española*), analiza desde el fonema, que es la más pequeña de las unidades fonológicas de la lengua, hasta las relaciones más complejas que la Sintaxis establece dentro de un texto y que cuenta con la coherencia y la cohesión textuales como principios de ordenación básica.

La parte de la Gramática que interesa para este capítulo de incorrecciones es la que concierne a la Gramática normativa, la cual "define los usos correctos de una lengua mediante preceptos" (*Diccionario de la Real Academia Española*) y garantiza, por consiguiente, los principios comunes para una correcta producción y comprensión de textos, tanto escritos como orales.

Se centrará el análisis, parcial por obligación, debido a las restricciones de espacio de este Manual, en las principales **incorrecciones gramaticales** que, desde un punto de vista normativo, se producen en relación con la Morfología -por ejemplo, cuestiones de género y número de los sustantivos: ¿se dice este *acta* o esta *acta*?- y con la Sintaxis, como el empleo de gerundios incorrectos o las faltas de concordancia en el plano sintáctico. (Para un análisis gramatical más completo, se recomiendan las siguientes lecturas: *Manual de corrección gramatical y de estilo*, de R. Sarmiento, cuya primera edición es de 1997; *la Gramática didáctica del español*, 8.^a edición 2002, de L. Gómez Torrego; y *la Gramática descomplicada* -2006-, de Á. Griñomo. En estos momentos, la RAE ultima la preparación de su Gramática -la última edición es de 1931-).

En relación con las **incorrecciones léxicas**, se atenderá especialmente a las que tienen que ver con algunos malos usos de tecnicismos y cultismos, fórmulas arcaicas y en desuso, determinados clichés, y siglas y abreviaturas, estas últimas suelen plantear dudas en cuanto a su ortografía, por lo que haremos hincapié en este aspecto. En general, se puede afirmar que "el léxico del lenguaje jurídico-administrativo es muy estable, a diferencia de lo que ocurre con otros lenguajes, como el político o el científico, que crean constantemente vocablos nuevos: se trata de un lenguaje culto, ritual y con escaso margen de variación", tal como señala E. de Miguel ("El texto jurídico-administrativo: análisis de una orden ministerial", consultado en www.ucm.es/info/circulo/no4/demiguel.htm). Este escaso margen de variación permitirá identificar más fácilmente las incorrecciones léxicas más frecuentes.

En cuanto a la **Ortografía**, soporte material en el que se fundamenta la lengua escrita, no se hará referencia al uso correcto de determinadas letras (b/v, c/z, c/cc, g/j, y/ll, h-, etc.) por tratarse de cuestiones ortográficas limitadas y objetivas. Sí se hará referencia a las siguientes cuestiones:

- La **puntuación**, que "organiza el discurso y sus diferentes elementos y permite evitar la ambigüedad en textos que, sin su empleo, podrían tener interpretaciones diferentes" (*Ortografía de la Real Academia Española*: 55). Sin duda, uno de los signos de puntuación cuyo uso provoca más errores es la coma, la cual, mal empleada, puede llevar a una incorrecta interpretación de una oración o un párrafo, tal como recoge J. A. Millán (2005: II) en el siguiente ejemplo:

III. Técnicas de comunicación escrita

"De mis años escolares recuerdo una anécdota atribuida a Carlos V (...). Al emperador se le pasó a la firma una sentencia que decía así: Perdón imposible, que cumpla su condena.

Al monarca le ganó su magnanimidad y antes de firmarla movió la coma de sitio: Perdón, imposible que cumpla su condena. Y, de ese modo, una coma cambió la suerte de algún desgraciado...".

- La **acentuación**. En este apartado, se van a analizar algunos de los errores más frecuentes cometidos al no respetar las reglas de acentuación del español; la omisión de una tilde en una palabra puede originar una ambigüedad en una expresión, por ejemplo, en la oración "Yo cocino solo en casa", con el sentido de que "el único lugar donde cocino es mi casa", la falta de tilde en la palabra sólo –en este caso, se trataría de un adverbio, equivalente a solamente- podría hacernos pensar que "cocino sin ayuda de nadie" –en este sentido, efectivamente, solo no llevaría tilde, ya que se trataría de un adjetivo, equivalente a sin compañía-.
- La utilización de las **mayúsculas**, que en el lenguaje administrativo es ciertamente muy confusa, y la **manera de escribir ciertas expresiones y palabras** (abreviaturas, fechas, horas, etc).

44

Para todo ello, son obras de obligada consulta el *Diccionario de la Real Academia Española* (en adelante, DRAE); la *Ortografía de la Real Academia Española* (en adelante, ORAE); el *Diccionario panhispánico de dudas* de la RAE (en adelante, DPD); *El Diccionario de Dudas y dificultades de la lengua española*, de Manuel Seco; y la *Ortografía Norma y estilo (Ejercicios y actividades de autoaprendizaje)*, de Guillermo Hernández.

I. En las estructuras gramaticales

Desde un punto de vista gramatical, también son muchos los rasgos característicos del lenguaje administrativo, entre los cuales nos centraremos en aquellos que suponen incorrecciones de la norma lingüística. Algunas de esas incorrecciones son compartidas con la lengua común (por ejemplo, las de formación de género y plural de algunos sustantivos; la presencia de laísmos, leísmos y loísmos; los usos incorrectos de determinadas preposiciones, como el dequeísmo, etc.) y otras, propias de este lenguaje, piénsese, por ejemplo, en el uso abusivo y, en ocasiones innecesario, de locuciones prepositivas y adverbiales, el empleo de gerundios específicativos que resultan incorrectos, el uso redundante de la forma anafórica *ell/la misma/o*,

los/las mismos/as, etc. Nos centraremos sobre todo en este último grupo ya que se trata de errores especialmente registrados en los textos administrativos que nos ocupan.

Sin pretender realizar una exposición completa de la casuística de incorrecciones, lo cual excedería de los objetivos de este *Manual*, ni suplir la consulta de Gramáticas, Manuales y Diccionarios de dudas y dificultades de la lengua, que siempre es aconsejable, enumeraremos a continuación las incorrecciones más habituales en el nivel morfosintáctico e incluiremos, por ejemplo, las repercusiones sintácticas tan negativas que puede tener el mal uso de un signo de puntuación como la coma, lo cual supone, en ocasiones, que las frases resulten ambiguas o difícilmente comprensibles.

a) Errores en el género y el plural de algunos términos informáticos frecuentes: Internet y la Web

Como en las demás áreas profesionales, en el lenguaje de la Administración circulan términos del mundo de la informática que plantean, en algunos casos, dudas de tipo lingüístico. El sustantivo *Internet*, de acuerdo con el *DPD*, debe escribirse con mayúscula –funciona como un nombre propio- y preferiblemente sin artículo: “Utilíicense los formularios de *Internet*”. Si aparece precedido por algún tipo de determinante, es mejor usar las formas femeninas: la *Internet* (no *el *Internet*).

La palabra *Web*, registrada ya en el *DRAE* en cursiva, cuando funciona como sustantivo debe escribirse en mayúscula –como adjetivo, en minúscula e invariable: página web- y, si le precede algún determinante, éste debe usar la forma femenina: la *Web*, no *el *Web*. El plural sería *Webs*. En cualquier caso, la *RAE* recomienda utilizar el término español equivalente: la *Red*, en mayúscula.

b) Omisión del determinante obligatorio el/un en expresiones del tipo: *adjúntese solicitud (lo correcto es adjúntese la/una solicitud)

En español es muy poco frecuente la omisión del determinante ante los nombres comunes. Por ejemplo, si alguien dice que “viste chaqueta, corbata y gemelos”, sin colocar delante de estos nombres el artículo correspondiente, está hablando de categorías, es decir, está citando los genéricos “chaqueta”, “corbata” y “gemelos” (de las que hay muchísimos ejemplares), pero en el momento en que pronuncia esta frase puede ir perfectamente en bañador. Pero, si dice que “viste una chaqueta, una corbata y unos gemelos”, aunque no aclare de qué tipo son, en el momento en que pronuncia tal afirmación sí dice vestirse con esas prendas.

En el lenguaje administrativo, cuando se utilizan expresiones como la siguientes: “Se solicita informe sobre CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y...”, se está utilizando una expresión incorrecta, porque lo que se quiere indicar es que se solicita un informe o el informe sobre el convenio. Como se puede apreciar, en español, salvo que se refiera a una noción

III. Técnicas de comunicación escrita

genérica, los nombres comunes deben llevar el correspondiente determinante, y eso ocurre siempre que el informe en cuestión se emite sobre un asunto concreto:

La regla exige que los nombres comunes, para funcionar en la oración, han de ir precedidos obligatoriamente de un determinante, salvo que se trate de una relación de sustantivos genéricos.

No hay ninguna razón lingüística para suprimir los artículos en expresiones como "Se desestima * recurso contra * acuerdo municipal", "El nombre de * vía pública" o "Se remite * impreso de solicitud". La eliminación de los artículos delante de los sustantivos correspondientes es incorrecta y, lejos de simplificar el mensaje, dificulta su comprensión. La redacción correcta en estos casos sería, respectivamente:

Se desestima *el/un* recurso contra *el/un* acuerdo municipal
El nombre de *la* vía pública
Se remite *el/un* impreso de solicitud

46

Una excepción de la regla anterior es la de los sustantivos de una sola terminación (*compareciente, declarante, contribuyente*) cuando aparecen utilizados con sentido GENÉRICO, en expresiones administrativas del tipo "Podrán optar al concurso *profesionales con experiencia*"; o "*El titular de la cuenta*" por "*Titular de la cuenta*". En estos casos, como ya se ha advertido, el nombre está utilizado en sentido genérico, y es posible la omisión del determinante.

- c) **Concordancia incorrecta entre determinantes y sustantivos femeninos que comienzan por –a tónica o acentuada: *esta acta**

Algunos de los sustantivos femeninos que comienzan por –a tónica son frecuentes en el lenguaje de la Administración: acta, alta, área, etc. Cuando los determinantes *la, una, alguna y ninguna* –y sólo en singular; porque el plural *las actas* es correcto- preceden inmediatamente (es decir, justo delante sin ninguna interposición de otra palabra) a estos sustantivos, cambian su forma femenina por la masculina: *el, un, algún y ningún*; por eso debemos escribir *el acta, un acta, algún acta y ningún acta*, respectivamente.

Con el resto de determinantes y con los adjetivos (antepuestos o pospuestos) se mantienen las formas femeninas: *esta acta* (**este acta* es incorrecto), *la misma acta* (**el mismo acta* es incorrecto), *el acta detallada* (*el acta *detallado* es incorrecto), etc.

d) Errores de concordancia entre los pronombres y sus referentes

Debido al descuido o a la falta de conciencia de la cohesión de un texto, se suelen cometer errores de concordancia entre los pronombres personales y sus referentes, como sucede en este ejemplo: "Al Ayuntamiento y a la Comunidad Autónoma **le corresponden los deberes elementales*", donde el pronombre personal debería ser *les*, en plural, y no **le*, ya que se refiere a dos entidades: el Ayuntamiento y la Comunidad Autónoma.

Otro error de concordancia se produce también en el siguiente párrafo: "La Empresa tiene a disposición de los viajeros que lo soliciten Hojas de Reclamaciones a bordo de [en] los vehículos, en las que **podrá* exponer las procedentes reclamaciones siempre que **acredite* su condición de viajero". Si el referente son *los viajeros*, ¿por qué luego los verbos *podrá* y *acredite* aparecen en singular? Lo correcto sería hacer la concordancia en plural: *podrán* y *acrediten*.

e) Utilización del pronombre relativo "quien" para referirse a un organismo

Un error más frecuente en el lenguaje político que en el administrativo es la utilización del pronombre relativo "quien" para referirse a un organismo, a un comité, a una comisión... que, aunque formados por personas, no admiten la identificación personal mediante este relativo.

"La Dirección General de Recursos Humanos es la competente para la tramitación de dichos supuestos y **quien* deberá comunicarlo al Ayuntamiento,...", se escribirá de la forma siguiente:

La Dirección General de Recursos Humanos es la (entidad) competente para la tramitación de dichos supuestos y la que deberá comunicarlo al Ayuntamiento

f) Uso abusivo de las formas anafóricas *el mismo/ la misma/ los mismos/ las mismas*

El empleo redundante de las formas anafóricas *el mismo, la misma, los mismos y las mismas* es un rasgo frecuente en textos de tipo administrativo, político y periodístico, entre otros. Sin embargo, lo que se consigue con este abuso es convertir el mensaje en algo lento y pesado de leer. Hay que descargar los escritos de estas formas redundantes y, por tanto, innecesarias.

Para entender cómo se debe restringir su uso, remitimos a Lázaro Carreter quien con fina ironía lo trata en su famoso libro *El dardo en la palabra* (1997: 310-313), y del que extractamos un ejemplo para ilustrar el uso espurio de esta expresión:

III. Técnicas de comunicación escrita

- Juraría que me había echado las llaves al bolsillo de la chaqueta, pero no llevo las mismas en el mismo.

- Te has mirado en el pantalón? Puedes llevarlas en los bolsillos del mismo.

- No, no llevo las mismas en los mismos. Al salir de casa, habré dejado las mismas sobre algún mueble de la misma, mientras sacaba el abrigo y me ponía el mismo.

- Tendrás que llamar al cerrajero para que abra la puerta.

- Sí, aquí tengo el teléfono del mismo. Nos cambió la cerradura de la misma hace poco, y conocerá la misma... "

Así, desde luego, no debe escribir ni hablar ninguna persona con un dominio básico de nuestro idioma.

En el ejemplo "Este dispositivo sirve para dar el alta de avisos e incidencias sobre zonas verdes, ruido y contaminación, así como para consultar el estado de tramitación de **los mismos*", puede optarse, por ejemplo, por utilizar el adjetivo posesivo *su* para eliminar *los mismos*. La expresión quedaría:

... así como para consultar *su* estado de tramitación.

48

En la frase "Los Acuerdos de encomienda de gestión serán firmados por el titular del órgano o el representante de la entidad que suscriba **los mismos*", puede perfectamente sustituirse *los mismos* por el pronombre *los*, consiguiendo de esta forma una lectura más ágil y clara:

Los Acuerdos de encomienda de gestión serán firmados por el titular del órgano o el representante de la entidad que *los* suscriba...

g) No hay incorrección en el uso adverbial del adjetivo *adjunto*

El adjetivo *adjunto* aparece utilizado frecuentemente como si se tratara de un adverbio, es decir, inviable: "Adjunto a este documento aparecen las bases de la convocatoria"; si se hubiera tratado como un adjetivo, su forma habría sido *adjuntas*, concordando en femenino y plural con las *bases* de la convocatoria. Aunque no se trata de una incorrección, lo hemos incluido en este apartado ya que a veces se piensa que lo es, para aclarar la duda en caso de que surja: su uso no supone un error.

Analicemos el ejemplo “Adjunto se remite”. Este adjetivo con valor de adverbio está muy extendido, pero lo que debería escribirse en puridad es “Adjuntamente se remite”, fórmula que no es muy fina desde el punto de vista estilístico. Hasta tal punto se repite esta fórmula, tanto en las Administraciones Públicas, como en las oficinas de titularidad privada, que se le ha dado en llamar el “adjetivo oficinero”. La fórmula más correcta sería la siguiente:

Le remito en archivo adjunto el documento...

h) Incorrección en el uso de la expresión *que su*, en sustitución de *cuyo*

Aunque se trata de un error más frecuente en la lengua oral que en la escrita, a veces el **quesuismo** hace acto de presencia en los textos administrativos. Este error consiste en utilizar la secuencia de palabras *que su* en lugar del pronombre relativo posesivo *cuyo/-a/-os/-as*, una de cuyas señas de identidad es, precisamente, el hecho de que pervive y se usa en la lengua escrita –apenas en la oral–: “A los vecinos *que su turno corresponda el día 16, se les recuerda que...”; en esta oración comprobamos que se ha sustituido la forma *cuyo* –que sería lo correcto– por *que su*.

A los vecinos *cuyo* turno corresponda el día 16, se les recuerda que...

49

i) Colocación del adjetivo

Conviene tener en cuenta que en español no es lo mismo –en ciertos casos– situar el adjetivo delante del sustantivo que detrás. El ejemplo más conocido puede ser: “Hombre pobre / Pobre hombre,” que todo el mundo entiende sin dificultad. Lo mismo ocurre con ciertos adjetivos como “siguientes”.

Cuando este adjetivo precede al sustantivo, está indicando todas las instrucciones posibles que se reconocen en una Ordenanza, por ejemplo. Pero, cuando esto se escribe en un texto concreto, dirigido a un ciudadano, debe colocarse detrás del nombre, puesto que lo que se están comunicando son solamente “las instrucciones que siguen”.

En el ejemplo “Le remito, a los efectos oportunos, los *siguientes informes”, el adjetivo “siguientes”, al ir antepuesto al nombre, significaría que se remiten “todos los informes posibles”. Pero, si se coloca pospuesto, quiere decir que se “remiten los que siguen”, es decir, unos informes concretos:

Le remito, a los efectos oportunos, los informes *siguientes*.

III. Técnicas de comunicación escrita

j) Uso abusivo de locuciones prepositivas

Los textos administrativos están plagados de locuciones prepositivas que, lejos de matizar el sentido, suponen obstáculos para conseguir una lectura fluida. Aunque no pueden considerarse incorrecciones, realmente no aportan un significado más exacto y, por tanto, minan la agilidad del proceso de lectura.

Algunos ejemplos frecuentes son: *conforme a* y *de conformidad con* –según-, en *atención a* –según, para-, (en) *caso de* –si-, *a bordo de* –en-, etc. El uso de la locución prepositiva “respecto de” es mucho menos frecuente que “respecto a” o “con respecto a” (Seco: 2005: 392).

Sobre la locución prepositiva “en base a”, el *Diccionario de dudas* dice: “Aunque es usual en el lenguaje forense, del cual ha pasado a otros ámbitos (...) lo normal es decir *sobre la base de* o *basándose en*” (Seco: 2005: 78). Así, en el ejemplo “Se realiza este informe preceptivo y vinculante *en base al artículo 5...”, escribiremos:

Se realiza este informe preceptivo y vinculante *sobre la base del [basándonos en el]* artículo 5...

50

De la locución prepositiva “en relación a”, se puede leer en el *Diccionario de dudas* lo siguiente: “Cuál quiera de las dos formas [*con relación a*, *con respecto a*] es preferible a *en relación a*, cruce de una y otra, hoy usado a menudo en España y América” (Seco: 2005: 388). Así, la frase “Puede solicitar información *en relación a las bases del concurso...”, se escribirá mejor:

Puede solicitar información *con relación a / con respecto a* las bases del concurso...

k) Uso de la locución comparativa “así como” en lugar de la coordinativa “y también”

En el lenguaje administrativo, es muy corriente el uso de la locución comparativa “así como” en lugar de la coordinativa “y también”. La expresión comparativa responde a la siguiente fórmula: A es como B; por ello, hay que ser cautos en el uso de esta fórmula, pues no siempre se tiene en cuenta la lógica de los elementos que se coordinan. Veámoslo en un ejemplo: “... podrá realizar una gran variedad de gestiones sobre el padrón, impuestos, registro, firma electrónica, *así como recibir todo tipo de información sobre la ciudad”. Si se aplica la fórmula “A es como B”, vemos que es inapropiada en este ejemplo, porque “realizar gestiones” no es equivalente a “recibir información”. La solución sería la siguiente:

... podrá realizar una gran variedad de gestiones sobre el padrón, impuestos, registro, firma electrónica y también recibir todo tipo de información sobre la ciudad.

I) Incorrecciones en el uso de la preposición *de*: dequeísmo y sinqueísmo

El **dequeísmo** es un error morfosintáctico muy extendido hoy en día en todos los niveles y registros de la lengua. Consiste en utilizar incorrectamente la preposición de en estructuras donde no se debería usar: "Se cree *de que el número de solicitudes..." o "Los contribuyentes han opinado *de que...", en estos casos, ni el verbo creer ni el verbo opinar rigen un complemento introducido por de.

Hay otros casos, sin embargo, en los que el error se comete precisamente por el fenómeno contrario, se suprime la preposición de cuando debería usarse, ya que está regida por la estructura sintáctica de la frase: hay tanto miedo a cometer el feo vicio lingüístico del "dequeísmo" que casi todo el personal de las Administraciones Públicas españolas se ha convertido al vicio contrario, lo que los lingüistas llaman el **sinqueísmo**.

Es cierto, también, que el primero está mucho más denostado que el segundo, que pasa casi siempre inadvertido, por lo que es muy difícil luchar contra él, máxime cuando en los medios de comunicación prolifera el 'sinqueísmo'. Sucedía así en ejemplos como los siguientes: "No hay constancia *que se hayan presentado voluntariamente ..." o "El hecho *que estén presentes los demandantes no implica que...". Lo correcto sería:

No hay constancia de que se hayan presentado voluntariamente...
El hecho de que estén presentes los demandantes no implica que...

Es con el verbo **informar** con el que más se comete este error. En "Asimismo, le informamos *que deberá cumplimentar la documentación adjunta", habría que decir:

Asimismo, le informamos de que deberá cumplimentar la documentación adjunta.

III. Técnicas de comunicación escrita

Error similar se comete con el verbo **advertir**: según vaya seguido o no de la preposición "de", este verbo posee dos significados muy diferentes: "Cuando advertir significa simplemente 'notar u observar', se construye sin preposición (Advierto que hace frío y que llueve). Igualmente, cuando significa 'amenazar'" (Seco: 2005: 26). Pero, cuando significa 'avisar a los demás de algo', se construye con dicha preposición:

El Ayuntamiento de Madrid advierte de que las vacunas estarán listas a partir de la próxima semana.

Pocos se percatan de estos errores, pero tanto el dequeísmo como el sinqueísmo son incorrecciones con una consideración muy negativa desde un punto de vista normativo y hay que poner esmero para no incurrir en ellas.

En el lenguaje administrativo, se encuentra también un rasgo compartido con otros tipos de lenguaje, como el publicitario, y es la **supresión de las preposiciones en determinadas expresiones** para simplificar y abbreviar los mensajes, por ejemplo: "Plazo de interposición *un mes" (en lugar de "Plazo de interposición de un mes") o "Tipo *vía" (en vez de "Tipo de vía"); sin llegar a considerarse una incorrección, deberíamos plantearnos si es necesario simplificar tanto en aras de la búsqueda de una comprensión más clara.

52

m) Incorrecciones en el uso de los pronombres personales *la(s)*, *le(s)* y *lo(s)*: laísmo, leísmo y loísmo

Es un error localizado en determinadas zonas como el norte de Castilla y Madrid, por lo que se registra con frecuencia en la manera de hablar y en los textos escritos por madrileños o habitantes de Madrid. El **laísmo** se observa en expresiones como ésta: "A la Directora de Recursos Humanos *la han pedido que valore...", donde podemos ver el empleo incorrecto de *la* (laísmo), puesto que se trata de un complemento indirecto y debería ser *le* –independientemente, de que el referente sea hombre o mujer–.

El uso de *le(s)* para el complemento directo de persona está admitido desde un punto de vista normativo –más en el singular que en el plural, para el que la RAE sigue recomendando *los-*, por eso, no sería incorrecta una frase como "Al Alcalde le han visto en la televisión". Sí se produce un leísmo incorrecto en la expresión "A la Consejera *le han aplaudido todos los presentes" ya que el pronombre cumple la función de complemento directo y, al ser femenino, lo correcto sería *la*. Estamos, por tanto, ante un error en el uso de *le* (**leísmo**).

El uso incorrecto del pronombre *lo(s)* –reservado para la función de complemento directo masculino (**loísmo**) es menos habitual, aunque se puede ver un ejemplo en la siguiente oración: "Tras la inauguración del centro, se acercó un vecino y *lo reprendió la demora en las obras" (referido al concejal, *masculino*). El pronombre *lo* es incorrecto ya que, al tratarse de un complemento indirecto debería ser *le*:

Tras la inauguración del centro, se acercó un vecino y le reclamó la demora en las obras.

n) Usos del gerundio

Siempre se señala como uno de los rasgos gramaticales más destacables en los textos administrativos la profusión del uso del gerundio. No todos los usos son incorrectos, por eso, vamos a corregir sólo los que sí lo son: el gerundio específico y el gerundio de posterioridad.

Se han realizado estudios sobre el lenguaje administrativo en los que se ha afirmado que “dos de cada tres gerundios” están mal utilizados por las diversas Administraciones Públicas. De ahí que se advierta de la necesidad de reflexionar antes de utilizarlos, porque se trata de un recurso muy socorrido, pero que no siempre lo acepta la norma gramatical o el recto sentido del mensaje.

Pongamos un ejemplo general: cualquiera de nosotros puede entrar en un aula saludando; pero el sentido común no nos permite entrar en un aula sentándonos: ambas acciones no pueden ser simultáneas salvo que algo fallara en nuestro comportamiento. Hay que recordar que el gerundio depende de un verbo principal, pues ‘es la forma que tiene el verbo para funcionar como un adverbio’.

Además, hay que tener en cuenta que una acción debe ser simultánea o anterior a la acción principal; y que, cuando acompaña al sujeto o a un nombre en función de complemento directo, puede haber ambigüedad: “He visto a mi padre bajando las escaleras” (¿quién bajaba las escaleras?).

Esta expresión recuerda otra instrucción que se daba en una administración: “Se entregarán tres impresos devolviendo uno”, con lo que el ciudadano objeto de esta orden tendrá que hacer malabarismos para entregar ¿tres, dos? Y quedarse, al mismo tiempo, uno.

El **gerundio específico**, llamado también “gerundio del BOE” por los numerosos ejemplos que se registran en esta publicación (*Real Decreto nombrando, Orden solicitando, etc.*), aparece siempre detrás de un sustantivo al que especifica (normalmente el sujeto, aunque puede cumplir otras funciones en la oración); sin embargo, debería sustituirse por otro tipo de construcción, especialmente, una de relativo del tipo *que + verbo*. En la oración “Se ha aprobado una ley *conteniendo elementos importantes para la erradicación del chabolismo”, el uso del gerundio contenido resulta incorrecto; podría corregirse así:

Se ha aprobado una ley que contiene elementos importantes...

III. Técnicas de comunicación escrita

El otro tipo de gerundio incorrecto es el llamado **gerundio de posterioridad** ya que el gerundio, cuando es simple, indica siempre que la acción a la que se refiere se produce al mismo tiempo que otra. Por ejemplo, la frase "El grupo municipal trabajó durante un año *aprobándose la ley cinco meses después" resulta errónea en cuanto al uso del gerundio; debería decirse

El grupo municipal trabajó durante un año y la ley se *aprobó* cinco meses después.

ñ) Uso incorrecto del infinitivo: *Por último, decir que...*

Entre los errores más extendidos en el uso de las formas verbales, podemos señalar el empleo incorrecto del **infinitivo llamado chinesco**. Como apuntan los profesores Sarmiento y Vilches (2004: 73), es "profusamente utilizado en el periodismo radiofónico" y debe evitarse, porque, cuando se está haciendo un escrito con formas personales del verbo, es absurdo pasar de repente al infinitivo, que es una de las tres formas no personales.

54

Esta forma no personal debería aparecer introducida por un verbo conjugado, pero no sucede así, y el infinitivo actúa por su cuenta, de manera independiente. En expresiones como "Por último, *decir que...", el infinitivo *decir* cumple una función personal que no le corresponde en tanto que se trata de una forma no personal. Lo correcto, en estos casos, sería una expresión del tipo "Por último, *diré que..., voy a decir que, vamos a decir que, etc.*".

o) Dos infinitivos juntos

A veces, se escriben dos infinitivos juntos cuando la carga semántica está suficientemente reflejada en el segundo. Sin ser un error, se mejora el estilo suprimiendo el primero de ellos: "... pero necesitamos conocer sus opiniones y sugerencias para *poder mejorar nuestro trabajo y poder evitar problemas e inconvenientes*".

pero necesitamos conocer sus opiniones y sugerencias para *mejorar nuestro trabajo y evitar problemas e inconvenientes*

Sin embargo, en el ejemplo siguiente: "Con la finalidad de poder formalizar el Convenio y poder iniciar los trabajos del mismo cuanto antes (...) Si todos estos cambios les parecen bien, díganoslo y trámitanos la firma. Si tuviéramos algún comentario sobre la misma, ya les comentaremos", la utili-

zación de los dos primeros infinitivos seguidos se debe mantener; pues se comunica “la finalidad de hacer algo” para que se produzca “la posibilidad de formalizar” lo que se quiere, pero en “poder iniciar” sobra claramente el primer infinitivo, que resulta innecesario por redundante.

p) **Uso abusivo de construcciones perifrásicas: *habrá de poderse admitir* por *se admitirá***

Es muy frecuente en el lenguaje de la Administración recurrir a las construcciones perifrásicas –formas analíticas- en lugar de las formas verbales sintéticas, así tiende a usarse “es de aplicación” –por aplicarse- o “resultar beneficiario” -por beneficiarse-. Como en el caso de las locuciones prepositivas y adverbiales, esta práctica puede restar dinamismo al texto.

q) **Utilización preferente de la voz activa**

Hay que recordar que es mejor la utilización de la voz activa, voz natural de la construcción sintáctica en español (Álex Grijelmo, 1997: 181), que la voz pasiva, que necesita más palabras y requiere un esfuerzo mayor de comprensión, así como la presencia de un sujeto agente que, en muchos casos, es innecesario: “Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportadas”. Este ejemplo se escribe así en buen español:

Derecho a reembolsar el coste de los avales y otras garantías aportadas.

55

Lo mismo ocurre con el ejemplo siguiente: “Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán ser cedidos de conformidad con la ley...”. No hay ninguna incorrección gramatical en este párrafo. Sin embargo, no es necesario conocer el sujeto agente (¿por quién serán incorporados, tratados y cedidos? Obviamente, por el Ayuntamiento), por lo que es mejor utilizar una pasiva refleja:

Los datos personales recogidos se *incorporarán y tratarán* en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y se podrán ceder de conformidad con la ley...

2. En el léxico

Todos los trabajos que existen sobre los rasgos lingüísticos del lenguaje administrativo coinciden en señalar el mismo tipo de características léxicas: la presencia de **árcaísmos** –sito por situado-; el empleo de **tecnicismos**, muchos de ellos del léxico jurídico, tan íntimamente relacionado con el administrativo –incoar

III. Técnicas de comunicación escrita

un expediente, exhibir un documento, dictar acto de revocación, etc.-; el **uso de clichés y fórmulas estereotipadas** –elevar una súplica, "Y para que así conste y a petición del interesado firma la presente en..."; la creatividad neológica que origina términos inexistentes –decreto *anulatorio (en vez de decreto que anula), *inadmisión (en lugar de rechazo)- así como otros términos recogidos en el DRAE (2001) a los que se llega por procesos de derivación morfológica como *conducente* o *concordante*...; el recurso a los extranjismos, a los latinismos (*exequáтур*, *memorándum*, etc.); y el frecuentísimo empleo de abreviaturas y siglas (cód. por código, BOAM por Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, etc.), entre las más relevantes.

El léxico empleado en el lenguaje administrativo suele ser calificado como **estático, protocolario y poco evolucionado**, y es una de las lenguas especializadas en las que, como se ha indicado, se registra un mayor número de arcaísmos, latinismos, fórmulas desusadas de tratamiento y cortesía, etc. Sin embargo, el léxico de los escritos administrativos debe ir librándose de estas rémoras y aplicarse el principio básico de que debe ser claro y comprensible para la ciudadanía, que es su principal receptor. Lógicamente, en tanto que se trata de un lenguaje especializado, siempre tendrá su léxico específico, pero esto no es impedimento para que se tienda hacia la utilización de un léxico general accesible.

A continuación, se señalan algunas de las principales dudas que se plantean en relación con este nivel de análisis lingüístico, aunque no se debe olvidar que lo mejor es escribir siempre con un buen diccionario en el que realizar las consultas.

56

a) Uso abusivo de los nombres con prefijo *-ente / -ante*

En los textos administrativos, se abusa de este tipo de palabras (originariamente, participios de presente, como el que pervive en la voz *cantante*) que, en muchos casos, se pueden sustituir fácilmente por una estructura de relativo: la entidad que solicita por *la entidad solicitante*.

Sin tratarse de una incorrección, es importante saber que hay otras posibilidades expresivas. Algunos ejemplos son: el órgano *concedente (que concede), palabra no registrada en el DRAE), la persona *firmante* (que firma), una actividad administrativa *conducente a...* (que conduce a), el *demandante* de empleo (el que demanda empleo), etc.

b) Errores en los plurales de algunas expresiones latinas

En el DPD (2005: 507) se reconoce que "muchos latinismos se han acomodado ya, en el uso mayoritario, a las reglas de formación del plural que rigen para el resto de las palabras (...). Así pues, y como norma general, los latinismos hacen el plural en *-s*, en *-es* o quedan invariables dependiendo de sus características formales, al igual que ocurre con el resto de los préstamos de otras lenguas". Por tanto, el plural de *plus* es *pluses*; el de *ítem*, *ítems*: el de *vademécum*, *vademécums*. En el caso de *currículum*, se

recomienda el uso de la forma españolizada, *currículo*, y de su plural *currículos*; lo mismo sucede con *memorándum*, españolizado en la forma *memorando* y con plural *memorandos*. La locución latina *currículum vítae* es invariable en plural y no debe usarse su plural neutro latino **currícula*.

c) **Formación del género femenino: la jefa**

Aunque se habla en detalle en el apartado 3.5., anticipamos que la palabra “jefa” tiene solera suficiente en nuestro diccionario, casi un siglo de vida, como para no ser postergada en el uso. Fue propuesta en 1924 como femenino de “jefe” por el académico P. Mir. Por ello, no es admisible que se siga firmando con el cargo en masculino cuando la persona que lo desempeña es una mujer: LA *JEFE DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN. En este Manual, en el apartado 3.5., se dan una serie de pautas para evitar en lo posible el “sexismo” en el lenguaje y se dice, entre otras cosas, que se debe escribir en femenino las profesiones y los cargos cuando el uso lo haga posible.

Pero, además, en el caso de la palabra “jefa”, hay que señalar que es un femenino completamente asimilado a los usos normales de la lengua. Así, siempre escribiremos “abogada, ministra, arquitecta, médica, notaria...” y, por descontado, “jefa”:

LA JEFA DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN

57

d) **Uso de la arroba para el género**

La arroba (@) no es un signo lingüístico sino un símbolo. Actualmente, se emplea como recurso gráfico integrador en una sola palabra de las formas masculina y femenina del sustantivo —en su trazo incluye las vocales a y o— para no incurrir en un uso sexista de la lengua, y evitar la costumbre de hacer explícita la alusión a los dos性: *L@s alumn@s de la clase ganaron el concurso* se emplea como alternativa de *Los alumnos y las alumnas de la clase ganaron el concurso*. Es muy frecuente y llamativo en publicidad y anuncios, y muy utilizado en política, movimientos asociativos, prensa joven e, incluso, en campañas institucionales. Algunos partidos políticos lo emplean para dotar de un aire de modernidad y de progreso a su discurso, a pesar de que contribuye a la degradación del idioma.

La RAE no admite su empleo, puesto que, aparte de no ser un signo lingüístico, y por tanto, su uso en tales casos inadmisible desde el punto de vista normativo, existe “la imposibilidad de aplicar esta fórmula integradora en muchos casos sin dar lugar a graves inconsistencias, como ocurre en **Día del niñ@*, donde la contracción *del* solo es válida para el masculino *niño*” (*Diccionario panhispánico de dudas*, 2005, s. v. género). En la vigésima segunda edición del *DRAE* (2001) sólo se alude a su significado de peso, de capacidad y al símbolo así denominado empleado en las direcciones de correo electrónico

III. Técnicas de comunicación escrita

(s. v. *arropa*). Por tanto, es conveniente evitarlo, sobre todo porque nuestra lengua dispone de mecanismos muy variados a los que nos referiremos para evitar un uso sexista del lenguaje.

e) Estiramiento innecesario de las palabras

Parece que las palabras cuanto más largas, más prestigiosas, y hay una tendencia en el lenguaje administrativo por su estiramiento innecesario de manera que se utiliza “complementar; metodología, totalidad...” en lugar de “completar, método, todos...”.

No se trata de un error; sino de una cuestión de estilo; por ello proponemos sustituir *finalidad* por *fin*; *tipología* por *tipo*; *totalidad* por *todos*, con lo que se evita el efecto de lentitud que produce.

f) Errores de imprecisión en el significado por desconocimiento

Una de las principales dificultades del léxico, no sólo en el lenguaje administrativo, sino en el lenguaje general, es el desconocimiento que los hablantes manifiestan de las precisiones semánticas de las palabras y de los valores específicos que pueden tener los sinónimos –que nunca lo son del todo–: *escuchar* no es lo mismo que *oír*. Así, en la frase “El pago de la tasa no excluye la obligación de abonar el importe de las sanciones”, sería más correcto utilizar el verbo *eximir* –más preciso en su acepción de librar de cargas económicas–, que *excluir*, más general y poco apropiado para este contexto, incluso sintácticamente.

58

A veces, el desconocimiento de un término puede llevarnos a acompañarlo de otro que no hace sino repetir el valor que ya tiene el primero y, por tanto, resultar redundante. Sucede esto en la expresión “el siguiente tenor literal”, registrada en un documento municipal, la palabra *tenor* significa, en el contexto en el que aparece, “contenido literal de un escrito u oración” (DRAE 2001), ¿por qué, entonces, se usa el adjetivo *literal*? En este caso es claramente redundante.

g) Un buen uso de la lengua significa ausencia de galicismos, anglicismos, arcaísmos...

Este *Manual*, que no entiende de política, recomienda escribir en buen español evitando usos neológicos y extranjerizantes que se prodigan por pedantería, algunas veces, y por ignorancia de la lengua propia, la mayoría.

El **neologismo** no es aconsejable por ser un término de nueva acuñación y, por tanto, no general en el uso: resta la eficacia comunicativa que proporcionan los vocablos comunes y bien asentados en el uso. Analicemos los ejemplos siguientes:

- La utilización del neologismo “edictal”, no recogido en el DRAE (2001), aunque hay que señalar que otras palabras con la misma terminación (*procedimental*, por ejemplo) sí están ya incorporadas; en vez de *edictal* se debe utilizar del *edicto*.
- El neologismo “referenciada,-o”, todavía no admitido por el DRAE (2001), exige que se utilice la expresión de *referencia*.

Los **extranjerismos**, como los anglicismos, vocablos o giros tomados de la lengua inglesa; o los galicismos, tomados de la lengua francesa, solo se utilizarán en un caso: cuando en la lengua española no exista un vocablo para indicar la novedad o denominar una nueva realidad o invento. Veamos algunos ejemplos:

- La expresión “Vehículos a Motor” es un galicismo que, según Manuel Seco (*Diccionario de dudas*: 2005: 6), “está ocupando el puesto de la preposición *de*”. Se trata de la construcción *nombre + a + otro nombre*, de los que en español hay, desafortunadamente, muchos casos: *avión a reacción*, *aparato a pilas*, *cocina a gas...* Lo correcto es, sin lugar a dudas, *Vehículos de Motor*, la dificultad es que, si está así en la denominación de la Ley, habría que cambiar su título para escribirlo en español:

Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos de Motor y Seguridad Vial

- Otro galicismo que ha hecho fortuna en nuestro idioma es la construcción *sustantivo + a + infinitivo*, que Manuel Seco, en su *Diccionario de Dudas* (2005: 5), también aconseja, siguiendo a la RAE, no utilizar en el lenguaje habitual, y dejarla sólo para “usos bancarios, comerciales y administrativos, tales como *total a pagar*, *efectos a cobrar*, *cantidades a deducir...*”. Puesto que se quiere expresar una acción en futuro, la preposición adecuada es “*por*” en lugar de “*a*”. Un ejemplo de mal uso puede ser éste: “El número máximo de *distintivos a conceder coincidirá con el de Permisos de Conducción que se aporten”. Aceptando la recomendación de la RAE, lo escribiremos de la manera siguiente:

El número máximo de *distintivos* por conceder coincidirá con el de Permisos de Conducción que se aporten

- La locución prepositiva “Por contra” de la que se lee en el *Diccionario de Dudas*: “Es calco del francés (...). Debe decirse *por el contrario o en cambio*” (Seco: 2005: 131). Hay que advertir, además, de que ha costado un verdadero esfuerzo que el ordenador permita escribir este galicismo, ya que lo cambia automáticamente por la expresión correcta en nuestro idioma.

III. Técnicas de comunicación escrita

- También es un galicismo innecesario la forma de escribir la fecha precedida de la preposición a, que ya está despareciendo del uso cotidiano: "Madrid, a 18 de diciembre de 2006". Tal como dicta la ORAE (1999), ha de escribirse:

Madrid, 18 de diciembre de 2006

- La expresión anglicista "y/o" procede del inglés "and/or", pero en español indican dos realidades que se contraponen: la copulativa "y" suma y la disyuntiva "o" excluye, por lo que la fórmula matemática que hace comprensible este anglicismo es: "A o B o A + B". La solución en español es más larga, pero mucho más clara. Veamos un ejemplo: "A modo de introducción, la valoración y/o la tasación, son sin ningún género de duda, piezas clave en actuaciones particulares y judiciales...". Corregido quedaría:

A modo de introducción, la valoración o la tasación o ambas cosas son, sin ningún género de duda, piezas clave en actuaciones particulares y judiciales ...

60

3) En la ortografía

■ La puntuación

Una buena puntuación siempre ayuda a conseguir una correcta sintaxis, y una correcta sintaxis significa un mensaje más comprensible. Al usar los signos de puntuación, las incorrecciones más graves se suelen cometer con las presencias o ausencias indebidas de **comas**.

a) Coma incorrecta que separa el sujeto del verbo y el verbo del complemento directo

En general, es cierto que el uso de la coma no es preceptivo en algunos casos, muy pocos, sino potestativo, y que depende del sentido que el escritor le quiera dar al texto, pero hay otros en los que resulta decididamente erróneo. Así, siempre **supone un error separar el sujeto del verbo con una coma**, tal y como sucede en estas oraciones:

“El consumidor que quiera formular una consulta o reclamación *, puede hacerlo a través de diversas vías”

“El devengo de la tasa *, se producirá en el momento de la solicitud de inscripción en las pruebas selectivas”

“Las tarifas que corresponde satisfacer por los servicios regulados en esta ordenanza*, serán las siguientes: ...”.

No se puede separar el sujeto del verbo en ninguno de estos casos, ni siquiera cuando el sujeto es realmente largo, como en la última oración y, al terminarlos de escribir, parecen pedir una pausa física que no se corresponde con la pausa ortográfica y se necesita tomar aire, por lo que se denominan **comas de respiración**. Este error es muy habitual en el lenguaje administrativo y se comete habitualmente porque los sujetos en el lenguaje de las Administraciones Públicas suelen ser muy extensos.

El consumidor que quiera formular una consulta o reclamación puede hacerlo a través de diversas vías.

El devengo de la tasa se producirá en el momento de la solicitud de inscripción en las pruebas selectivas.

Las tarifas que corresponde satisfacer por los servicios regulados en esta ordenanza serán las siguientes: ...

También **es erróneo separar con coma el verbo de su complemento directo** ya que la relación que se establece entre los dos elementos es tan estrecha como la que acabamos de explicar –entre sujeto y verbo-, por tanto, en la frase “Se compromete a aportar al finalizar el proyecto *, toda la documentación justificativa...”, debemos eliminar la coma. Otra solución para corregir el error en estos casos consistiría en aislar entre comas el complemento circunstancial: *al finalizar el proyecto* –de tiempo-. La oración quedaría entonces:

Se compromete a aportar al finalizar el proyecto, toda la documentación Justificativa...

III. Técnicas de comunicación escrita

Como muestra del uso de otras comas innecesarias y erróneas, presentamos este párrafo de un documento municipal en el que se puede comprobar que, claramente, sobran la primera y la última: "En aquellos casos en los que *, el sujeto pasivo sea una persona que figura como demandante de empleo, con una antigüedad mínima de dos años, se aplicará una reducción *, sobre las tarifas anteriores del 50 por ciento". Las pausas en la lengua oral no siempre implican el uso de una coma en la lengua escrita y hay elementos que semántica y sintácticamente no podemos separar.

b) Conectores discursivos entre comas siempre

La coherencia textual (de la que hablaremos en el apartado 3.3.4) se apoya, entre otros elementos, en los conectores. Cuando se utiliza un conector, se deben colocar siempre las correspondientes comas: *por ello, no obstante, igualmente, además, al menos*, son conectores discursivos que deben ir entre comas siempre

Por el contrario, ofrecerá en formato panorámico (16:9) una visión cinematográfica de nuestra ciudad
... podrán, no obstante, al amparo de lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de dicha Ley, interponer los recursos
...Pero, además, estos documentos...

62

c) Cuando se invierte el orden lógico de la construcción sintáctica, hay que colocar una coma siempre

No debe preocuparnos que una oración larga no lleve ni una sola coma si se da la premisa de que va en el orden natural de la construcción sintáctica:

Los médicos del hospital Reina Sofía operaron al enfermo urgentemente el lunes por la mañana para salvarlo

Cuando se invierte el orden lógico de la oración, y empezamos por el complemento circunstancial, se coloca una coma (ORAE, 5.2.6.); cuando, por el contrario, se sigue el orden lógico de la construcción sintáctica, no es necesario poner coma alguna. "Con motivo de ello, tenemos la satisfacción de ponernos a su disposición en dichas oficinas para cuanto precise en lo que sea competencia de éstas".

El orden invertido requiere del uso de las comas, en dos sentidos:

- Cuando se adelanta cualquier oración subordinada.

- Cuando se adelanta un complemento circunstancial y se puede realizar una paráfrasis (una frase similar con otras palabras) con la fórmula “En cuanto a”.

En el primer sentido, debe colocarse una coma al acabar la oración subordinada que se ha adelantado:

Para la creación y supresión de los Institutos Universitarios de Investigación, se estará a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8

d) Coma en las oraciones de relativo

Al utilizar una oración de relativo se debe hacer una reflexión: ¿es especificativa o explicativa? El ejemplo es muy sencillo: “El Alcalde visitó las calles que carecían de luz”, no es lo mismo que “El Alcalde visitó las calles, que carecían de luz”. El primer ejemplo es el de una oración especificativa, es decir, el Alcalde visitó sólo las calles que no tenían luz; el segundo, es una explicativa, es decir, ninguna calle tenía luz, luego visitó todas. En el primer caso la información es necesaria y no se puede prescindir de ella; en el segundo, se puede eliminar tranquilamente la explicación.

Una vez decidido el sentido que realmente tiene el escrito en cuestión, se pondrá una coma si es una oración de relativo explicativa.

e) Uso de la coma en relación con otro signo de puntuación como el paréntesis

La ORAE (5.7.7.) señala que “Los signos de puntuación correspondientes al período en el que va inserto el texto entre paréntesis se colocan siempre después del de cierre”.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto regulador, el titular del órgano directivo competente (Coordinador General, Secretario General Técnico, Director General, Gerente de Distrito o Gerente de Organismo Público), decidirá, en consonancia con las líneas estratégicas de su respectivo ámbito de competencias, en qué unidades y servicios se implantarán Cartas de Servicios.

f) Coma incorrecta tras el cargo y antes del nombre de quien lo desempeña

Es frecuente encontrar en el lenguaje periodístico y en el administrativo una coma tras el cargo y antes del nombre de quien lo desempeña. Esta construcción, que se repite muchísimo es similar a esta otra, que a nadie se le ocurriría escribir: “El río, Tajo, pasa por Aranjuez”.

III. Técnicas de comunicación escrita

No es lo mismo escribir primero el nombre de una persona y luego, en aposición, su cargo, que sí llevaría comas, que situar un cargo seguido del nombre de quien lo ostenta, pues se trataría en este caso de una construcción especificativa, por lo que sobran las comas. Así, la frase “El alcalde de Madrid, Alberto Ruiz Gallardón inauguró...” debe escribirse sin coma alguna:

El alcalde de Madrid Alberto Ruiz Gallardón inauguró...
Alberto Ruiz Gallardón, el alcalde de Madrid, inauguró...

g) Una coma bien puesta puede deshacer la ambigüedad sintáctica de una frase

Leamos esta frase: “A los solicitantes no admitidos se les devolverá la documentación recibida por correo”; de la ausencia de coma tras la palabra *recibida* deducimos que a los no admitidos se les devolverá la documentación que presentaron por correo; sin embargo, la intención original del escritor era comunicar que a los no admitidos se les devolverá por correo la documentación que presentaron, sin especificar el medio en que lo hicieron, presencial o por correo. En este caso, para poder entenderlo así, habría sido necesario poner una coma o alterar el orden de los elementos de la oración:

A los solicitantes no admitidos se les devolverá la documentación recibida, por correo
A los solicitantes no admitidos se les devolverá por correo la documentación recibida

h) Palabras que deben evitarse ante los dos puntos: preposición, conjunción o adverbio

Para hacer una enumeración en línea aparte, antes de colocar los dos puntos, no debe terminarse nunca con una preposición, una conjunción o un adverbio. La frase: “Para consultar toda esta información, se puede acceder a:”, finalizada con una preposición, debe escribirse de la forma siguiente:

Para consultar toda esta información, se puede acceder a través de los canales siguientes:

Y el ejemplo siguiente: “Grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que la unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con ellos, en aspectos tales como:”, que termina con una conjunción, de esta otra forma:

Grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que la unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con ellos, en aspectos tales como los siguientes:

i) Punto y coma en la enumeración de varios elementos

La ORAE (5.2.3.) indica que “En una relación cuyos elementos están separados por punto y coma, el último elemento, ante el que aparece la conjunción copulativa, va precedido de coma o punto y coma”. Veamos el ejemplo siguiente: “Con la Carta de los Servicios de Atención Integral al Contribuyente, la Agencia Tributaria Madrid tiene el propósito de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen la recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos”. La solución, pues, es la que indican los académicos:

Con la Carta de los Servicios de Atención Integral al Contribuyente, la Agencia Tributaria Madrid tiene el propósito de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen la recibirlos; y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos

65

En relación a la **enumeraciones** hay que señalar también que la **coma** “se emplea para separar los miembros de una enumeración, salvo los que vengan precedidos por alguna de las conjunciones y, e, o, u” (ORAЕ, 5.2.1.): “Es un chico muy reservado, formal, estudioso, amable y de buena familia”.

Además, y para respetar la coherencia textual, en las enumeraciones o relaciones que se hagan en los escritos administrativos tras los dos puntos, debe encabezarse cada frase de la misma manera, es decir, o con verbos, o con nombres:

Los principales derechos reconocidos a los contribuyentes en sus relaciones con la ODC son los siguientes:

- a) Presentar...
- b) Ser informados...
- c) Ser tratados...
- d) Ser orientados...

III. Técnicas de comunicación escrita

■ La acentuación

Los errores de acentuación son frecuentes no sólo en los textos administrativos, sino en todo tipo de textos, desde los académicos hasta los publicitarios.

- a) Acentuación de los diptongos que se pronuncian habitualmente como hiatos: el caso de *incluido* (no lleva tilde)

Un diptongo es la unión de dos vocales en una sola sílaba, pronunciadas en un solo golpe de voz, por ejemplo, el diptongo -ei- en la palabra *rei-na*. Los diptongos, desde el punto de vista de la acentuación, siguen las reglas generales (palabras agudas, llanas o graves, esdrújulas y sobresdrújulas) y, en caso de tener que llevar tilde, ésta siempre cae sobre la vocal abierta (*a, e, o*).

Las diferentes combinaciones de vocales que pueden formar un diptongo son éstas:

vocal abierta + vocal cerrada -la abierta es la tónica-	vocal cerrada + vocal abierta -la abierta es la tónica-	vocal cerrada + vocal cerrada iu / ui
Ejemplos: -ei- pleito -io- notificación	Ejemplos: -ia- abreviatura -ue- puente	Ejemplos: -iu- viuda -ui- incluido
Las vocales abiertas , o fuertes, son a e o		
Las vocales cerradas, o débiles, son i u		

66

Entre estos diptongos, llama especialmente la atención el caso de aquéllos constituidos por la combinación de dos vocales cerradas (*iu / ui*). ¿Por qué? Pues porque a pesar de ser diptongos, y funcionar como tales en cuanto a la acentuación, se pronuncian como hiatos, es decir, en dos golpes de voz, como si se tratara de dos sílabas distintas: *in-clu-i-do; esto hace pensar al que escribe que está ante un hiato y tiende erróneamente a acentuar una de las dos vocales: *incluído, *jesuíta (lo correcto es *includido, jesuita*). En resumen, aunque se pronuncien como hiatos, siguen las reglas generales de acentuación, ya que se trata de diptongos.

- b) Acentuación de los hiatos: el caso de la tilde automática (*leído* sí lleva tilde)

Un hiato se produce cuando dos vocales están en contacto pero pertenecen a sílabas distintas y se pronuncian en dos golpes de voz, por ejemplo, el hiato -eo- en la palabra *e-rró-ne-o*. Los hiatos, al

igual que los diptongos, siguen las reglas generales de acentuación, excepto en el caso de la tilde automática, en el que, independientemente de las reglas generales de acentuación (no se aplican las reglas de las palabras agudas, graves o llanas, esdrújulas y sobreesdrújulas), siempre lleva tilde la vocal cerrada, como sucede en *le-í-do*, *pú-a*, *Ra-úl*, *son-re-ír*, etc., por eso, se dice que la tilde es automática, ya que se pone siempre y marca el hiato en esa combinación de vocales.

Las diferentes combinaciones de vocales que pueden formar un hiato son las siguientes:

dos vocales iguales (se aplican las reglas generales)	vocal abierta + vocal cerrada vocal cerrada + vocal abierta -cuando la cerrada es la tónica: TILDE AUTOMÁTICA-
Ejemplos: -ee- <i>leed</i> -aa- <i>Saavedra</i>	Ejemplos: país, países, día, sobreseído, exceptúa, acentúa, Díez (el apellido)

Tiende a pensarse que la acentuación de la palabra *país* se debe a que es una palabra aguda que termina en -s y que, entonces, sigue las reglas generales de acentuación; si así fuera, no habría explicación para la tilde de la palabra *países* ya que sería una palabra grave o llana que terminaría en -s y, por las reglas generales, no llevaría tilde (como *casas*). Así pues, *país* y *países* llevan tilde porque son casos de tilde automática, la cual se pone siempre, independientemente de las reglas generales.

c) Acentuación de las mayúsculas: las mayúsculas SÍ se acentúan

Es frecuente, en textos administrativos, encontrar las letras mayúsculas sin tildes, pero debemos recordar que las mayúsculas, si les corresponde llevar tilde según las reglas de acentuación, deben llevarla, igual que las minúsculas, “la Academia nunca ha establecido una norma en sentido contrario” (ORAE: 1999, 53). Las reglas son las mismas, se trate de letras mayúsculas o minúsculas. No es cierto, de acuerdo con alguna “creencia popular”, que las mayúsculas no se acentúen. Así, debemos escribir: Aragón, ARAGÓN, Félix, FÉLIX, Ilustrísimo, ILUSTRÍSIMO, águila, Águila.

“El empleo de la mayúscula no exime de poner tilde cuando así lo exijan las reglas de acentuación” (ORAE, 3.I.I. y 4.I.O). Es un error todavía persistente la creencia de que las mayúsculas no se tienen que acentuar obligatoriamente, y es una regla que data de 1959.

III. Técnicas de comunicación escrita

- d) Acentuación de las formas verbales compuestas de verbo + pronombre enclítico (*dese no lleva tilde; déselo, sí*)

Desde la edición de la Ortografía de la Real Academia (ORAE, 1999), todas las formas verbales constituidas de esta manera (verbo y pronombre enclítico) siguen las reglas generales de acentuación, como, en general, el resto de las palabras; así, por ejemplo, la forma *dese* –formada por el verbo *dé* y el pronombre *se-* (en expresiones del tipo “dese tiempo”) no lleva tilde ya que se trata de una palabra grave o llana que termina en vocal (como *niño* o *coche*); mientras que la forma *déselo* –formada por el verbo *dé* y los pronombres *se* y *lo-* sí lleva tilde puesto que es esdrújula. Podría pensarse que si el verbo *dé* lleva tilde, debería mantenerla en la forma *dese*, pero no es así ya que la tilde que aparece en *dé* se explica como un caso de tilde diacrítica y *dese*, como hemos comentado, es otro tipo de palabra en cuanto a su acentuación.

En los textos administrativos, son muy frecuentes estos verbos en formaciones esdrújulas y sobresdrújulas: *certifíquese, notifíquese, consíguese, hágase, habiéndose, indíquese, diósele, habiéndosele*, etc., en las que no debe faltar la tilde.

- e) Acentuación de los monosílabos: *vio, dio, fue, (no llevan tilde)*

68

La regla general para los monosílabos es que no se acentúan. Así, pues, es incorrecto acentuar formas como *vio, dio* o *fue* ya que son monosílabos (-io- y -ue- son diptongos). Tampoco llevan tilde las palabras *fé, ti, da, di* o *vi*, entre otras. Como excepciones a estos casos se encuentran los monosílabos con tilde diacrítica, algunos de cuyos ejemplos más habituales analizaremos en el punto siguiente.

- f) Acentuación diacrítica: algunos casos del tipo *tú/tu*

La tilde diacrítica “es aquella que permite distinguir, por lo general, palabras pertenecientes a diferentes categorías gramaticales, que tienen, sin embargo, idéntica forma” (ORAE, 1999:47). En la oración “Se desconoce el estado de la tramitación que *el* demandante ha iniciado”, las dos formas *el* corresponden al artículo determinado masculino, que introduce al sustantivo *estado*, en el primer caso, y al sustantivo *demandante*, en el segundo. Sin embargo, el pronombre personal masculino de 3.^a persona del singular, *él*, lleva tilde y así se distingue de su forma homónima, “No lo hice yo, sino *él*”.

Debido a la gran cantidad de errores de este tipo registrados en textos administrativos, se muestra a continuación una tabla con los casos de tilde diacrítica más frecuentes:

	con tilde	sin tilde
tú/tu	tú (pronombre personal) Tú no has sido	tu (adjetivo posesivo) Es tu derecho
él/el	él (pronombre personal) Él no está aquí	el (artículo determinado) El demandante lo solicita
mí/mi	mí (pronombre personal) Dámelo a mí	mi (adjetivo posesivo) Mira mi situación
sí/sí	sí (lo contrario de no) Sí, quiero. sí (pronombre personal) Lo ha hecho para sí mismo	si (conjunción condicional) Si vienes, llámame si (nombre de nota musical) Si es la séptima nota
té/te	té (sustantivo) Prefiero el té verde	te (pronombre personal) Ya te lo he dicho
sé/se	sé (verbo saber o ser) No sé su nombre Sé fuerte, amigo mío	se (pronombre personal) No se ha asustado
dé/de	dé (verbo dar) Dé su apoyo al candidato	de (preposición) Soy de Madrid
más/mas	más (adverbio de cantidad) Gracias, no quiero más	mas (equivale a pero) Está bien, mas ya es tarde
aún/aun	aún (equivale a todavía) El juez no ha llegado aún	aun (equivale a incluso) Aun siendo él, no me vale

g) Acentuación de los demostrativos: este/ese/aquel

Un caso especial de tilde diacrítica lo constituyen los demostrativos (*este/ese/aquel, esta/esa/aquella, estos/eso/aquellos, estas/esa/aquellas*), los cuales pueden funcionar en la oración como adjetivos o pronombres. Es un error acentuar los demostrativos cuando son adjetivos y, por tanto, acompañan a un sustantivo, como sucede en este caso: “Consulta el menú izquierdo de **ésta sección*” (lo correcto sería *esta sección*, sin tilde sobre el demostrativo). Los demostrativos sí pueden acentuarse cuan-

III. Técnicas de comunicación escrita

do cumplen la función de pronombres, es decir, cuando sustituyen al sustantivo: "Prefiero comprar-me éste, no aquél", aunque no es obligatorio. La obligatoriedad de acentuar el pronombre (nunca el adjetivo) sólo vendría impuesta si la oración resultara ambigua, como sucede en "Dijo que esta mañana vendrá" (ejemplo de la ORAE, 1999: 49), donde "con tilde, ésta es el sujeto de la proposición subordinada; sin tilde, ésta determina al nombre mañana".

Así mismo, resulta incorrecto acentuar las formas neutras *esto*, *eso* y *aquello*. Nunca llevan tilde: "De esto se deduce que la gratificación no ha sido suficiente".

h) Acentuación de *solo*

Solo constituye otro caso especial de tilde diacrítica, como el anterior, que suele causar algunas dudas en cuanto a su acentuación. *Solo* puede funcionar como adverbio, equivalente a *solamente*, en ejemplos como "No te enfades, solo te he dicho que no me gusta así", pero también puede ser un adjetivo –masculino, singular– (existen también las formas *sola/solos/solas*) y significar "sin compañía, en soledad", así se entiende en la expresión "En Madrid nunca me siento solo".

Al igual que sucede con los demostrativos, únicamente es obligatorio acentuar *solo* cuando funciona como adverbio y crea ambigüedad de interpretación en el contexto en que aparece: "Imaginé solo a mi hijo". Si *sólo* aparece con tilde se entiende que imaginé a mi hijo y no imaginé a nadie más; en cambio, si *solo* va sin tilde significa que imaginé que mi hijo estaba *solo*.

70

i) Acentuación de las interrogativas indirectas: *cómo entenderlo*

Normalmente, no suelen cometerse incorrecciones en la acentuación de las partículas interrogativas (qué, quién, dónde, cuándo, cómo, cuál, cuánto, por qué, etc.) cuando éstas se encuentran dentro de oraciones interrogativas directas, es decir, las que van entre signos de interrogación ?: "¿Dónde se encuentra?, ¿Quién es el culpable?, etc.", pero sí se producen errores cuando las oraciones interrogativas son indirectas, es decir, el carácter interrogativo de la oración viene introducido por el sentido del verbo principal, acompañado de la partícula interrogativa, puesto que tiende a olvidarse la tilde de dichas partículas interrogativas. Son incorrectas las frases como "No entiendo *que ha hecho" ya que falta la tilde en el interrogativo qué, "No sé *como saldrá", puesto que *cómo* debe ir acentuado o en "Se autoriza el consiguiente gasto con independencia de *cuál sea su cuantía", donde se ha omitido la tilde del interrogativo *cuál*.

j) Acentuación de las expresiones latinas: igual que en español

Respondiendo a su naturaleza culta, el lenguaje administrativo se nos presenta poblado de expresiones latinas que, en su forma original o adaptadas gráficamente a nuestro idioma, deben seguir las reglas generales de acentuación del español.

El latín, como es sabido, no tenía acentos, pero la ORAE (1999, 4.8.) señala que “Las voces y expresiones latinas usadas en nuestra lengua se acentuarán de acuerdo con las reglas generales del español”. Así, sucede con *ítem*, *quórum*, *ex cátedra*, *currículum* –forma latina– y *currículo* –forma adaptada– o *memorándum* y *memorando*, entre otras muchas.

k) Acentuación de las abreviaturas

Las abreviaturas, tan usadas en el lenguaje administrativo, deben llevar las mismas tildes que les correspondan a las palabras que han sido abreviadas, así *pág.* (página), *admón.* (administración), *cód.* (código) o *máx.* (máximo), entre otras.

l) Advertencia de la RAE sobre las palabras con doble acentuación

Cuando una palabra puede escribirse indistintamente con tilde o sin ella, la primera forma que se recoge en el DRAE (2001) es la que prefiere la Real Academia y promociona como uso más culto. Así por ejemplo, este es el caso de la palabra “período”:

Que, durante el período de colaboración en actividades formativas con el Ayuntamiento de Madrid, comunicará...

71

■ La utilización de las mayúsculas y la manera de escribir ciertas expresiones y palabras

Tal como se ha dicho, la utilización de las mayúsculas en el lenguaje administrativo es ciertamente muy confusa. Fuera de criterios políticos o de publicidad, en los que este *Manual* no debe ni puede entrar; el criterio es el que fija la gramática española. Veremos, además, en este apartado cómo deben escribirse ciertas expresiones y palabras (abreviaturas, cifras, fechas,...) y la necesaria unificación en la presentación de palabras dentro del texto.

a) Regla general de utilización de las mayúsculas

Se utiliza letra inicial mayúscula para los nombres propios (“designan objetos únicos”, Alarcos: 1994: 68) y en los casos que señala la ORAE (3.I.-3.3.4: la primera palabra de un escrito, la que va después de punto, la primera palabra que sigue al signo de cierre de interrogación (?) o exclamación (!) a no ser que lleve coma,...), por lo que hay que ser cautos en su uso.

III. Técnicas de comunicación escrita

Insistimos en que es un problema muy típico del lenguaje administrativo, que tienen todas las Administraciones Públicas españolas, y que no resulta fácil de solucionar. Aunque los títulos de publicaciones y los de los organismos oficiales pueden escribirse al estilo inglés, es decir, el que pone todas las iniciales con mayúscula, excepto los enlaces, o pueden utilizarse lo que la ORAE (3.5.) denomina "Empleos expresivos": "También es costumbre particular de las leyes, decretos y documentos oficiales escribir con mayúsculas las palabras de este tipo" [se refiere a los cargos públicos].

Si aplicamos la regla a "Ciudad de Madrid" o "Alcalde de Madrid", al ir el nombre común acompañado del propio que lo distingue, sólo debería ponerse con mayúscula el topónimo. Sin embargo, hay una tradición en el lenguaje administrativo que permite escribir estos sintagmas al estilo inglés. También la ORAE (3.5.) señala que "En ocasiones, el uso de la mayúscula se debe a propósitos expresivos" para "destacar arbitrariamente determinadas palabras". Por consiguiente, y en su empleo "expresivo", tanto "Ciudad de Madrid" como "Alcalde de Madrid" pueden escribirse de esta manera.

b) Meses y días de la semana, con minúscula

La ORAE (3.4.) "recomienda, en cambio, escribir con minúscula inicial los nombres de los días de la semana, de los meses y de las estaciones del año".

72

A la hora de escribir una fecha, es muy habitual encontrarse el nombre del mes con mayúscula cuando, como acabamos de ver, no debe ser así. En el ejemplo "... se incorporó al trabajo el *Lunes 12 de *Octubre", lo correcto sería:

... se incorporó al trabajo el lunes 12 de octubre.

c) Mayúsculas tras los dos puntos

Normalmente, no tiene por qué escribirse mayúscula tras este signo salvo en los casos que señala la ORAE (3.3.1 d)): "siempre que siga a la fórmula de encabezamiento de una carta o documento jurídico-administrativo, o reproduzca palabras textuales".

Estimado vecino: Hemos comprobado...

Las palabras del Alcalde fueron: "La reunión se ha desarrollado con total normalidad."

Cuando tras los dos puntos se inicia una enumeración, también pueden escribirse mayúsculas:

Las responsabilidades de los usuarios de los servicios deportivos del Ayuntamiento de Madrid son:

- a) Abonar la tasa...
- b) Hacer adecuado uso...
- c) Respetar el material...
- d) Mantener siempre...

También es costumbre en los escritos académicos que se escriba con inicial mayúscula cuando se inicie una cita entre comillas desde el principio de ésta.

d) Denominación de las calles, los paseos, las avenidas...

Es un vulgarismo sintáctico muy extendido suprimir la preposición “de” antes de la denominación de las calles, los paseos, o las avenidas (excepto en las que su denominación es un adjetivo, como calle Mayor o plaza Mayor): “Hace unos días tuvo lugar la inauguración de dos nuevas Oficinas municipales en la c/ Príncipe Carlos (...) y c/ Luis Jiménez de Asúa (...). Lo correcto sería:

Hace unos días tuvo lugar la inauguración de dos nuevas oficinas municipales en la c/ del Príncipe Carlos (...) y c/ de Luis Jiménez de Asúa (...)

73

e) Abreviaturas

Las abreviaturas son representaciones gráficas reducidas de una palabra mediante la supresión de letras finales o centrales. Como consecuencia de ello, cuando “leemos” la abreviatura leemos la palabra íntegra que se ha reducido, no sólo las letras escritas.

Las abreviaturas se escriben siempre seguidas de punto: *Ud.* (no es correcto **Ud*), salvo cuando en vez de punto se pone una barra oblicua, como *c/ calle* (no es correcto **c/.*). No se dejan espacios de separación entre las letras de una abreviatura. (ORAE, 6.1.2)

Las abreviaturas formadas por letras voladas requieren obligatoriamente la inclusión del punto antes de dicha letra: “*D.^ª*” “*M.^ª*” “*n.^º*” (ORAE, 6.1.4).

En cuanto al uso de mayúscula o minúscula, se sigue la misma regla que regiría en la forma desarrollada, aunque hay bastantes excepciones, así las abreviaturas que corresponden a fórmulas de tratamiento, que siempre se escriben en mayúscula: *Sr.* (**sr.* es incorrecto).

III. Técnicas de comunicación escrita

La formación del plural de las abreviaturas depende de su forma de creación: si la abreviatura se ha originado por truncamiento, se añade –s (págs. por páginas); si ha sido por contracción, se aplican las reglas generales de formación del plural, añadiendo –s o –es, según la terminación (Dres. por *Doctores* o admones. por *administraciones*).

El plural de *Ud.* –Usted- es una excepción ya que es *Uds.* en lugar de la forma **Udes.*, que sería la resultante de aplicar la regla de formación.

El DPD recoge en su Apéndice 2 una lista de las abreviaturas convencionales más usuales en español. En el apartado 4.2. de este *Manual* se recogen una lista de las abreviaturas más utilizadas en el Ayuntamiento.

f) Abreviatura de etcétera: etc.

En textos administrativos, debido al gran número de abreviaturas que se utilizan, se cometen frecuentes errores, por ejemplo, la abreviatura de la palabra etcétera es *etc.*, con un solo punto, y no **etc...-con tres puntos-*, como en el resto de las abreviaturas.

También resulta incorrecta la aparición conjunta de los puntos suspensivos y la abreviatura *etc.* ya que resulta redundante *y*, por tanto, innecesario (*..., *etc.*)

...contrapartida: devolución del importe, disfrute de un servicio posterior o alternativo, etc.

g) Puntos suspensivos

En relación con el signo de puntuación que todos conocemos como *puntos suspensivos*, es necesario saber que tiene siempre tres puntos (...) y no dos, cuatro o más. Además, se escribe pegado a la palabra o signo que le precede y separado por un espacio de la palabra que le sigue (menos cuando le sigue otro signo de puntuación, en este caso no se deja espacio):

Se tendrán en cuenta las opiniones de agentes implicados, organizadores, patrocinadores...

h) Ortografía de las siglas. Necesidad de explicarlas

Las siglas son palabras formadas por el conjunto de letras iniciales de una expresión compleja. Se escriben sin puntos ni espacios de separación: DNI (*D.N.I.) o BOAM (*B.O.A.M.). Únicamente “se escribe punto tras las letras que componen las siglas cuando van integradas en textos escritos enteramente en mayúsculas: MEMORIA ANUAL DEL C.S.I.C.” (DPD).

Las siglas que se leen como se escriben se llaman **acrónimos**, y pueden escribirse sólo con la inicial mayúscula y el resto en minúscula si corresponde a nombres propios con más de cuatro letras, por eso, es posible escribir ACNUR y Acnur; de las dos maneras (aunque se prefiere la segunda). (Ver apartado 4.3 de este Manual).

Cuando escribimos un texto y empleamos siglas, tendemos a creer que todo el mundo va a entenderlas; si son muy populares, será así en la mayor parte de los casos (OTAN, SIDA, UNICEF), pero, si su uso no está tan generalizado, tendremos que desarrollarlas la primera vez que las utilicemos, para facilitar la lectura, e, inmediatamente, se pondrá lo siguiente: “en adelante, -las siglas que se van a utilizar-”. Eso es, al menos, lo recomendable.

... obligada consulta en el *Diccionario de la Real Academia Española*
(en adelante, DRAE);

75

i) Expresión de las fechas y horas

Tal como se ha comentado, al escribir la **fecha** de un texto administrativo, no debe colocarse la preposición “a”, pues se trata de un galicismo innecesario que las Administraciones Pùblicas deben suprimir (pionero en esta cuestión ha sido el BOE), y cambiar por el determinante “el”. Además, y como también se ha comentado, el nombre del mes debe ir en minúscula y, en cuanto a los años, escribir la cifra con punto es, según la ORAE (5.13.1 a)), un uso incorrecto del punto: *año 2.007 debe escribirse: año 2007. Así pues, una fecha “Madrid, a 6 de Julio de 2.007” quedaría correctamente escrita:

Madrid, el 6 de julio de 2007.

Hay también una expresión espuria que ha pasado del lenguaje de la publicidad al de la Administración. Nos referimos a ese anuncio de una compañía de viajes muy importante que comunica a bombo y platillo que sus oficinas están abiertas al público “365 días al año, 7 días a la semana y 24 horas al día”. Salvo en la primera de las cantidades, que quiere decir exactamente que los “29 de febrero de los años bisiestos no abren”, las otras dos no dejan de causar cierta perplejidad.

III. Técnicas de comunicación escrita

Así, se encuentra: "... donde puede ser atendido en cualquier momento (24 horas, 7 días a la semana)". Afortunadamente, no ha puesto '24 horas al día', pero sí ha cometido este error en la semana. ¿Hay, tal vez, semanas de más de 7 días? Este error se subsana muy fácilmente:

donde puede ser atendido en cualquier momento (24 horas, los 7 días de la semana)

Por último, es, asimismo, muy útil fijar bien la **duración horaria** de los servicios que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de sus ciudadanos. Como éstos suelen citarse después de dos puntos y aparte, para que queden reseñados con mayor claridad, es también importante que no se deje nunca una preposición, una conjunción o un adverbio (y, a veces, un verbo) justo antes de los dos puntos. Se verá mejor con el ejemplo siguiente:

"El horario de atención de las Oficinas es:
De 9 a 17 horas de lunes a jueves y los viernes de 9 a 14 horas.
De 9 a 14 horas de lunes a viernes, durante el mes de agosto."

76

Debería escribirse como lo hacemos a continuación:

El horario de atención de las Oficinas es el siguiente:
Desde las 9 hasta las 17 horas de lunes a jueves, y los viernes desde las 9 hasta las 14 horas.
Desde las 9 hasta las 14 horas de lunes a viernes, durante el mes de agosto.

j) Cifras

Según señala el DPD, "Nunca se escriben con puntos, comas ni blancos de separación los números referidos a años, páginas, versos, portales de vías urbanas, códigos postales, apartados de correos, números de artículos legales, decretos o leyes: año 2001, página 3142, código postal 28357".

La ORAE (5.13.1. Usos no lingüísticos del punto), en cuanto a la forma de escribir las cifras en un texto, señala lo siguiente: "Aunque todavía es práctica común separar los millares, millones, etc., mediante un punto (o una coma en algunos lugares de América), la norma internacional establece que se prescinda de él. Para facilitar la lectura de estas expresiones, especialmente cuando constan de muchas cifras, se recomienda separarlas mediante espacios por grupos de tres". Así, en el ejem-

plo siguiente: “4. Presupuesto base de licitación 4.I. Importe total: 6.697.272 euros IVA incluido”, según estas normas se debería escribir:

4. Presupuesto base de licitación
4.I. Importe total: 6 697 272 euros IVA incluido

En cuanto a la expresión de los porcentajes, no debe haber separación entre la cifra y el símbolo del porcentaje “85%”.

Por último, comentaremos, en relación a las cifras, que no es coherente utilizar en un mismo texto las cifras en letra y en número.

k) Denominación de las normas jurídicas

Es muy útil, para todo lo relacionado con las disposiciones normativas, que el trabajador del Ayuntamiento de Madrid conozca las “Directrices de técnica normativa”, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de julio de 2005, publicadas en el BOE de 29 de julio del mismo año.

En ellas, se puede apreciar que, normalmente en las Administraciones Públicas, se cita primero el rango de la normativa; después, su número y año, separados por una barra [/] que, según la ORAE (5.II.3.), tiene valor preposicional (en este caso: “de”); luego, las fechas entre comas (no olvidar que los meses se escriben con minúscula y los años no llevan punto); y, por último, su denominación:

Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades

l) Falta de unificación en la presentación de palabras

No se trata propiamente de una incorrección de tipo ortográfico, aunque sí afecta a la forma de presentación del léxico, y también de otros niveles como el sintáctico. En general, se observa demasiado a menudo en distintos escritos administrativos que una misma palabra o expresión se presenta con diferentes formatos, por ejemplo, el extranjerismo *e-mail* y la forma española *correo electrónico* conviven en solicitudes, instancias y otros documentos, sin que se haya optado de manera unificada por utilizar sólo una de ellas. Sigue lo mismo con las siglas que representan al Boletín Oficial del Estado; a veces, aparecen seguidas de punto -*B.O.E.*- y en otras ocasiones, no -*BOE*-, recordemos que lo correcto es sin puntos.

III. Técnicas de comunicación escrita

Puede darse el caso, incluso, de que dentro de un mismo documento aparezcan dos formatos distintos de una misma expresión, como sucede con *una reducción del 50 por ciento* y *una reducción del 50%*, en el mismo impreso de solicitud. Algo similar sucede con la expresión de las fechas, que pierden la preposición de en el paso de un documento a otro: "Por el decreto de fecha de 25 de febrero de 2007" y "Por el decreto de fecha * 25 de febrero de 2007".

Es muy importante y beneficioso, para que el ciudadano tenga una consideración positiva de las formas de comunicación de la Administración, el hecho de que se tomen iniciativas de unificación de criterios en la expresión lingüística de los textos y documentos administrativos.

3.3. Técnicas de redacción de documentos

Todo proceso de escritura se halla siempre en un **contexto** comunicativo concreto, con sus propias características y formas de interacción entre los elementos implicados: emisores, receptores, mensajes transmitidos, intenciones comunicativas, códigos utilizados y canales por los que se realiza la transmisión de esos mensajes. En el caso de los textos y documentos administrativos, el contexto es institucional y viene determinado por los diferentes tipos de relación que se establecen entre los órganos administrativos y los ciudadanos, además de las relaciones internas propias entre distintos órganos de la Administración o entre distintas Administraciones (comunitaria, estatal, autonómica y local).

En el primer caso, el de la interacción entre **la Administración y los ciudadanos**, el que redacta el texto –el emisor– debe tener siempre presente que se dirige a un receptor generalmente no especialista, el ciudadano genérico, lo cual implica que aquél debe tener la voluntad y poner los medios suficientes y necesarios para asegurarse de que éste va a entender correctamente el texto y va a poder así actuar en consecuencia: ¿cómo, por ejemplo, se puede cumplir una ley si no se entiende, debido entre otras causas a que su redacción resulta ambigua? Una vez más, comprobamos la necesidad de redactar textos claros.

En el segundo caso, el de las comunicaciones internas entre diferentes organismos de la Administración **o entre diferentes Administraciones**, pensemos en el caso de los cauces de comunicación entre el Ayuntamiento de Madrid y el Gobierno del Estado, tanto los emisores como los receptores son especialistas, profesionales vinculados con el ámbito jurídico-administrativo, y, por tanto, familiarizados con los elementos propios de esos procesos de interacción: tipos de textos, lenguajes especializados, formatos base, etc.

En este texto del BOAM se observa un ejemplo típico de esa redacción estandarizada y formularia:

"En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48.3 e) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, se procede a la publicación del texto íntegro del texto modificado del artículo 44 del Reglamento de Prestación de Servicios de los Mercados Centrales de Abastecimiento (MERCAMADRID).

Lo que se hace público para general conocimiento, advirtiéndose que dicho acuerdo agota la vía administrativa, pudiéndose interponer contra el mismo, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de la publicación del presente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, recurso contencioso-administrativo ante la sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, sin perjuicio de cualquier otro que se estime oportuno."

En el ámbito administrativo, la utilización del código escrito garantiza la **identificación del mensaje** –en forma de cartas, disposiciones, decretos, actas, etc.–, por parte del ciudadano, **como documento oficial**. Una notificación escrita enviada a un ciudadano particular supone la certificación por parte de la Administración de que al receptor le consta ese mensaje y debe actuar según lo que proceda; lo mismo sucede, por ejemplo, con la publicación de un bando del Alcalde. Esa garantía de documento oficial se materializa también en este caso:

"Las actuaciones de investigación que realice la Agencia Tributaria Madrid se documentarán en comunicaciones, diligencias y actas de inspección catastral de acuerdo con los documentos aprobados al efecto por la Dirección General del Catastro".

En otros contextos profesionales, sin embargo, es suficiente con la transmisión oral del mensaje para darlo por conocido, pensemos en una lección magistral de un profesor universitario, sin necesidad de dejar constancia escrita ni confirmar que los alumnos la han captado de manera correcta.

Los textos administrativos, en general, y los del Ayuntamiento, en particular, a diferencia de otros tipos de textos personales que tienen un valor expresivo o estético (cartas privadas, invitaciones, poemas, etc.), poseen un **valor fundamentalmente informativo y una intención comunicativa prescriptiva**: informar para hacer cumplir las normas (mediante edictos, bandos, disposiciones, recursos...).

En esta figura, se muestran los elementos que forman parte del acto comunicativo de escritura de textos y documentos administrativos en el contexto de las relaciones entre el Ayuntamiento y los ciudadanos:

III. Técnicas de comunicación escrita

CONTEXTO PÚBLICO Y OFICIAL Relaciones Ayuntamiento - Ciudadanos



Otro aspecto importante en el **proceso de redacción** de un texto es la consideración, por parte del escritor, de las tres **fases** consecutivas por las que pasa:

- 80
- planificación
 - textualización o verbalización
 - revisión

La fase de **planificación** supone la pre-escritura del texto e implica, en un sentido amplio, la determinación del mensaje, materializada en una serie de acciones: la elección del tema; la fijación de los objetivos; la búsqueda que el propio emisor emprende sobre su papel y lugar en ese acto comunicativo; la consideración del receptor y del tipo de relación que se tiene con él; el ajuste al formato del texto: género y tipo textual mediante el conocimiento de modelos previos; y la organización mental de las ideas que se van a comunicar. En los textos administrativos, la planificación viene marcada por la adecuación al contexto público y oficial ya establecido. Apenas hay lugar para la libertad de creación o improvisación del que escribe ya que tanto los temas –normalmente, regulados por ley- como los formatos están en modelos ya existentes y no hay márgenes de variación.

La fase de **textualización, o verbalización**, se produce en el momento mismo de la escritura, por decirlo de una forma coloquial, "el momento de la verdad". Es en esta fase en la que debe primar el principio de "Voy a escribir el texto de la manera más clara posible para que el lector sea capaz de entenderlo directamente y sin riesgo de ambigüedad". Al redactor de un texto o documento administrativo no se le pide que

sea original o creativo, sino claro y preciso. Hay que saber expresar bien lo que se quiere decir y no sólo quedarse en lo que se puede; el esfuerzo es necesario. Además, es cierto que, al ser el lenguaje administrativo un sistema cerrado y bastante estático, el escritor no tiene "mucho margen de maniobra para salirse del guión", pero sí puede intentar buscar la claridad de las ideas en cada momento de su verbalización.

Podemos ver un ejemplo de esa posibilidad en la siguiente frase:

"La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales".

Aunque el lenguaje administrativo se caracteriza, como hemos visto, por el uso de un lenguaje técnico y algo distante, podemos intentar ponernos de vez en cuando en lugar del lector y facilitarle su lectura. Podemos afirmar que, en este caso, la elección del verbo *coadyuvar* no favorecerá la comprensión directa del texto por parte del que lo lea ya que probablemente tendrá que acudir a un diccionario para buscar su significado: "Contribuir, asistir o ayudar a la consecución de algo" (DRAE). Si el redactor del texto hubiera seleccionado otro verbo como *promover* o *facilitar*, la comprensión se habría simplificado su comprensión al lector (podría haber escrito, también, "El fin").

La tercera fase corresponde a la **revisión**, que consiste en repasar lo que hemos escrito para corregir lo que pueda estar mal. Una parte de esa revisión se produce durante la etapa anterior, la textualización, y corresponde a una relectura de lo escrito hasta ese momento –sin que el texto esté aún acabado– que resulta muy importante para mantener la cohesión, es decir, para asegurarse de que lo que vamos escribiendo tiene sentido y guarda relación con lo anterior y con lo que vamos anticipando en nuestra mente. A veces, nuestro pensamiento va más rápido que nuestra escritura y perdemos el hilo de lo que escribimos, por lo que dejamos frases incompletas o referencias mal establecidas entre los pronombres y sus antecedentes y consecuentes, lo cual se manifiesta en errores de concordancia sintáctica. Más adelante, cuando se analicen los diferentes recursos de cohesión, volveremos a este aspecto y se verá algún otro ejemplo.

La otra parte de revisión es la que realizamos **una vez concluido el texto**: la revisión final. Ésta es clave para detectar errores que se nos hayan escapado en la relectura y otros de tipo más formales: ortográficos, de acentuación, de puntuación, etc., así como léxicos. Este tipo de errores e incorrecciones no suele afectar al sentido general y a la cohesión del texto, pero sí a su corrección gramatical y a su correcta presentación. Un texto oficial con errores de acentuación o faltas de ortografía da una impresión al lector francamente negativa.

III. Técnicas de comunicación escrita

La revisión final es el momento apropiado para cambiar sustantivos demasiado generales en cuanto a su sentido (del tipo cosa o tema) por otros más precisos (*asunto, cuestión, problema, circunstancia, elemento, herramienta...*), sustituir palabras o expresiones que se han repetido demasiado en un espacio reducido por otras sinónimas o de significado similar; así, por ejemplo, la conjunción causal “porque” puede combinarse en un texto de tipo argumentativo, con muchas explicaciones, por otras partículas de significado causal: *ya que, puesto que, debido a que, etc.*

I) La determinación del mensaje

Comenzar a escribir no resulta una tarea sencilla, a todos nos asalta la misma duda: ¿por dónde empezamos? En el caso de la redacción en el ámbito administrativo, al no tratarse de un proceso creativo y original, sino contextualizado en unos procesos comunicativos muy específicos y con elementos y características que se repiten una y otra vez, puede que esta primera pregunta no resulte angustiosa.

Parece claro que, para determinar el mensaje que se va a escribir, lo primero que se necesita es delimitar el objetivo, el fin con el que se escribe el texto en cuestión: **¿para qué escribimos?** Ya hemos señalado que los textos administrativos tienen unos objetivos eminentemente informativos, en los que se pretende hacer llegar al ciudadano datos e informaciones que resultan relevantes para su correcta convivencia social y sus posibles actuaciones en el marco de esa sociedad en la que convive, derivadas de los derechos y obligaciones que ha establecido con las distintas Administraciones Públicas. Un texto administrativo puede informar, pero también avisar, recordar, demandar, etc.; cualquiera de estas intenciones espera una respuesta por parte del lector. El carácter prescriptivo de muchos textos administrativos se manifiesta en su orientación normativa y reguladora.

Hay un dato muy importante que aleja aun más al emisor de los textos administrativos -el profesional que escribe un acta de un Pleno municipal o una disposición general-, del que redacta un escrito de tipo personal, por ejemplo, un mensaje de correo electrónico para confirmar una cita, éste es conocido, tiene nombre y apellido, deja sus huellas en el texto, mientras que el primero se mantiene en el anonimato, cubierto y respaldado por una autoría general: es la Administración la que se dirige al ciudadano, en nuestro caso, el Ayuntamiento de Madrid el que emite el documento y no una persona concreta. Entonces, ¿cuál es su sentimiento como escritor, cómo se ve a sí mismo? En este sentido, la identificación como persona particular se diluye, se difumina en el anonimato, por lo que se agudiza más si cabe el sentimiento de distancia con el receptor del texto. ¿Nos sentimos menos motivados al escribir cuando somos conscientes de que nuestros potenciales lectores no sabrán nunca ni se interesarán por saber quiénes somos?

En este proceso de planificación, hay otro aspecto que determinará en gran medida el que los resultados del acto comunicativo sean satisfactorios o no: **¿a quién o quiénes va dirigido el texto?**, ¿quién es el lector?, ¿qué sabemos de él?, ¿son más de uno? Un principio básico de un escritor competente es pensar en quién leerá lo que escribe e intentar adaptarse para llegar mejor hasta él. Los textos administrativos van dirigidos a los ciudadanos, ellos son los lectores principales, pero, ¿a todos los ciudadanos? Algunos escritos se dirigen a la ciudadanía, en sentido genérico, es una colectividad anónima que recibe una información determinada, por ejemplo, el anuncio del período de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Otros escritos se dirigen a un grupo de ciudadanos concretos y excluyen a otros, deliberadamente, ya que proporcionan una información selectiva, por ejemplo, el anuncio de determinadas subvenciones para proyectos sociales. En otros casos, los textos tienen nombre y apellido, van dirigidos a un ciudadano concreto que, además, es igual de desconocido para el escritor, el cual sólo sabe de él lo que dice el texto. La distancia, por tanto, entre escritor y lector se sigue manteniendo.

En la planificación, se considera también el formato que va a adoptar el texto en relación con los **géneros y tipos**. En cuanto a los **géneros**, se suele realizar una clasificación general que identifica los siguientes:

- narración
- descripción
- exposición
- argumentación
- género epistolar
- fines específicos –en este último se encontrarían los textos administrativos–

Por lo general, en relación con el **tipo** de texto (carta, impreso, acta, informe...), los diferentes documentos administrativos responden a unas estructuras fijas, que experimentan muy pocas variaciones, basadas en formulismos que se repiten en forma de clichés. Es importante conocer bien esas estructuras y, para ello, no hay nada mejor que consultar modelos previos, analizar otros documentos que nos den las claves de análisis y creación. En una destreza expresiva como es la escritura, resulta fundamental volver la vista a los **modelos**.

Una vez considerados los distintos elementos que ayudarán al escritor a contextualizar el texto que va a redactar, ya se encuentra en las condiciones más idóneas para dar el último paso en la determinación del mensaje, en el marco de lo que hemos considerado fase de pre-escritura: la **planificación y organización** mental de las ideas que quiere comunicar. El escritor que quiera ser competente no puede lanzarse a la

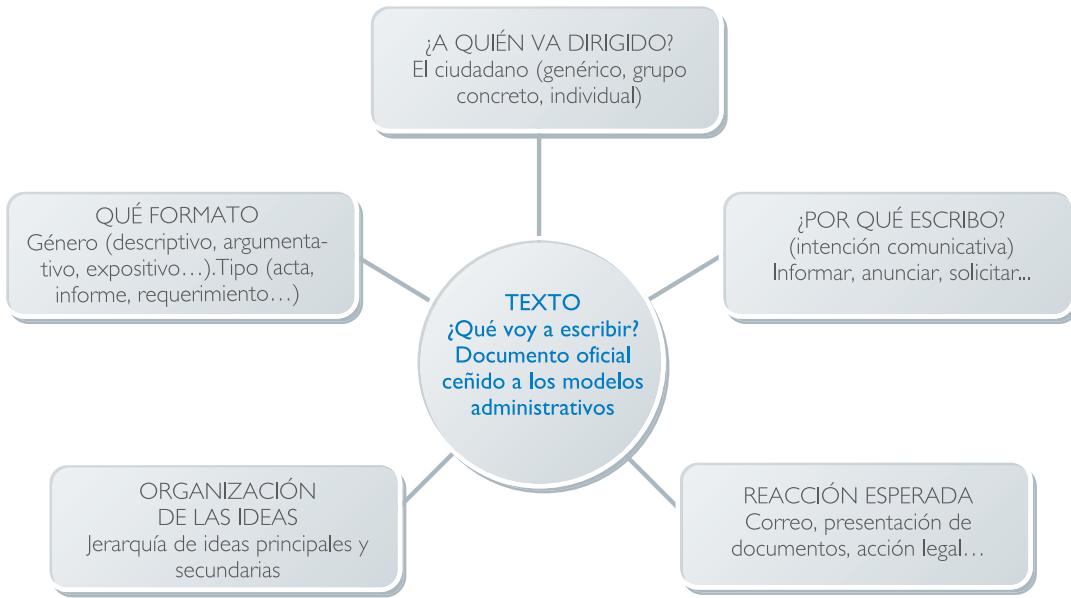
III. Técnicas de comunicación escrita

tarea de redactar sin haber pensado previamente, y de manera organizada, lo que quiere decir y cómo lo va a decir. "Escribir es un proceso de elaboración de ideas, además de una tarea lingüística de redacción. El escritor tiene que saber trabajar con las ideas tanto como con las palabras" (Cassany, 1995:32). En el caso de los textos administrativos, hay que tener presente, como ya se ha señalado, que no queda mucho lugar para la creatividad, puesto que todo está muy planificado y estructurado con antelación, por lo que esta fase no es tan relevante como en otros procesos de redacción.

Tenemos un ejemplo muy claro de la importancia de esta etapa en esas preguntas de examen que consisten en desarrollar un tema: no se puede empezar a escribir directamente, sin haber reflexionado antes, porque entonces las ideas no guardarán orden y será imposible entender lo que se quiere decir. La manera en que cada uno representa sobre el papel esa planificación y organizaciones mentales dependerá de las estrategias cognitivas y de aprendizaje individuales: niveles jerárquicos en forma de árbol, divisiones en idea principal y secundarias, mapas semánticos mentales o conceptuales, etc.

Como ejemplo de un diagrama utilizado para ordenar contenidos e ideas, mostramos la siguiente figura, en la que se representan algunos de los aspectos considerados en esta fase de planificación:

84



2) La claridad de las ideas y su verbalización

Para escribir bien, no es suficiente con tener las ideas claras y organizadas mentalmente, hay que saber darles forma y plasmarlas sobre el papel. Como se decía más arriba, la escritura supone el momento de la verdad: hay que saber elegir las palabras más acertadas (claras y precisas), conseguir un texto linealmente ordenado y gramaticalmente correcto, y llevar a cabo su adecuada transcripción –manual o mediante herramientas tecnológicas, básicamente, el ordenador–.

En la transcripción siguiente, publicada en el BOAM, observamos diferentes ejemplos de errores de carácter ortográfico y gramatical: utilizar los mismos signos de interrogación para tres preguntas distintas –que corresponden a tres unidades de sentido diferentes–; la confusión provocada al leer el punto 2. “Estos criterios, no deberían” y encontrar, de acuerdo con la redacción, una pregunta que separa el sujeto del verbo; el punto después del signo de interrogación de cierre (*.?); y la falta de concordancia de número entre los motivos y el verbo *impide* –debería ser plural: impiden–:

5. Dar por contestada la pregunta que realiza el Grupo Municipal Socialista:

- “1.- ¿Qué criterios se aplican para admitir o rechazar la entrada a las personas mayores que acuden al baile que se celebra todos los domingos por la tarde?.
- 2.- Estos criterios, no deberían figurar en un cartel, para conocimiento de socios/as y usuarios/as del Centro, para que las personas rechazadas sepan los motivos que les impide entrar y disfrutar de la mencionada actividad?.
- 3.- Por qué para participar en el baile de los domingos se ha cobrado una entrada de 1 euro a las personas mayores durante varios años, y desde hace una semana es gratuito?”.

85

La eficacia comunicativa se logra cuando conseguimos transmitir nuestras intenciones y que éstas sean correcta y adecuadamente comprendidas, sin malentendidos por parte del lector.

No debemos olvidar, no obstante, que el lenguaje administrativo no se caracteriza precisamente por ser un lenguaje claro y llano, todo lo contrario, el ciudadano lo siente como algo distante y difícil de comprender, tal y como se ha ido comprobando a lo largo de este *Manual*. Nuestra labor es ir erradicando esa percepción: el lenguaje debe ser comprensible, porque la Administración pública debe buscar una comunicación escrita eficaz.

III. Técnicas de comunicación escrita

El siguiente texto pone de manifiesto cómo no siempre se consigue expresar las ideas con claridad, probemos si no a intentar entender lo que dice en una primera lectura (El párrafo se ha extraído de una sección de preguntas frecuentes relacionadas con problemas en las gestiones con firma digital, no es un texto de una publicación informática, aunque pudiera parecerlo):

Para la realización de cualquier trámite con firma digital, es necesario la ejecución de un programa (Applet) que es el encargado de realizar la firma del documento que posteriormente va a presentar. Dependiendo de diversos parámetros de configuración de seguridad de su navegador; o bien cuando le ha pedido permiso de ejecución el applet, usted no se los ha dado, o bien lo tiene configurado para que rechace automáticamente cualquier applet sin preguntarle, por lo que usted no percibe que está rechazando el permiso de ejecución de applet.

Además de algunos errores de concordancia, como el que se produce en “es necesario la ejecución de un programa”, la frase que comienza tras el punto y seguido, con la palabra “Dependiendo”, no guarda ninguna cohesión entre sus partes –después profundizaremos en este concepto de *cohesión*: ¿cuál es el verbo principal?, ¿cuál es el referente del pronombre *los* en la oración “usted no se los ha dado”? Es evidente que quien ha redactado el texto no ha conseguido verbalizar las ideas satisfactoriamente.

86

3) La estructura

La estructura de los textos administrativos es relativamente fija y estable, ya que responde a unos patrones establecidos en cuanto al tipo de documento; sin embargo, esas estructuras que resultan familiares a los que están acostumbrados a trabajar y a leer documentos administrativos pueden suponerle una dificultad añadida, en su relación con la Administración, al ciudadano que no tiene unas nociones elementales de cómo se estructuran este tipo de textos. No es el objetivo de este apartado mostrar el diseño de los diferentes tipos de textos administrativos; nos vamos a centrar en otros aspectos que no por ser evidentes resultan menos importantes.

En la consideración de la estructura de un escrito, resulta fundamental una unidad de división del texto que es el **párrafo**. D. Cassany (1995: 83) lo resume así:

"El párrafo sirve para estructurar el contenido del texto y para mostrar formalmente esta organización. Utilizado con acierto, facilita el trabajo de comprensión; pero empleado de manera incorrecta o gratuita, puede llegar incluso a entorpecer la lectura. (...) Tiene identidad gráfica porque se distingue visualmente en la página y unidad significativa porque trata exclusivamente un tema, subtema o algún aspecto particular en relación con el resto del texto".

Proponemos un ejemplo de un texto administrativo correctamente estructurado, en el que la división en párrafos responde a ese principio de organización de las ideas tan necesario para una correcta comprensión. La lectura resulta fluida gracias, además, a una sintaxis clara y a un léxico comprensible:

El Pleno

El Pleno, integrado por el Alcalde y los Concejales, es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal.

Es el órgano colegiado de debate de las grandes políticas locales que afectan al municipio y de adopción de las decisiones estratégicas. Entre sus atribuciones se encuentran: la fiscalización y control de los órganos de gobierno, la elección y destitución del Alcalde, la aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales, la aprobación de los presupuestos, los acuerdos relativos a la delimitación y alteración del término municipal, la determinación de las formas de gestión de los servicios, los acuerdos de participación en organizaciones supramunicipales, etc.

El Pleno dispone de Comisiones, integradas por los miembros que designen los Grupos Políticos en proporción al número de Concejales que tengan en el Pleno.

La presidencia del Pleno le corresponde al Alcalde, quien convoca y preside sus sesiones, las cuales se celebran en la sede de la Corporación, radicada en la Plaza de la Villa de Madrid.

Las sesiones pueden ser ordinarias, extraordinarias o extraordinarias de carácter Urgente. Todas ellas han de ser convocadas con, al menos, dos días hábiles de antelación, salvo las extraordinarias de carácter urgente cuya convocatoria con este carácter deberá ser ratificada por el Pleno. Las ordinarias se celebran con una periodicidad mensual y las sesiones extraordinarias cuando así lo decida el Presidente o lo solicite la cuarta parte, al menos, del número legal de Concejales.

Como regla general, las sesiones del Pleno son públicas.

III. Técnicas de comunicación escrita

Como se puede comprobar, es posible estructurar sus contenidos sin ningún problema, ya que cada párrafo supone una unidad sintáctica y de sentido que guarda relación con la anterior y con la siguiente. Es más, al tratarse de un texto con carácter expositivo en el que se describe el Pleno, como órgano colegiado de debate, encontramos además una disposición de párrafos que responde a la **prototípica estructura de presentación (primer párrafo), nudo (párrafos intermedios) y desenlace (línea final)**.

En cuanto a la **extensión**, los **párrafos** no deben sobrepasar las diez líneas. Y, en lo relativo al número de palabras de cada **frase**, conviene que no superen las treinta palabras, pues, según algunos estudios, cuando sobrepasa esta cifra y se está leyendo la segunda mitad, hay más problemas para recordar la primera.

4) La coherencia textual

La coherencia textual es un propiedad estrechamente ligada con la producción de textos, tanto escritos como orales, y se refiere al significado global del texto, que se alcanza por la suma de los significados parciales de sus diferentes partes. Para conseguir que el lector comprenda el significado de un texto y sea capaz de interpretar adecuadamente la intención con la que ha sido escrito, es necesario que el texto sea **coherente**, es decir, **que esté organizado lógicamente y que se entienda lo que quiere decir**. El buen escritor debe escribir siempre en aras de la coherencia textual. Cuando decimos de un texto que hemos leído, o de una noticia que hemos escuchado, que “resulta incoherente” nos referimos, precisamente, a que no tiene sentido y, por tanto, no somos capaces de realizar un resumen de la idea o ideas que expresa.

88

En el nivel extratextual, puede resultar **incoherente** también el hecho de **que los elementos sucesivos que conforman el texto no se correspondan con el tema de éste, o que no sigan el orden lógico esperado**, así, por ejemplo, si pensamos en una solicitud para reservar plaza en una residencia municipal para personas mayores, resulta incoherente que en ella no se pidan los datos económicos del solicitante, cuando este dato se ha establecido como criterio fundamental para la adjudicación de la plaza. Vemos en este caso cómo se pierde la relación entre el texto y la información contextual.

Otros aspectos que tienen relación con la coherencia en este nivel extratextual son: la adecuación del texto a la relación social existente entre escritor y lector (por ejemplo, la elección del uso de *tú* o *usted*), la adecuación del texto al tema enunciado (de un epígrafe que lleva por título “El Pleno Municipal. Cómo funciona” esperamos información relativa al trabajo de las Comisiones o a cómo se celebran las sesiones, pero resultaría incoherente que contara la Historia del edificio histórico que es la sede del Ayuntamiento de Madrid).

En el caso de algunos textos administrativos, no resulta infrecuente que el lector, el ciudadano medio, sienta que no comprende lo que lee –recordemos rasgos del lenguaje periodístico como el empleo de frases muy largas, las concordancias incorrectas, el léxico difícil y técnico, etc., que dificultan el proceso de lectura-. Es ese lector el que “evalúa” si ese texto es coherente, y esa coherencia, como hemos señalado, se puede medir en términos de una correcta comprensión textual (qué significa) y una adecuada interpretación comunicativa (con qué intención se ha escrito). “La coherencia es, por lo tanto, el resultado del trabajo conjunto del texto y de su lector” (Reyes, 1998: 131).

En un *Manual* como éste, en el que se están analizando los principios que rigen los procesos de composición de textos, no podía faltar una referencia a esta característica de la coherencia textual ya que, según se ha manifestado, de ella dependen la comprensión global y la eficacia comunicativa. En el nivel textual, **la coherencia se logra teniendo en cuenta, entre otros aspectos:**

- **La consideración de la estructura del texto:** el texto debe ser coherente con el formato que corresponde al género y al tipo de escrito al que pertenece. Por ejemplo, una instancia oficial para la solicitud de una beca tiene siempre la misma estructura: datos del solicitante, exposición de las razones por las que solicita (EXPONE), solicitud propiamente dicha (SOLICITA), fórmula protocolaria de despedida, fecha, firma y destinatario de la solicitud.
- **Los recursos morfosintácticos y léxicos utilizados,** es decir, que las frases estén bien construidas y que las palabras sean las adecuadas al tipo de texto y al registro (más o menos formal, más o menos técnico...).

“La Oficina de Información y Atención al Ciudadano es el órgano competente para recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones, relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, presentadas por los ciudadanos”. En esta frase, la construcción de la oración es correcta, aunque podría mejorarse invirtiendo el orden de los dos últimos constituyentes, es decir, el que encabeza la palabra *presentadas* antes que el introducido por el término *relativas*, ya que la conexión sintáctica y semántica entre *sugerencias y reclamaciones presentadas...* es más fuerte que la existente entre *sugerencias y reclamaciones relativas...* Por su parte, el léxico utilizado resulta claro y comprensible, y facilita, por tanto, el trabajo del lector. El texto quedaría de la forma siguiente:

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano es el órgano competente para recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid.

III. Técnicas de comunicación escrita

- **El respeto de las reglas gramaticales**, entre las que destacan las de acentuación y ortografía de letras y palabras. En el siguiente párrafo, se produce un error de acentuación que podría hacer peligrar la comprensión del texto, aunque una segunda lectura y la contextualización de la palabra en el texto compensan esa deficiencia: "Los representantes de los medios de comunicación social podrán acceder a las salas *dónde se celebren las sesiones del Pleno y de las Comisiones (...)".

En este caso, el término *dónde* no tiene un sentido interrogativo indirecto –como parece haber pensado el redactor-, sino simplemente relativo, equivalente a "las cuales" ya que se refiere a *las salas*. Como hemos señalado, el error no es lo suficientemente grave para tener repercusiones sintácticas de malentendidos, ya que el contexto soluciona el problema, pero no siempre es así.

- **La conexión semántica y sintáctica –entre frases y párrafos-, mediante los llamados “conectores discursivos”**. Por conectores discursivos se entienden todas aquellas palabras y expresiones que sirven para enlazar frases entre sí y unos párrafos con otros, dotando al texto de una ordenación que ya hemos señalado como fundamental.

Entre estos conectores se encuentran partículas de unión como la conjunción copulativa *y*, la adversativa *pero*, la causal *porque*, la condicional *sí*, la temporal *cuando*, la espacial *donde*, la concesiva *aunque*, etc. Cada una de estas partículas aporta un matiz distinto al tipo de unión que establecen, no tiene el mismo sentido la expresión "Estudió y no aprobó", donde se coordinan los dos verbos unidos por la conjunción *y* que "Estudió, pero no aprobó", con el sentido de restricción de la conjunción *pero*.

90

En los textos administrativos son muy frecuentes los **conectores de tipo organizativo** como *por una parte... por otra parte; en primer lugar... en segundo lugar... y, por último; por un lado... por otro* (estos, que son correlativos, han de incluirse necesariamente todos); *por todo lo anterior, asimismo/ así mismo, por ello, no obstante lo anterior*, etc. El valor de estos elementos de coherencia, aparte de organizar el texto, es "dar pistas" al lector para ir anticipando el sentido de lo que va a leer, en relación con lo que ya ha leído. Así, por ejemplo, empezar un párrafo que se introduce con la expresión *En consecuencia* adelanta al lector que lo anterior era la causa y lo que viene a continuación, la consecuencia.

Es necesario resaltar la importancia que tiene la correcta utilización de los conectores para la coherencia textual. Cuando son correlativos (*por un lado... por otro; por una parte... por otra, etc.*), no debe escribirse el segundo término si no se ha puesto antes el primero.

- Sólo usaremos "por otro lado" cuando hayamos escrito antes "por un lado", pues lo contrario dificulta la comprensión.
- para usar es conector "Por otra parte" al inicio de un párrafo, debe haberse escrito antes "Por una parte". Cuando no se ha escrito anteriormente el obligado correlativo ("Por una parte", "Por un lado"), debe sustituirse por "Además".

Hay que recordar que, cuando se utiliza un conector; siempre se debe colocar la correspondiente coma.

- Es conveniente iniciar todas las enumeraciones de la misma forma: o con verbos, o con sustantivos, o con preposiciones, ... de modo que su coherencia textual mejora:

Haciendo las cosas más fáciles:
Disponiendo de un amplio equipo de profesionales:
Aplicando la tecnología:
Facilitando su contribución
Mejorando nuestra comunicación con los ciudadanos

5) La cohesión semántica

La cohesión es un principio íntimamente unido a la coherencia ya que un texto cohesionado favorece la coherencia. La cohesión hace referencia a la adecuada combinación de las diferentes unidades que conforman un texto (palabras, unidades sintácticas, y frases y párrafos) y se consigue por diferentes **recursos** de tipo lingüístico:

- La cohesión léxica -entre palabras- puede revelar importante información sobre la selección de determinadas palabras, la capacidad de buscar sinónimos, de hacer reformulaciones, de referirse a una palabra o expresión con otra similar, etc. En este fragmento, la relación se establece entre sesiones *públicas* y *este mismo carácter* (se entiende *público*):

"El Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid (...) establece en su art. 55 que las sesiones del Pleno son públicas, atribuyendo este mismo carácter en el art. 123 a (...)".

Si el texto pretende comunicar eficazmente, la repetición de palabras en pocas líneas empobrece la redacción, demuestra cierta pereza mental a la hora de redactar y que el texto no se ha corregido. No se trata de un error, sino de una cuestión de estilo que se soluciona cambiando una de ellas. Se debe buscar siempre otro giro que indique lo que se quiere decir, pero sin necesidad de esa repetición.

III. Técnicas de comunicación escrita

- Los mecanismos de referencia -entre unidades sintácticas-, como el empleo de pronombres, la construcción de oraciones coordinadas y subordinadas, las relaciones de concordancia y sucesión cronológica entre diferentes tiempos verbales, etc. En este párrafo se producen distintos tipos de referencia, veámoslo:

"Si alguno de estos representantes desea intervenir durante la celebración de una Comisión en relación a alguno de los asuntos incluidos en el orden del día, deberá comunicarlo al Presidente a través de la Secretaría General, al menos con un día de antelación a la celebración de la sesión. El Presidente le cederá el uso de la palabra una vez discutido el asunto, e inmediatamente antes de que el órgano quede enterado del mismo o proceda a su votación, determinando el tiempo del que dispondrá para su intervención".

El pronombre *lo* de *comunicarlo* tiene su referencia en la acción de *intervenir durante la celebración de una Comisión*. El pronombre *le* de *El presidente le cederá*, corresponde a *alguno de estos representantes*, que se encuentra al comienzo del texto, a este mismo se refiere también el posesivo *su* de la última línea (*su intervención, de él*). A *alguno de los asuntos incluidos en el orden del día* se refieren: *el asunto* (línea 5), *del mismo* (línea 6, que debería sustituirse por *de él*) y *su* (línea 6: *su votación*).

92

6) La educación y la cortesía

La **educación y la cortesía** que todo empleado del Ayuntamiento de Madrid (y, claro, de cualquier otra Administración) debe a los ciudadanos no tiene que confundirse con la expresión de gozo, satisfacción o pena que nos pueden producir las acciones administrativas. Sobre todo, en los documentos de constancia, aquellos que, dentro de unos años, pueden ser susceptibles de estudio por personas ajenas a la Función pública.

Veamos los ejemplos siguientes: "Con motivo de ello tenemos la satisfacción de ponernos a su disposición en dichas Oficinas para cuanto precise (...) Quedamos a su disposición, con el deseo de facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones y trámites y con la ilusión de que nuestro proyecto sirva para mejorar nuestra relación con los ciudadanos".

Es la misma expresión que utilizan muchos medios de comunicación ante catástrofes o accidentes: "Ha habido / no ha habido que lamentar víctimas". Tanto "ponerse a disposición de los ciudadanos" como "facilitar el cumplimiento de las obligaciones que éstos contraen con el Ayuntamiento de Madrid y los trámites para satisfacerlas" es un deber democrático de los empleados públicos, independientemente de la "satisfacción" los "deseos" y la "ilusión" que pongan en su trabajo.

El empleado público, cuando actúa como tal, representa a la Organización para la que trabaja, y debe dejar a un lado sus sentimientos, que no su educación ni su cortesía, como hace el médico cuando se enfrenta a una situación difícil. Sería, pues, más recomendable la redacción siguiente:

Con motivo de ello, nos ponemos a su disposición en dichas Oficinas para cuanto precise (...) Quedamos a su disposición para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones y trámites y esperamos que este proyecto sirva para mejorar la relación de los ciudadanos con el Ayuntamiento de Madrid

El lenguaje administrativo que un trabajador del Ayuntamiento de Madrid utiliza no es una fotografía del lenguaje informal que utiliza fuera de su trabajo. Por ello, es improcedente introducir **palabras y expresiones excesivamente coloquiales** en un registro formal. Así por ejemplo frente a "Nos gustaría aclararte las circunstancias del lío que se ha montado", se debe recoger

Nos gustaría aclararte las circunstancias del equívoco que se ha producido

93

7) Principales errores en la redacción

Se han resumido en diez puntos los principales errores y deficiencias que se producen en los procesos de escritura. Una breve reflexión personal sobre cada uno de ellos contribuirá a mejorar sustancialmente los textos pues, ante todo, se conseguirá algo que quizás antes nadie se había planteado: ponerse en el papel del lector y escribir pensando en él.

I	No establecer los objetivos ni pensar en el lector
	No conseguiremos ser eficaces si, a priori, no establecemos claramente las intenciones comunicativas (informar; avisar; exigir; etc.) ya que siempre escribimos para comunicar algo. Asimismo, tenemos que intentar adaptarnos a las características y expectativas de nuestros potenciales lectores: los ciudadanos en general, no especialistas ni familiarizados con el ámbito jurídico-administrativo, e intentar "facilitar" y hacer fluidas las relaciones escritas entre la Administración y la ciudadanía.

III. Técnicas de comunicación escrita

2	No consultar los modelos ya existentes <p>Puesto que existen unos modelos bien definidos de géneros y tipos de textos administrativos, tenemos la oportunidad de consultar ejemplos previos bien realizados antes de acometer la tarea de confeccionar otros nuevos. Es conveniente tener un buen referente, un modelo que seguir. El escritor debe estar familiarizado con la tipología textual y conocer sus características.</p>
3	Olvidar que escribir no sólo es una actividad lingüística <p>Escribir no consiste tan sólo en dar forma lingüística a un texto (desde un punto de vista formal, respetando las reglas gramaticales de tipo ortográfico, morfosintáctico y léxico), sino que implica otras actividades cognitivas cuyo uso garantizará la obtención final de un buen escrito: planificación previa, organización de ideas, selección de elementos estructurales, revisiones durante y después de la escritura, etc. Además, nuestros textos deben ser adecuados desde un punto de vista social y textual.</p> <p>Todas estas acciones son fundamentales para conseguir un texto claro y fácil de leer.</p>
4	Querer ser original y descuidar la claridad <p>En la redacción de los textos administrativos, no prima el principio de creatividad y originalidad, por tanto, lo importante es la pretensión de claridad y la naturalidad en la redacción, las cuales se consiguen con una meditada elección de elementos léxicos y estructuras sintácticas sencillas, y también con el uso de frases y párrafos no excesivamente largos. Hay que descartar los términos vagos e imprecisos, los tecnicismos y cultismos innecesarios y las frases ambiguas que dan lugar a malas interpretaciones.</p>
5	Escribir como se habla, sin adaptación al código escrito <p>La lengua escrita tiene sus propias características que la diferencian de la lengua oral. No podemos escribir como hablamos, ya que la escritura está regida por una serie de principios y técnicas que hay que seguir si queremos un texto comunicativamente eficaz.</p> <p>El código escrito presta una mayor atención a los recursos formales y a los de tipo ortotipográfico. Además, es necesario crear explícitamente el contexto adecuado, con toda la información necesaria para una correcta interpretación –en la lengua oral esa información se deduce muchas veces de la propia situación comunicativa y de los datos que aporta la interacción cara a cara–.</p>

6	Descuidar la ortografía (uso de letras, tildes y signos de puntuación)
	<p>La Ortografía, como soporte material de la lengua escrita, es la base de una correcta presentación formal. En un nivel profesional, como es el administrativo, no puede permitirse la presencia de errores relacionados con el uso de determinadas letras (<i>b/v, ll/y, gl/j, h</i>, etc.); la ausencia o la presencia incorrectas de tildes y el mal uso de los signos de puntuación. Para el desarrollo correcto de la expresión escrita, es necesario disponer de unas reglas sencillas de uso y de materiales de consulta adecuados.</p>
7	No prestar atención suficiente ni recurrir a materiales de consulta
	<p>Muchos de los errores que se localizan en los textos derivan de una falta de concentración en el momento de escribir y de no recurrir a fuentes de consulta que nos solucionen dudas concretas que surgen en el momento de la redacción. El diccionario no puede faltar en la mesa del empleado público del Ayuntamiento de Madrid, ni tampoco "Manuales de estilo" y "Libros de dudas" de carácter lingüístico. No debemos olvidar que la lengua es una entidad viva, en constante cambio, y que nuestro conocimiento sobre determinados aspectos léxicos u ortográficos, por ejemplo, puede quedar desfasado.</p> <p>Si tenemos una duda, debemos consultarla en el momento y no pasarl por alta confiando en que alguien la corregirá.</p>
8	No dedicar el tiempo suficiente a revisar lo escrito
	<p>La premura con la que, en general, deben prepararse los documentos administrativos hace que no se invierta el tiempo suficiente en revisarlos; sin embargo, tanto la revisión que se realiza durante el proceso de escritura como la que se lleva a cabo al final son prácticas básicas para conseguir detectar errores y subsanarlos antes de que el texto llegue al lector.</p>
9	No buscar la coherencia ni desarrollar la cohesión
	<p>Un texto incoherente no es comprensible y no consigue transmitir al lector la intención comunicativa con la que fue escrito. El buen escritor debe escribir siempre textos coherentes y, para ello, servirse de los diferentes mecanismos lingüísticos de cohesión. No debemos olvidar que un texto bien cohesionado es una garantía para conseguir un texto coherente.</p>

III. Técnicas de comunicación escrita

10	No confiar en nuestra capacidad de escribir bien Hemos dejado para el último lugar de este decálogo lo que parece más evidente de todo: si no confiamos en nosotros mismos y en nuestra capacidad de desarrollar técnicas apropiadas de escritura, nunca llegaremos a escribir bien. Tenemos que estar convencidos de que, con una atención y unas herramientas adecuadas, podemos llegar a escribir al menos en un nivel suficiente para que nuestros lectores sean capaces de comprender nuestros escritos sin mucha dificultad. La claridad de un texto empieza en el propio convencimiento del escritor.
----	---

EN RESUMEN

Para cumplir, por tanto, con los requisitos de elaboración de un mensaje como el que se emite desde una organización como el Ayuntamiento de Madrid, es decir, una redacción sencilla, clara y correcta, se deben tener en cuenta los procesos siguientes:

96

PLANIFICAR

Definir el propósito del documento

- Un propósito preciso y claro es un excelente instrumento para el redactor de textos administrativos
- Pregúntarse qué objetivo persigue su documento:
 - ¿Necesita informar?
 - ¿Dar instrucciones?
 - ¿Pedir una acción?
- Ejemplos de propósitos:
 - Avisar a la ciudadanía de cambios en las tasas de los impuestos municipales
 - Explicar cómo se rellena un formulario
 - Alertar de riesgos a la población
- Definir el propósito del documento ayudará a darle la estructura y el tono adecuados

ANALIZAR AL RECEPTOR

- Un documento se escribe de acuerdo a quien va dirigido
- ¿Somos consciente de que no todos los destinatarios tienen las mismas características?
- ¿Pensamos en aquellos destinatarios de nuestros escritos que tienen escaso o medio nivel cultural?
- Para facilitar la identificación del destinatario, se deben contestar las preguntas siguientes:
 - ¿Quiénes son y a qué se dedican?
 - ¿Qué nivel de cultura escrita tienen?
 - ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema del documento?
 - ¿Con qué tono y con qué lenguaje debo dirigirme a ellos?
- Analizar al destinatario permite utilizar las palabras y el tono adecuados a sus características y necesidades

DISEÑAR LA ESTRUCTURA

- Organizar el contenido de una forma lógica y clara que permita al destinatario encontrar la información, seguir el hilo y entender las relaciones entre las ideas del texto
- Utilizar el sentido común para diseñar la estructura del documento de acuerdo con su propósito y su destinatario
- En general, podemos agrupar el contenido en tres secciones:
 - Introducción: ¿qué es este documento?; ¿cuál es su propósito?; ¿qué tiene que ver conmigo?; ¿por qué es importante?; ¿cómo está organizado?
 - Cuerpo del documento: dividir el contenido en secciones cortas, donde cada una tenga una sola idea principal
 - Conclusión: escriba la conclusión retomando las ideas centrales, explicar al destinatario qué debe hacer a continuación

III. Técnicas de comunicación escrita

REVISAR

- Un texto bien escrito es producto de una revisión cuidadosa
- Durante la revisión, leer con atención el texto para:
 - Depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios)
 - Organizar mejor las ideas
 - Simplificar las oraciones
 - Precisar la información
 - Mejorar la presentación
 - Eliminar los errores
- Revisar mientras se escribe cada párrafo: no esperar al final del documento
- Tratar de que otras personas revisen el texto
- Adecuar la revisión al tiempo disponible y a la importancia del documento

98

3.4. Análisis de documentos del Ayuntamiento

Gran parte de la comunicación que efectúa el Ayuntamiento con la ciudadanía es, lógicamente, por escrito, de ahí la importancia que su personal debe dar a todos aquellos documentos que le dirigen, ya sea para darles información sobre múltiples aspectos de su actividad, ya sea para advertirles de cualquier asunto.

Si en el apartado anterior se ha visto la teoría, en este apartado, se analiza una serie amplia de documentos del Ayuntamiento de Madrid y se hace hincapié en los errores que presentan, aunque se repitan en muchos documentos, pues esta repetición nos ayudará a prevenirlos con mayor eficacia.

I) Cartas

El documento que más utiliza el Ayuntamiento para comunicarse con los ciudadanos es, si dejamos de lado la publicaciones, el modelo de “carta”.

Comenzaremos, en primer lugar, por el **encabezamiento**. El Ayuntamiento elige, acertadamente, la fórmula “*Estimado/a*” para iniciar la mayoría de estos documentos, que es una fórmula neutra de cortesía, en la que se transmite que “el vecino, el presidente de una comunidad vecinal, los padres o un particular” son considerados “dignos de estima”.

Desde el punto de vista lingüístico, sí hay que añadir algo: la fórmula que se emplea no es del todo correcta, por lo que se deberá utilizar de la manera siguiente:

Estimado/-a vecino/-a

El guión indica que, después de la barra [/], se ha apocopado una palabra y sólo se ha puesto el morfema de género femenino para evitar su ocultamiento; de no llevar el susodicho guión, estaríamos leyendo en pureza “*Estimado/a vecino/a*”.

En segundo lugar, hay que referirse al **tratamiento** que se da. Se debe siempre tratar al destinatario de “usted”, salvo que la carta vaya expresamente dirigida a un niño.

Lo que se debe evitar, a toda costa, son ejemplos como los siguientes: “Algunos de ustedes nos abren las puertas de sus hogares por primera vez (...) Un afectuoso saludo y gracias por vuestro interés”.

Este ejemplo indica una distracción del emisor en cuanto al tratamiento con el que ha iniciado la misiva y con el que la acaba. Se deberá, por tanto, estar atentos a este error; pues afea el continente del documento. Se terminaría de la forma siguiente:

Le doy gracias por su interés y reciba un saludo

Al albur de este ejemplo, se llama la atención sobre una despedida que se utiliza en muchas cartas, “Le doy las gracias”, que no tiene sentido alguno en español. La fórmula correcta es “dar gracias a alguien por algo”.

III. Técnicas de comunicación escrita

También es curioso el ejemplo de cartas que van encabezadas con el tratamiento más familiar de "Querido/a amigo/a:". Este tipo de tratamiento en la correspondencia administrativa no debe utilizarse, pero hay situaciones en los que se juzga conveniente hacerlo por razones que no son al caso. Sin embargo, lo que no casa con este tratamiento es una despedida del tipo: "Sin otro particular, recibe un cordial saludo". Esta fórmula es absolutamente fría y respondería más bien al encabezamiento de "Muy Sr/-a mío/-a:", más propio del mundo de los negocios. Respetando este encabezamiento (Querido/-a amigo/-a), se debería terminar de la manera siguiente:

Recibe un cordial saludo / Recibe un afectuoso saludo

En tercer lugar, hay que hacer mención a las **abreviaturas**. Como se ha dicho, toda abreviatura debe escribirse por regla general con punto: Sr., D., Dr. Sra., Dña.,; y las formadas por letras voladas llevan punto antes de dichas letras; por ello, se escribirá Sr.^a, D.^a, Dr.^a, p.^o, n.^o etc. Se puede leer en los textos analizados: Sr D Pedro López y Sr^a D^a M.^a del Carmen López. Así, se deberá escribir:

Sr. D. Pedro López / Sr.^a D.^a M.^a del Carmen López

100

En cuarto lugar, hay que llamar la atención sobre la **supresión de la preposición “de”** antes de la denominación de las calles. Así, se ve escrito: "Hace unos días tuvo lugar la inauguración de dos nuevas Oficinas municipales en la c/ Príncipe Carlos (...) y c/ Luis Jiménez de Asúa.

En el ejemplo anterior, hemos de reseñar también dos cuestiones: la primera, la supresión de "en la" cuando se cita la segunda calle en la que se ha abierto una de las oficinas, con lo que el paralelismo queda confuso, lo que va en detrimento del buen estilo. Así, debiera haberse escrito:

en la c/ del Príncipe Carlos (...) y en la c/ de Luis Jiménez de Asúa

La segunda cuestión es la utilización de la palabra "Oficinas" con **mayúscula**, como también se utilizan mayúsculas en: "Administración municipal (...) "Cultura de Gestión" [a su vez entrecomillada en el original analizado] (...) "En esta Oficina" (...) "Oficina de Atención Integral al Contribuyente" (...) "nuevas sedes de dicha Oficina". Debería escribirse de la manera siguiente:

dos nuevas oficinas municipales / Administración Municipal [nombre propio frente a Administración Central-Administración Autónoma]/ "cultura de gestión" / En esta oficina/ Oficina de Atención Integral al Contribuyente / nuevas sedes de dicha oficina

También se debe llamar la atención sobre el **uso de mayúscula tras los dos puntos** (:). Normalmente, no tiene por qué escribirse mayúscula (salvo en los casos que se han visto más arriba). Veamos estos ejemplos: "En su edificio / bloque de viviendas: Adaptación de la antena colectiva (...) En cada domicilio: Desde el lanzamiento de la Televisión Digital Terrestre". En ambos casos, sobra la mayúscula, por lo que se debería haber escrito:

En su edificio / bloque de viviendas: adaptación de la antena colectiva (...)
En cada domicilio: desde el lanzamiento de la Televisión Digital Terrestre

En quinto lugar, hay que advertir de la presencia del **identificativo "el mismo/ la misma"** y sus correspondientes plurales. Se encuentra escrito lo siguiente: "Al respecto me complace comunicarle que, dado lo específico del asunto contenido en aquélla, se ha procedido a dar traslado de la misma a la Concejala X del Ayuntamiento quien, en el ámbito de sus competencias, estudiará con interés *el mismo*"; y se escribirá de la manera siguiente:

Al respecto me complace comunicarle que, dado lo específico del asunto contenido en aquélla, se ha procedido a trasladarla a la Concejala X del Ayuntamiento quien, en el ámbito de sus competencias, lo estudiará con interés

También se puede leer: "Con motivo de ello tenemos la satisfacción de ponernos a su disposición en dichas Oficinas para cuanto precise, en lo que sea competencia de las mismas".

Respecto a este ejemplo, hay que hacer dos correcciones. La primera, en cuanto al identificativo. Debería haberse escrito:

en lo que sean asuntos de su competencia/ que sea competencia de éstas

III. Técnicas de comunicación escrita

La segunda, en lo relativo al **uso de las comas**. Cuando se invierte el orden lógico de la oración, y empezamos por el complemento circunstancial, se tiende a colocar una coma; cuando, por el contrario, se sigue el orden natural de la construcción sintáctica, no es necesario poner coma alguna. Así, pues, quedaría este párrafo:

Con motivo de ello, tenemos la satisfacción de ponernos a su disposición en dichas oficinas para cuanto precise en lo que sea competencia de éstas

Para ahondar en este uso de las comas, recogemos algunos párrafos más de esta carta: "Con la apertura de las citadas Oficinas se persigue el objetivo de acercar la Administración municipal a los ciudadanos, en una ciudad, como Madrid, creciente en extensión y en población, donde tanto las distancias como el número de posibles usuarios aumentan constantemente, y en un barrio nuevo, aún en crecimiento y con mucho futuro". Este párrafo debería quedar como sigue:

Con la apertura de las citadas oficinas, se persigue el objetivo de acercar la Administración Municipal a los ciudadanos en una ciudad, como Madrid, creciente en extensión y en población donde tanto las distancias como el número de posibles usuarios aumentan constantemente y en un barrio nuevo aún en crecimiento y con mucho futuro

Más claramente se puede apreciar el orden invertido en este ejemplo: "Si ya se dispone de un televisor con tecnología digital integrada no será necesaria la compra de descodificador". Como se ve en el ejemplo anterior, se ha iniciado la construcción con una oración condicional, por lo que la coma se hace necesaria:

Si ya se dispone de un televisor con tecnología digital integrada, no será necesaria la compra de descodificador

El siguiente párrafo contiene el grave error desde el punto de vista sintáctico de separar el sujeto de su verbo. Veamos: "Este Ayuntamiento, tiene el reto y la posibilidad de mejorar día a día". No debe ponerse coma alguna. La frase quedaría así:

Este Ayuntamiento tiene el reto y la posibilidad de mejorar día a día

El siguiente ejemplo, en sexto lugar, se refiere a los **conectores**. La coherencia textual (de la que se ha hablado en el apartado 3.3.4) se apoya, entre otros elementos, en los conectores. Por ello, hay que recordar siempre que, cuando se utiliza un conector, se debe colocar la correspondiente coma. Veamos: "Por el contrario ofrecerá en formato panorámico (16:9) una visión cinematográfica de nuestra ciudad"; debería haberse escrito de la manera siguiente:

Por el contrario, ofrecerá en formato panorámico (16:9) una visión cinematográfica de nuestra ciudad

O este otro ejemplo, tal vez más claro: "Asimismo le informamos...". Este conector, 'asimismo', está relacionando lo que viene a continuación ("de la misma forma que todo lo anterior"), por lo que debe reflejar esta conexión con la correspondiente coma:

Asimismo, le informamos...

En este sentido, y para que el texto de una carta mantenga esa coherencia textual, conviene usar, como ya se ha señalado más arriba, la adecuada correlación entre ellos. Veamos el ejemplo siguiente: "... es necesario disponer de un descodificador, ya sea para sintonizar los canales de emisión nacional o los nuevos canales locales que ahora se ponen en marcha". Tal y como se ha escrito, parece que en la correlación, el primer término es 'la emisión nacional o los nuevos canales' y que faltaría el segundo término que requeriría de nuevo el conector 'ya sea'. Debería haberse escrito lo siguiente:

es necesario disponer de un descodificador, ya sea para sintonizar los canales de emisión nacional, ya sea para los nuevos canales locales que ahora se ponen en marcha

En séptimo lugar, otro error que se detecta en muchos textos administrativos es la **supresión de la conjunción 'que'** cuando se introduce una subordinada sustantiva en función de complemento directo. Con un ejemplo se verá más fácil: "... para lo cual le sugerimos se ponga en contacto con el antenista habitual de su edificio". No se entiende a qué puede obedecer esta omisión, pero es una incorrección sintáctica que se debe evitar. Debería haberse escrito lo siguiente:

III. Técnicas de comunicación escrita

para lo cual le sugerimos que se ponga en contacto con el antenista habitual de su edificio

En octavo lugar, afea mucho la **repetición de palabras** en pocas líneas si el texto pretende comunicar eficazmente. Veamos el ejemplo siguiente: "... la Comunidad Autónoma de Madrid subvenciona hasta el 50% de los costes asociados a dicha adaptación, por lo que, en el caso de comunidades de vecinos con más de 20 viviendas dicha adaptación no superará los 200 euros". Como se puede apreciar, se ha repetido innecesariamente el sintagma 'dicha adaptación' en apenas dos líneas. La redacción quedaría mejorada de la forma siguiente:

la Comunidad Autónoma de Madrid subvenciona hasta el 50% de los costes asociados a dicha adaptación, por lo que, en el caso de comunidades de vecinos con más de 20 viviendas, ésta no superará los 200 euros [incluso podría suprimirse el pronombre 'ésta' y se entendería sin dificultad; obsérvese, también, que se ha añadido una coma tras 'viviendas', para cerrar el inciso que comienza con 'en el caso']

104

Veamos otro ejemplo, aunque está mezclado con un problema que se analizará a continuación: "Este Ayuntamiento, tiene el reto y la responsabilidad de mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, poniendo para ello los medios necesarios para desarrollar la "Cultura de Gestión" de esta Corporación en la que tiene un lugar muy destacado la relación con el ciudadano, estableciendo los mecanismos precisos para conseguir una estructura más ágil y flexible y una atención integral, cercana y de calidad". Se ha repetido en la misma línea, como se puede apreciar, la preposición 'para', lo que podría haberse evitado de esta manera:

Este Ayuntamiento tiene el reto y la responsabilidad de mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, poniendo los medios necesarios para desarrollar la "Cultura de Gestión"

Es muy llamativa, también, la repetición de locuciones prepositivas en apenas dos líneas. Veamos: "Al igual que el año pasado, la solicitud podrá efectuarse a través de Ayre, en la página de formación, y también a través de instancia normalizada". Se debe buscar otro giro que indique lo que se quiere decir; pero sin necesidad de esa repetición:

Al igual que el año pasado, la solicitud podrá efectuarse a través de Ayre, en la página de formación, y también por la instancia normalizada

El otro problema al que se ha hecho mención es el de los **gerundios**. Veamos, de nuevo, el ejemplo anterior: "Este Ayuntamiento, tiene el reto y la responsabilidad de mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, poniendo para ello los medios necesarios para desarrollar la "Cultura de Gestión" de esta Corporación en la que tiene un lugar muy destacado la relación con el ciudadano, estableciendo los mecanismos precisos para conseguir una estructura más ágil y flexible y una atención integral, cercana y de calidad". Hay dos gerundios: 'poniendo' y 'estableciendo'; ambos dependen del verbo 'tiene' que marca la acción principal siguiente: "tiene el reto y la responsabilidad". La pregunta que hay que hacerse es: ¿tiene el reto y la responsabilidad... poniendo y estableciendo? Evidentemente, no. Debería haberse redactado de la forma siguiente [obsérvese, además, que se ha puesto una coma tras 'Corporación', porque se trata de una oración de relativo explicativa, y se ha suprimido la que se había colocado tras 'integral']:

Este Ayuntamiento tiene el reto y la responsabilidad de mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, por lo que pondrá los medios necesarios para desarrollar la "cultura de gestión" de esta Corporación, en la que tiene un lugar muy destacado la relación con el ciudadano, y establecerá los mecanismos precisos para conseguir una estructura más ágil y flexible y una atención integral cercana y de calidad

105

Veamos este otro ejemplo: "En estos vehículos usted podrá depositar; de forma gratuita, estos residuos, garantizando así su reciclado y la correcta eliminación de los mismos". Hay que fijarse, primero, en el gerundo, que depende del verbo 'podrá depositar'. Sería un milagro "poder depositar... garantizando", porque dicho así parece que el/la vecino/-a "deposita y garantiza", cuando lo que en realidad se quiere decir es que "el vecino/ -a deposita" y es el Ayuntamiento de Madrid "el que garantiza". Veamos la redacción nueva [volvemos a llamar la atención sobre las comas y la supresión del identificativo 'los mismos']:

En estos vehículos, usted podrá depositar; de forma gratuita, estos residuos, por lo que se garantiza, así, su reciclado y su correcta eliminación

En este último ejemplo de gerundo, la oración principal está redactada de forma negativa, cuando en español es preferible recurrir a la afirmación, por lo que la utilización del gerundo resulta más llamativa: "No quiero despedirme sin invitarte a participar en alguna de estas iniciativas, esperando que sea lo suficiente-

III. Técnicas de comunicación escrita

mente atractiva para suscitar tu interés". La lectura que se debe hacer para ver la viabilidad del gerundio es:'No quiero despedirme... esperando', que en la carta en cuestión altera el auténtico significado original. Podría haberse escrito de esta guisa:

Quiero, por último, invitarte a participar en alguna de estas iniciativas y espero, también, que sea lo suficientemente atractiva para suscitar tu interés

En noveno lugar, otro error muy habitual del lenguaje administrativo es la **supresión del artículo ante un nombre común**. Veamos el ejemplo siguiente: "Al igual que el año pasado, la solicitud podrá efectuarse a través de Ayre, en la página de formación, y también a través de instancia normalizada en formato papel que estará a tu disposición en...". Tal y como se ha escrito, sólo podría hacerse, en puridad, a través de Ayre, pues "instancia normalizada" es el genérico que no indica nada en concreto. Es fácil, pues, corregir este fallo:

Al igual que el año pasado, la solicitud podrá efectuarse a través de Ayre, en la página de formación, y también a través de la instancia normalizada en formato papel que estará a tu disposición en...

106

También se puede apreciar este error en dos fórmulas muy propias del lenguaje administrativo: "a efectos de verificación / a efectos de ingreso", en las que se mantiene la fórmula lexicalizada "a efectos", pero se ha de corregir el otro sintagma preposicional. Debería escribirse de la manera siguiente:

a efectos de la verificación / a efectos del ingreso

Es muy curioso, en décimo lugar, el uso administrativo de la **fórmula comparativa 'así como'**. Tal como se analizó en el apartado 3.2.I.k, en español, esta expresión se puede representar con una sencilla ecuación matemática: "A es como B", sin embargo, en el lenguaje de las administraciones públicas toma el significado de 'y también'. Veámoslo en un ejemplo: "... que pretenden satisfacer las necesidades detectadas en nuestra organización así como aquellas que faciliten el desarrollo profesional". Con la sustitución propuesta, se entiende mejor:

que pretenden satisfacer las necesidades detectadas en nuestra organización y también aquellas que faciliten el desarrollo profesional

En undécimo lugar, el "sinquéísmo". Veamos el ejemplo: "Sin perjuicio de la Oficina recién inaugurada, nos permitimos informarle que desde enero de 2005 también estamos a su disposición en...". Es sencilla su

resolución: ¿se informa algo o se informa de algo? Así, se debería haber escrito [obsérvese que se ha situado entre comas el inciso temporal 'desde enero de 2005']:

Sin perjuicio de la Oficina recién inaugurada, nos permitimos informarle de que, desde enero de 2005, también estamos a su disposición en...

Hay a continuación una expresión que, tal como se ha comentado, ha pasado del lenguaje de la publicidad al de la Administración. "... donde puede ser atendido en cualquier momento (24 horas, 7 días a la semana)". Este error se subsana muy fácilmente:

donde puede ser atendido en cualquier momento (24 horas, los 7 días de la semana)

Del mismo modo que se ha señalado antes la preferencia por el tratamiento de "usted", también es necesario advertir, en duodécimo lugar, de algo que nos ha llamado la atención: "Con motivo de ello tenemos la **satisfacción** de ponernos a su disposición en dichas Oficinas para cuanto precise (...) Quedamos a su disposición, con el deseo de facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones y trámites y con la ilusión de que nuestro proyecto sirva para mejorar nuestra relación con los ciudadanos".

Como ya se ha dicho en el apartado la educación y la cortesía (3.3.6)), el empleado público, cuando actúa como tal, representa a la Institución para la que trabaja, y debe dejar a un lado sus sentimientos, que no su educación ni su cortesía. Sería, pues, más recomendable la redacción siguiente:

Con motivo de ello, nos ponemos a su disposición en dichas Oficinas para cuanto precise (...) Quedamos a su disposición para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones y trámites y esperamos que este proyecto sirva para mejorar la relación de los ciudadanos con el Ayuntamiento de Madrid

Por último, es, asimismo, importante, como ya se ha explicado, **fijar bien la duración horaria** de los servicios. Debería escribirse:

El horario de atención de las Oficinas es el siguiente:

Desde las 9 hasta las 17 horas de lunes a jueves, y los viernes desde las 9 hasta las 14 horas.

Desde las 9 hasta las 14 horas de lunes a viernes, durante el mes de agosto.

2) Impresos

- Boletín de denuncia del S.E.R.

Comenzaremos con el análisis del documento “AVISO DE DENUNCIA POR INFRACCIÓN A LA ORDENANZA DE CIRCULACIÓN”, del Servicio de Estacionamiento Regulado y, en este caso, por su título, que ya presenta un error de utilización de la preposición “a”. Si se acude al DRAE, se dice que *infracción* es “Transgresión, quebrantamiento de una ley”; por tanto, el sustantivo rige la **preposición “de”**. Debe, pues, cambiarse este encabezamiento por el siguiente:

Aviso de denuncia por infracción de la ordenanza de circulación

A continuación, se puede leer: “El vehículo en el anverso reseñado se encuentra situado de modo que se infringe la Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid cuyo motivo, en aplicación del artículo 75.1 de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, se formula denuncia.”.

En este texto, se encuentran cuatro errores que pasamos a analizar. El primero es la curiosa **colocación del adjetivo** “reseñado” que, al ir tras el sintagma preposicional “en el anverso”, parece que se refiere al anverso cuando en realidad se refiere al “vehículo” del que en el anverso figuran los datos. La primera corrección sería la siguiente:

El vehículo reseñado en el anverso

El segundo se refiere a la utilización de la **mayúscula** en “Ciudad de Madrid”. En estos casos, al ir el nombre común acompañado del propio que lo distingue de otras ciudades, sólo debe ponerse con mayúscula el topónimo (ver apartado 3.2.3.3.b)). Debería, pues, escribirse lo siguiente:

la Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid

Sin embargo, como ya se ha señalado al hablar de las mayúsculas, hay una tradición en el lenguaje administrativo que permite escribir estos sintagmas al estilo inglés y la ORAE señala que “En ocasiones, el uso de la mayúscula se debe a propósitos expresivos” para “destacar arbitrariamente determinadas palabras”.

El tercer error es haber **situado como sujeto** del predicado “se formula denuncia” el sintagma “cuyo motivo”, lo que no tiene sentido alguno: “cuyo motivo (...) se formula denuncia”. Se entenderá a la perfección si se escribe correctamente:

se infringe la Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid, por cuyo motivo, en aplicación del artículo 75.1 de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, se formula denuncia

El último es un error más difícil de corregir. Nos referimos a la **expresión “Vehículos a Motor”**. Lo correcto es, *Vehículos de Motor*.

Se sigue leyendo: “El presente aviso tiene exclusivamente carácter informativo, por lo que deberá esperar necesariamente a su notificación, tanto para proceder al pago como para formular cualquier reclamación en relación con la misma”.

En este párrafo, se pueden señalar otras dos cuestiones: la primera es la utilización innecesaria (y perdóñese el juego de palabras involuntario) de “necesariamente”. Si ya se dice que el aviso es “exclusivamente informativo” (subrayado así en el propio boletín), lo lógico es que se espere el ciudadano a recibir su notificación ejecutiva. Más que un error, sería una **redundancia** que no aporta nada al mensaje comunicativo. Debería cambiarse por el texto siguiente:

El presente aviso tiene exclusivamente carácter informativo, por lo que deberá esperar a su notificación

109

La segunda cuestión es la presencia del identificativo: “en relación con **la misma**”. Además de impróprio, en este caso resulta muy confuso: ¿a quién se refiere, a la ‘denuncia’, a la ‘notificación’ o al ‘aviso de denuncia’? Porque, aunque su significado no varíe de forma significativa, desde el punto de vista de la concordancia sí varía. Al haber situado como sujeto de toda la oración “El presente aviso”, debía haber utilizado “en relación con el mismo”. Sin embargo, en buen español se escribiría de la forma siguiente:

El presente aviso tiene exclusivamente carácter informativo, por lo que deberá esperar a su notificación, tanto para proceder al pago como para formular cualquier reclamación en relación con él

Continuamos con otro párrafo: “Si su denuncia es anulable mediante el pago de la tasa correspondiente, deberá seguir las siguientes instrucciones.”. “Siguientes” debe situarse tras el nombre, pues lo que se está comunicando es “las instrucciones que siguen”:

III. Técnicas de comunicación escrita

Si su denuncia es anulable mediante el pago de la tasa correspondiente, deberá seguir las instrucciones siguientes

Y, en último lugar, no podía faltar la utilización de un **gerundio incorrecto**. El texto del boletín de denuncia escribe lo siguiente: "4.º Introduzca en el sobre que se acompaña el boletín de denuncia, el tique de anulación y el tique de estacionamiento, quedándose con el resguardo". Como ya se ha señalado, un gerundio depende siempre de un verbo en forma personal; por lo tanto, en este caso se debe leer: "Introduzca... quedándose", acciones ambas que no tienen mucho sentido. Así, pues, debe escribirse de la manera siguiente:

- 4.º Introduzca en el sobre que se acompaña el boletín de denuncia, el tique de anulación y el tique de estacionamiento, y quédese con el resguardo

- **Boletín de denuncia de multas de circulación**

El otro documento impreso que se recibe siempre con inquietud es el titulado "Comunicación sobre publicación de edicto" y que conlleva la notificación de una sanción pecuniaria, en principio, pero que ahora puede ir acompañada de la pérdida de puntos. Tras el encabezamiento propio de este tipo de documentos, la comunicación a la persona interesada se inicia de la forma siguiente: "Habiendo sido intentada notificación individual de resolución sancionadora (...) Igualmente el contenido del citado edicto ha sido expuesto en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento a cuya localidad, abajo indicada, pertenece su último domicilio conocido por esta Subdirección General. A partir de dicha fecha la citada notificación surtirá los efectos reglamentarios".

En primer lugar, destaca la **omisión del determinante obligatorio** ante los nombres "notificación" y "resolución", error que ya ha sido comentado. Y, en segundo, la ausencia de las preceptivas **comas** después del conector "igualmente" y tras el circunstancial de tiempo que hemos adelantado en la última oración del ejemplo. La redacción correcta será, por tanto, la siguiente:

Habiendo sido intentada la notificación individual de la resolución sancionadora (...) Igualmente, el contenido del citado edicto ha sido expuesto en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento a cuya localidad, abajo indicada, pertenece su último domicilio conocido por esta Subdirección General. A partir de dicha fecha, la citada notificación surtirá los efectos reglamentarios

Tras el nombre de la persona a la que se dirige esta resolución, vienen el nombre de la publicación oficial "B.O.C.M." y la **fecha** correspondiente: "6 de Diciembre de 2004". Como se recordará, tanto los meses como los días de la semana se escriben con minúscula y las siglas sin puntos ni espacios de separación, por lo tanto, debe escribirse:

BOCM, 6 de diciembre de 2004

En segundo lugar, aparece un **gerundio incorrecto**: "... vengo en aprobar dichas propuestas, disponiendo, de conformidad con el Decreto del Alcalde de 23.07.02 –BOCM de 19.08.02-, y al amparo de lo previsto en el artículo (...) la **IMPOSICIÓN** de las correspondientes multas". La lectura mental lleva a "aprobar... disponiendo" en la que, desde el punto de vista de la relación entre las oraciones de ambos verbos, se ve claramente que son dos oraciones independientes, pues una acción consiste en "aprobar" las propuestas y la otra "disponer" la imposición de la correspondiente multa. Se debe, por tanto, eliminar el gerundio y disponer la construcción sintáctica con dos oraciones coordinadas copulativas:

... vengo en aprobar dichas propuestas y dispongo, de conformidad con el Decreto del Alcalde de 23.07.02 –BOCM de 19.08.02-, y al amparo de lo previsto en el artículo (...) la **IMPOSICIÓN** de las correspondientes multas.

Al final del mismo párrafo, se puede leer: "En tal sentido, respecto de las infracciones calificadas como graves y muy graves, a excepción de las motivadas por incumplimiento de lo establecido en el artículo 72 de la LSV, se remitirán los expedientes, una vez que las resoluciones adoptadas adquieran firmeza en vía administrativa, a la Dirección General de Tráfico, a fin de que si lo estima conveniente, inicie las actuaciones relativas a la suspensión de la licencia o permiso de conducción".

En estas líneas, aparte del uso de la locución prepositiva "respecto de", mucho menos frecuente que "respecto a" o "con respecto a", se encuentran dos **omisiones de determinante** ante nombres comunes que convertirían a estos en genéricos; se dice "por incumplimiento" y "en vía administrativa", lo que resulta muy distinto de lo que en realidad se quiere trasmisitir; es decir, "el incumplimiento" concreto de un artículo de la Ley de Seguridad Vial y una resolución firme "en la vía administrativa" en concreto, y no en otra posible vía judicial.

También se ha omitido una **coma** ante la conjunción condicional "si" que introduce una oración subordinada que ha invertido el orden lógico (que sería éste: "a fin de que inicie las actuaciones relativas a la suspensión de la licencia o permiso de conducir si lo estima conveniente"). Con todo lo anterior, el texto debe cambiarse por el siguiente:

III. Técnicas de comunicación escrita

En tal sentido, respecto a las infracciones calificadas como graves y muy graves, a excepción de las motivadas por el incumplimiento de lo establecido en el artículo 72 de la LSV, se remitirán los expedientes, una vez que las resoluciones adoptadas adquieran firmeza en la vía administrativa, a la Dirección General de Tráfico, a fin de que, si lo estima conveniente, inicie las actuaciones relativas a la suspensión de la licencia o permiso de conducción.

En el párrafo siguiente, se lee: "... podrán no obstante, al amparo de lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de dicha Ley, interponer, con carácter potestativo y en el plazo de UN MES contado desde el día siguiente al de la recepción de la correspondiente notificación o de la publicación edictal de la misma, recurso de reposición (...) remitido a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (C/ ...) o al Registro General (...) Transcurrido dicho plazo sin que la misma haya recaído, podrá entenderse por desestimado".

Varias cuestiones se pueden señalar. La primera, la falta de la necesaria **coma** tras el verbo "podrán", pues ya se ha dicho que los conectores deben ir entre comas; la segunda, la utilización del **neologismo** "edictal"; la tercera, la **ausencia del determinante** ante el nombre común "recurso"; la cuarta, la utilización, por dos veces, del identificativo "**el mismo**"; la quinta, que se sigue escribiendo con mayúscula y punto la abreviatura de "**calle**", cuando, tal como se ha dicho, la ORAE da sólo, como posibles, *c., cl y cl;*; y, la última, la supresión de la preposición "de" en la denominación de las calles, considerada un vulgarismo.

Así, pues, y sin hacer referencia al orden sintáctico de este párrafo, dada la cantidad de incisos legales que un texto de este tipo debe realizar, la redacción deberá cambiarse por esta nueva:

podrán, no obstante, al amparo de lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de dicha Ley, interponer, con carácter potestativo y en el plazo de UN MES contado desde el día siguiente al de la recepción de la correspondiente notificación o de su publicación por edicto, un recurso de reposición (...) remitido a la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (c/ de...) o al Registro General (...) Transcurrido dicho plazo sin que ésta haya recaído, podrá entenderse por desestimado

En el párrafo que figura a continuación, se dice lo siguiente: "El importe de la sanción deberá hacerse efectivo durante el plazo de UN MES INCREMENTADO EN QUINCE DÍAS HÁBILES, contados a partir del siguiente al de la presente publicación, por cualquiera de los medios que a continuación se especifican, advirtiéndole que, transcurrido el indicado plazo sin abonar su importe, se procederá a su recaudación".

Dos errores resaltan en este texto: el primero, la presencia de un **gerundio** de imposible utilización. Si nos atenemos a la lectura mental que hay que realizar cuando tenemos un gerundio, se dice que el importe de la sanción "deberá hacerse efectivo... advirtiéndole", y lo que en realidad ocurre cuando se satisface el importe de una sanción es que sobra la posterior advertencia. Se trata, por tanto, de dos acciones diferentes: la primera indica que el importe se debe pagar en un plazo determinado; la segunda advierte de las consecuencias que acarrea no cumplir el plazo legal.

El segundo error se comete constantemente con el **verbo advertir**: según rija o no la preposición "**de**", este verbo tiene dos significados muy diferentes. Como se ha visto (apartado 3.2.I.I)) cuando significa 'avisar a los demás de algo' se construye con ella, que es el caso del texto de este "Impreso".

Por tanto, debe redactarse de la manera siguiente:

El importe de la sanción deberá hacerse efectivo durante el plazo de UN MES INCREMENTADO EN QUINCE DÍAS HÁBILES, contados a partir del siguiente al de la presente publicación, por cualquiera de los medios que a continuación se especifican, y se le advierte de que, transcurrido el indicado plazo sin abonar su importe, se procederá a su recaudación

113

El texto de este "Impreso" termina de la forma siguiente: "Lo que se hace público para conocimiento de los interesados, significándoles que contra la correspondiente resolución anteriormente referenciada podrán interponer los recursos que en la misma se expresan y advirtiéndoles que los expedientes de su razón obran en las dependencias de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (Conde Duque, nº 11. 28015 Madrid). Madrid, 6 de Diciembre de 2004
LA JEFE DEL DEPARTAMENTO"

Varias son las cuestiones que hay que señalar, aunque algunas son repetición de errores anteriores. En primer lugar, los **gerundios**, que deben ser sustituidos por formas personales y con dos oraciones de relativo explicativas; en segundo lugar, se han omitido las **comas** entre "que, contra... referenciada," pues se trata de un inciso, muy propio del lenguaje administrativo; en tercer lugar, se usa el **neologismo** "referenciada" todavía no admitido por el *DRAE* (aunque sí por el *Dicciona-*

III. Técnicas de comunicación escrita

rio de uso del español actual. CLAVE); en cuarto lugar, se usa el identificativo “el mismo”; en quinto lugar, el verbo “**advertir**”, en este caso otra vez, debe llevar la preposición “de”; en sexto lugar, a la **abreviatura** de “n.” le falta el preceptivo punto antes de la letra volada; en séptimo lugar, los **meses**, como se ha señalado, van siempre con minúscula; y, por último, y para no incurrir en el uso sexista del lenguaje, se recuerda que la palabra “**Jefa**” tiene solera suficiente en nuestro diccionario, casi un siglo de vida.

Por ello, el texto debe redactarse de la forma siguiente:

Lo que se hace público para conocimiento de los interesados, a los que se les significa que, contra la correspondiente resolución anteriormente señalada, podrán interponer los recursos que en ella se expresan y a los que se les advierte de que los expedientes de su razón obran en las dependencias de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (Conde Duque, n.º 11. 28015 Madrid).

Madrid, 6 de diciembre de 2004 LA JEFA DEL DEPARTAMENTO

114

- Declaración jurada / promesa

Es uno de los impresos que utiliza el Ayuntamiento de Madrid en su relación con empleados públicos o con colaboradores externos que ejercen diversas actuaciones que han de retribuirse. El que se ha analizado comienza de la manera siguiente: “En virtud de lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio, D” y, a continuación, viene un recuadro para datos personales.

El primer error que se advierte es la **abreviatura de ‘don’** a la que le falta el necesario punto, ya que en este caso no se ha utilizado la barra para señalar los dos géneros gramaticales. Debería pues haberse escrito lo siguiente:

En virtud de lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo,
sobre indemnizaciones por razón de servicio, D./Dña. [o D.^a]

También hay que señalar que la **locución** “En virtud”, empleada en este impreso, está cayendo en desuso en el lenguaje administrativo, para cambiarla por “Según” (en este caso concreto), o “en consecuencia” (en otros textos legales).

El recuadro de los datos personales presenta el siguiente encabezamiento: "DATOS DEL INTERESADO/A". Como se ha señalado más arriba, debe ponerse el **guión en el morfema de género** para que sea correcta su escritura:

DATOS DEL INTERESADO/-A

Al final de este recuadro, se vuelven a escribir unas **abreviaturas** sin su correspondiente punto: RFCIA / EXPTE; deberían haberse escrito de la forma siguiente:

RFCIA. / EXPTE.

- En la misma línea de las abreviaturas, se encuentra escrita la palabra siguiente: "CÓDIGO". Las **mayúsculas** se tienen que **acentuar obligatoriamente**. Debería haberse escrito lo siguiente:

CÓDIGO

Inmediatamente después del recuadro, se lee este texto: "Que durante el periodo de colaboración en actividades formativas con el Ayuntamiento de Madrid, comunicará (...) cualquier modificación que se produzca". Como se trata de una "Declaración jurada/ Promesa", es evidente que no se puede introducir la oración sustantiva en función de complemento directo iniciada con la conjunción "que" (Que (...) comunicará...) sin haber escrito antes el **verbo de la oración principal** de la que depende, que, en este caso, es claramente "Jura o promete", por lo que debe escribirse de la forma siguiente:

JURA/ PROMETE

Que durante el periodo de colaboración en actividades formativas con el Ayuntamiento de Madrid, comunicará (...) cualquier modificación que se produzca

Además, se debe llamar la atención sobre la ausencia de una **coma** necesaria, pues la conjunción "que" determina al verbo "comunicará", lo que indica que la frase "durante... Madrid" es un inciso que debe situarse entre dos comas.

También llamamos la atención sobre el uso de la palabra "**periodo**". Puesto que puede escribirse indistintamente con tilde o sin ella y la primera que escribe el DRAE es con tilde, esta es la que prefiere la RAE como uso más culto y la que debe utilizarse (apartado 3.2.3.2)):

III. Técnicas de comunicación escrita

Que, durante el período de colaboración en actividades formativas con el Ayuntamiento de Madrid, comunicará...

Más abajo, se escribe lo siguiente: "Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán ser cedidos de conformidad con la ley...". No hay ninguna incorrección en este párrafo, pero como se ha señalado, la **voz activa** es la forma natural de la construcción sintáctica en español. En este caso concreto, además, no es necesario conocer el sujeto agente (¿por quién serán incorporados, tratados y cedidos? Obviamente, por el Ayuntamiento), por lo que es mejor utilizar una pasiva refleja:

Los datos personales recogidos se incorporarán y tratarán en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán cederse de conformidad con la ley...

Este mismo párrafo continúa con la presencia de un **gerundio** y el identificativo que no puede faltar en un texto administrativo que se precie de tal: "Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán ser cedidos de conformidad con la ley, pudiendo el interesado ejercer ante **el mismo** los derechos de acceso...". La lectura es siempre igual: "Los datos serán incorporados... pudiendo el interesado ejercer". Son dos acciones completamente diferentes, por lo que no es posible la utilización del gerundio. Además, hay que eliminar el identificativo "el mismo".

En cuanto al uso del masculino "el interesado", hemos de evitar en lo posible (como se señala en el apartado 3.5.) la constante **presencia del masculino**. En consecuencia, el párrafo debe escribirse de la forma siguiente:

Los datos personales recogidos se incorporarán y tratarán en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán cederse de conformidad con la ley, y la persona interesada podrá ejercer ante la Administración municipal los derechos de acceso...

El siguiente párrafo empieza de la manera siguiente: "Los rendimientos derivados de impartir cursos, conferencias, coloquios, seminarios y similares, tendrán la consideración de...". Los sujetos administrativos, como en este caso, suelen ser muy extensos, por lo que, al terminar de escribirlos, el sistema respiratorio pide muchas veces una pausa física que se suele acompañar de una **coma** incorrecta. Esta

coma, como ya se ha dicho, se llama “de respiración” y quien la escribe comete el error de separar el sujeto de su verbo, lo que supone una grave incorrección sintáctica. Desde “Los rendimientos” hasta “similares” es sujeto del verbo “tendrán”, por lo que debe eliminarse la coma situada antes del verbo:

Los rendimientos derivados de impartir cursos, conferencias, coloquios, seminarios y similares tendrán la consideración de...

El párrafo continua: “En otro caso, para que la retención a practicar deba realizarse en la correspondiente clave de “actividad económica” en lugar de “rendimiento del trabajo” deberá acreditar declaración censal de alta (...), con la finalidad de intervenir en la producción de bienes o servicios”. Tres cuestiones se han de considerar en estas líneas: la primera, la ausencia de una **coma** antes de “deberá acreditar”. Si nos fijamos en toda la oración, se ve que se trata de una subordinada final “para que la retención...”, lo que quiere decir que se ha invertido el orden lógico de la construcción sintáctica y, cuando esto ocurre, ya se ha advertido de que se debe poner una coma.

La segunda, la **ausencia de determinante**: “acreditar declaración censal” es no acreditar nada, como ya se ha señalado. El español exige que los nombres comunes lleven un determinante, salvo en los casos en los que realizamos una enumeración genérica.

La última cuestión se refiere a la afición del lenguaje administrativo por el **estiramiento de palabras**. Se ha escrito “con la finalidad” cuando “fin” indica lo mismo y se ahorran unas cuantas letras. El párrafo, por tanto, debe escribirse de la forma siguiente:

En otro caso, para que la retención a practicar deba realizarse en la correspondiente clave de “actividad económica” en lugar de “rendimiento del trabajo”, deberá acreditar la declaración censal de alta (...), con el fin de intervenir en la producción de bienes o servicios

Por último, viene una frase propia del lenguaje administrativo sobre la que se ha de llamar la atención por escribirse con algunos errores muy habituales: “Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente declaración a...”.

El primer error es la falta de una **coma** tras la conjunción copulativa “Y”. Si se ordena la frase, queda así: “Y firmo la presente declaración para que conste y surta los efectos oportunos”. Este sería, por tanto, el orden lógico de la construcción. Por ello, si lo invertimos adelantando la oración final, ésta debe quedar entre comas.

III. Técnicas de comunicación escrita

El segundo es la utilización del verbo “firmo” en primera persona. Hace tiempo que en los documentos administrativos de este tipo se ha suprimido el encabezamiento “Yo, fulano de tal...”. Al suprimir el pronombre “YO”, hay que recordar que, en español, todo lo que no es “yo” o “tú” es **tercera persona**. Por ello, debe situarse siempre este verbo en tercera persona del singular.

El último error es la inclusión de la preposición “a” para introducir la **fecha**: un galicismo innecesario que se debe suprimir y cambiar por el determinante “el”. El final, pues, de todos los impresos que utilicen esta fórmula será el siguiente:

Y, para que conste y surta los efectos oportunos, firma la presente declaración el...

- **Fichas de colaboradores externos**

Haremos un breve repaso a este documento impreso del Ayuntamiento, porque sus errores coinciden con los del impreso anterior.

Faltan los puntos de las abreviaturas RFCIA y EXPTE; no acentúa CODIGO ni el posterior CODI-GOS; la ficha se abre con los datos del interesado, por lo que no puede colocarse el verbo en primera persona “Solicito que...”, sino en tercera persona; por último, el párrafo final, en el que se indica cómo se van a usar los datos personales, es idéntico al del ejemplo anterior; por lo que debe escribirse también de la forma siguiente:

Los datos personales recogidos se incorporarán y tratarán en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán cederse de conformidad con la ley, y la persona interesada podrá ejercer ante la Administración municipal los derechos de acceso...

3) Notas de carácter interno

La estructura formal de estas “Notas” es similar: encabezamiento del Área de Gobierno o del Área Delegada correspondiente, que suelen ir en letras de molde, por lo que hay que llamar la atención sobre la acentuación de las **mayúsculas**, a la que ya se ha hecho referencia, porque, en algún caso como la palabra “GESTION”, se aprecia que falta la tilde correspondiente y, si hay alguna **abreviatura**, a veces falta el punto, como en el caso de “Admvas” (Administrativas).

Luego, en recuadros perfectamente delimitados, se escribe: "DE:", donde se ubica el organismo que emite la nota; "A:", el organismo al que va dirigida; "Referencia", "Asunto" y "Fecha"; y, por último, el "Texto" de esa nota.

La mayor parte de la "Notas" en las que se envía algún documento presenta el comienzo siguiente: "**Adjunto se remite**", con la utilización de "adjunto", adjetivo "oficínesco" y que, en puridad, debería ser el adverbio "adjuntamente". Podría parecer que ese "Adjunto" es la primera persona del verbo "adjuntar", pero, entonces, no se podrían colocar dos verbos seguidos sin ningún nexo de relación. El verbo es, pues, "remito" y, como es sabido, el modificador del verbo es el adverbio, como ya se ha señalado. La fórmula más correcta sería la siguiente:

Le remito, en un documento adjunto...

Un error, sobre el que hay que volver a llamar la atención, es la expresión "Adjunto se remite instancia...". En este caso, repetimos, no se adjunta nada, pues los nombres comunes necesitan **obligatoriamente un determinante** para funcionar en la oración, salvo que se trate de la relación de sustantivos genéricos. Debe escribirse siempre lo siguiente:

Adjunto se remite la instancia/ el informe/ la resolución...

119

Es el mismo caso de la expresión "En relación con la petición de documentación relativa a...". Se debe escribir lo que sigue:

En relación con la petición de la documentación relativa a...

También se encuentra en estas notas el vicio del "**sinqueísmo**" cuando se contesta a una petición de la forma siguiente: "En relación con (...) se informa que en este Departamento no consta la citada documentación". Una vez más, al precaverse del nefasto "dequeísmo", cometemos el error contrario. Debe, por tanto, escribirse siempre:

En relación con (...) se informa de que en este Departamento no consta la citada documentación

III. Técnicas de comunicación escrita

Y no podía faltar tampoco el identificativo “el mismo”: “...en este Departamento no consta la citada documentación, al no ser asunto de competencia del mismo”. Además, se encuentran dos errores más en esta frase: el primero es la **coma** tras el sustantivo ‘documentación’; en este caso, la oración subordinada temporal introducida por “al no ser” va en orden lógico, por lo que no necesita la coma. El segundo, de nuevo se trata de la **omisión del artículo** ante el sustantivo “competencia”. El texto debe quedar de la manera siguiente:

... en este Departamento no consta la citada documentación al no ser asunto de su competencia”

En el siguiente texto, se encuentran varios errores que conviene subsanar: “La Secretaría General Técnica de (...) remite el escrito que se adjunta, comunicando que con motivo de la próxima puesta en marcha de la iniciativa “X”, se está procediendo a revisar los procedimientos de (...), con el fin de unificar criterios”.

Llama la atención, en primer lugar, la utilización del **gerundio**, pues el organismo en cuestión no “remite... comunicando”, como aquí se ha escrito, sino “remite el escrito... en el que se comunica”. En segundo lugar, lo que se comunica es “que con motivo... se está procediendo”, por lo que la **coma** que se ha colocado antes del pronombre “se” no debería estar ahí, salvo que tras la conjunción completa “que” se hubiera colocado otra coma al considerar, con buen criterio, que lo que se ha escrito entre la conjunción y la “X” es un inciso.

La última cuestión que se puede apreciar es de redacción: “**procediendo... procedimientos**” son dos palabras de la misma raíz que comparten, además, el mismo campo semántico. Por ello, se debería haber buscado otra forma de expresar este mensaje. Teniendo en cuenta todo lo anterior, el texto debe redactarse de la manera siguiente:

La Secretaría General Técnica de (...) remite el escrito que se adjunta, en el que se comunica que, con motivo de la próxima puesta en marcha de la iniciativa “X”, se ha comenzado a revisar [se están revisando] los procedimientos de (...), con el fin de unificar criterios

En el siguiente párrafo de esta misma “Nota”, se puede leer lo siguiente: “El tema que se enviará a publicación deberá ser el original enviado por la Administración, no debiendo la Unidad receptora...”. Se cae en un error frecuente que se debe a la falta de tiempo para revisar los escritos: el **uso repetitivo**, en este caso, del verbo “deber”, con el añadido de ese **gerundio** imposible, que causa un estilo pesado y farragoso, y del verbo “enviar”. Se podría haber escrito lo siguiente:

El tema que se mandará a publicación deberá ser el original enviado por la Administración, por lo que la Unidad receptora no podrá...

En la "Nota" analizada a continuación, se observa la falta de la **coma** preceptiva en dos ocasiones en las que se ha utilizado el orden invertido de la construcción sintáctica, la falta del necesario determinante ante el sustantivo "Decreto", además de la inefable presencia del identificativo "el mismo": "Analizadas las observaciones realizadas al borrador de Decreto de Creación del Organismo"X" se han incorporado a la redacción del mismo todas ellas a excepción de las siguientes".

Ya se ha hablado anteriormente de que la **falta del determinante** es posible en la enumeración de genéricos; en el caso de este ejemplo, la nota se refiere a "un Decreto concreto", por lo que es un error escribirlo como se ha hecho:

Analizadas las observaciones realizadas al borrador del Decreto de Creación del Organismo"X", se han incorporado a su redacción todas ellas a excepción de las siguientes

La segunda ocasión a la que se hacía referencia dice: "Como consecuencia de lo anterior se han modificado los artículos "y, x, z" del borrador del Decreto, y se ha incluido una nueva disposición adicional". En este ejemplo, se ha adelantado la oración subordinada consecutiva, es decir, se ha preferido invertir el orden, por lo que la **coma** se hace necesaria tras "anterior". Además, se ha colocado ante la conjunción copulativa "y" una coma que no tiene sentido, ya que estamos ante dos proposiciones coordinadas, con la misma estructura de pasiva refleja. Obsérvese, también, que en este texto sí se ha escrito "Decreto" con el preceptivo determinante:

Como consecuencia de lo anterior, se han modificado los artículos "y, x, z" del borrador del Decreto y se ha incluido una nueva disposición adicional

Ya se ha dicho que, en la Administración Pública, dos de cada tres **gerundios** están mal. Y casi se puede afirmar que, si el gerundio del que se habla es la forma "siendo", el pleno de errores es total.

El ejemplo siguiente es muy ilustrativo: "En la Subdirección General "X" está vacante el puesto con código "Y", Jefe de Negociado, con nivel 22, siendo la forma de provisión del mismo mediante concurso de méritos, dada la urgencia en la cobertura del citado puesto por el carácter especializado del mismo, se solicita...".

III. Técnicas de comunicación escrita

Además, se aprecia la falta, una vez más, de la preceptiva **coma** al haber comenzado la frase con el complemento circunstancial, la utilización en dos ocasiones del identificativo “el mismo” y una curiosa yuxtaposición de la oración que forma la cláusula absoluta “dada la urgencia...” que pervaíste el mensaje, pues parece que la consecuencia de que la plaza esté “vacante” es “la urgencia en la cobertura”, y nada más lejos de lo que se quiere decir. Por ello, debería haberse redactado de la forma siguiente:

En la Subdirección General “X”, está vacante el puesto con código “Y”, Jefe de Negociado, con nivel 22, cuya forma de provisión es por concurso de méritos, y, dada la urgencia en la cobertura del citado puesto por su carácter especializado, se solicita...

En este mismo párrafo, en una línea posterior, se colocan las **abreviaturas** “D^a” y “M^a” que, como ya se ha dicho, requieren obligatoriamente la inclusión del punto antes de la letra volada:

D^a y M^a

122

Es también significativo el comienzo de esta nueva “Nota de comunicación interna” que empieza con el ya citado **“adjetivo oficinesco”** y coloca el adjetivo antepuesto al nombre de forma incorrecta; “Adjunto remito, a los efectos oportunos, los siguientes informes”.

Ya se ha dicho antes que la fórmula correcta sería “Adjuntamente remito”, pero causa un rechazo natural. Se vuelve a señalar que si “algo se remite” tiene que “adjuntarse necesariamente”, por lo que con el verbo “remito” el mensaje quedaría diáfano.

En cuanto al adjetivo **“siguientes”**, ya se ha dicho que, si va antepuesto al nombre, significaría que se remiten “todos los informes posibles”. Pero, si se coloca pospuesto, quiere decir que se “remiten los que siguen”, es decir, unos informes concretos:

Le remito, a los efectos oportunos, los informes siguientes

En esta misma nota, se observa también esa **repetición de conceptos** que demuestran que el texto no se ha corregido: “Se remite el Proyecto elaborado conforme al Decreto X/Y, de fecha “Z”, regulador del procedimiento de elaboración”. La solución es muy sencilla:

Se remite el Proyecto realizado conforme al Decreto X/Y, de fecha "Z", regulador del procedimiento de elaboración

Se puede apreciar, también, como ya se ha hecho al referirnos a la "Declaración Jurada", el uso de la locución administrativa "**en virtud**" que está desapareciendo de los usos lingüísticos de las Administraciones Públicas. No se trata de un error, sino de una locución muy arcaica que no tiene mucho sentido: "En virtud de lo expuesto, y visto el presente Proyecto de Reglamento, se...". La "llaneza" cervantina llevaría a utilizar la preposición "según":

Según lo expuesto, y visto el presente Proyecto de Reglamento, se...

Y, por último, en la misma nota se firma con el **cargo en masculino** cuando la persona que lo desempeña es una mujer: "LA JEFE DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN". Se deben escribir en femenino las profesiones y los cargos cuando el uso lo haga posible. Así, siempre escribiremos "abogada, ministra, arquitecta, médica, notaria..." y, por descontado, "jefa":

LA JEFA DE SERVICIO DE ORGANIZACIÓN

123

Las **rimas** internas en un texto en prosa llaman la atención por su inconveniencia y porque están fuera de su sitio natural, que es la poesía. El ejemplo siguiente ilustrará mejor sobre lo que se quiere llamar la atención: "... dado que únicamente se ha modificado la *forma* de la *norma* al haber cambiado la normativa aplicable". Como se puede apreciar, esta rima consonante (que es, además, en la que coinciden más sonidos), afea el estilo del texto y debe evitarse a toda costa:

dado que únicamente se ha modificado la estructura [configuración; tal vez, modelo] de la norma al haber cambiado la normativa aplicable

En la nota siguiente, encontramos, además del casi inevitable **gerundio**, la utilización de un conector sin **comas** y el uso indebido de una coma ante la conjunción copulativa "y": "... se incluirá un análisis individualizado del cumplimiento de cada uno de los objetivos, relacionando, en su caso, el grado de cumplimiento de los objetivos con la ejecución de los créditos destinados al efecto, y se cumplimentará asimismo el grado de ejecución de los indicadores".

III. Técnicas de comunicación escrita

Corrijamos lo que son los errores:

se incluirá un análisis individualizado del cumplimiento de cada uno de los objetivos, se relacionará, en su caso, el grado de cumplimiento de los objetivos con la ejecución de los créditos destinados al efecto y se cumplimentará, asimismo, el grado de ejecución de los indicadores

En esta misma nota, en el párrafo siguiente, encontramos otra vez el error sintáctico más grave en lo que se refiere al uso de la **coma**: "... los responsables de los programas presupuestarios que tengan aprobada alguna Carta de Servicios, deberán incorporar a la memoria correspondiente, de forma breve, los resultados de su evaluación".

Se ha dicho ya que los sujetos administrativos son muy extensos y que, al terminar de escribirlos, parecen pedir una pausa física que no se corresponde con la pausa ortográfica; por tanto, la coma situada antes del verbo "deberán" hay que suprimirla:

los responsables de los programas presupuestarios que tengan aprobada alguna Carta de Servicios deberán incorporar a la memoria correspondiente, de forma breve, los resultados de su evaluación

124

4) Publicaciones

Es realmente impresionante la cantidad de publicaciones que el Ayuntamiento de Madrid realiza para relacionarse con la ciudadanía. Abarcan los más diversos aspectos que imaginar se pueda y ayudan al ciudadano a resolver muchos problemas relacionados con la vida en la ciudad; con sus derechos y obligaciones como habitantes de la ciudad; con sus gestiones con el Ayuntamiento; con todos los temas tributarios locales... Pero también con muchos otros aspectos que le pueden facilitar su vida cotidiana y sus opciones de ocio: por ejemplo, "La fritura en la restauración colectiva"; los "Mercados de Madrid"; "Lo que el consumidor debe saber antes de adquirir una vivienda nueva"; "El sector de las Tintorerías y Lavanderías"; "Lo que el consumidor debe saber en la prestación de Servicios a Domicilio"; "La defensa del ahorro de los Mayores"; "En tu distrito pasan muchas cosas"; programas de actividades culturales de la ciudad y por distritos, en fin, una variadísima producción de mucho interés para todos los que están empadronados en la capital de España, para todos los que trabajan en ella y para cuantos la visitan.

Dada, pues, la proliferación de éstas, en este *Manual*, por razones de eficacia y de economía, se ha elegido una muestra que creemos representativa de lo que se produce por iniciativa de la Organización Municipal. Sólo adelantamos que el problema principal de la mayoría de los textos de estas publicaciones está en el uso de las comas, que recuerda el buen tino que decía Fray Luis de León que requiere el uso de la lengua escrita.

- “Previsión de la anisakiasis por consumo de pescado crudo”

En este tríptico, se encuentra, en primer lugar, un **gerundio** mal utilizado en el texto siguiente: “Tienen color blanquecino, forma cilíndrica y sección redondeada, apareciendo generalmente enroscados en forma espiral típica”. Hay que recordar la lectura mental que se debe realizar: “Tienen color... apareciendo”. Son dos acciones completamente independientes y coordinadas, por lo que el gerundio es del todo imposible. La redacción correcta sería la siguiente:

Tienen color blanquecino, forma cilíndrica y sección redondeada, y aparecen generalmente enroscados en forma espiral típica

En segundo lugar, un uso de **mayúscula** tras dos puntos, que no tiene razón de ser: “b) Forma alérgica: También el parásito puede provocar reacciones alérgicas”. Sin embargo, en el apartado “a) Forma aguda”, que se encuentra unas líneas antes, tras los dos puntos de “aguda” se ha escrito correctamente minúscula. De este uso de mayúscula ya hemos hablado más arriba, por lo que la solución es fácil:

b) Forma alérgica: también el parásito puede provocar reacciones alérgicas

- “Peritos Tasadores Judiciales”

En la primera línea de este folleto, se encuentra una fórmula que está teniendo mucho éxito en el lenguaje administrativo, pero que no responde al genio de nuestra lengua y, además, puede llevar a confusión a muchas personas. Veamos el texto: “A modo de introducción, la valoración **y/o** tasación son, sin ningún género de dudas, piezas clave en actuaciones particulares y judiciales”. Como se ha dicho, procede del inglés “and/or”, pero en español indican dos realidades que se contraponen: “y” suma; “o” excluye, por lo que la fórmula matemática que hace comprensible este anglicismo es: “A o B, o A + B”. La solución en español es más larga pero mucho más esclarecedora:

III. Técnicas de comunicación escrita

A modo de introducción, la valoración o la tasación o ambas son, sin ningún género de dudas, piezas clave en actuaciones particulares y judiciales

En el siguiente párrafo, se repite la fórmula, pero con dos circunstancias agravantes: una **coma y un verbo** mal ubicados: "La valoración y/o tasación, es una labor que ha sido llevada a cabo, desde siempre y aún en nuestros días, por los denominados peritos tasadores judiciales". Se supone, por el párrafo anterior, que ambas son dos actividades distintas, por lo que el verbo "es" chirría, ya que se trata de dos sujetos. Si, además, colocamos la coma entre el verbo y el sujeto, el estropicio es total y la frase, ya difícil por el anglicismo, se complica por la transgresión de la norma. Debería haber seguido utilizando una redacción similar a la del primer párrafo:

La valoración o la tasación o ambas son una labor que ha sido llevada a cabo, desde siempre y aún en nuestros días, por los denominados peritos tasadores judiciales

En el mismo párrafo, se vuelve a utilizar mal una **coma**: "Actualmente, y ante la infinidad de supuestos, tiende a ampliarse su labor como profesión, en el día a día de nuestros Tribunales e Instituciones Públicas". Sobra la coma tras el sustantivo "profesión", pues la oración va en su orden lógico y no la necesita:

Actualmente, y ante la infinidad de supuestos, tiende a ampliarse su labor como profesión en el día a día de nuestros Tribunales e Instituciones Públicas

En el siguiente, hay, en primer lugar, dos **comas** mal utilizadas y el correspondiente **gerundio**. Veamos el texto: "La palabra "perito" procede del vocablo latino "peritus", que significa sabio, hábil, experimentado, práctico en una ciencia o arte; entendiéndose igualmente por tal, quien posee ese título, en una determinada materia conferida por el Estado". Tanto la coma ubicada antes de "quien" como la que se ha escrito antes de "en" son erróneas. La primera, porque separa el verbo de su sujeto y, la segunda, porque rompe el orden lógico de la frase.

En cuanto al gerundio, la palabra "perito" no "procede... entendiéndose" como apunta la lógica. Por tanto, debe escribirse de la forma siguiente:

La palabra "perito" procede del vocablo latino "peritus", que significa sabio, hábil, experimentado, práctico en una ciencia o arte; y se entiende igualmente por tal quien posee ese título en una determinada materia conferida por el Estado

En segundo lugar, vuelve a aparecer una **coma** mal puesta y el uso incorrecto de una preposición, si mantenemos el texto como está, o, en su caso, la falta de una preposición para seguir una correlación necesaria. Nos explicaremos mejor al ver el texto: "En nuestro país, la legislación del Siglo XIX, ya recogía el papel del perito, así como en la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000". En cuanto a la coma, tal y como se ha colocado, "la legislación" es sujeto de "recogía", por lo que su ubicación peca una vez más de deshacer una unión sintáctica indestructible.

Pero, en cuanto a la **preposición**, podemos tomar dos decisiones: una, si la dejamos como está, es decir, redactando como sujeto "la legislación", fórmula muy del gusto del lenguaje administrativo, debemos hacer lo mismo con la "Ley de Enjuiciamiento", por lo que sobra la preposición "en". Si lo redactamos de una forma menos administrativa, pero más normativa, habría que escribir una nueva preposición "en" antes de "la legislación del Siglo XIX" y un pronombre "se" antes del verbo. Redactémoslo de las dos formas para que resulte más claro:

- 1) En nuestro país, la legislación del Siglo XIX ya recogía el papel del perito, así como la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000
- 2) En nuestro país, en la legislación del Siglo XIX, ya se recogía el papel del perito, así como en la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000

Y cabría una tercera redacción [en esta redacción se eliminaría, además, la locución administrativa "así como"]:

En nuestro país, en la legislación del Siglo XIX, ya se recogía el papel del perito, y en la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000 también se recoge

- **"El plomo en el agua de consumo"**

Comenzamos, una vez más, y no será la última, con problemas de **comas**: "El agua de consumo humano en Madrid procede de embalses, y tras unos rigurosos tratamientos y controles, llega a su casa. Una vez pasado el punto de entrega en el edificio, entra en contacto con las tuberías generales, y posteriormente, con las de su vivienda". Normalmente, antes de la conjunción "y" no suele haber coma, salvo en el caso de que la oración coordinada tenga un sujeto distinto a la anterior; o salvo que sea una oración excesivamente larga. Ninguno de estos casos se da en nuestro ejemplo, por lo que debería haberse redactado de la manera siguiente:

III. Técnicas de comunicación escrita

El agua de consumo humano en Madrid procede de embalses y, tras unos rigurosos tratamientos y controles, llega a su casa. Una vez pasado el punto de entrega en el edificio, entra en contacto con las tuberías generales y, posteriormente, con las de su vivienda

Más adelante, no podía faltar un **gerundio** (hay que recordar, una vez más, que en el lenguaje administrativo “dos de cada tres gerundios están mal utilizados”): “No afecta a todos por igual: los bebés, niños y fetos (mujeres embarazadas) son los grupos más sensibles, pudiendo producir alteraciones en su desarrollo mental y físico”. Aplíquese la fórmula mental: “Son... pudiendo”. Estamos, de nuevo, ante dos acciones completamente distintas, por lo que el gerundio no modifica de ninguna manera al verbo principal; incluso, en una lectura poco atenta, parece que “son los grupos... los que producen alteraciones”, cuando es –obviamente– el plomo lo que las produce. Habría que redactar de la forma siguiente:

No afecta a todos por igual: los bebés, niños y fetos (mujeres embarazadas) son los grupos más sensibles, y puede producirles alteraciones en su desarrollo mental y físico

128

En el siguiente ejemplo, nos encontramos con un ejemplo de **estiramiento de palabra**. Es el caso siguiente: “Estos análisis se efectúan en el Laboratorio de Salud Pública (...) La finalidad es comprobar que los niveles detectados cumplen la legislación vigente”. Hay que escribir con más sencillez:

Estos análisis se efectúan en el Laboratorio de Salud Pública (...) El fin es comprobar que los niveles detectados cumplen la legislación vigente

O de esta otra manera, más sencilla aún:

Estos análisis se efectúan en el Laboratorio de Salud Pública (...) con el fin de comprobar que los niveles detectados cumplen la legislación vigente

Por último, una cuestión de redacción: “Según lo establecido en el Real Decreto antes mencionado, antes del 1 de enero de 2012 se llevarán a cabo las reformas y adaptaciones necesarias”. **Repite** dos veces el adverbio “antes” casi en la misma línea, lo que empobrece la redacción. Como en el párrafo anterior citaba el Real Decreto con todos sus elementos administrativos, en este podía haberse escrito:

Según lo establecido en este Real Decreto, antes del 1 de enero de 2012 se llevarán a cabo las reformas y adaptaciones necesarias

- “Recogida de estos residuos en los Puntos Limpios Móviles”

Aparte de la curiosidad semántica de llamar “punto limpio” a lugares en los que más abunda la suciedad, peculiaridades de la ecología y del lenguaje políticamente correcto, este díptico presenta, en primer lugar, un problema con el acento de partículas interrogativas indirectas, que, al faltarles los signos de interrogación, pueden despistar. Veamos: “... nos encontramos con algunos residuos contaminantes, diferentes a los que generamos todos los días en nuestras casas y que no sabemos cómo eliminar”. Este es el caso de **interrogativa indirecta** mencionado, que requiere la presencia de la tilde:

... nos encontramos con algunos residuos contaminantes, diferentes a los que generamos todos los días en nuestras casas y que no sabemos cómo eliminar

Y, en segundo lugar; una **coma** mal ubicada en una expresión típica del lenguaje administrativo: “... de modo que se facilite su posterior aprovechamiento y reciclaje, o en su caso, su correcta eliminación”. La frase “en su caso” debe ir siempre entre comas, por lo que en este ejemplo hay que desplazarla un poco:

de modo que se facilite su posterior aprovechamiento y reciclaje o, en su caso, su correcta eliminación

- “Escuela de otoño 2006”

Como se vio en el apartado 3.2.I.k., en el lenguaje administrativo, es muy corriente el uso de la locución comparativa “**así como**” en lugar de la coordinación “y también”. En el ejemplo que se ha utilizado aquí, hay que llamar la atención, además, porque el mensaje que se quiere comunicar no es muy brillante ni con una ni con la otra redacción, pues “los grupos organizados” no dejan de ser “un tipo de público”: “Están dirigidas a diferentes tipos de público, así como a grupos organizados”. Quedaría más correcta la frase de la forma siguiente:

Están dirigidas a diferentes tipos de público entre los que se incluye a grupos organizados

III. Técnicas de comunicación escrita

Esta frase se repite en la contraportada del folleto, aunque, en este caso, se ha sucumbido a la moda del **estiramiento de palabras** y se ha escrito “tipologías de público”, en lugar de “tipos”.

- **“Renovación Distintivo Residente 2007”**

Este es un tríptico que leen todos los madrileños que viven en la “zona S.E.R.” y quieren información sobre cómo sacar la tarjeta que les permite estacionar sus vehículos en las zonas verdes. Vayamos por partes: el error más frecuente que se detecta es la repetición del identificativo “**el mismo**”: tres veces. Veamos: “I. Permiso de Circulación del vehículo, domiciliado en el mismo lugar de su empadronamiento, en el que deberá figurar el interesado como propietario del mismo (...) deberá aportar declaración suscrita por el representante legal de la empresa arrendataria en la que se indique la relación laboral del residente con la misma (...) Certificación de la empresa remuneradora propietaria del vehículo (cumplimentando el impreso anexo a la solicitud) en la que haga constar la disposición del mismo como retribución en especie”.

Como se puede apreciar, el único “mismo” correcto es el adjetivo que acompaña al sustantivo “lugar”. Los otros tres tratan de sustituir de forma espuria a los pronombres personales o demostrativos o a los adjetivos posesivos que utiliza desde siempre el idioma español en estos casos. Veamos escritos estos párrafos de manera más sencilla:

130

- I. Permiso de Circulación del vehículo, domiciliado en el mismo lugar de su empadronamiento, en el que deberá figurar el interesado como su propietario (...) deberá aportar declaración suscrita por el representante legal de la empresa arrendataria en la que se indique la relación laboral del residente con ella (...) Certificación de la empresa remuneradora propietaria del vehículo (cumplimentando el impreso anexo a la solicitud) en la que haga constar su disposición como retribución en especie

El segundo error que se detecta es la **repetición** de una palabra innecesaria en un par de líneas: “En el supuesto de que el contrato figure suscrito a nombre de una empresa, deberá aportar declaración suscrita por el representante legal de la empresa arrendataria”. Como se puede ver, en el original, se ha repetido exactamente “suscrito” en dos líneas, lo que puede indicar cierta pereza mental para redactar el texto sin que esto ocurra. Hagamos un intento:

En el supuesto de que el contrato figure a nombre de una empresa, deberá aportar una declaración suscrita por el representante legal de la empresa arrendataria

Incluso se podría hacer otro esfuerzo y eliminar “la empresa arrendataria” si se entiende jurídicamente y sin ambigüedad que la empresa que figura en el contrato es de por sí la arrendataria, y se podría escribir:

En el supuesto de que el contrato figure a nombre de una empresa, deberá aportar una declaración suscrita por su representante legal

El último error que se advierte en este tríptico es el **galicismo** que ha hecho fortuna en nuestro idioma: la construcción “sustantivo + a + infinitivo”, que la RAE aconseja no utilizar en el lenguaje habitual, y dejarla sólo para “usos bancarios, comerciales y administrativos, como *total a pagar, efectos a cobrar, cantidades a deducir...*”). Así, puede leerse: “El número máximo de distintivos a conceder coincidirá con el de Permisos de Conducción que se aporten”. Aceptando la recomendación de la Real Academia, lo escribiremos de la manera siguiente:

El número máximo de distintivos por conceder coincidirá con el de Permisos de Conducción que se aporten

- “Obligaciones de los establecimientos comerciales”

Los errores que presenta este folleto en forma de tríptico se refieren todos al uso de las **comas**. Tres cometen el error, muy habitual en el lenguaje administrativo, de separar el sujeto de su verbo. Recordamos que este error se comete habitualmente porque los sujetos en el lenguaje de las Administraciones Públicas suelen ser muy extensos.

Sin embargo, en esta publicación no ocurre esta premisa, por lo que el error salta más a la vista: “El titular de la actividad comercial, deberá poseer las autorizaciones y licencias que la normativa aplicable al tipo de actividad le exija (...) La oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia (...) Los establecimientos comerciales, tienen la obligación de admitir tarjetas de crédito”. Para evitar este grave error sintáctico, es necesario detenerse a pensar cuando se escriba un texto y se vaya a poner una coma. La respiración física, incluso acompañada de una breve pausa, no tiene que llevar necesariamente aparejada la colocación de una coma:

El titular de la actividad comercial deberá poseer las autorizaciones y licencias que la normativa aplicable al tipo de actividad le exija...
La oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia...

Los establecimientos comerciales tienen la obligación de admitir tarjetas de crédito...

III. Técnicas de comunicación escrita

El siguiente error es una **coma** que rompe sin necesidad el orden lógico de una oración. No debe preocuparnos que una oración larga no lleve ni una sola coma si se da la premisa de que va en el orden natural de la construcción sintáctica que ya se ha descrito más arriba. Veamos el ejemplo, que es muy ilustrativo: "Los establecimientos comerciales tendrán a disposición del consumidor las hojas oficiales de reclamaciones, a fin de garantizar el derecho a reclamar en caso de disconformidad". Son cuatro líneas en el original y no deben llevar ningún signo de puntuación salvo el punto final:

Los establecimientos comerciales tendrán a disposición del consumidor las hojas oficiales de reclamaciones a fin de garantizar el derecho a reclamar en caso de disconformidad

Y, por último, llamamos la atención, de nuevo, sobre el uso de la locución comparativa "**así como**": "Debe mostrarse información sobre el precio total, incluidos impuestos o gravámenes, así como los descuentos". Si se aplica la fórmula "A es como B", vemos que es inapropiada en este ejemplo, porque "el precio total" no es equivalente a "los descuentos". Se resolvería de la manera siguiente:

Debe mostrarse información sobre el precio total, incluidos impuestos o gravámenes, y también los descuentos

- **"Material escolar"**

Lo primero que destaca es la **repetición** de una preposición en apenas dos líneas: "Evite comprar mochilas de tamaño inadecuado para los niños para prevenir la escoliosis o lesiones en la columna". Hay que repetir que no se trata de un error, sino de una cuestión de estilo que se soluciona cambiando una de ellas por una locución prepositiva que, además, son muy usadas en el lenguaje administrativo:

Evite comprar mochilas de tamaño inadecuado para los niños con el fin de prevenir la escoliosis o lesiones en la columna

Después, y para no faltar a la cita con el error más habitual, las **comas**, una mal puesta, otra que falta y, tras ellas, el consabido gerundio administrativo: "No adquiera gomas de borrar, lápices, bolígrafos, rotuladores, pastas para modelar, adhesivos u otros utensilios de colegio, que por su pequeño tamaño, piezas que se pueden desprender, la forma, olor, sabor, color o aspecto, los niños lo puedan confundir con productos alimenticios llevárselos a la boca o ingerir, implicando riesgos de asfixia, intoxicación, obstrucción o perforación del tubo digestivo". Vayamos por partes.

La coma mal colocada es la que se encuentra detrás de colegio. Se debe hacer una reflexión al utilizar una oración de relativo: ¿es especificativa o explicativa? En el ejemplo citado, especifica que son precisamente los objetos citados los peligrosos, por lo que se trata de una especificativa. En este caso, la coma nunca puede ir antes del pronombre relativo, pero, dado que desde “por su pequeño tamaño” hasta “aspecto” es un inciso, debe ir entre comas, por lo que hay que situarla tras el pronombre “que”.

La segunda coma, la que falta, se colocaría tras “productos alimenticios”, puesto que es una enumeración de peligros.

Por último, ha de hacerse la operación de lectura mental cuando hay un **gerundio**: “puedan confundir... implicando”; de nuevo estamos ante dos oraciones independientes, luego el gerundio es incorrecto, por lo que el párrafo completo se corregiría de la manera siguiente:

No adquiera gomas de borrar, lápices, bolígrafos, rotuladores, pastas para modelar, adhesivos u otros utensilios de colegio que, por su pequeño tamaño, piezas que se pueden desprender; la forma, olor, sabor, color o aspecto, los niños lo puedan confundir con productos alimenticios, llevárselos a la boca o ingerir; lo que implica riesgos de asfixia, intoxicación, obstrucción o perforación del tubo digestivo

133

- “Los mayores y el consumo”

Los dos primeros párrafos de este tríptico presentan, de nuevo, problemas con las **comas**. Se lee en el primero: “Debemos sentirnos responsables tanto de su presente como de su futuro, y por ello, debe preocupar, especialmente, su calidad de vida, y que como consumidores puedan ejercer con plenitud los derechos que les corresponden”. Hay comas mal colocadas, algunas que sobran y otras que faltan. Con la corrección se verá más claramente:

Debemos sentirnos responsables tanto de su presente como de su futuro y, por ello, debe preocupar especialmente su calidad de vida y que, como consumidores, puedan ejercer con plenitud los derechos que les corresponden

Poca explicación necesita: “por ello” es un conector y debe ir entre comas; las comas de “especialmente” se suprimen porque el adverbio modifica directamente al verbo, luego está en la ordenación lógica que no necesita comas; las dos últimas comas, la que hemos cambiado de lugar y la que hemos

III. Técnicas de comunicación escrita

añadido, se ubican así por lo contrario, porque el orden de “como consumidores” se ha invertido. En ordenación lógica se habría escrito: “...y que puedan ejercer con plenitud los derechos que les corresponden como consumidores” y, entonces, no harían falta las comas.

El segundo párrafo adolece del mismo defecto: “El Ayuntamiento de Madrid a través del Instituto Municipal de Consumo, les ofrece en este folleto una información básica sobre las posibilidades con las que cuentan, para garantizarles un consumo responsable”. Tal como se ha escrito, la coma tras “Consumo” separa el sujeto “El Ayuntamiento” de su verbo “les ofrece”, lo que sería una grave incorrección sintáctica. Además, hemos invertido el orden al adelantar “a través... Consumo”, por lo que hay que colocar la consabida coma; y eliminamos la que se ha colocado tras “cuentan” pues de nuevo se ha recuperado el orden lógico:

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, les ofrece en este folleto una información básica sobre las posibilidades con las que cuentan para garantizarles un consumo responsable

Si se hubiera guardado el orden lógico en todo el párrafo, se tendría que haber escrito de la manera siguiente:

El Ayuntamiento de Madrid les ofrece una información básica a través del Instituto Municipal de Consumo en este folleto sobre las posibilidades con las que cuentan para garantizarles un consumo responsable.

En la segunda cara del folleto, destaca la inclusión del identificativo “**el mismo**”, la ausencia de un determinante ante un nombre común y las pertinentes comas que enmarquen la oración temporal iniciada por la conjunción “cuando”: “En caso de que sea necesaria la firma de un contrato, léalo detenidamente, sobre todo la letra pequeña, ya que cuando lo firme aceptará todas sus condiciones. Exija copia del mismo”. Como ya se ha señalado, tal y como está escrito el usuario no va a exigir nada; y, una vez más, el identificativo está sustituyendo innecesariamente a un pronombre:

En caso de que sea necesaria la firma de un contrato, léalo detenidamente, sobre todo la letra pequeña, ya que, cuando lo firme, aceptará todas sus condiciones. Exija una copia de éste

Los dos errores siguientes que se pueden apreciar se refieren a la **ausencia de determinante**, el primero, y al uso de un extranjerismo que lleva ya mucho tiempo adaptado al español, el segundo: "Exija factura o ticket de compra al efectuar el pago". No nos cansaremos de repetir que, tal y como se ha escrito, no nos darán ni una cosa ni otra. Además, en cuanto al extranjerismo, apunta Manuel Seco: "En muchos casos se usa sin necesidad la palabra inglesa *ticket* en lugar de *vale*, *entrada* o *billete* (...) podría (...) españolarizarse, como ya se ha hecho alguna vez, en la forma *tique* (2005: 431). Por tanto, debe escribirse de la forma siguiente:

Exija una factura o un vale [tique] de compra al efectuar el pago

En el párrafo siguiente, volvemos a las comas y al identificativo: "En la adquisición de bienes de naturaleza duradera (electrodomésticos, muebles, coches, informática...) deberán entregarle una garantía de 2 años, que le dará derecho a las reparaciones necesarias durante la vigencia de la misma de forma gratuita". Falta una **coma** antes del verbo "deberán", pues se ha invertido el sintagma preposicional que indica las circunstancias de la acción principal; tal y como se ha escrito, la oración de relativo es especificativa, por lo que sobra la coma antes del pronombre "que"; y el **identificativo** es, como siempre, un elemento usurpador:

En la adquisición de bienes de naturaleza duradera (electrodomésticos, muebles, coches, informática...), deberán entregarle una garantía de 2 años que le dará derecho a las reparaciones necesarias durante su vigencia de forma gratuita

Pero también podía haberse escrito de esta otra manera:

En la adquisición de bienes de naturaleza duradera (electrodomésticos, muebles, coches, informática...), deberán entregarle, de forma gratuita, una garantía de 2 años que le dará derecho a las reparaciones necesarias durante su vigencia

A continuación, se vuelve a utilizar la fórmula administrativa "**así como**": "Los fabricantes están obligados a prestar un Servicio Técnico adecuado, así como a proporcionar piezas de repuesto durante un plazo mínimo de 5 años desde que el producto deja de fabricarse". Como no parece cumplir la traducción matemática "A es como B", podría sustituirse de la forma siguiente:

III. Técnicas de comunicación escrita

Los fabricantes están obligados a prestar un Servicio Técnico adecuado y también a proporcionar piezas de repuesto durante un plazo mínimo de 5 años desde que el producto deja de fabricarse

En un párrafo posterior, se encuentran problemas de **comas** y, además, un mal uso de los conectores. Veamos el ejemplo: "En el caso de que hubiese defectos ocultos el consumidor tiene derecho en primer lugar a la reparación del bien, si no fuera efectiva la reparación podrá optar por la sustitución de otro nuevo".

En lo relativo a las comas, se puede apreciar que la oración subordinada condicional "En el caso de que..." se ha invertido en el orden lógico (se ha situado en primer lugar) y, por ello, debe colocarse una coma cuando termina (tras "ocultos"); también se ha colocado el conector "en primer lugar" y ya se ha dicho que los conectores van siempre entre comas.

Pero también se ha señalado en el apartado de la "Coherencia textual" que los **conectores** deben utilizarse correlativos para ayudar a la comprensión del texto, por tanto, si se ha utilizado "en primer lugar" es obligatorio colocar el conector correlativo "en segundo lugar" en algún sitio de la oración siguiente. Además, se ha situado otra oración condicional "si no fuera efectiva la reparación" antepuesta a la principal "podrá optar..." que, a su vez, es una coordinada disyuntiva de la oración "tiene derecho", es decir, que el consumidor puede ejercer dos derechos: "el de la reparación o el del cambio" del bien adquirido. Con todos los errores solucionados, el texto quedaría de la forma siguiente:

En el caso de que hubiese defectos ocultos, el consumidor tiene derecho, en primer lugar, a la reparación del bien o, si no fuera efectiva la reparación, podrá optar, en segundo lugar, por la sustitución de otro nuevo

- **Compr@r por Internet**

La primera cuestión que se debe reseñar es el **uso de la arroba** [@]. Tal como se ha dicho, se trata de un símbolo y no de un signo, por lo que no se puede escribir ninguna palabra con este símbolo que no se puede pronunciar. La excepción se hace para los textos publicitarios, pero, fuera de ellos, no tiene sentido alguno su uso.

El primer error que se detecta ya ha aparecido anteriormente: "Internet está siempre abierto, **siete días a la semana durante las 24 horas del día**". Ya se ha comentado que utilizada así la expresión "siete a la semana", se está diciendo que la semana tiene más de siete días; sin embargo, en este caso –al

menos- se ha utilizado correctamente el tiempo relativo a las horas del día, aunque no es coherente utilizar en un mismo texto las cifras en letra y en número. Se ha de redactar de la forma siguiente:

Internet está siempre abierto, los 7 días de la semana durante las 24 horas del día

La siguiente frase es curiosa porque su significado puede despistarnos: "Compruebe el nombre del vendedor o prestador de servicio". Tal y como está redactada, se trata de la misma persona, pues esa **conjunción "o"**, en este ejemplo, no es disyuntiva. Como se supone que son dos acciones diferentes, es decir, por un lado, el vendedor **y**, por otro, quien presta un servicio técnico, lo correcto en español es repetir el régimen preposicional que rige el sustantivo "nombre". Además, sigue faltándole el determinante al sustantivo "servicio" para que la frase signifique lo que se ha querido comunicar. La solución aclara mejor todo ello:

Compruebe el nombre del vendedor o del prestador del servicio

En el último párrafo de esta cara del tríptico, vuelve a faltar una **coma**: "En el texto de la política de privacidad se le deberá informar sobre el tipo de información personal que recolectan los operadores del sitio Web". Este ejemplo, que resulta reiterativo, pues se están presentando muchos, lo repetimos con la intención docente de que cale en todos los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que deben redactar escritos de cualquier tipo, pues no es difícil subsanar este error si se piensa en el orden sintáctico de la oración:

En el texto de la política de privacidad, se le deberá informar sobre el tipo de información personal que recolectan los operadores del sitio Web

En la página central del tríptico, encontramos un error de redacción que consiste en **repetir** el mismo concepto de una acción verbal, aunque en tiempos diferentes: "Antes de confirmar la compra, deben darle la posibilidad de modificarla pudiendo corregir errores y añadir o quitar productos que puedan formar parte de una cesta". La lectura mental que de aquí surgiría es "pudiendo... que puedan", lo que no es de recibo en un estilo cuidado. Se podría redactar de la manera siguiente:

Antes de confirmar la compra, deben darle la opción de modificarla con la posibilidad de corregir errores y añadir o quitar productos que puedan formar parte de una cesta

III. Técnicas de comunicación escrita

Más abajo, encontramos la falta de una **coma** en un conector y el anglicismo, ya explicado, de la opción “and/or”: “...en línea; así mismo algunas tarjetas pueden ofrecer una garantía adicional y beneficios de protección de devolución y/o compras”. La solución es sencilla:

en línea; así mismo, algunas tarjetas pueden ofrecer una garantía adicional y beneficios de protección de devolución o de compras o ambas posibilidades a la vez

En la siguiente cara del folleto, por último, se encuentra, de nuevo, falta de **comas** necesarias: “Derecho de desistimiento es la posibilidad de rescindir el contrato sin tener que alegar causa alguna, si bien podrán exigirle en el caso de que no exista justificación, que se haga cargo del coste de devolución del producto. Para desistir dispondrá como mínimo de 7 días hábiles a contar desde la fecha en que recibió el producto...”.

Se está repitiendo, hasta la saciedad (pero el motivo merece la pena) que, cuando se invierte el orden lógico de la construcción sintáctica, hay que colocar una coma siempre. En este ejemplo, esta inversión se hace por partida doble: la condicional “en el caso de que no exista” y la final “Para desistir”. Esta es la solución:

138

Derecho de desistimiento es la posibilidad de rescindir el contrato sin tener que alegar causa alguna, si bien podrán exigirle, en el caso de que no exista justificación, que se haga cargo del coste de devolución del producto. Para desistir, dispondrá como mínimo de 7 días hábiles a contar desde la fecha en que recibió el producto...

- “el compromiso de +m con los ciudadanos”

En este amplio folleto, en el apartado “¿Cómo trabajamos en +m?”, encontramos una serie de afirmaciones, cuatro de las cuales empiezan con un gerundio y una con un sintagma preposicional. Es conveniente **iniciar todas las series de la misma forma**: o con verbos, o con sustantivos, de modo que su coherencia textual mejora: “Haciendo las cosas más fáciles: (...) Con profesionalidad: (...) Aplicando la tecnología: (...) Facilitando su contribución: (...) Mejorando nuestra comunicación con los ciudadanos y los contribuyentes.”.

Además, hay que reseñar que, tras las dos últimas, se empieza con mayúscula después de los dos puntos, lo que no tiene ninguna justificación. Se ha de escribir de la manera siguiente:

Haciendo las cosas más fáciles: (...) Disponiendo de un amplio equipo de profesionales: (...) Aplicando la tecnología: (...) Facilitando su contribución: pagar no siempre es grato (...) Mejorando nuestra comunicación con los ciudadanos y los contribuyentes: somos conscientes...

En el último párrafo, además, se encuentra un **gerundio** de los que ya se ha hablado anteriormente: "... pero necesitamos conocer sus opiniones y sugerencias para poder mejorar nuestro trabajo, evitando problemas e inconvenientes". Como se puede apreciar, escrito así la única forma de "poder mejorar nuestro trabajo" es "evitando", y es más probable que se quiera decir lo siguiente:

pero necesitamos conocer sus opiniones y sugerencias para poder mejorar nuestro trabajo y para evitar, así, problemas e inconvenientes

Llamamos la atención también sobre el uso que se hace en este párrafo de **dos infinitivos juntos**: sin ser un error, se mejora el estilo suprimiendo el primero de ellos cuando la carga semántica está suficientemente reflejada en el segundo:

pero necesitamos conocer sus opiniones y sugerencias para mejorar nuestro trabajo y para evitar, así, problemas e inconvenientes

En el apartado 7, se vuelve a escribir con **gerundios** evitables: "Por eso queremos estar cerca de usted, a su lado. Facilitándole el cumplimiento de sus obligaciones, atendiéndole en donde esté, por cualquier medio". Al haber puesto punto tras "a su lado", se han convertido las oraciones de gerundio en independientes y éstas deben depender siempre de un verbo principal. Nótese, además, que falta una coma después del conector:

Por eso, queremos estar cerca de usted, a su lado, facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones y atenderle en donde esté, por cualquier medio

En el apartado 8, se vuelve a cometer el error de **las horas y los días** de atención que la "agencia tributaria Madrid" dedica a los ciudadanos: "Cuando nos necesite. Durante 24 horas al día, 7 días a la semana". Entendemos que la frase es muy publicitaria, que puede ser muy llamativa, pero es del todo incorrecta:

III. Técnicas de comunicación escrita

Cuando nos necesite. Durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana

En el párrafo siguiente, se comete el vulgarismo sintáctico de suprimir la preposición “de” ante el **nombre de una calle**; se utiliza una expresión algo confusa en los horarios por la utilización de las comas; se utiliza mal la abreviatura de “calle”; y el símbolo de la “hora”: “También estamos a su disposición en nuestra oficina de Atención Integral al Contribuyente, sita en C/. Alcalá, 45, en horario de 9 a 17 h., ininterrumpidamente, de lunes a jueves y de 9 a 14 h. Los viernes”. El texto debe redactarse de la manera siguiente:

También estamos a su disposición en nuestra oficina de Atención Integral al Contribuyente, sita en la c/ de Alcalá, 45, desde las 9 hasta las 17 h de lunes a jueves, ininterrumpidamente, y, de 9 a 14 h, los viernes

Los cuatro casos siguientes, repartidos entre las páginas restantes, los agrupamos por tratarse de errores en las **comas**: “Para ello usted cuenta con la posibilidad de recurrir ante nosotros” (...) Durante el año 2005 hemos atendido a más de 450.000 contribuyentes” (...) por eso nuestro compromiso pretende ser un compromiso concreto (...) En pocas líneas hemos tratado de concretar muchos aspectos”. Como se puede apreciar, el primero y el tercero son conectores a los que le falta la preceptiva coma; en el segundo, se ha adelantado el complemento circunstancial de tiempo y se ha invertido, en consecuencia, el orden lógico. Tampoco se ha puesto la cifra como pide la ORAE:

Para ello, usted cuenta con la posibilidad de recurrir ante nosotros” (...) Durante el año 2005, hemos atendido a más de 450 000 contribuyentes” (...) por eso, nuestro compromiso pretende ser un compromiso concreto (...) En pocas líneas, hemos tratado de concretar muchos aspectos

Por último, el caso de esta **coma** se ha dejado aislado para resaltar el grave error sintáctico que provoca. Se trata de la separación del sujeto del verbo correspondiente. Ya se ha señalado que este fallo se produce muchas veces porque el sujeto en el lenguaje administrativo suele ser muy extenso y, al acabarlo de escribir, se tiende a colocar una coma para respirar: “Somos conscientes de que el ciudadano que presenta un recurso o una solicitud necesita una respuesta rápida”. Para evitar este error, hemos de repasar siempre lo escrito:

Somos conscientes de que el ciudadano que presenta un recurso o una solicitud necesita una respuesta rápida

- “Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica 2007”

Se detectan, en primer lugar, los clásicos errores de **comas**, que los agruparemos para su eficacia didáctica, pues los dos corresponden a oraciones subordinadas finales que han invertido su posición en la oración y, por tanto, deben llevar una coma al final: “Para evitar desplazamientos innecesarios y cumplir puntualmente con sus obligaciones tributarias le recomendamos el pago de tributos mediante domiciliación bancaria (...) Para que su vehículo sea dado de baja en la Matrícula General de este impuesto es imprescindible que comunique a la Jefatura de Tráfico cualquier variación”. La solución está en darse cuenta de la inversión del orden lógico, que en el lenguaje administrativo es muy frecuente:

Para evitar desplazamientos innecesarios y cumplir puntualmente con sus obligaciones tributarias, le recomendamos el pago de tributos mediante domiciliación bancaria (...) Para que su vehículo sea dado de baja en la Matrícula General de este impuesto, es imprescindible que comunique a la Jefatura de Tráfico cualquier variación

La siguiente cuestión se refiere al **orden del adjetivo** de la que ya se ha hablado también: “Para ello, puede elegir entre las siguientes opciones:”. Al proponer unas opciones concretas, debe cambiarse este orden:

Para ello, puede elegir entre las opciones siguientes

Se encuentra también una **mayúscula** innecesaria tras dos puntos: “En una oficina bancaria: Al abonar el impuesto...”. La solución es muy sencilla: si no hay una razón normativa que nos oblige, se escribe siempre minúscula:

En una oficina bancaria: al abonar el impuesto...

Por último, encontramos un error muy frecuente en el lenguaje político, más que en el administrativo, y es la utilización del pronombre relativo “**quien**” para referirse a un **organismo**, un comité, una comisión... que, aunque estén formadas por personas, no admiten este relativo. Además, se utiliza un gerundio erróneo: “La citada Jefatura es la única competente para la tramitación de dichos supuestos, y quien deberá comunicarlo al Ayuntamiento, no siendo suficiente con la mera realización de contratos privados en caso de compraventa de vehículos”. Se escribirá de la siguiente forma:

III. Técnicas de comunicación escrita

La citada Jefatura es la única competente para la tramitación de dichos supuestos y la que deberá comunicarlo al Ayuntamiento, por lo que no será suficiente con la mera realización de contratos privados en caso de compraventa de vehículos

- “info+m 01 1er semestre 2007”

El primer error que encontramos en este boletín informativo de gran tamaño es una **coma**: “Cuando a finales del año 2004 se creó la Agencia Tributaria Madrid, uno de los principales objetivos era conseguir una Administración Tributaria Local cercana al ciudadano, accesible, transparente, y comprometida con la calidad”. Tenemos una enumeración que va desde “cercana al ciudadano” hasta “comprometida...”. La coma “se emplea para separar los miembros de una enumeración, salvo lo que vengan precedidos por alguna de las conjunciones *y, e, o, u*”. Es precisamente el caso de este ejemplo. Así, pues, sobra la coma antes de la conjunción:

Cuando a finales del año 2004 se creó la Agencia Tributaria Madrid, uno de los principales objetivos era conseguir una Administración Tributaria Local cercana al ciudadano, accesible, transparente y comprometida con la calidad

142

Cuatro párrafos más abajo, se encuentran dos errores: el primero, la consabida **coma** que no se ha colocado al invertir el complemento circunstancial *y*, el segundo, escribir la cifra de un **año con punto**: “Entre los compromisos recogidos en dicha Carta de Servicios figura la apertura durante el año 2.007 de tres nuevas Oficinas de Atención Integral al Contribuyente”. Antes del verbo “figura” debería haberse colocado una coma, y a la cifra del año le sobra el punto. Además, compárese cómo se ha escrito la palabra “Oficina” aquí, incorporándola al título oficial de estas dependencias, con su escritura en minúscula en el primer folleto que se ha analizado de este organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid:

Entre los compromisos recogidos en dicha Carta de Servicios, figura la apertura durante el año 2007 de tres nuevas Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

En la siguiente página, se encuentra un ejemplo del **estiramiento** innecesario de un vocablo, que ya ha sido también analizado más arriba: “Todas estas iniciativas tienen como finalidad conseguir una relación más cercana con los ciudadanos”. No es un error; insistimos, es sólo una moda ¿pasajera? de la que debemos escapar:

Todas estas iniciativas tienen como fin conseguir una relación más cercana con los ciudadanos

En la página 01, vuelve a aparecer el identificativo “**los mismos**” con la agravante de que se mezcla con los adjetivos “misma” y “mismos” y el párrafo queda ‘mismamente’ así: “...sea cual sea el canal de atención elegido por el ciudadano (presencial, telefónico o internet), se trabaja para que a través de los mismos el contribuyente pueda acceder a la misma información y a los mismos trámites administrativos”. No necesita explicación, necesita un arreglo urgente:

sea cual sea el canal de atención elegido por el ciudadano (presencial, telefónico o internet), se trabaja para que el contribuyente pueda acceder a idéntica información y a los mismos trámites administrativos a través de ellos [o también: se trabaja para que, a través de ellos, el contribuyente pueda acceder a la misma información y a idénticos trámites administrativos]

El último párrafo de esta página presenta un curioso error que, como se ha dicho, es muy difícil de detectar. En una **relación** cuyos elementos están separados por punto y coma, el último elemento, ante el que aparece la conjunción copulativa, va precedido de coma o punto y coma. Veamos el ejemplo siguiente: “Con la Carta de los Servicios de Atención Integral al Contribuyente, la Agencia Tributaria Madrid tiene el propósito de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen la recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos”. La solución, pues, es la que indican los académicos:

Con la Carta de los Servicios de Atención Integral al Contribuyente, la Agencia Tributaria Madrid tiene el propósito de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se prestan en sus Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen la recibirlos; y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos

III. Técnicas de comunicación escrita

En la página siguiente, se hace una larga **enumeración** de "Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y usuarios/as". Hay que señalar, en primer lugar, que falta el **guión** tras la barra [/] y antes del morfema de plural. También sería más correcto no haber suprimido el mismo régimen preposicional después de la conjunción copulativa. Se ve más claro con un ejemplo: "Se entregarán los documentos los días 15 y último de cada mes". Esta información real de una Administración Pública, en puridad significa que "el día 15 es el último de cada mes". Por ello, la solución al título de este apartado sería la siguiente:

Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los/-as usuarios/-as

Tras este título, se enumeran los "Derechos", que llegan a diez. Cada uno de ellos se inicia con un infinitivo ("Ser informado... Conocer... Ser tratado... No aportar..."), excepto el penúltimo, en el que se ha elegido un sustantivo ("Tratamiento reservado y confidencial, por parte de la Administración tributaria municipal, respecto de la información obtenida para fines tributarios"). Ya se ha dicho que, por **coherencia textual**, es preferible utilizar siempre la misma parte de la oración. Esto requiere algunos cambios en la frase:

Tratar reservada y confidencialmente la información obtenida para fines tributarios por parte de la Administración tributaria municipal

144

Al final de esta página, en letra más pequeña, se recoge un texto con dos errores de **comas**: "Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Pùblicas a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias; y la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce al ciudadano los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales". El primer error se encuentra en la coma situada antes de "para el desarrollo", pues estamos ante un orden lógico de la construcción sintáctica; la segunda, y esta es más grave, separa el sujeto "la normativa" de su verbo "reconoce" Por tanto, sobran las dos:

Además, la normativa general establece la obligación de las Administraciones Pùblicas a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias; y la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce al ciudadano los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales

En la página 04, por el contrario, falta la coma preceptiva al haberse invertido el orden: "A través de un personal debidamente cualificado en las oficinas de atención integral al contribuyente se prestará un servicio eficaz". Además de echar de menos la coma tras "contribuyente", obsérvese que ahora se ha escrito con minúsculas el título de todas las oficinas:

A través de un personal debidamente cualificado en las oficinas de atención integral al contribuyente, se prestará un servicio eficaz

- **"Programa Municipal de Formación 2007"**

Comenzamos con el uso del identificativo "**el mismo**" en dos ocasiones; en el primer ejemplo, además, falta una coma al terminar la oración condicional que se ha colocado delante de la principal (orden invertido): "No es necesario presentar solicitudes de Cursos restringidos ya formuladas durante el 2006. Si desea conocer el estado de las mismas puede consultarla en Ayre (...) En el supuesto de no poder asistir a un curso, dicha incidencia deberá comunicarse por escrito a la Escuela Municipal de Formación antes del inicio del mismo". Como ya se han visto muchos ejemplos de este uso, huelga cualquier comentario:

No es necesario presentar solicitudes de Cursos restringidos ya formuladas durante el 2006. Si desea conocer el estado de éstas, puede consultarla en Ayre (...) En el supuesto de no poder asistir a un curso, dicha incidencia deberá comunicarse por escrito a la Escuela Municipal de Formación antes de su inicio

145

En el segundo de estos ejemplos anteriores, se aprecia también una **yuxtaposición de oraciones** que no da al texto la coherencia textual debida. Veamos: "En el supuesto de no poder asistir a un curso, dicha incidencia deberá comunicarse por escrito a la Escuela Municipal de Formación antes del inicio del mismo, puede utilizar el documento de renuncia que se le adjunta a la convocatoria". Entre las oraciones "deberá comunicarse" y "puede utilizar" necesita colocarse un nexo que puede ser copulativo o final. En el primer caso, se escribiría de la manera siguiente:

En el supuesto de no poder asistir a un curso, dicha incidencia deberá comunicarse por escrito a la Escuela Municipal de Formación antes de su inicio, y, para ello, puede utilizar el documento de renuncia que se le adjunta a la convocatoria

III. Técnicas de comunicación escrita

En el segundo caso, de esta otra forma:

En el supuesto de no poder asistir a un curso, dicha incidencia deberá comunicarse por escrito a la Escuela Municipal de Formación antes de su inicio, para lo que puede utilizar el documento de renuncia que se le adjunta a la convocatoria

En la cara central del tríptico, encontramos también el mal uso de dos **comas**: la primera falta después de “ posible ”, pues se ha adelantado la circunstancia temporal; la segunda sobra, pues rompe el orden lógico de la oración: “ Siempre que sea posible se enviará la convocatoria por correo electrónico , a la dirección que figura en el directorio municipal ”. La solución es fácil:

Siempre que sea posible, se enviará la convocatoria por correo electrónico a la dirección que figura en el directorio municipal

Por último, ya se ha dicho que, antes de colocar los dos puntos para hacer una **enumeración** en línea aparte, no debe terminarse con una preposición, una conjunción o un adverbio: “ Para consultar toda esta información más detallada, así como, todos los cursos programados que están clasificados por las áreas formativas de Informática, Cualificación Administrativa, Relaciones Humanas, Formación Específica y Prevención de Riesgos laborales se puede acceder a: ”.

Además de esta forma de preceder a los dos puntos, nótese también el uso de la **coma** tras la locución comparativa administrativa “ **así como** ”, que más parece una errata, y la falta de coma al terminar la larguísima oración subordinada final que comienza con la preposición “ Para ” y termina con el adjetivo “ Laborales ”, que invierte el orden lógico de la construcción. Por ello, debe quedar de la manera siguiente:

Para consultar toda esta información más detallada y también todos los cursos programados que están clasificados por las áreas formativas de Informática, Cualificación Administrativa, Relaciones Humanas, Formación Específica y Prevención de Riesgos laborales, se puede acceder a través de los canales siguientes:

- “Prevención de Riesgos Laborales”

En la segunda cara, en la columna de la izquierda, se coloca la misma **expresión latina** de dos formas diferentes: “Prevención de accidentes “in itinere”. Se define el accidente “in itínere” o de trayecto”. El latín, como es sabido, no tenía acentos, pero la ORAE señala, como se ha visto, que “Las voces y expresiones latinas usadas en nuestra lengua se acentuarán de acuerdo con las reglas generales del español”. Esta norma, por tanto, debe seguirse, por lo que habría que acentuar la del título:

Prevención de accidentes “in itinere”

En la columna de la derecha, se encuentra el **galicismo** “sustantivo + a + infinitivo”, del que ya se ha hablado, y contra el que nos previenen muchos especialistas en nuestra lengua: “Planifique el tiempo y recorrido a realizar”. Nótese, además, que ganaría la frase si repitiéramos el artículo “el” ante el sustantivo “recorrido”. Se debe redactar de la manera siguiente:

Planifique el tiempo y el recorrido por realizar [también: Planifique el tiempo y el recorrido que debe realizar]

Por último, se encuentra el error de haber olvidado las **comas** pertinentes cuando se adelanta una oración subordinada y se utiliza, además, como un inciso o paréntesis en la construcción oracional, y de haber colocado otra antes de la conjunción copulativa “y” sin que cumpla ninguno de los preceptos que la requieren en esa posición: “Si conduce una motocicleta, lleve siempre puesto el casco de seguridad, y si utiliza un automóvil abróchese el cinturón de seguridad”. Dicho lo anterior, se debe escribir de la forma siguiente:

Si conduce una motocicleta, lleve siempre puesto el casco de seguridad y, si utiliza un automóvil, abróchese el cinturón de seguridad [En orden lógico, que no es siempre el adecuado en el lenguaje administrativo, se hubiera escrito de la manera que sigue: Lleve siempre puesto el casco de seguridad si conduce una motocicleta y abróchese el cinturón de seguridad si utiliza un automóvil; como se puede apreciar, no hace falta ninguna coma]

III. Técnicas de comunicación escrita

- “somos Revista trimestral para los empleados del Ayuntamiento de Madrid Octubre 2006 nº 1”

En principio, no debe escaparse del análisis la portada de esta revista. Dos cuestiones llaman la atención: la primera es que se ha escrito “Octubre” con mayúscula cuando **los meses y los días** de la semana van siempre en minúscula. La segunda es la **abreviatura** de “número”, a la que le falta el preceptivo punto. Así, en sucesivos números de la revista, habrá de ponerse el mes en minúscula (en éste, “octubre”) y la abreviatura de número correcta: “n.º 1”.

Sólo vamos a referirnos a la Carta con la que se inicia esta publicación. Podemos leer lo siguiente: “Esta publicación constituye una nueva oportunidad para que el Gobierno de la ciudad exprese su gratitud a todos los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid por su contribución a la modernización de la Administración municipal, que a su vez resulta imprescindible para la transformación urbana que estamos impulsando”.

Se ha colocado mal la **coma** tras “municipal”, porque estamos ante una oración de relativo especificativa que se caracteriza por la ausencia de coma. Después del relativo, además, viene un conector, “a su vez”, que debe ir entre comas como ya se ha señalado reiteradamente. La redacción debe quedar de la manera siguiente:

Esta publicación constituye una nueva oportunidad para que el Gobierno de la ciudad exprese su gratitud a todos los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid por su contribución a la modernización de la Administración municipal que, a su vez, resulta imprescindible para la transformación urbana que estamos impulsando

Y, en el último párrafo, se escribe lo siguiente: “Somos conscientes de que la transparencia en la toma de decisiones y el intercambio de opiniones son elementos esenciales para el eficaz desarrollo de las funciones de cada uno de los empleados del Ayuntamiento, para su implicación en innovadores proyectos de gestión, así como para crear equipos de trabajo. Pero además, estas páginas están abiertas a todos”.

Se puede apreciar, en primer lugar, la utilización de la locución comparativa “**así como**”, que no responde a la consabida fórmula. Y, en segundo lugar, la utilización de un conector al que le falta una de las dos comas necesarias. Debe redactarse de la forma siguiente:

Somos conscientes de que la transparencia en la toma de decisiones y el intercambio de opiniones son elementos esenciales para el eficaz desarrollo de las funciones de cada uno de los empleados del Ayuntamiento, para su implicación en innovadores proyectos de gestión y también para crear equipos de trabajo. Pero, además, estas páginas están abiertas a todos.

- “somos Revista trimestral para los empleados del Ayuntamiento de Madrid Abril 2007 nº2

En este segundo número de la revista que el Ayuntamiento de Madrid publica para sus empleados, se sigue repitiendo el mismo fallo que en el anterior en cuanto al nombre del mes con mayúscula y a la ausencia de punto en la abreviatura de “número”.

Pero queremos añadir dos errores nuevos. El primero es muy corriente en el lenguaje publicitario, y consiste en acentuar el pronombre “*ti*” que jamás ha llevado tilde. Así, se lee en la portada de la revista: “TÚ TRABAJAS PARA MADRID, NOSOTROS PARA TÍ”. Es un monosílabo que, a diferencia de “tú/tu”, no tiene el problema de la tilde diacrítica del que ya se ha hablado.

El segundo error se está extendiendo sobremanera en el lenguaje corriente y proviene del lenguaje informático y de una mala traducción del inglés. En la página 5 se puede leer: “Recomendamos, sin duda, utilizar el sistema de peticiones por vía electrónica, por Intranet ayre, porque permite que la solicitud se reciba en la Escuela de Formación **en tiempo real**, automáticamente”.

Aparte de haber escrito la sigla “ayre” en minúscula, la pregunta que surge es: ¿existe, acaso, el tiempo irreal? La traducción correcta sería “inmediatamente, simultáneamente”, cualquier adverbio que indique esa inmediatez, pero no esa clonación del “real time”. El texto, por tanto, quedaría como sigue:

Recomendamos, sin duda, utilizar el sistema de peticiones por vía electrónica, por Intranet Ayre, porque permite que la solicitud se reciba en la Escuela de Formación inmediata y automáticamente [incluso, al haber escrito el adverbio “automáticamente”, podría sobrar el anterior]

- “Actividades con perspectiva de género para la ciudadanía de Madrid”

Como el debate ya es estéril, en este *Manual* no se va a discutir en profundidad la pertinencia o no de haber llamado a esta desafortunadísima situación que hoy soportan muchas mujeres “violencia de género”. Para los lingüistas, el género es un accidente gramatical que tienen los nombres y los objetos, pero que nada tiene que ver con el sexo (como se señala en el apartado 3.5).

Se puede comprender, sin mucho esfuerzo, que la internacionalización de las lenguas (sobre todo la preponderancia de la inglesa) pueda haber influido de forma determinante en que el “gender” inglés se haya traducido por “género”, y que así lo hayan pedido muchas asociaciones de mujeres, pues cierto es que también se habla del “género humano”.

III. Técnicas de comunicación escrita

Hecha esta salvedad, salta a la vista en este folleto la utilización de un **gerundio** que no se resiste a un análisis de cohesión semántica: "Talleres para personas interesadas en reflexionar sobre el establecimiento y evolución de las relaciones afectivas, analizando los mecanismos que dan lugar a relaciones igualitarias o desiguales desde la perspectiva de género". Como ya se han visto varios ejemplos de gerundios, la corrección hará más clara la explicación:

Talleres para personas interesadas en reflexionar sobre el establecimiento y evolución de las relaciones afectivas a partir del análisis de los mecanismos que dan lugar a relaciones igualitarias o desiguales desde la perspectiva de género

Parece más lógico que el análisis preceda a la reflexión o, dicho de otra manera, la reflexión sin el análisis de los elementos más importantes de una situación quedaría en mera charla de café.

Se puede apreciar, también, un problema de **orden** en la redacción que dificulta la comprensión: "Actividad dirigida a personas adultas interesadas en analizar diferentes situaciones de discriminación hacia las mujeres de especial importancia como la violencia, los abusos sexuales, etc.".

Sin querer frivolizar en un tema tan delicado, la redacción que se ha utilizado aquí parece comunicar que esta actividad es para analizar situaciones de discriminación..., pero sólo "hacia las mujeres de especial importancia". De ahí que se haga hincapié en verbalizar mentalmente lo que queremos transmitir antes de llevarlo al papel, pues el orden de los conceptos impiden frases, sobre todo en la publicidad, de esta guisa: "Piso con ascensor de tres dormitorios". La redacción, por tanto, ha de cambiarse de la forma siguiente:

Actividad dirigida a personas adultas interesadas en analizar diferentes situaciones de discriminación de especial importancia como la violencia, los abusos sexuales, etc. hacia las mujeres

- "Actividades en la Red de Centros de Atención Social a Mujeres"

En este tríptico, el problema radica en que se ha colocado una **coma** que separa el verbo de su complemento directo: "Un año más, el Ayuntamiento de Madrid conmemorará el 25 de noviembre, el Día Internacional Sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer". ¿Qué conmemorará el Ayuntamiento? "el Día Internacional...". Se trata de una incorrección tan grave como las que separan el sujeto de su verbo correspondiente, que ya se han visto en ejemplos anteriores:

Un año más, el Ayuntamiento de Madrid conmemorará el 25 de noviembre el Día Internacional Sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

- “Oficina del Defensor del Contribuyente”

Se encuentran en la cara central de este tríptico tres errores que ya han sido ampliamente comentados: “Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de **las mismas**, así como de sus derechos y obligaciones”. Se trata del identificativo, de la locución comparativa y de una **coma** que no se ha puesto al acabar el inciso de la oración temporal “al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección”. Más sencilla resulta la redacción siguiente:

Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección, sobre la naturaleza y alcance de aquéllas y también de sus derechos y obligaciones

En la cara siguiente, en el apartado “Otros derechos”, se aprecia una redacción confusa que ha utilizado la **voz pasiva** sin que se necesite explicitar el sujeto agente, por lo que, en estos casos, hay que recordar que es mejor la utilización de la voz activa, voz natural de la construcción sintáctica en español: “Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados”. Tal vez hubiera sido algo más claro mantener el régimen preposicional en “y de otras garantías”, pero su redacción es más correcta y clara de la manera siguiente:

Derecho al reembolso del coste de los avales y de otras garantías que se hayan aportado [De esta manera, además, hemos cambiado el adjetivo “aportados”, que va inmediatamente después de “otras garantías” y puede entorpecer la concordancia, por la forma verbal en pasiva refleja]

Y, en la última cara del tríptico, se puede apreciar de nuevo cómo se ha situado antes de dos puntos, para realizar una **enumeración** en línea aparte, una preposición: “Se podrán presentar reclamaciones o sugerencias a través de:”. En consecuencia, toda esa enumeración debe ir regida por esa preposición, y se puede comprobar que no es así. Escribamos la secuencia completa:

III. Técnicas de comunicación escrita

Se podrán presentar reclamaciones o sugerencias a través de:

- Correo postal
 - En las Oficinas de Registro
 - En las Juntas Municipales de Distrito
 - En las Oficinas de Atención al Ciudadano
 - En...
- Por Fax
- Envío de correo electrónico
- En la página web:

Como se puede apreciar, salvo la primera, "Correo Postal" y el "Envío de correo electrónico", las demás se han enumerado de una forma totalmente incorrecta, porque van precedidas por dos regímenes preposicionales distintos. La redacción más correcta sería la siguiente:

152

Se podrán presentar reclamaciones o sugerencias a través de los canales siguientes:

- Por correo postal
 - En las Oficinas de Registro
 - En las Juntas Municipales de Distrito
 - En las Oficinas de Atención al Ciudadano
 - En...
- Por Fax
- Por correo electrónico
- En la página web

De esta forma, toda la enumeración se ha empezado por una preposición, con lo que el texto cumple una de las condiciones de la coherencia textual.

- “Carta de Servicios. Oficina del Defensor del Contribuyente”

En primer lugar, se encuentra el uso de la barra [/] para acoger a los dos géneros: “las/os ciudadana/os”. Recordamos que debe ponerse el **guion** para resaltar que estamos colocando tras la barra un morfema de número:

Las/-os ciudadanas/-os

En este párrafo, también se detecta la presencia del identificativo “**el mismo**”: “... pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos”. De nuevo se produce una usurpación, bien por el adjetivo posesivo, bien por un pronombre (demostrativo o personal):

pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento [en el funcionamiento de éstos/ en el funcionamiento de ellos]

153

En cuanto al apartado que lleva por título “Derechos y participación ciudadana”, se dice en su encabezamiento: “Los principales derechos reconocidos a los contribuyentes en sus relaciones con la ODC son” y, a continuación, se **enumeran** éstos: “a) Derecho a presentar... b) A ser informados... c) A ser tratados... d) A ser informados y orientados...”. Es evidente que, si se ha puesto el sustantivo en el encabezamiento, no es necesario repetirlo en la enumeración. El redactor lo ha tenido en cuenta en todos los apartados excepto el primero. La corrección es, pues, muy sencilla:

Los principales derechos reconocidos a los contribuyentes en sus relaciones con la ODC son los siguientes:

- e) A presentar...
- c) A ser tratados...
- b) A ser informados...
- d) A ser informados y orientados...

Encontramos, además, en el apartado “a)” la presencia de la locución administrativa “**así como**”, el manido identificativo “**las mismas**” y una coma tras “conveniente” que rompe el orden lógico y, en el “b)”,

III. Técnicas de comunicación escrita

de nuevo “las mismas”: “a) Derecho a presentar cuantas quejas y reclamaciones tuvieren por conveniente, por los retrasos, desatenciones u otras deficiencias en el desarrollo de las funciones tributarias del Ayuntamiento de Madrid, así como a formular las sugerencias que crean de interés para mejorar la calidad de las mismas b) A ser informados, en cualquier momento, del estado de tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas y a ser notificados del resultado de las mismas”. Estos apartados deben redactarse de la manera siguiente:

- a) Derecho a presentar cuantas quejas y reclamaciones tuvieren por conveniente por los retrasos, desatenciones u otras deficiencias en el desarrollo de las funciones tributarias del Ayuntamiento de Madrid y también a formular las sugerencias que crean de interés para mejorar la calidad de aquéllas [este demostrativo no se refiere a “sugerencias” sino a las “funciones tributarias”]
- b) A ser informados, en cualquier momento, del estado de tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas y a ser notificados del resultado de todas ellas

154

En la página siguiente, se aprecia que se sigue sin tener claro el uso de las **comas**: “Debe señalarse igualmente que la Administración está obligada a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias”. Hay que recordar que “igualmente” es un conector; por lo que va entre comas, y que la coma colocada antes de la preposición “para” rompe el orden lógico:

Debe señalarse, igualmente, que la Administración está obligada a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias

En el párrafo siguiente, llama la atención la falta de la **preposición “de”** antes del sustantivo “carácter” (que más bien parece una errata), una coma que separa el sujeto “la normativa” de su verbo “reconoce” (coma que sí produce un grave error sintáctico) y el uso de la barra [/] sin el guion preceptivo, y con un error adicional que hace inconveniente esta fórmula, pues se ha colocado el determinante “la” tanto para el femenino como el masculino, por lo que se leería “la ciudadano”: “Además, la normativa de protección de datos carácter personal, reconoce a la ciudadana/o los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales”. Esta era una buena ocasión para utilizar el vocablo “ciudadanía”, contribuir a un uso no sexista del lenguaje administrativo y haberse ahorrado la pesada barra, desde el punto de vista estilístico:

Además, la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales

En el apartado cuyo título reza “Compromisos de Calidad”, se pueden contar hasta seis usos del identificativo “**el mismo/ la misma**” y, hasta tres veces, el uso de la barra [/], pero con la incorrección de olvidar poner los dos determinantes de género para evitar la lectura “la ciudadano” o “la usuario”. Como ya han sido sobradamente comentados, no se analizan de nuevo.

En el mismo apartado, encontramos dos cuestiones en las que sí conviene detenerse, aunque ya se hayan comentado también antes. La primera se trata de un **estiramiento** de palabra que está haciendo mucha fortuna en el lenguaje administrativo (tanto del Ayuntamiento de Madrid, como de las otras Administraciones Públicas) y es el vocablo “totalidad” que, si se sigue así, acabará arrinconando a “todos”: “2) La OCD responderá a la totalidad de los escritos en un plazo medio de 31 días. 3) En el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo el envío de la misma”. Obsérvese que, además, falta una coma después de “respuestas”, pues se ha adelantado el complemento circunstancial y está el omnipresente identificativo “la misma”. En lenguaje más sencillo, pero sin abandonar su espíritu administrativo (no se corrige “será objeto de”, que no es lenguaje llano), quedaría de la manera siguiente:

- 2) La OCD responderá a todos los escritos en un plazo medio de 31 días.
- 3) En el 100% de las respuestas, todos los extremos planteados en la queja serán objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo su envío

La segunda cuestión es la utilización de **gerundios** que, aunque ya se han comentado bastante, su continuo uso en el lenguaje administrativo propicia analizarlos por cuestiones de eficacia didáctica: “Cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la ODC, se atenderá a la usuaria/o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, ofreciendo una atención personalizada e individualizada y dando respuesta a las consultas realizadas”.

Es obvio que una cosa es “la claridad y la precisión” y otras muy distintas las que se señalan con los gerundios, luego la lectura mental “se atenderá de forma clara y precisa... proporcionando..., ofreciendo y dando...” no se corresponden con el mensaje preciso que el Ayuntamiento de Madrid debe ofrecer a la ciudadanía. En estos tres casos, los gerundios no son complementos de modo del verbo principal. Debe, pues, redactarse de la manera siguiente:

III. Técnicas de comunicación escrita

Cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la OCD, se atenderá a quien lo necesite de forma clara y precisa, se le proporcionará un trato amable y cortés, se le ofrecerá una atención personalizada e individualizada y se le responderá a las consultas realizadas

Por último, en el apartado "Servicios Prestados", además de incurrir en la falta de **guión** ante el morfema de número ("las/os vecinas/os) y de utilizar por dos veces el identificativo "**el mismo**", se puede leer: "f) Remite, trimestralmente, a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas".

Interesa hacer hincapié en las **comas**: las que rodean a "trimestralmente" son innecesarias, porque el adverbio es el complemento natural del verbo *y*, en este caso, van tras él; pero la que se ha colocado antes del sustantivo "copias" es un grave error sintáctico: separa el verbo "Remite" de su complemento directo. La solución queda de la forma siguiente:

- f) Remite trimestralmente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas y también de las contestaciones dadas [se supone que a las iniciativas de la ciudadanía, por lo que no hace falta hacer precisión alguna]

- **Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios"**

Si atendemos al *DRAE*, **metodología** es: "La ciencia del método. 2. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal"; y, si se es muy laxo en la interpretación del último de los tres significados, se podría aceptar; pero con manga ancha, la utilización de la palabra "Metodología", aunque parece más bien que la palabra correcta debería ser "Método" o, si se quiere, "Procedimientos".

En la carta que precede a esta publicación, se escribe lo siguiente: "Las Cartas de servicios (...) pretenden que el centro de atención del quehacer administrativo lo constituyan los ciudadanos, atendiendo a su derecho básico de estar informados sobre qué servicios presta el Ayuntamiento de Madrid, con qué nivel de calidad y qué mecanismos de participación ciudadana respecto a los mismos existen". El **gerundio** que se ha utilizado no puede depender del verbo principal "pretenden", porque son dos acciones distintas. Además, debe sustituirse el identificativo de marras. El texto debe redactarse de la forma siguiente:

Las Cartas de Servicios (...) pretenden que el centro de atención del que-hacer administrativo lo constituyan los/-as ciudadanos/-as, por lo que se atenderá a su derecho básico de estar informados sobre qué servicios presta el Ayuntamiento de Madrid, con qué nivel de calidad y qué mecanismos de participación ciudadana respecto a ellos existen

En el párrafo siguiente, se puede leer: "Las Cartas de Servicios que se elaboren e implanten en los distintos ámbitos de competencia, requieren un clima de seguridad y confianza y habrán de estar basadas en la responsabilidad compartida con el personal". Este es un ejemplo clarísimo de dos cuestiones a las que se ha hecho referencia anteriormente y en más de una ocasión. Primera, un sujeto administrativo extenso, desde "Las Cartas" hasta "competencia", que pide una pausa para respirar pero que no debe ir acompañada de **coma**, ya que separa al sujeto del verbo "requieren". Segunda cuestión, este texto es el ejemplo más notorio del orden lógico de la construcción sintáctica en español, que no necesita coma alguna:

Las Cartas de Servicios que se elaboren e implanten en los distintos ámbitos de competencia requieren un clima de seguridad y confianza y habrán de estar basadas en la responsabilidad compartida con el personal

Y, en el párrafo siguiente, un ejemplo de separación, por causa de una **coma**, de un verbo y su complemento directo: "... las Cartas de Servicios ofrecen a los gestores de las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid, la oportunidad de reflexionar sobre los procesos que desarrollan". El error, igual que el del ejemplo anterior, es también grave desde el punto de vista sintáctico:

las Cartas de Servicios ofrecen a los gestores de las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid la oportunidad de reflexionar sobre los procesos que desarrollan

No se analizará el identificativo "**el mismo**" por haberse comentado profusamente. Sólo se vuelve a advertir de su abundante presencia en el lenguaje administrativo y, en particular, en el del Ayuntamiento de Madrid. Se repite lo que ya se ha dicho pródigamente: o es innecesario, o está suplantando a un adjetivo posesivo, o a un pronombre personal, o a un pronombre demostrativo.

III. Técnicas de comunicación escrita

En la "Introducción", se puede leer lo siguiente: "En su desarrollo, el presente Documento contiene la información que da soporte técnico al Sistema de Cartas de Servicio (en lo sucesivo SCS) en el Ayuntamiento, que tiene un carácter institucional y un alcance que abarca al conjunto de la Organización Municipal, y que tiene los siguientes objetivos". Como se puede apreciar, se repite por dos veces la expresión "que tiene" en apenas dos líneas de diferencia. Esto indica cierta pereza mental del redactor que debe evitarse.

Además, se ha colocado una coma antes de la conjunción "y" que, en este ejemplo, está coordinando dos oraciones de relativo explicativas, por lo que sobra. Y, por último, es más acertada la colocación del adjetivo "siguientes" tras el sustantivo al que acompaña. La redacción debe quedar como sigue:

En su desarrollo, el presente Documento contiene la información que da soporte técnico al Sistema de Cartas de Servicio (en lo sucesivo SCS) en el Ayuntamiento, que tiene un carácter institucional y un alcance que abarca al conjunto de la Organización Municipal y que persigue los objetivos siguientes

158

En las páginas 22 y 23, se puede ver la utilización del conector "Por otra parte" al inicio, en ambos casos, de un párrafo. Cuando se ha hablado de la "Coherencia textual", se ha señalado la necesidad de utilizar bien la **correlación de los conectores**, es decir, que para usar este conector debe haberse escrito antes "Por una parte", lo que no se ha hecho en ambos casos: "Las CS ofrecen, por otra parte," y "Por otra parte, con este acto de comunicación pública".

Es una elección muy socorrida, tanto en el lenguaje administrativo, como en el lenguaje estándar, y la solución para no cometer este error está en usar otros conectores que son, en realidad, los que están subliminalmente detrás. Esta es la solución:

Las CS ofrecen, además, / También, con este acto de comunicación pública

En la página 31, nos encontramos con un curioso caso del uso de la coma en relación con otro signo de puntuación como el paréntesis: "De acuerdo con lo establecido en el Decreto regulador, el titular del órgano directivo competente, (Coordinador General, Secretario General Técnico, Director General, Gerente de Distrito o Gerente de Organismo Público) decidirá, en consonancia con las líneas estratégicas de su respectivo ámbito de competencias, en qué unidades y servicios del mismo se implantarán CS".

Pasamos por alto el identificativo para fijarnos en la **coma** que se ha colocado antes del paréntesis. Y hay que recurrir, como siempre, a la ORAE: "Los signos de puntuación correspondientes al período en el que va inserto el texto entre paréntesis se colocan siempre después del de cierre". La corrección es, pues, muy clara:

De acuerdo con lo establecido en el Decreto regulador, el titular del órgano directivo competente (Coordinador General, Secretario General Técnico, Director General, Gerente de Distrito o Gerente de Organismo Público), decidirá, en consonancia con las líneas estratégicas de su respectivo ámbito de competencias, en qué unidades y servicios se implantarán CS [en este caso, el identificativo es completamente innecesario]

Dos párrafos más abajo, se utiliza un conector sin colocar una de las dos **comas** preceptivas y se termina la frase con una preposición que queda situada ante los dos puntos: "La decisión de elaborar e implantar CS supone además, decidir entre". El texto se debe redactar de la manera siguiente:

La decisión de elaborar e implantar CS supone, además, decidir entre las opciones siguientes:

En la misma página, pero en la columna de la derecha, se vuelve a utilizar este mismo conector, pero sin las preceptivas comas esta vez: "En todo caso, la decisión de implantar CS y el ámbito del órgano directivo o unidad al que va a afectar esa decisión estarán inspirados en los principios señalados en el Apartado 1.3 de este Documento y estarán orientados además por los siguientes criterios". Nótese, también, que, al situar "órgano directivo o unidad" en ese orden, la contracción "al" parece que no concuerda correctamente en masculino, pues "unidad" es femenino, sin embargo no se nos escapa que la concordancia la marca el sustantivo "órgano". Por ello, es mejor invertir el orden de los sustantivos para evitar esta duda. También en la solución a este ejemplo se cambiará, una vez más, la ubicación del adjetivo "siguientes":

En todo caso, la decisión de implantar CS y el ámbito de la unidad o del órgano directivo al que va a afectar esa decisión estarán inspirados en los principios señalados en el Apartado 1.3 de este Documento y estarán orientados, además, por los criterios siguientes

III. Técnicas de comunicación escrita

En la página siguiente, se puede leer: "Decidida la elaboración e implantación de una CS, se deberá comunicar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, pudiéndose solicitar apoyo técnico y consultoría, si resultase necesario". Dos cuestiones han de analizarse: la primera, relativa al **gerundio**. La pregunta que resulta de la lectura mental que ha de hacerse es: ¿se deberá comunicar... pudiéndose? Evidentemente, no, porque la "comunicación a la Dirección General" es obligatoria, y la acción de gerundo se realizará "si resultase necesario". Por ello, hay que cambiar obligatoriamente el gerundio.

La segunda cuestión es la **coma** situada antes de la conjunción condicional "si". Como se puede apreciar, la oración condicional va al final de todo el texto, por lo que se ha respetado el orden lógico de la construcción sintáctica que hace innecesario este signo de puntuación:

Decidida la elaboración e implantación de una CS, se deberá comunicar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y se podrá solicitar apoyo técnico y consultoría si resultase necesario [En un lenguaje "más administrativo", se hubiera redactado anticipando la condicional: Decidida la elaboración e implantación de una CS, se deberá comunicar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y, si resultase necesario, se podrá solicitar apoyo técnico y consultoría]

160

En la página 33 (al igual que en la 36), se encuentra nuevamente un conector sin las preceptivas **comas**: "El resto de las funciones que se describen a continuación serán asimismo responsabilidad suya o de las personas en las que ellos deleguen". Y, en el apartado b) de esas funciones, se dice lo siguiente: "Designar al Coordinador de la CS, otorgándole las competencias y recursos apropiados para el ejercicio de sus funciones". Es el mismo caso que ya se ha señalado más arriba: el **gerundio** ha de expresar una acción anterior o simultánea a la principal. En este ejemplo, es claramente posterior, porque primero se designa y, luego, se otorgan los poderes:

El resto de las funciones que se describen a continuación serán, asimismo, responsabilidad suya o de las personas en las que ellos deleguen (...)
b) Designar al Coordinador de la CS y otorgarle las competencias y recursos apropiados para el ejercicio de sus funciones

5) Notas de prensa

En el análisis de estos documentos, se observa también las dificultades con el uso de la **coma**, que ya viene siendo habitual en todos los textos revisados, y también un problema de concordancia. Véase el texto siguiente: “Con estas Cartas de Servicios aprobadas el Ayuntamiento de Madrid da a conocer a toda la ciudadanía no sólo los servicios que presta sino también, con qué nivel de calidad se compromete a prestarlo”.

En cuanto a las comas, se ha invertido el orden al haber comenzado con un complemento circunstancial, por lo que debe colocarse una coma tras “aprobadas”; en la fórmula “no sólo... sino también...”, se requieren comas antes de los elementos antepuestos a enunciados sintácticamente equivalentes (Seco: 2005: 417). Tal y como se ha colocado aquí, tras “sino también”, corta esta equivalencia. Por último, si se está hablando de “servicios” el pronombre enclítico final debe ir en plural. La solución será la siguiente:

Con estas Cartas de Servicios aprobadas, el Ayuntamiento de Madrid da a conocer a toda la ciudadanía, no sólo los servicios que presta, sino también con qué nivel de calidad se compromete a prestarlos

En el párrafo que se ha escrito a continuación, se ha olvidado la regla de colocar una **coma** cuando se utiliza un conector al principio del texto, o colocar dos cuando está en medio del texto: “Así con la aprobación de la Carta de servicios de SAMUR Protección Civil, el Ayuntamiento se compromete (...) a la presencia de un segundo médico en al menos el 90 % de las actuaciones frente a pacientes graves”.

El primer conector, “Así”, necesita una coma y, el segundo, “al menos”, debe ir entre dos. También se percibe un espacio entre “90” y el signo “%” que no debe existir. Se debe redactar de la forma siguiente:

Así, con la aprobación de la Carta de servicios de SAMUR Protección Civil, el Ayuntamiento se compromete (...) a la presencia de un segundo médico en, al menos, el 90% de las actuaciones frente a pacientes graves

En el párrafo posterior, faltan, de nuevo, las **comas** entre el conector “al menos”; sobra una antes de la preposición “sin” por mantener el orden lógico; falta otra tras el conector “Además”; y se utiliza esa expresión publicitaria incorrecta por la que se comunica literalmente que la semana y el día tienen mayor extensión de la que se estudió en el colegio: “En la carta de Servicios del teléfono 010 Línea Madrid, el Ayuntamiento garantiza a los ciudadanos que al menos el 85 % de las llamadas se atenderán en el primer intento”.

III. Técnicas de comunicación escrita

to, sin necesidad de volver a marcar. Además el tiempo de espera será inferior a 15 segundos en el 70% de los casos. Todo ello en un servicio de atención y gestión telefónica que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos 365 días, 7 días a la semana y 24 horas al día". La solución debe ser la siguiente:

En la Carta de Servicios del teléfono 010 Línea Madrid, el Ayuntamiento garantiza a los ciudadanos que, al menos, el 85% de las llamadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar. Además, el tiempo de espera será inferior a 15 segundos en el 70% de los casos. Todo ello en un servicio de atención y gestión telefónica que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos 365 días, los 7 días de la semana y las 24 horas del día

Obsérvese, también, que se vuelve a incurrir en la separación de la **cifra** "85" del símbolo del porcentaje "%".

En el siguiente, de nuevo incurre en el error de no haber escrito **coma** tras dos conectores; además, se utiliza el estiramiento muy "administrativo" de la palabra "todos" que ya se ha criticado en ocasiones anteriores, aunque se recalca que no se trata de un error, sino de una cuestión de estilo; por último, se omite una conjunción completa "que": "Por su parte en la carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (...) se responderá a la totalidad de los escritos en un plazo medio de 31 días. Además el grado de satisfacción que esperamos se conceda a nuestro servicio por parte de los ciudadanos será de 8 en una escala de 1 a 10".

Este ejemplo da una idea de que los problemas más habituales en las "notas de prensa" se circunscriben al uso de las comas, pues el problema es idéntico en los dos párrafos con los que termina la que se está analizando, es decir, falta de comas en los conectores y alguna coma de más que interrumpe el orden lógico de la construcción. La solución al ejemplo propuesto es la siguiente:

Por su parte, en la carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (...) se responderá a todos los escritos en un plazo medio de 31 días. Además, el grado de satisfacción que esperamos que se conceda a nuestro servicio por parte de los ciudadanos será de 8 en una escala de 1 a 10

En la siguiente "Nota de prensa" que se ha analizado, encontramos, en el primer párrafo, un problema de **concordancia** y los ya consabidos de utilización de las **comas**: "Acercar el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía y mejorar los servicios que se les presta es uno de los compromisos de la actual Corporación. Por ello el Ayuntamiento de Madrid, como Administración ágil, próxima, receptiva y en continua innovación, ha regulado mediante un Decreto del Alcalde las Cartas de Servicios, para facilitar una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, de manera que consiga por un lado, un mayor acercamiento a los ciudadanos, y por otro, una mayor satisfacción de sus necesidades y demandas".

La concordancia errónea se da en el pronombre "les", pues se refiere a "la ciudadanía" que, aunque nombre colectivo, su morfología exige concordancia en singular. En cuanto a las comas, faltan las siguientes: después del conector "por ello"; antes de "por un lado", que es también un conector. Sobran: tras "Servicios" y "presta", porque rompen el orden lógico. Y está mal colocada la que se ha escrito antes de la conjunción "y" pues debe señalarse con claridad la posición del conector correlativo "por otro [lado]". El texto debe quedar de la manera siguiente:

Acercar el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía y mejorar los servicios que se le presta es uno de los compromisos de la actual Corporación. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid, como Administración ágil, próxima, receptiva y en continua innovación, ha regulado mediante un Decreto del Alcalde las Cartas de Servicios para facilitar una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta de manera que consiga, por un lado, un mayor acercamiento a los ciudadanos y, por otro, una mayor satisfacción de sus necesidades y demandas

A continuación, encontramos el identificativo "**el mismo**": "... qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y qué mecanismos de participación respecto a los mismos existen". Como ya es habitual, se vuelve a señalar que usurpa, en este caso, a un pronombre personal:

qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y qué mecanismos de participación respecto a ellos

III. Técnicas de comunicación escrita

Este identificativo se vuelve a utilizar dos párrafos más abajo, pero no haremos referencia a él para evitar la tediosa insistencia.

En el párrafo siguiente, encontramos un **gerundio** mal utilizado y un demostrativo que dificulta la comprensión del mensaje: "... el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones, el compromiso de prestarlos con unos determinados niveles de calidad, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios, facilitando la participación de éstos en la evaluación de los servicios a través de estudios de opinión y del sistema de sugerencias y reclamaciones".

En lo referente al gerundio, hay que hacer, como siempre, la adecuada lectura mental: "el Ayuntamiento establece y comunica... facilitando...". Una vez más, la acción del gerundio no complementa a la de los verbos principales. La lectura es que "el Ayuntamiento establece y comunica" una serie de cuestiones y, con ello, "facilita" otras cosas.

En cuanto al demostrativo, se lee: "en relación con estos servicios, facilitando la participación de éstos"; dicho así, el pronombre demostrativo "estos" ha de referirse al antecedente más cercano, pues es un señalativo, y ese antecedente es "esos servicios", lo que puede producir cierto ruido en el mensaje. Con las pertinentes correcciones, el texto debe quedar de la forma siguiente:

164

el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones, el compromiso de prestarlos con unos determinados niveles de calidad, los derechos de los/-as ciudadanos/-as en relación con estos servicios, con lo que facilita la participación de aquéllos en la evaluación de los servicios a través de estudios de opinión y del sistema de sugerencias y reclamaciones

Por último, se encuentra otro identificativo y una cuestión de estilo a la que ya se ha hecho referencia: "... grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que la unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con los mismos, en aspectos tales como:".

Del identificativo nada se puede añadir ya que no se haya dicho. En cuanto a finalizar una frase antes de dos puntos con un nexo, debe evitarse, aunque no se trate de un error propiamente dicho:

grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que la unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con ellos, en aspectos tales como los siguientes:

En la tercera "Nota de prensa" analizada, solo haremos referencia a una peculiaridad propia del lenguaje de los gabinetes de prensa de las Administraciones Pùblicas, pero que se ha extendido como la pólvora a la mayoría de los medios de comunicación. Veamos el texto: "Así de rotundo se ha mostrado hoy el alcalde, Alberto Ruiz-Gallardón, durante..." (...) "... presidido por el ex presidente de Chile, Ricardo Lagos" (...) "Una conferencia que hoy ha inaugurado el alcalde de Madrid, Alberto Ruiz-Gallardón".

Si se observan estas tres redacciones, tienen en común esa **coma** tras el cargo y antes del nombre de quien lo desempeña. No es lo mismo escribir primero el nombre de una persona y luego, en aposición, su cargo, que sí llevaría comas, que situar un cargo seguido del nombre de quien lo ostenta, pues se trataría en este caso de una construcción específica, por lo que sobran las comas. Se debe, pues, redactar de la manera siguiente:

Así de rotundo se ha mostrado hoy el alcalde Alberto Ruiz-Gallardón durante... (...) ... presidido por el ex presidente de Chile Ricardo Lagos" (...) "Una conferencia que hoy ha inaugurado el alcalde de Madrid Alberto Ruiz-Gallardón

En la última "Nota" analizada, además de volver a utilizarse esta construcción espuria en dos ocasiones en el encabezamiento ("El acuerdo ha sido firmado por el alcalde madrileño, Alberto Ruiz-Gallardón y la alcaldesa de Sarajevo, Semita Borobac"), la presencia de una **coma** rompe la relación entre los sujetos "la guerra... y los efectos devastadores" con su verbo "son": "La guerra que, entre 1992 y 1995, la convirtió en paradigma de la crueldad y los efectos devastadores de la contienda, son todavía evidentes en la ciudad".

Esa coma antes del verbo "son" contiene un ruido excesivo que va en detrimento de la buena comunicación del mensaje. En cuanto al primer caso, basta simplemente con eliminar las comas tras los cargos. El segundo texto debe quedar redactado de la manera siguiente:

La guerra que, entre 1992 y 1995, la convirtió en paradigma de la crueldad y los efectos devastadores de la contienda son todavía evidentes en la ciudad

Más adelante, se vuelve a escribir otras dos veces esa profusión de **comas** que separan los cargos de sus portadores, se comete el error de una mala **concordancia** y se escribe una coma que, en esta ocasión, pero con la misma gravedad que la anterior, rompe la relación entre el verbo y su complemento directo: "Así explicaba el alcalde de Madrid, Ruiz-Gallardón las intenciones que han llevado a su Gobierno a suscribir el acuerdo, ante la presencia del embajador de Bosnia-Herzegovina en España, Josip Brkic. Cada una de las partes firmantes se comprometen a facilitar a la otra, las vías y las posibilidades para participar...".

III. Técnicas de comunicación escrita

La utilización del distributivo “cada” vuelve a despistar al redactor y, con la conciencia de que “las partes firmantes” son plural, realiza una concordancia errónea. La coma tras “la otra” separa el verbo “se comprometen a facilitar” de su complemento directo “las vías”. El texto debe redactarse de la forma siguiente:

Así explicaba el alcalde de Madrid Ruiz-Gallardón las intenciones que han llevado a su Gobierno a suscribir el acuerdo, ante la presencia del embajador de Bosnia-Herzegovina en España Josip Brkic. Cada una de las partes firmantes se compromete a facilitar a la otra las vías y las posibilidades para participar...

Y, por último, es necesario recordar la importancia que tiene la correcta utilización de los **conectores** para la coherencia textual. Sólo usaremos “por otro lado” cuando hayamos escrito antes “por un lado”, pues lo contrario dificulta la comprensión: “Ruiz-Gallardón, por otro lado, ha manifestado su satisfacción por la evolución económica de Madrid”. Si se bucea en el párrafo anterior, no se encuentra el necesario conector antes citado, por lo que la solución, como ya se ha apuntado, es escribir “además” o “también”:

Ruiz-Gallardón, además, ha manifestado su satisfacción por la evolución económica de Madrid

166

6) Informes

El primer error que llama la atención ya ha sido comentado anteriormente. Se trata de la **ausencia del determinante** ante los nombres comunes: “Se solicita informe sobre CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y...”. Ya se ha comentado que, escrito de esta manera, no se emite nada sobre... nada. En español, salvo que se refiera a un genérico, los nombres comunes deben llevar el correspondiente determinante, y eso ocurrirá siempre que el informe en cuestión se emita sobre un asunto concreto:

Se solicita un informe sobre el CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y...

A continuación, el consabido identificativo “**el mismo**” por dos veces: “... únicamente se ha modificado el plazo de duración del mismo. Examinado el mismo, así como la legislación aplicable, procede emitir...”. Aparte de la cercana repetición que desdice mucho del estilo con que está redactado el texto, se encuentra la locución comparativa “así como”, de la que también se han hecho los pertinentes comentarios. El texto debe redactarse de la forma siguiente:

únicamente se ha modificado el plazo de su duración. Examinado el Convenio y también la legislación aplicable, procede emitir... [también podría sustituirse el identificativo por el pronombre demostrativo "aquel" para evitar la ambigüedad del uso de "éste", que podría interpretarse como referido "al plazo de la duración del Convenio": Examinado aquél y también la legislación vigente...]

En el párrafo siguiente, encontramos dos **gerundios** mal utilizados: "El Convenio preveía una duración de dos años (cláusula séptima), percibiendo el Organismo 'X', "para la realización de los proyectos solicitados por la Corporación, la cantidad de 'Y' euros" (cláusula cuarta). En el nuevo texto remitido, el plazo se reduce a un año, siendo la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid de 'Z' euros".

La lectura mental que, una vez más, se recuerda que hay que realizar es: "preveía... percibiendo" y "se reduce... siendo". En ambos casos se puede apreciar perfectamente que la acción del gerundio no modifica la del verbo principal. La relación oracional será la que sigue:

El Convenio preveía una duración de dos años (cláusula séptima), por la que percibía el Organismo 'X', "para la realización de los proyectos solicitados por la Corporación, la cantidad de 'Y' euros" (cláusula cuarta). En el nuevo texto remitido, el plazo se reduce a un año, por lo que la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid será de 'Z' euros

A continuación, otro **gerundio** mal utilizado y otros dos usos del sempiterno identificativo "el mismo" que, como puede observarse, es una plaga dentro del lenguaje del Ayuntamiento de Madrid: "El contenido del informe de fecha de 2 de marzo de 'X' se da aquí por reproducido, ratificando el contenido del mismo, sin perjuicio de que ahora, al haberse modificado el plazo de duración, sea adecuada la vía del Convenio de Colaboración, por lo que se informa favorablemente del mismo".

No hay que insistir más en ambas cuestiones, sólo apreciar cómo se puede redactar de una forma mucho más sencilla:

El contenido del informe de fecha de 2 de marzo de 'X' se da aquí por reproducido y se ratifica su contenido, sin perjuicio de que ahora, al haberse modificado el plazo de duración, sea adecuada la vía del Convenio de Colaboración, por lo que éste se informa favorablemente

III. Técnicas de comunicación escrita

En otro informe de este mismo tipo, se puede leer lo siguiente: "El objeto del Convenio tal y como se describe en la cláusula segunda y tercera del mismo, consiste en establecer las condiciones de colaboración para el desarrollo del 'trabajo X', prestando el Organismo 'Y' los siguientes servicios, entre otros:". Luego, en línea aparte se colocan dos párrafos, ambos iniciados con la palabra "asesoramiento" en minúscula cuando se ha puesto punto tras el primero de los párrafos.

Se puede apreciar más de lo mismo: una **coma** que separa el sujeto "El objeto del Convenio" de su verbo "consiste", error que se hubiera evitado colocando una coma tras "Convenio" para separar el inciso que supone la oración comparativa "tal y como..."; haber colocado "entre otros" antes de los dos puntos; y el **adjetivo "siguientes"** precediendo al sustantivo al que acompaña. Y, en cuanto a los dos párrafos que se han colocado en línea aparte, deben iniciarse con letra mayúscula, con lo que se alcanza mayor coherencia textual. Los otros errores, por ya sabidos, sólo merecen corregirse de la manera siguiente:

El objeto del Convenio, tal y como se describe en sus cláusulas segunda y tercera, consiste en establecer las condiciones de colaboración para el desarrollo del 'trabajo X', por el que el Organismo 'Y' prestará, entre otros, los servicios siguientes:

- Asesoramiento...
- Asesoramiento...

168

En un párrafo posterior, se puede leer lo siguiente: "El artº 10 de la Ley 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades, establece que:". Tal y como se ha redactado, es decir, con ese **estilo administrativo que personifica las leyes y sus artículos** (en lenguaje estándar, se escribiría "En el artículo 10... se establece"), se ha colocado una **coma** antes del verbo que rompe la unidad del sujeto con su verbo, lo que ya se ha calificado como un grave error sintáctico; a la abreviatura de 'artículo' le falta el preceptivo punto antes de la letra volada; y ya se ha dicho que no debe figurar una conjunción antes de los dos puntos.

Si, además, se hubiera redactado como se hace normalmente en las Administraciones Públicas, faltarían las **comas** entre las que se colocan las fechas de las leyes. Teniendo en cuenta todo lo dicho, la redacción debe quedar de la manera siguiente:

El artº 10 de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establece lo siguiente:

Tres párrafos más abajo, se puede leer: "Para la creación y supresión de los Institutos Universitarios de Investigación se estará a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8". Como se recordará, pues este error se ha señalado anteriormente con cierta profusión, cuando se invierte el orden lógico de la oración, debe colocarse una **coma** al acabar la oración subordinada que se ha adelantado:

Para la creación y supresión de los Institutos Universitarios de Investigación, se estará a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8

Más adelante, se escribe: "Por otra parte, (...) es un centro de formación de postgrado e investigación (...) adscrito a una universidad pública en el seno de la Fundación 'X', siendo esta una fundación privada sin fines de lucro".

Ya se ha señalado, pero volvemos a hacer hincapié, la importancia que tienen los **conectores** para la coherencia textual; y se ha dicho, también, que, cuando son correlativos (por un lado... por otro; por una parte... por otra, etc.), no debe escribirse el segundo término si no se ha puesto antes el primero.

En este ejemplo, además, se aprecia la presencia de un **gerundio** típico del lenguaje administrativo. La recomendación que se hace desde este *Manual* es que se eviten la mayor parte de ellos y, si se trata del gerundio del verbo 'ser', todos. El texto debe, pues, redactarse de la forma siguiente:

Además, (...) es un centro de formación de postgrado e investigación (...) adscrito a una universidad pública en el seno de la Fundación 'X', que es una fundación privada sin fines de lucro

Hay en el resto de este informe, toda una serie de errores de **comas**, en concreto una que se refiere a la separación del verbo y su complemento directo ("Establece en la Disposición final cuarta que, quedarán fuera de dicho ámbito") y otra, a la del sujeto y su verbo ("La reforma legislativa llevada a cabo, se deriva de la reciente Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas"). En ambos casos, basta con suprimir las comas correspondientes:

Establece en la Disposición final cuarta que quedarán fuera de dicho ámbito. La reforma legislativa llevada a cabo se deriva de la reciente Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas

III. Técnicas de comunicación escrita

Por último, se puede leer lo que sigue: "Por contra y para el supuesto de que el Organismo 'X', tenga naturaleza jurídico-privada, señalar que no le sería de aplicación el artº 3.I.d) del TRLCAP, puesto que como hemos señalado el objeto del Convenio es materia de contrato administrativo de consultoría y asistencia técnica, por lo que no sería adecuada la vía del Convenio de Colaboración para llevar a cabo la ejecución del objeto del mismo".

Varias son las cuestiones que se han de analizar. En primer lugar, la locución prepositiva "**Por contra**". En el *Diccionario de Dudas y dificultades de la lengua española*, como ya se ha comentado, se lee: "Es calco del francés (...) Debe decirse *por el contrario* o *en cambio*".

En segundo lugar; se ha utilizado el llamado **infinitivo "chino**scó" que debe evitarse, porque, cuando se está haciendo un informe con formas personales del verbo, es absurdo pasar de repente al infinitivo, que es una de las tres formas no personales.

En tercer lugar, obsérvese la **repetición** del concepto "señalar... señalado" en apenas dos líneas, que denota una pereza mental a la hora de redactar.

En cuarto lugar, falta una **coma** tras el conector "Por contra", sobre la que se ha escrito antes del verbo "tenga", ya que separa el sujeto de su verbo y faltan dos comas que enmarquen el inciso "como hemos señalado".

En quinto lugar, a la **abreviatura** de 'artículo' le falta el punto que ya se ha indicado unas líneas más arriba y, además, se han puesto unas **siglas** "TRLCAP" de las que no se ha escrito antes el significado de cada una de sus letras, algo que no debe hacerse por cortesía con el receptor del Informe que, quizás, no domine esta sigla que pertenece, tal vez, a la jerga de los especialistas en Derecho. Por último, se utiliza ¡una vez más! el identificativo "**el mismo**".

A la vista de lo anterior, el texto debe redactarse de la manera siguiente:

Por el contrario, y para el supuesto de que el Organismo 'X' tenga naturaleza jurídico-privada, hay que advertir de que no le sería de aplicación el artº 3.I.d) del TRLCAP [¿?], puesto que, como hemos señalado, el objeto del Convenio es materia de contrato administrativo de consultoría y asistencia técnica, por lo que no sería adecuada la vía del Convenio de Colaboración para llevar a cabo la ejecución de sus fines

Otro de los “informes” que se ha analizado presenta el **estiramiento** de una palabra en dos ocasiones (‘finalidad’ en lugar de la más sencilla ‘fin’), pero nos fijaremos fundamentalmente en dos cuestiones: la primera, de redacción y, la segunda, un galicismo que se comete muy a menudo en los textos del Ayuntamiento de Madrid (y de otras Administraciones Públicas) cuando se pone al final la fecha en la que se ha elaborado el documento en cuestión.

El texto para cambiar su redacción es el siguiente: “No obstante lo expuesto en el presente escrito, se somete a consulta este supuesto, solicitando de esa Agencia ‘X’ informe acerca de la necesidad de declarar un fichero distinto a los ya declarados para la gestión de cada uno de los servicios del Ayuntamiento de Madrid en relación al uso de los datos para la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios”.

El ejemplo presenta cuestiones ya analizadas anteriormente, con la novedosa aparición de la locución prepositiva “**en relación a**”. Cualquiera de las dos formas [*con relación a*, *con respecto a*] es preferible a *en relación a*, cruce de una y otra. La redacción podría quedar de la manera siguiente:

No obstante lo expuesto en el presente escrito, este supuesto se somete a la consulta de la Agencia ‘X’, a la que se solicita un informe acerca de la necesidad de declarar un fichero distinto a los ya declarados para la gestión de cada uno de los servicios del Ayuntamiento de Madrid con relación al uso de los datos para la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios

171

En cuanto a la segunda cuestión, se trata de una forma de escribir la **fecha** que ya está desapareciendo en el uso cotidiano de la Administración. El uso de la preposición “a” es un galicismo innecesario del que ya se ha tratado:

Madrid, 18 de diciembre de 2006

En un informe distinto, encontramos, en el encabezamiento, la fecha con la preposición “a” a la que acabamos de referirnos (“Madrid a 16 de enero de 2007”); el otro **galicismo** habitual en los textos administrativos cuya fórmula responde a “sustantivo + a + infinitivo”, del que también se ha hablado; y algunas comas que no se han colocado: “Dado que son muchos los distintivos a colocar en toda la Corporación y ello conlleva adoptar muchos preparativos y gastos, le solicitamos que nos indique si por parte de la Agencia ‘X’ se va a dictar otra instrucción”.

III. Técnicas de comunicación escrita

En el caso del segundo galicismo, se quiere expresar una acción en futuro, por lo que la preposición adecuada es “por” en lugar de “a”. Además, tal vez dificulte la llaneza del estilo haber colocado la expresión “y ello”, por lo que la redacción podría quedar de la forma siguiente:

Dado que son muchos los distintivos por colocar en toda la Corporación, lo que supone adoptar muchos preparativos y gastos, le solicitamos que nos indique si, por parte de la Agencia ‘X’, se va a dictar otra instrucción

Este informe termina con un párrafo que se inicia con el **conector** “Por otra parte”, cuando no se ha escrito anteriormente el obligado correlativo “Por una parte”, por lo que debe sustituirse por “Además”.

En un nuevo “Informe” analizado, se pueden apreciar, en su primer párrafo, cuestiones como la **ausencia de un determinante** ante el nombre común, el **galicismo** del tipo “sustantivo + a + infinitivo” y un **estiramiento** que ya se ha visto anteriormente: “Se efectúa telefónicamente consulta sobre las actuaciones a realizar para satisfacer las exigencias de la legislación reguladora de (...) respecto a la recogida de datos biométricos, cual es la huella dactilar, con la finalidad de instalar un sistema de control”.

172

Se aprecia, primero, que al verbo le falta el acento, pues se conjuga igual que “actuar”; segundo, que el adverbio “telefónicamente” ha sustituido con poco acierto al sintagma preposicional “por teléfono” (se hace la advertencia de no utilizar mucho los **adverbios en –mente**); tercero, la ausencia del preceptivo **determinante** ante “consulta”; y por último, el ya habitual **estiramiento** de la palabra “fin”.

El texto puede quedar redactado de la manera siguiente:

Se efectúa por teléfono una consulta sobre las actuaciones que han de realizarse para satisfacer las exigencias de la legislación reguladora de (...) respecto a la recogida de datos biométricos, cual es la huella dactilar, con el fin de instalar un sistema de control

En este mismo “Informe”, se aprecia la falta de la correspondiente **coma** tras haber invertido el orden lógico; se utilizan mal los puntos en unas abreviaturas; en otras, no se ha puesto; y se escriben un par de conectores sin sus necesarias comas. Veamos estos extremos: “1º. La huella digital (...) 2º. Con carácter previo a la recogida del dato tendrá que estar declarado (...) 3º. En la recogida de la huella digital se deberá informar de modo expreso (...) 4º. ... constituye un dato referente a las partes de un contrato de relación labo-

ral necesario para su consentimiento o cumplimiento que no obstante siempre deberá ser informado (...) 5º. Expte nº (...) 6º. Igualmente el responsable tendrá que adoptar las medidas correspondientes".

Como casi todas las cuestiones observadas han sido ya analizadas anteriormente, pasaremos directamente a redactarlas de la forma correcta:

1.º La huella digital (...) 2.º Con carácter previo a la recogida del dato, tendrá que estar declarado (...) 3.º En la recogida de la huella digital, se deberá informar de modo expreso (...) 4.º ... constituye un dato referente a las partes de un contrato de relación laboral necesario para su consentimiento o cumplimiento que, no obstante, siempre deberá ser informado (...) 5.º Expte. n.º (...) 6.º Igualmente, el responsable tendrá que adoptar las medidas correspondientes

En el último "Informe" analizado, se han podido observar diferentes cuestiones que se irán plasmando consecutivamente, con el correspondiente comentario.

En el primer párrafo, se puede leer: "Se realiza este informe preceptivo y vinculante en base al artículo 5". Sobre la locución prepositiva "**en base a**", recordemos que lo normal es decir *sobre la base de* o *basándose en*". Por lo tanto, escribiremos lo siguiente:

Se realiza este informe preceptivo y vinculante sobre la base del [basándonos en el] artículo 5

Sigue diciendo: "La Dirección General de 'X' ha presentado en esta Dirección General de 'Y' con fecha de entrada de 31 de agosto de 2006, el texto 'Z'". Con la coma que se ha situado antes del sintagma nominal "el texto", se incurre en el error, ya analizado con anterioridad, de separar el verbo "ha presentado" de su complemento directo:

La Dirección General de 'X' ha presentado en esta Dirección General de 'Y' con fecha de entrada de 31 de agosto de 2006 el texto 'Z' [admitiría otra redacción si consideramos la fecha ubicada como un inciso muy propio del lenguaje administrativo: La Dirección General de 'X' ha presentado en esta Dirección General de 'Y', con fecha de entrada de 31 de agosto de 2006, el texto 'Z']

III. Técnicas de comunicación escrita

Unos párrafos más adelante, se ha escrito lo que sigue: "La enumeración que se realiza de estas actividades es una enumeración cerrada surgiendo la duda de si existen o no algunas actividades que pudieran realizarse y no se han recogido". Además del incorrecto **gerundio** (¿es una enumeración... surgiendo?) la forma de la redacción ha quedado algo farragosa al **repetir** dos veces en la misma línea un sustantivo. Podría quedar de la manera siguiente:

Se ha realizado una enumeración cerrada, por lo que surge la duda de si existen o no algunas actividades que pudieran realizarse y no se han recogido

Dos más abajo se dice: "El resultado es, en su conjunto, muy riguroso alcanzándose un total de 26 compromisos, exceptuándose los referidos al sistema de sugerencias y reclamaciones. Se ha realizado una tarea de análisis en profundidad, minucioso y estricto que le ha permitido establecer compromisos orientados claramente a los usuarios, exigentes y de muy alta calidad, estableciéndose para los mismos los correspondientes indicadores". La presencia de los **gerundios**, la **repeticIÓN** de conceptos ("establecer... estableciéndose"), el **identificativo** y la utilización del calco "alta" (del inglés "top") han propiciado la redacción farragosa de todo el párrafo. Se podría redactar de forma más sencilla:

174

El resultado es, en su conjunto, muy riguroso: se alcanza un total de 26 compromisos, si se exceptúan los referidos al sistema de sugerencias y reclamaciones. Se ha realizado una tarea de análisis en profundidad, minucioso y estricto que le ha permitido establecer compromisos orientados claramente a los/-as usuarios/-as, exigentes y de gran calidad, con los correspondientes indicadores

Algo después, se vuelve a caer en la **repeticIÓN** del concepto con la misma estructura de 'forma personal + gerundio' que expresa un mensaje de Perogrullo, además de haber olvidado la **coma** al final del complemento circunstancial con el que se inicia el texto: "En el grupo segundo se recogen los compromisos clasificados según los 4 servicios a los que se refieren, recogiéndose 5, 4, 4 y 2 compromisos para cada uno de ellos, respectivamente". En lo que se refiere a la inversión del orden regular de las partes de un enunciado, si el elemento antepuesto admite una paráfrasis con "en cuanto a", es preferible usar coma.

Dicho todo lo anterior, el texto se redactará de la forma siguiente:

En el grupo segundo, se recogen los compromisos clasificados según los 4 servicios a los que se refieren y se adjudican 5, 4, 4 y 2 compromisos para cada uno de ellos, respectivamente

Inmediatamente después, se puede leer: "Debido a la clasificación realizada y a la ausencia de numeración de los compromisos, la lectura resulta difícil y compleja, siendo además el número total de compromisos adquiridos muy elevado". Ya se ha dicho, en cuanto a los **gerundios**, que se eviten la mayoría en la medida de lo posible, pero si se trata de la forma "siendo", siempre. En aras de la sencillez que se pregonan en todo este *Manual*, se redactará de la forma siguiente:

Debido a la clasificación realizada y a la ausencia de numeración de los compromisos, la lectura resulta difícil y compleja y, además, el número total de compromisos adquiridos es muy elevado

Por último, en el punto titulado "Otros aspectos a considerar", se ha redactado de la manera siguiente: "Sólo cabe recordar que (...) se habrá de desplegar la tarea de hacer un seguimiento y evaluación cercanas del cumplimiento de los compromisos suscritos en la misma, lo cual implica:

- Recopilar y registrar...
- Elaborar un informe...
- Realizar una evaluación
- Partiendo de los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento, anualmente se procederá a su revisión y, en su caso, actualización".

Se ha respetado la forma original que presenta el informe para volver a llamar la atención sobre la forma de escribir las **enumeraciones** tras los dos puntos. Por coherencia textual, ya se ha dicho que conviene empezar toda la serie por la misma forma que se haya elegido al principio. En este caso, se ha elegido el infinitivo, por lo que el gerundio de la última afecta a la coherencia mencionada.

Nótese, además, el **galicismo** en que ha incurrido el título de este apartado y también la inevitable presencia del identificativo "**el mismo**". Por ello, debería escribirse de la manera siguiente:

Otros aspectos que hay que considerar

Sólo cabe recordar que (...) se habrá de desplegar la tarea de hacer un control y una evaluación cercanos del cumplimiento de los compromisos suscritos en ella, lo cual implica:

- Recopilar y registrar...
- Elaborar un informe...
- Realizar una evaluación
- Proceder anualmente a su revisión y, en su caso, a su actualización, partiendo de los resultados obtenidos del control y de la evaluación

7) Actas

Con carácter general, el término 'acta' se utiliza para la denominación de los documentos que acreditan hechos, circunstancias, juicios o acuerdos. En la actividad administrativa, el ejemplo más relevante de la utilización del acta es el de órgano colegiado.

Así, acta de órgano colegiado es el documento acreditativo de cada una de las sesiones celebradas por este, donde necesariamente han de figurar los asistentes, orden del día, lugar y tiempo, deliberaciones y acuerdos (recogido en el artículo 27.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Presentamos, a continuación, el modelo formal de acta de un órgano colegiado, en la que por ley deben consignarse ineludiblemente algunos aspectos como los que aparecen en las trece llamadas explicativas que siguen después del modelo.

Acta de la sesión(1).....n.º/.....de (2).....

Día y hora de la reunión: (3)

Lugar: (4)

Asistentes: (5)

Presidente

Vocales

Secretario

Ausentes: (6)

Orden del día (7)

1.º Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión n.º/.....(año) celebrada el día.....

2.º

3.º

4.º

5.º Ruegos y preguntas

Reunidos los asistentes en (primera o segunda convocatoria) (8) a lashoras del día.....de, se abre la sesión siguiendo el orden del día que se señala y que se desarrolla en la forma siguiente:

A. Deliberaciones (9):

Primera:

Segunda:

Tercera:

Cuarta:

Finalizadas las intervenciones, se adoptaron en el transcurso de la sesión los acuerdos siguientes:

B. Acuerdos (10)

Primer:

Segundo:

Tercero:

Cuarto:

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las (11)horas del día de la fecha.

V.º B.º El Presidente (12)

El Secretario (12)

Fdo.:(13)

Fdo.:(13)

III. Técnicas de comunicación escrita

Llamadas explicativas del acta:

1. Especificación del número/año e indicación del carácter ordinario o extraordinario de la sesión.
2. Denominación del órgano colegiado.
3. Día y hora en que se celebra la reunión (deberá figurar en letra como medida de seguridad).
4. Lugar de celebración de la reunión.
5. Relación de los asistentes con indicación del nombre, apellidos y cargo u organización social a la que representan.
6. Relación de los ausentes con indicación del nombre, apellidos y cargo u organización social a la que representan.
7. Temas que van a ser objeto de deliberación, numerados en apartados correlativos. Siempre deberá incluirse, como parte del orden del día, la lectura y aprobación, si procede, del acta de la misma reunión o de la sesión anterior (art. 27.5 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).
8. Celebración en primera o en segunda convocatoria con indicación en ambos casos de la hora de comienzo.
9. Transcripción resumida y extractada de las deliberaciones que se hayan producido, con identificación de los intervenientes y ordenándolas por apartados.
10. Exposición de forma ordenada y correlativa del orden del día presentando de cada uno de los acuerdos a los que llegue el órgano colegiado en los diferentes asuntos tratados. Cuando algún miembro lo solicite, figurará también en el acta el voto contrario al acuerdo adoptado, la abstención y los motivos que la justifican o el sentido del voto favorable.
11. Hora de finalización de la sesión.
12. Antefirmas.
13. Nombres y apellidos.

El Acta debe estar redactada de forma impersonal y en orden cronológico o agrupada por temas y se ha de evitar en todo momento suprimir cualquier dato relevante. El/la secretario/-a encargado/-a de levantar acta debe tomar todas las precauciones posibles en la reunión para ser neutral y, una vez finalizada la reunión, elaborar inmediatamente el acta.

Del análisis de las Actas que se ha realizado para la elaboración de este Manual, se deriva que los errores que con más frecuencia se cometan en su redacción son:

- a) **Ausencia de modelo.** Desde un punto de vista formal, no es conveniente alejarse del modelo que se ha presentado anteriormente, no solo formalmente, sino también legalmente.
- b) **Palabras y expresiones excesivamente coloquiales.** Como se ha dicho, es incorrecto introducir palabras y expresiones excesivamente coloquiales en un registro formal.
- c) **Ambigüedades.** Por acumulación de complementos o por la presentación desordenada, una frase puede dar lugar a malentendidos. Es importante que las Actas recojan con claridad los acuerdos adoptados.
- d) **Palabras innecesarias.** Hay que eliminar las palabras que no aportan información alguna y sí mucho ruido. Las Actas deben ser lo más breves posible.
- e) **Uso incorrecto del identificativo “mismo”.** Hay numerosos recursos para aludir a un concepto.
- f) **Uso incorrecto del gerundio.**
- g) **Expresiones incorrectas en lenguaje de género.**
- h) **Abuso de las mayúsculas.** Ya se ha hablado de las mayúsculas expresivas, pero, para que este recurso tenga fuerza comunicativa, no conviene abusar de él.
- i) **Abuso de las siglas.**

179

8) Correos electrónicos

Como ha señalado Covadonga López Alonso (2001), el correo electrónico facilita una comunicación continua, incesante, ininterrumpida, constante y eficaz en la que los enunciados se presentan de modo casi inmediato y transmiten una información dinámica y abierta, cercana al habla de forma que ha venido a enriquecer el discurso epistolar tradicional. El correo electrónico no constituye una escritura innoble, artificial, indigna ni tampoco inadecuada, sino que, por el contrario, representa una forma nueva de comunicarse la Humanidad

III. Técnicas de comunicación escrita

en este siglo en que la tecnología lo ha transformado todo. Lo que antes podía estudiarse como un discurso en dos partes, lengua escrita y lengua hablada, se ha reducido, como efecto del ciberespacio, a una sola forma de *escritura oralizada*. Esta “oralidad secundaria” entendida como el nacimiento de un diferente modo de expresión es, según Baron (2000), la respuesta necesaria a una realidad tecnológica que ha logrado modificar no sólo la forma de escribir y comunicarse el hombre, sino incluso los modos de aprender, socializar y trabajar.

El correo electrónico puede ser definido como un tipo de texto cuya característica más sobresaliente sobre otras como la corrección y la sintaxis es la función comunicativa. Se trata de una escritura del instante, no reflexiva, que fluye al ritmo y son del teclado, sustitutivos de la voz, sin seguir un plan controlado del texto.

Esta imperfección formal —que no siempre se encuentra en todos los textos, por supuesto—, no puede considerarse sino como una marca de género (C. Alonso, 2001:4.4): el lector ha de reconstruir la coherencia y progresión temáticas mediante inferencias y presuposiciones que anulan las elipsis (omisiones) y los anacolutos (desajustes sintácticos); y también ha de recurrir, para ello, a diferentes procedimientos de cohesión temática y de conexión entre oraciones y párrafos.

En este tipo de textos, surgen expresiones y elementos que pueden ser considerados agramaticales y que, sin embargo, se entienden sin dificultad alguna en la interactividad inmediata: la ausencia de determinantes posesivos, concordancias verbales y conectores corresponden a una forma mimética de escenificar la situación en donde la distribución de las voces asume un gesto inexistente, pero supuesto, como si fuera el guiño entro lo oral y lo escrito y se quisiera, así, justificar ese estilo descosido, irregular, imperfecto.

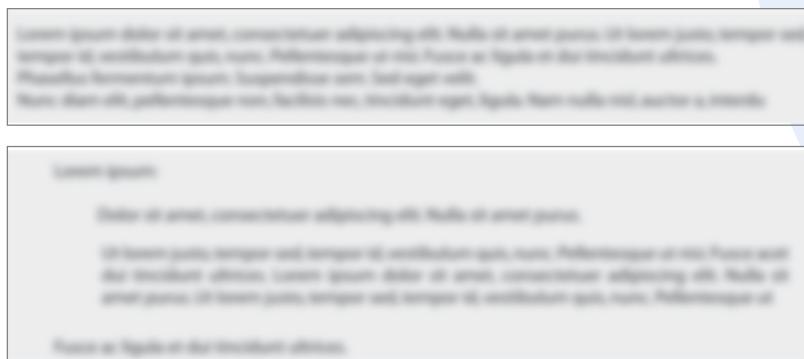
La **sintaxis del correo electrónico** viene modulada por las condiciones del género del que sólo vamos a destacar algunas características fundamentales:

- 1) **Intersubjetiva.** La intersubjetividad nació precisamente el día en que Sócrates se preguntó: “¿Qué es el hombre?” y preguntarse por el hombre es preguntarnos por el otro y lo otro; por el encuentro, por los supuestos del encuentro.
- 2) **Dialogal.** Como reza un dicho: “*Si tú y yo tenemos cada uno una manzana y, además, yo te doy la mía, tú tendrás dos manzanas; en cambio, yo no tendré ninguna. Ahora bien, si yo tengo una idea y la comparo contigo, ambos tendremos la misma idea.*” Así que para que la comunicación prospere, se necesitan ciertos conocimientos compartidos por los comunicantes. Al mismo tiempo, sería erróneo reducir simplemente la comunicación a los conocimientos, puesto que tales conocimientos están procesados en el curso de la comunicación por la mente de ambos comunicantes.
- 3) **Contextualizada.** Entendiendo la escritura como un proceso cognitivo, social y cultural, no cabe pensar sino en informaciones contextualizadas.

- 4) **Con un vocabulario específico** que hace referencia a situaciones prácticas y a la experiencia de la vida diaria, esto es, un vocabulario nutrido con palabras comunes y corrientes.
- 5) **Orientada** a la información y a la comunicación, para cumplir una finalidad eminentemente práctica, como es informar de algo que atañe a las necesidades más perentorias.
- 6) **Informal.** Tan solo cuenta con aperturas y cierres específicos, como son el saludo y la despedida final.
- 7) **Espontánea y efímera.** No tiene intención de convertirse en mensaje trascendente o de permanencia.
- 8) **Sencilla**, incluso, a veces, una sintaxis poco estructurada, simple, sin apenas subordinación.
- 9) **En tiempo presente.** Se refiere al momento del discurso.

En cuanto al **estilo de escritura**, el 70% de los correos cumple las cuatro reglas de funcionamiento siguientes: son **textos concisos, claros, correctos y completos** (C. López Alonso, 2001). Un 30% refleja textos escritos con excesiva prisa y ligereza, lo que lleva a pensar que el hecho de que se acceda en cualquier momento y lugar a este vertiginoso modo de escritura no implica, sin embargo, que se cumpla la función que se persigue, ya que con frecuencia esa misma rapidez lleva a contestaciones automáticas, poco pensadas o demasiado generalizadas que contrarrestan los efectos anteriores.

David Crystal, en *Language and the Internet* (2001: cap. 4), comienza afirmando que el correo electrónico posee una **estructura textual propia**, un esquema de género diseñado a partir de la cabecera, por un lado, y el cuerpo del mensaje, por otro. Observemos las imágenes siguientes:



III. Técnicas de comunicación escrita

Se trata de dos versiones del mismo correo electrónico. Se han desenfocado para centrarnos en la distribución del espacio sin contenido. En el segundo podemos apreciar que, al presentar una distribución más equilibrada del espacio con cabecera, cuerpo del mensaje y cierre, parece más claro y facilita su lectura.

La velocidad de lectura empleada en este nuevo medio de comunicación obliga a modificar el **estilo de escritura** empleado: hemos de partir de un diseño predeterminado, de un contenido con información jerarquizada, con frases cortas y con lo importante resaltado.

1. **Diseño.** El diseño de un correo obliga a tener en cuenta los aspectos siguientes:

- Distribución del espacio sin contenido de la página
- Información jerarquizada
- Tipografía adecuada

2. **Contenido.** El contenido ha de transmitirse a través de una sintaxis fluida y sencilla en la que:

- Se utilicen frases cortas
- Se omitan las palabras innecesarias
- Se resalte lo importante

3. **Jerarquía de la información.** Para una mejor comprensión del mensaje y para indicar los elementos de cabecera (saludo), pie (despedida, llamada a la acción), contenido, etc., debemos utilizar:

- Tabuladores
- Sangrados
- Listas
- Tipografía

4. **Tipografía.** Debe ser homogénea, con un solo tipo de letra, tamaño y color. Uso correcto de mayúsculas y de minúsculas (utilizar mayúsculas equivale a gritar). Excepcionalmente, podemos variar estos parámetros en ciertos párrafos con objetivos concretos:

- Colores más claros o letra más pequeña: para quitar importancia (por ejemplo, colocar el texto legal al final del correo)
- Letra más grande: debe utilizarse para encabezados, títulos, etc.

- Cambio de tipo de letra: para citar extractos de otra fuente o persona (ej. texto de un informe)
- Negrita, cursiva, subrayados

5. Frases cortas y omisión de palabras.

El correo debe ir encabezado por **el saludo**: deber ser neutro si ha utilizarse como documento de constancia o también si ha de ser visto por otras personas. Es aconsejable recurrir normalmente al *Estimado, -a* (más el nombre correspondiente).

El texto **ha de ser corto**: los correos demasiado extensos no cumplen la finalidad para la que han sido ideadas las nuevas tecnologías, la rapidez al servicio del mensaje sencillo. Por consiguiente, debe prescindirse de mensajes complejos, en donde no se perciba un único mensaje ni se acierte a ver qué es lo que en realidad se comunica. Cada correo debe contener un mensaje claro y único. Un mensaje que contenga más de diez líneas es totalmente inadmisible.

El **saludo final** es siempre de cortesía debida. No debe omitirse nunca.

6. Conclusión.

Los correos electrónicos se diferencian de un oficio administrativo o de una carta comercial por el hecho de que estos documentos son mucho más densos y mucho menos concisos. En la redacción de un correo electrónico, es fundamental el dominio tanto del vocabulario como de las palabras que pueden sintetizar una idea.

En estos modelos las referencias y fórmulas lingüísticas para referirse a algo, confirmar la recepción de un correo, decir que hay un documento adjunto, expresar una petición, pedir información, presentar excusas, expresar agradecimientos, etc. ponen en juego las diferentes funciones del lenguaje definidas por Jakobson (1964) –función referencial, función fática, función conativa, función expresiva y función metalingüística-. Su dominio es inexcusable.

La redacción de los correos electrónicos implica unas convenciones discursivas, retóricas y sociolíngüísticas que son necesarias para comunicarse de forma adecuada y efectiva. Como señala Bourdieu (2001), se ha de aprender; no sólo qué decir; sino también cómo decirlo en términos “socialmente aceptables”.

El correo electrónico supone una revolución en nuestra forma de entender la comunicación, pero, cuando su uso se expanda aun más y el empleo de teléfonos inteligentes para acceder a él se convierta en norma, será necesario un cambio de comportamiento, una nueva actitud ante el correo. De lo contrario, los siete pecados capitales identificados por nuestro estudio sólo se agravarán.

III. Técnicas de comunicación escrita

LOS Siete pecados capitales en el uso del correo electrónico

Según François Bornibus, vicepresidente de palmOne EMEA, "se espera que para el año 2007 la media de correos electrónicos enviados cada día supere los 36.000 millones". El estudio identifica los siete pecados capitales más sufridos por quienes emplean correo electrónico:

1. **PASARLO POR ALTO:** la tendencia a no responder. Uno de cada diez encuestados se queja de recibir tantos correos que no tiene tiempo de responderlos todos. Más de una quinta parte de los encuestados residentes en España o en el Reino Unido teme volver a la oficina después de alguna ausencia a causa de la montaña de correo que sabe que le espera.

Con tanto correo, dejando aparte los que son inútiles o irrelevantes, no es de extrañar que la cuarta parte de los encuestados tenga que implorar una respuesta a más de la mitad de los correos que envían. La situación es particularmente grave en Italia donde el porcentaje de casos se dispara hasta el 70%.

2. **NEGACIÓN:** fingir no haber recibido un correo de alguien. Cuanto menos respondemos, más culpables nos sentimos. Uno de cada diez encuestados confiesa sentirse culpable en el trabajo por no haber respondido el correo. En el Reino Unido hasta un 11% de los encuestados recurrió a fingir no haber recibido un correo cuando se les pidió contestación.
3. **SUPOSICIÓN:** la mala costumbre de suponer que todo el mundo leyó un correo urgente. Demasiadas personas se limitan a enviar un correo (y a confiar en que fue recibido y leído) para comunicar información urgente. A un 27% de los encuestados les molesta que el correo importante se envíe sin ningún tipo de aviso especial adicional como una llamada telefónica.
4. **PALABRERÍA:** la tendencia a extenderse más de lo necesario. A los trabajadores les molesta también recibir páginas de texto que requieren una búsqueda de la información que les afecta. La tercera parte de los encuestados franceses destacó este hecho como especialmente irritante, y es el personal de mayor nivel de responsabilidad quien más lo sufre.
5. **PARA TODOS:** mandar el mismo correo a todo el mundo, incluso a las personas a las que no incumbe. Más de la cuarta parte de los encuestados se muestra frustrada por recibir mensajes que no le incumbe, un problema al que se enfrenta el 30% de los directores de alto nivel. Más de la tercera parte de los encuestados italianos sufre una bandeja de entrada llena a causa de estos correos irrelevantes.
6. **DEJADEZ:** los pecados de mala gramática y ortografía, argumentos inconexos y lenguaje confuso. El 81% de los encuestados tiene una opinión negativa de aquellos que envían mensajes mal escritos y con errores ortográficos y gramaticales. Este es particularmente el caso de Alemania, donde la ter-

cera parte de los encuestados considera que los remitentes son dejados y descuidados. Y los jefes básicos y administradores de toda Europa deben ir con pies de plomo ya que los directores de alto nivel tienen una visión especialmente negativa de los correos mal escritos y dejados, un 41% ve en ellos una muestra de pereza e incluso de falta de respeto.

7. **FALTA DE TACTO: no emplear el tono correcto.** Enviar mensajes cortos y bruscos sin atender a los modales necesarios puede dañar una relación de forma no intencionada. Uno de cada diez encuestados, y hasta un 23% en Alemania, confesó haber tenido enfrentamientos con algún compañero o con terceros porque malinterpretaron lo que se decía en el correo.

Asimismo, palmOne elaboró una guía de actitud para hacer **uso del correo electrónico de una manera más inteligente y productiva.**

1. **CONFIRME SIEMPRE LA RECEPCIÓN:** asegúrese de contestar antes de 24 horas, aunque sea tan sólo para decir que ahora está ocupado y que contestará más adelante.
2. **NO REHUYA EL ASUNTO:** si no puede dar una respuesta satisfactoria inmediata, avise al remitente. No se ponga en la vergonzosa situación de tener que fingir no haber recibido un correo sólo porque no le prestó atención en su momento.
3. **NO DÉ NADA POR SENTADO, LLAME:** si su correo es urgente, avise de su envío mediante una llamada para hablar del tema, aclarar lo que se necesita hacer y fijar un plazo realista.
4. **VAYA AL GRANO:** decida por adelantado qué quiere decir exactamente y limite el número de elementos al mínimo posible. Cuanto más largo sea su mensaje, menos probabilidades hay de que lo lean.
5. **PREGÚNTESE SI NECESITAN ESTAR TODOS COPIADOS:** si tiene que enviar un correo a una lista de personas, incluya sólo a aquéllas a las que afecte directamente el asunto. Para acelerar las respuestas, escriba directamente a cada individuo afectado.
6. **EN FORMALIDAD, PEQUE POR EXCESO:** escribir un correo no debe ser excusa para saltarse la función "Revisión ortográfica" ni para usar un lenguaje taquigráfico o de la calle. Mantenga el respeto mutuo y escriba sus correos como si escribiera una carta. Compruebe siempre los errores antes de enviar el mensaje.
7. **EVITE LOS JUICIOS PRECIPITADOS:** algunos correos pueden resultar ofensivos a primera vista; pero, al observarlos más detenidamente, vemos que simplemente están mal escritos o con prisa. No responda nunca cuando esté enfadado o emocionalmente herido; no olvide que el correo se queda archivado y que su respuesta ofensiva o desconsiderada puede tener consecuencias.

III. Técnicas de comunicación escrita

En los **correos analizados**, observamos que la mayoría lleva el **encabezamiento** "Estimado/Estimada"; algunos, "Querido/Querida"; los menos, ningún encabezamiento; y hemos encontrado algunos que ponen el nombre del destinatario y un saludo del tipo: "buenos días", del que se debe resaltar su inoportunidad, sobre todo cuando el correo se dirige a alguien de fuera del Ayuntamiento, pues nunca se sabe cuando lo podrá leer el destinatario. Por ello, las referencias temporales siempre están de más.

Tras los dos puntos, unos escriben en línea aparte y otros en la misma línea. Nuestra recomendación, en aras de una **estructura** más legible y clara es que se escriba siempre en línea aparte.

En cuanto a los errores que afectan a la lengua, encontramos los mismos que en los modelos anteriores analizados. Tal vez, y por la rapidez con que se escriben, aquí se encuentra un mayor número de **erratas** que en los otros: "ayuntamineto, universiad, departamneto...".

Se encuentra, también, la fórmula "**Adjunto le remito...**" de la que ya se ha dicho que no es incorrecta. Sin embargo, en los correos electrónicos, si envía algún documento "insertado" en un archivo, la fórmula ideal puede ser:

Le envío, en un archivo adjunto, el texto...

186

El mal uso de las **comas** es otro de los errores más frecuentes. Veamos sólo una muestra: "Le he llamado varias veces esta mañana pero no he podido localizarle". Aprovechamos este ejemplo para señalar que "También suele anteponerse una coma a una conjunción o locución conjuntiva que une las proposiciones de una oración compuesta, en los casos siguientes: a) En las proposiciones coordinadas adversativas introducidas por conjunciones como *pero, mas, aunque, sino*" (ORAE, 5.2.7.a)), por lo que se debería haber escrito:

Le he llamado varias veces esta mañana, pero no he podido localizarle

No podía faltar el identificativo "**el mismo**", del que se ha hablado muy extensamente en todo este apartado. Se puede leer lo siguiente: "Con la finalidad de poder formalizar el Convenio y poder iniciar los trabajos del mismo cuanto antes (...) Si todos estos cambios les parecen bien, díganoslo y tramitamos la firma. Si tuviéramos algún comentario sobre la misma, ya les comentaremos".

Además del identificativo, hay que anotar otras tres cuestiones: primera, el **estiramiento** habitual en el lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid de la palabra “finalidad” en lugar de “fin”; segunda, la utilización de dos infinitivos seguidos, de la que ya se ha hablado: en este ejemplo, se debe mantener “poder formalizar”, pues se comunica “la necesidad de hacer algo” para que se produzca “la posibilidad de formalizar” lo que se quiere, pero en “poder iniciar” sobra claramente el primer infinitivo, que resulta innecesario por redundante; y, la tercera, la redacción empleada en el segundo ejemplo: “comentario... comentaremos”, debida –seguramente– a la rapidez con que este tipo de escritos se realiza.

Por todo ello, los textos deberían quedar de la forma siguiente:

Con el fin de poder formalizar el Convenio e iniciar sus trabajos cuanto antes (...) Si todos estos cambios les parecen bien, dígannoslo y tramitamos la firma. Si tuviéramos algún comentario sobre ésta, se lo haremos llegar

Se puede observar, también, otro estiramiento muy habitual: “... pero no lo hemos podido aplicar en su totalidad al tratarse de un procedimiento distinto”. Ya se ha comentado esta cuestión más arriba, por lo que vamos directamente a la corrección:

pero no hemos podido aplicarlo todo al tratarse de un procedimiento distinto

Por último, es bueno recordar que **los meses y las semanas** se escriben con minúscula en español y que conviene poner la tilde en las palabras que la requieren, aunque el texto del correo vaya dirigido a compañeros de la Organización municipal y exista mayor confianza: “Como ves, el correo va acompañado del texto del Convenio para que lo reviséis y nos respondáis el próximo lunes dia 4 de Diciembre”. El texto corregido quedaría de la manera siguiente:

Como ves, el correo va acompañado del texto del Convenio para que lo reviséis y nos respondáis el próximo lunes día 4 de diciembre

9) Conclusiones: recomendaciones de estilo

Una vez analizados los documentos de la muestra seleccionada, las recomendaciones de estilo que se derivan de ello deben ir encaminadas en la dirección siguiente:

- a) Una redacción sencilla y clara, en la que el personal del Ayuntamiento ha de ponerse siempre en el lugar del receptor a quien va a ir dirigido su escrito. Y, en aras de esa sencillez y claridad, es decir, del buen orden mental, se recomienda lo siguiente:
- Especial cuidado en el **uso de las comas**. Para facilitarlo, debemos tener en cuenta dos cuestiones:
 - El orden lógico de la construcción sintáctica española no precisa comas, salvo que se intercale una oración de relativo explicativa.
 - El orden invertido requiere del uso de las comas, en dos sentidos:
 1. Cuando se adelanta cualquier oración subordinada.
 2. Cuando se adelanta un complemento circunstancial y se puede realizar una paráfrasis (una frase similar con otras palabras) con “En cuanto a”.
 - Atención a la **coherencia textual**. Para facilitar la comprensión de un texto, el buen uso de los **conectores** es primordial:
 - Deben colocarse siempre entre comas.
 - Si se utilizan de forma correlativa, no debe faltar nunca la perfecta correlación (“Por una parte..., por otra”/“Por un lado..., por otro”/“Primero..., segundo..., tercero... y, por último”, etc.).
 - Atención a la **cohesión semántica**:
 - No deben mezclarse las ideas en un mismo párrafo.
 - No deben utilizarse “estiramientos de palabras”.
 - No debe abrumarse a la ciudadanía con tecnicismos excesivos o con “jerga” administrativa.

- b) Una redacción correcta (con arreglo a la normativa culta de la lengua española). En aras de esa corrección, tendremos en cuenta lo siguiente:

- a. El buen uso de las **preposiciones**, que son la columna del idioma.

- b. Especial cuidado en el uso de los **gerundios** para evitar que contaminen nuestro texto.
- c. Atención a la **ortografía**, para evitar esas faltas que tanto pueden afear un texto. La ORAE debe estar siempre en la mesa del empleado público del Ayuntamiento de Madrid. Su ayuda es inestimable.
- d. Atención al **léxico**: hemos de saber lo que significan las palabras para usarlas con propiedad. Atención, además, al uso de extranjerismos o neologismos innecesarios. El DRAE también debe estar siempre en la mesa.

3.5. Uso no sexista del lenguaje administrativo

- I. Es preciso señalar que **no hay que confundir género gramatical y sexo**. En español, los géneros prácticamente no aportan significación referencial. Ana María Echaide (1969) indica que el 84% de los sustantivos españoles no tiene variación genérica; muchos de ellos designan animales sexuados, que son masculinos o femeninos por razones arbitrarias. Sólo el 16% de los sustantivos españoles presenta flexión de género cambiando la desinencia (*niño / niña*) o el sufijo: *actor / actriz*.

La expresión del género en algunos casos se realiza por heteronimia, empleando una palabra para el masculino y otra para el femenino: *toro / vaca, hombre / mujer, caballo / yegua*.

A veces, existe una sola forma para los dos géneros. Estamos ante casos de neutralización. En nombres de persona (*mártir, testigo, cónyuge*), comunes en cuanto el género, la diacrisis o distinción se realiza por medio del artículo (*el* para el masculino y *la* para el femenino), de los determinantes y de los adjetivos; en nombres de animales (*búho, ratón, milano*), epicenos, la distinción se realiza añadiendo las palabras *macho* o *hembra*; en nombres de cosa (*azúcar, mar, calor*), ambiguos, la distinción entre uno y otro género se realiza como en el caso de los nombres comunes en cuanto al género, con el artículo, los determinantes y los adjetivos.

El género es un morfema nominal por medio del cual el sustantivo concuerda con sus modificadores: *El invierno lluvioso; La casa baja*. No hay argumentos lógicos por los que un invierno haya de ser del género masculino ni una casa del femenino.

Como se indica en el DPD (2005), "las palabras tienen género (y no sexo), mientras que los seres vivos tienen sexo (y no género)" (s. v. género). Como se explica en él, en los años setenta del siglo XX, con

III. Técnicas de comunicación escrita

el auge de los estudios feministas, se comenzó a utilizar en el mundo anglosajón el término género (ingl. gender) con un sentido técnico específico, que se ha extendido a otras lenguas, entre las que se encuentra el español.

En la teoría feminista, mientras con la voz sexo se designa una categoría meramente orgánica, biológica, con el término género se alude a una categoría sociocultural que implica diferencias o desigualdades de índole social, económica, política o laboral. En este sentido es en el que cabe interpretar expresiones como *estudios de género, discriminación de género o violencia de género*.

Dentro del ámbito específico de los estudios sociológicos, esta distinción puede resultar útil e, incluso, necesaria. Sin embargo, es inadmisible el empleo de la palabra género sin este sentido técnico preciso, como mero sinónimo de sexo, según se ve en los ejemplos siguientes: "El sistema justo sería aquel que no asigna premios ni castigos en razón de criterios moralmente irrelevantes (la raza, la clase social, el género de cada persona)" (*El País*, 28.11.02) y "Los mandos medios de las compañías suelen ver cómo sus propios ingresos dependen en gran medida de la diversidad étnica y de género que se da en la plantilla" (*El Mundo*, 15.01.95); en ellos, debió decirse sexo en lugar de género. Para las expresiones *discriminación de género y violencia de género* allí mismo se subraya que existen alternativas como *discriminación o violencia por razón de sexo, discriminación o violencia contra las mujeres, violencia doméstica, violencia de pareja o similares*.

190

La distinción de sexo ha sido uno de los factores en los que se ha apoyado la lengua española a la hora de estructurar el morfema de género, pero no el único. Esta distinción ha servido en el caso de los seres sexuados. En el de los no sexuados, han influido otras tendencias a la hora de adscribir las palabras a uno u otro género, como, por ejemplo:

- la terminación de las palabras (los nombres terminados en -o normalmente solemos asociarlos al masculino, mientras que los terminados en -a, al femenino, si bien hay sustantivos en -o que son femeninos [*mano*] y otros en -a que son masculinos [*día*]).
- la analogía o semejanza con otras palabras (por ejemplo, los nombres de ciertos accidentes geográficos, como ríos, lagos, mares, océanos, montes, volcanes y cabos son masculinos, aun en contra de la forma, pues actúa más que otra cosa el nombre genérico elidido de la especie: *el [río] Tajo, el [lago] Costanza, el [mar] Cantábrico, el [océano] Atlántico, los [montes] Pirineos, el [volcán] Etna, el [cabو] Finisterre*; mientras que, por idéntico motivo, los nombres de las letras del alfabeto o de las ciencias son femeninos: *la [letra] a, la [ciencia] medicina*) o la contaminación sintagmática, consistente en que ciertas palabras, al combinarse reiteradamente con otras, acaban adaptando su género por contagio: *la gestora*, proveniente del originario sintagma nominal *la comisión gestora*.

2. **El sexismo**, como se indica en la segunda acepción de la vigésima segunda edición del DRAE (2001), consiste en la “discriminación de personas de un sexo por considerarlo inferior al otro” (s. v.). Predomina en aquel discurso en el que se oculta o discrimina a alguno de los sexos. En cuanto uso improcedente, ha de ser evitado tanto cuando atañe al femenino, el afectado normalmente, dado que en todos los ámbitos —incluido el lingüístico— se asignan sistemas de valores, pautas de comportamiento y roles distintos a hombres y mujeres, normalmente en detrimento de estas, como al masculino. La lengua española no es sexista en sí. Lo es el uso que hacemos de ella los miembros de la comunidad, hombres y mujeres.

Lengua, sociedad y cultura son realidades estrechamente imbricadas. Los miembros de una sociedad, dentro del marco estático de una cultura establecida, se relacionan entre sí empleando un sistema de comunicación, la lengua. En cuanto vehículo de comunicación social, transporta a través de los siglos la realidad de los pueblos y es testigo de sus avatares y particularidades. Por su parte, las transformaciones sociales constituyen uno de los principales motivos del cambio lingüístico. La lengua nombra el mundo, lo crea, nos ayuda a interpretarlo y a modelarlo. Puede afianzar el sexismo lingüístico, pero también **es uno de los instrumentos más útiles de que disponemos para construir una sociedad igualitaria**.

Se habla de **sexismo lingüístico** cuando el discurso se halla presidido por una carga sexista puramente formal, explícita o implícita. Muchas veces es desapercibida por la cotidianidad y naturalidad de su uso. Cuando afecta también al fondo del mensaje, cuando en el discurso se refleja la estructura patriarcal que durante siglos ha imperado en nuestra cultura, en la que se ha dado un trato desigual a la mujer; estamos ante el denominado *sexismo social*.

En las últimas décadas, la situación de la mujer ha experimentado un cambio notable en las diferentes esferas de la sociedad. Tal transformación hace que nos replanteemos ciertas cuestiones lingüísticas con el fin de que el idioma se adecue a la realidad actual. Una de ellas, muy reclamada en el discurso feminista, es el uso no discriminatorio en materia lingüística por cuestiones de sexo, de modo que los hombres y las mujeres se encuentren representados de manera igualitaria.

En este sentido, en el texto de la Constitución Española, en el capítulo segundo, *Derechos y libertades*, artículo 14, se establece que “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

En el párrafo 1 del artículo I de la Constitución de la UNESCO se cita entre sus objetivos “asegurar el respeto universal a la justicia, a la ley, a los derechos humanos y a las libertades fundamentales [...] sin distinción de raza, idioma o religión”.

En la resolución 14.1, aprobada por la Conferencia General en su 24 reunión, en el apartado 1) del párrafo 2) de 1987, se recomienda “adoptar, en la redacción de todos los documentos de trabajo de

III. Técnicas de comunicación escrita

la Organización, una política encaminada a evitar, en la medida de lo posible, el empleo de términos que se refieren explícita o implícitamente a un solo sexo, salvo si se trata de medidas positivas en favor de la mujer”.

En la misma línea, en la Resolución 109, aprobada por la Conferencia General de la UNESCO en su 25 reunión, en el párrafo 3 de la parte dispositiva, se recomienda, asimismo, “b) Seguir elaborando directrices sobre el empleo de un vocabulario que se refiera explícitamente a la mujer; y promover su utilización en los Estados Miembros; y c) Velar por el respeto de esas directrices en todas las comunicaciones, publicaciones y documentos de la Organización”.

Los servicios de traducción de la Oficina de Conferencias, Lenguas y Documentos de la UNESCO (1990), en colaboración con la Coordinadora de las Actividades relativas a la Condición de la Mujer, redactaron un folleto con recomendaciones para la utilización de un lenguaje no sexista en la UNESCO (*Pour un langage non-sexiste / Guidelines on non-sexist language*), aplicados al francés y al inglés, que se ha estimado útil para las demás lenguas oficiales de la Organización, entre ellas, la española.

En el Comité de Ministros del Consejo de Europa de 21-02-1990, se trata de promover, en la medida de lo posible, el empleo de un lenguaje no sexista que tenga en cuenta la presencia, la situación y el papel de la mujer en la sociedad, tal como ocurre con los hombres; hacer que la terminología empleada en los textos jurídicos, la administración pública y la educación esté en consonancia con el principio de igualdad de性; y fomentar en los medios de comunicación el uso de un lenguaje libre de sexism.

En la *Resolución del Presidente de la Diputación de Córdoba para propiciar el uso del lenguaje no sexista en los documentos de la institución y sus organismos*, de 26 de julio de 2005, inscrita dentro del III Plan de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, atendiendo a la propuesta de la Comisión Transversal de Género y teniendo en cuenta las recomendaciones del Consejo de Europa, se señala como objetivo que toda persona vinculada a dicha Diputación y sus Organismos Autónomos o Entidades de las que forma parte mayoritaria “tendrá especial celo en el cuidado del uso de un lenguaje no sexista en cualquier ámbito, en especial en los documentos administrativos de cualquier naturaleza”.

La desigualdad social es la causa de la lingüística. Por ello, es fácil pensar que si desaparece esta se suprimirá aquella. No es siempre así. Las Administraciones Públicas, los docentes de Lengua Española y los medios de comunicación social, erigidos en nuestros días en influjo de autoridad en cuestiones lingüísticas, tienen la posibilidad y, por tanto, la responsabilidad de modificar estos hábitos, dada la influencia que ejercen sobre la ciudadanía, haciéndoles tomar conciencia de que los cambios sociales han de reflejarse en el idioma. De lo contrario, se perpetuarían las fórmulas sexistas heredadas.

La Administración Pública, como hemos apuntado antes, puede contribuir de manera decisiva a la desaparición del lenguaje sexista, pues, como se subraya en el *Manual de estilo del lenguaje administrativo*

del MAP, "La Administración Pública es esa realidad insoslayable que acompaña a la vida del hombre [del ser humano] desde la cuna a la sepultura y cuyo influjo se advierte en la mayoría de los sectores que afectan al desenvolvimiento del individuo y de los grupos sociales" (1990: 27).

3. En español, el masculino es el género no marcado. Tiene dos valores, uno específico, aplicado únicamente a varones ("Luis es el *trabajador* de mayor antigüedad"), y otro genérico, que hace referencia a seres de ambos性: "El *trabajador* que ocupe el puesto ha de ser puntual". El femenino, por el contrario, solo posee un valor restrictivo, aplicado siempre a mujeres: "La *trabajadora* de la que me hablas es muy eficaz".

El mayor obstáculo para una utilización lo más neutra posible de nuestra lengua se deriva de su pertenencia a las lenguas de género. El empleo del masculino, en singular o en plural, con valor genérico obedece a una cuestión de economía lingüística. No obstante, su uso con este valor da lugar con frecuencia a confusión y ambigüedad, ya que el hombre puede ser interpretado como el sujeto de un enunciado sin serlo. Como se indica en el *Manual de estilo del lenguaje administrativo* del MAP, la Administración "aparece como un mundo del varón, en el que no sólo los que autorizan, certifican, adjudican... son hombres (la incorporación de las mujeres irá modificando esta vertiente), sino también los que declaran o solicitan, los denunciados, los propietarios de inmuebles, los infractores de tráfico, etc." (1990: 155-156).

El masculino genérico, que puede contribuir a la discriminación lingüística, afecta tanto a sustantivos como a ciertos determinantes y pronombres, y ha de ser evitado siempre que lo permitan las normas de la corrección idiomática. Para ello, la lengua española ofrece una serie de **recursos** como los siguientes (Medina Guerra [coord.], 2002: 49-58):

a) Empleo de sustantivos colectivos o genéricos

Normalmente, cuando un nombre está en singular designa un solo ser y, cuando está en plural, varios. En ocasiones, empleamos en singular nombres que significan un conjunto concebido como una unidad. Son nombres colectivos: *ejército* ('conjunto de soldados'), *familia* ('conjunto de personas unidas por su parentesco'), *par* ('conjunto de dos objetos'). En otros casos, empleamos en singular nombres para designar todos los individuos que constituyen la clase a la que conviene. Son nombres genéricos *el español*, *el funcionario*, *el enemigo*. Estos, con independencia de que tengan género gramatical masculino (*colectivo*, *grupo*, *equipo*) o femenino (*colectividad*, *asamblea*, *asociación*), hacen referencia a hombres y a mujeres. El uso de colectivos y genéricos, siempre que sea posible, es preferible al del masculino genérico. Así por ejemplo, conviene, por tanto, sustituir *Los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid* o *Los empresarios del sector* por:

La plantilla del Ayuntamiento de Madrid
El empresariado del sector

III. Técnicas de comunicación escrita

b) Uso de construcciones perifrásicas

Las perifrasis del tipo de *el personal administrativo* (en lugar de *los administrativos*), *el ser humano* (por el *hombre*) o *el personal docente* (en vez de *los profesores*) constituyen un recurso para no incurrir en las ambigüedades que implica en muchos casos el masculino genérico. En lugar de “*Los españoles tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral*” puede emplearse “*La ciudadanía española tiene derecho a la vida y a la integridad física y moral*”; del mismo modo, en vez de “*Los interinos podrán inscribirse gratuitamente en el curso de formación*”, puede utilizarse:

El personal interino podrá inscribirse gratuitamente en el curso de formación

c) Empleo de construcciones metonímicas

Para evitar el masculino genérico podemos referirnos al cargo, profesión o titulación que se posee (*dirección, abogacía, licenciatura*) en lugar de a la persona que los desempeña: *director, abogado, licenciado*. En este sentido, en vez de “*Los coordinadores han decidido tomar serias medidas*” o “*Firma del Director*”, es preferible optar por:

La coordinación ha decidido tomar serias medidas
Firma de la Dirección

d) Utilización de desdoblamientos

El desdoblamiento, con alternancia en el orden de presentación de ambos géneros para no dar prioridad a uno sobre el otro, es otro medio que puede ser utilizado para evitar la ambigüedad del masculino genérico: en lugar de *Los usuarios del transporte público* existe la posibilidad de referirnos a:

Los usuarios y las usuarias del transporte público

e) Uso de barras

Los dobletes del tipo *-o / -a; -a / -o* con barras pueden ser utilizados con el fin de ahorrar espacio en el documento administrativo (impreso, instancia, formulario, etc.):

El / la director / -a del Departamento tendrá la obligación de...
El representante de los / las trabajadores / -as comunicó...

f) Introducción de aposiciones explicativas

Las aposiciones explicativas evitan a veces la interpretación errónea del masculino genérico:

Los beneficiarios, tanto hombres como mujeres, deberán dar su conformidad en el plazo máximo de diez días

El objetivo es proporcionar a los jóvenes, de uno y otro sexo, una formación plena

g) Omisión de determinantes

En los sustantivos de una sola terminación (*compareciente, declarante, contribuyente*), el sexo de la persona a la que se refieren se deduce del artículo, además de los adjetivos o de los determinantes. En estos casos, si se elide el artículo, el sustantivo engloba tanto a hombres como a mujeres. En este sentido, "Podrán optar al concurso *los profesionales con experiencia*" o "El titular de la cuenta" puede ser sustituidos por:

Podrán optar al concurso profesionales con experiencia
Titular de la cuenta

195

En estos casos, como ya se ha advertido, nos referimos a genéricos, por lo que es posible esa omisión del determinante.

h) Empleo de determinantes sin marca de género

El empleo de sustantivos de una sola terminación con determinantes sin marca de género como "cada" constituye otro recurso para no incurrir en el uso abusivo del masculino. Así, "Todos los miembros recibirán" y "Se recibió a todos los recurrentes" se pueden sustituir por:

Cada miembro recibirá
Se recibió a cada recurrente

i) Utilización de estructuras con "se"

Las estructuras con "se" impersonal (*se recomienda...*), de pasiva refleja (*se debatirá...*) o de pasiva perifrástica (*se va a elegir...*) tienden a ocultar la identidad del agente de la acción con todas las connotaciones que implica. En vez de emplear "El juez decidirá" o "Cuando el usuario solicite la devolución de la fianza" podemos emplear:

III. Técnicas de comunicación escrita

Se decidirá judicialmente

Cuando se solicite la devolución de la fianza

j) Empleo de ciertas formas personales de los verbos

Puede ser muy útil el empleo en los textos de normas, recomendaciones, órdenes, etc., del verbo en la primera persona del plural (*decidimos*), en la segunda del singular (*decides*), y en la tercera del singular (*decide*) o del plural (*deciden*), cuando no se cree ninguna ambigüedad al omitir el sujeto, siempre y cuando esté claro. “*Si el usuario decide abandonar la zona antes de lo estipulado, debe advertirlo*”, se puede cambiar por:

Si decide abandonar la zona antes de lo estipulado, debe advertirlo

k) Uso de las formas no personales de los verbos

El empleo de formas no personales del verbo como el infinitivo o el gerundio de interpretación genérica es otro modo de evitar el masculino genérico: “*Es necesario que el usuario preste más atención*” puede sustituirse por:

Es necesario prestar más atención

l) Utilización del pronombre relativo átono *quién* en singular o *quienes* en plural

El relativo *que* acompañado de la forma masculina del artículo, en singular o en plural, puede contribuir a veces a la desigualdad lingüística: *El que suscribe; Los que soliciten...* Por ello, es aconsejable utilizar en su lugar el pronombre relativo átono *quién* en singular o *quienes* en plural, invariables en cuanto al género y, por tanto, englobadores del masculino y del femenino:

Quién suscribe

Quienes soliciten

En lugar del relativo, también constituye un recurso muy eficaz el empleo de la palabra *persona*:

La persona que suscribe

La persona que solicite

4. En las últimas décadas, el acceso de la mujer a profesiones y cargos que antes ejercían de forma casi exclusiva los hombres ha determinado que se hayan **incluido en el DRAE (2001) términos femeninos** como *arqueóloga, arquitecta, ingeniera, decana, odontóloga, farmacéutica, geógrafa, geóloga, jueza, ministra, etc.* Sin embargo, hay hablantes que se resisten a emplear estos términos por varios motivos, entre los que destacan la significación peyorativa de algunos (*bachillera, socia, poetisa*), el carácter hostil o burlesco con que se han empleado a veces para referirse a la esposa del profesional (*la boticaria, la coronela, la veterinaria*) o la sensación de que los femeninos en -a son exclusivamente coloquiales o populares: *estudiante*.

En algunos casos, existe cierta oscilación entre la diferenciación masculino -o / femenino -a (*el ministro / la ministra, el médico / la médica, el abogado / la abogada*) y la neutralización masculino -o con artículo *el* / femenino -a con artículo *la: el / la ministro, el / la médico, el / la abogado*.

Los femeninos *la jueza* y *la jueza* constituyen un caso particular. Manuel Seco considera que “las dos formas, *juez* y *jueza*, son buenas. La única distinción en el uso ya está esbozada por la misma Academia, al calificar *jueza* como ‘familiar’. En efecto, hay una diferencia en cuanto a nivel de habla: *la jueza* es más ‘formal’, propia del lenguaje oficial y administrativo; *la jueza* es más propia del uso coloquial y de la vida cotidiana” (2005: 269). La práctica más recomendable y que mejor contribuye a evitar el sexism lingüístico es la duplicidad de formas, asignando al femenino la terminación -a: *la ministra, la abogada, la catedrática, la funcionaria, la ingeniera, la arquitecta*.

Con independencia de los citados factores de índole formal, histórica o sociocultural, **teniendo en cuenta criterios morfológicos, pueden establecerse las siguientes normas** (DPD, 2005, s. v. género):

- a) Los nombres masculinos acabados en -o forman casi siempre el femenino sustituyéndolo por una -a: *bombero / bombera, médico / médica, ministro / ministra, ginecólogo / ginecóloga*. Se exceptúan *piloto, modelo y testigo*, que funcionan como comunes: *el / la piloto, el / la modelo, el / la testigo*. Asimismo, se comportan normalmente como comunes los que proceden de acortamientos *el / la fisio, el / la otorrino*. En algunos casos, el femenino presenta la terminación culta -isa (*diácono / diaconisa*), y hay otros que, excepcionalmente, poseen dos femeninos, uno terminado en -a y otro en -esa: *diablo, diabla o diablesa; vampiro, vampira o vampiresa*.
- b) Los terminados en -a casi siempre funcionan como comunes: *el / la atleta, el / la cineasta, el / la guía, el / la logopeda, el / la pediatra*.
- c) Los terminados en -e de acuerdo con los adjetivos de la misma terminación (*afable, alegre, pobre, inmune*), suelen ser comunes: *el / la amanuense, el / la cicerone, el / la conserje, el / la orfebre, el / la pinche*. Algunos “tienen formas específicas a través de los sufijos -esa, -isa o -ina: *alcalde / alcaldesa, conde / condesa, duque / duquesa, héroe / heroína, sacerdote / sacerdotisa* (aunque sacerdote también se usa como común: *la sacerdote*). En unos pocos casos, se han generado femeninos en -a,

III. Técnicas de comunicación escrita

como en *jefe / jefa* [en el diccionario desde 1924], *sastre / sastra, cacique / cacica*". Dentro de este grupo se encuentran también los sustantivos terminados en *-ante* o *-ente*, procedentes en gran parte de participios de presente latinos, y que funcionan en su gran mayoría como comunes, en consonancia con la forma única de los adjetivos con estas mismas terminaciones (*complaciente, inteligente, pedante*): *el / la agente, el / la conferenciente, el / la dibujante, el / la estudiante*. No obstante, en algunos casos se han generalizado en el uso femeninos en *-a*, como *clienta, dependienta o presidenta*. Algunas veces, se usan ambas formas con matices significativos diversos: *la gobernante* ('mujer que dirige un país') o *la gobernanta* (en una casa, un hotel o una institución, 'mujer que tiene a su cargo el personal de servicio').

- d) Los terminados en *-i* o en *-u* también funcionan como comunes: *el / la maniquí, el / la saltimbanqui, el / la gurú*.
- e) Por lo que respecta a los terminados en *-y*, el femenino de *rey* es *reina*, mientras que los que toman modernamente esta terminación funcionan como comunes: *el / la yóquey*.
- f) Los que acaban en *-or* forman el femenino añadiendo una *-a*: *compositor / compositora, escritor / escritora, profesor / profesora, gobernador / gobernadora*. En algunos casos, el femenino presenta la terminación culta *-triz* (del lat. *-trix, -tricis*), por provenir directamente de femeninos latinos formados con este sufijo: *actor / actriz, emperador / emperatriz*.
- g) Los acabados en *-ar* o en *-er*, igual que los pocos que acaban en *-ir* o *-ur*, funcionan hoy normalmente como comunes, aunque en algunos casos existen también femeninos en *-esa* o en *-a*: *el / la auxiliar, el / la militar, el / la escolar* (pero *el juglar / la juglara*), *el / la líder* (raro *lideresa*), *el / la chofer o el / la chófer* (raro *choferesa*), *el / la ujier, el / la sumiller, el / la bachiller* (raro hoy *bachillera*), *el / la mercader* (raro hoy *mercadera*), *el / la faquir, el / la augur*.
- h) Los agudos terminados en *-n* y en *-s* forman normalmente el femenino añadiendo una *-a*: *guardián / guardiana, bailarín / bailarina, anfitrión / anfitriona, guardés / guardesa, marqués / marquesa, dios / diosa*. Se exceptúan *barón e histrión*, cuyos femeninos se forman mediante los sufijos *-esa* e *-isa*, respectivamente: *baronesa, histrionisa*. También se apartan de esta regla *rehén*, que funciona como epiceno masculino (*el rehén*) o como común (*el / la rehén*), y *edecán*, que es común (*el / la edecán*). Las palabras llanas con esta terminación funcionan como comunes: *el / la barman*.
- i) Los finalizados en *-l* o en *-z* tienden a funcionar como comunes: *el / la cónsul, el / la corresponsal, el / la timonel, el / la capataz, el / la juez, el / la portavoz, el / la edil* en consonancia con los adjetivos terminados en estas mismas consonantes, que tienen, excepto en unos cuantos casos, una única forma, válida tanto para el masculino como para el femenino: *dócil, brutal, soez, feliz* (no existen las formas femeninas **dócila, *brutala, *soeza, *feliza*). No obstante, algunos de estos sustantivos han desarrollado con cierto éxito un femenino en *-a*: *juez / jueza, aprendiz / aprendiza, bedel / bedela, y el uso mayoritario ha consolidado concejal / concejala*.

- j) Los terminados en consonantes distintas de las anotadas en los párrafos anteriores funcionan como comunes: *el / la chef, el / la médium, el / la pivot*. Se exceptúa la voz *abad*, cuyo femenino es *abadesa*. El caso de *huésped* es especial, ya que, aunque hoy se prefiere su uso como común (*el / la huésped*), su femenino tradicional es *huéspeda*.
 - k) Independientemente de su terminación, funcionan como comunes los nombres que designan grados de la escala militar (*el / la cabo, el / la sargento* [en el caso de *sargenta*, el DRAE da como segunda acepción “Mujer corpulenta, hombruna y de dura condición”], *el / la teniente, el / la brigadier, el / la capitán* [fuera del grado militar, en el que es más común este uso, se admite también *capitán / capitana* como “persona que capitanea o dirige un grupo o una nave”], *el / la coronel, el / la alférez*), los sustantivos que designan por el instrumento al músico que lo toca (*el / la batería, el / la corneta, el / la contrabajo*) y los sustantivos compuestos que designan persona: *el / la mandamás, el / la sobrecargo, un / una cazatalentos, un / una sabelotodo, un / una correvidile*.
 - l) Cuando el nombre de profesión o cargo está formado por un sustantivo y un adjetivo, ambos elementos deben ir en masculino o femenino dependiendo del sexo del referente, por lo que debe decirse, por ejemplo, *la primera ministra, una intérprete jurada o una detective privada*, y no **la primera ministro, *una intérprete jurado o *una detective privado*.
5. En la ORAE (5.II.3.), se establece que **la barra (/)**, cuando se sitúa entre dos palabras o entre una palabra y un morfema, puede indicar la existencia de dos o más opciones posibles: *El / los díal/-s detailado/-s*. Este recurso es muy habitual en la Administración y muy útil por una cuestión de espacio en el documento administrativo: *D./D.^a, Hija/-o, Candidata/-o*. Los elementos con los que concuerda el sustantivo también deben aparecer con barras, como en el ejemplo propuesto más arriba. Cuando son varios, es preferible emplear la doble forma completa. Así, en lugar de *Las/los profesoras/-es* se incorporarán *el día uno de octubre* es preferible escribir *Las profesoras y los profesores se incorporarán el día uno de octubre*. En ocasiones, se emplea el paréntesis como equivalente de la barra; sin embargo, conviene evitar este recurso, ya que se puede interpretar que el morfema de género que aparece dentro del paréntesis es opcional: *profesor (a)*.

La arroba (@) no es un signo lingüístico, como ya se ha señalado, sino un símbolo. Actualmente, se emplea como recurso gráfico integrador en una sola palabra de las formas masculina y femenina del sustantivo —en su trazo incluye las vocales a y o— para no incurrir en un uso sexista de la lengua, y evitar la costumbre de hacer explícita la alusión a los dos性: *L@s alumn@s de la clase ganaron el concurso* se emplea como alternativa de *Los alumnos y las alumnas de la clase ganaron el concurso*. Es muy frecuente y llamativo en publicidad y anuncios, y muy utilizado en política, movimientos asociativos, prensa joven e, incluso, en campañas institucionales. Algunos partidos políticos lo emplean para dotar de un aire de modernidad y de progreso a su discurso, a pesar de que contribuye a la degradación del idioma.

III. Técnicas de comunicación escrita

La RAE no admite su empleo, puesto que, aparte de no ser un signo lingüístico, y por tanto, su uso en tales casos inadmisible desde el punto de vista normativo, existe “la imposibilidad de aplicar esta fórmula integradora en muchos casos sin dar lugar a graves inconsistencias, como ocurre en *Día del niñ@, donde la contracción del solo es válida para el masculino niño” (DPD, 2005, s. v. género). En el DRAE sólo se alude a su significado de peso, de capacidad y al símbolo así denominado empleado en las direcciones de correo electrónico (s. v. arroba). Por tanto, es conveniente evitarlo, sobre todo porque nuestra lengua dispone de mecanismos muy variados a los que nos hemos referido para evitar un uso sexista del lenguaje.

3.6. El tratamiento de la discapacidad

El personal del Ayuntamiento de Madrid debe tener un cuidado especial en no herir a aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad, bien sea intelectual, bien sea física. Por ello, y como señala el interesante y novedoso libro *Periodismo social. El compromiso de la información*, de la agencia Servimedia, por el que nos guaremos en este apartado, la “Premisa principal [es]: un “minusválido” no es “minus” (menos) válido que otra persona. Peor es el término “inválido” (no válido) atribuido también a quienes no entran en el imaginario perfil o patrón de las “personas normales” (Servimedia: 2007: 43).

200

Por lo tanto, el concepto que se utilizará en las comunicaciones con las personas de capacidades diferentes será “discapacidad”, y, para las personas que la presentan, podrá usarse el término “persona dependiente”, que incluiría también a un anciano o a un niño que, en un momento dado, pueden depender de la asistencia o de la ayuda de alguien.

El término **Discapacidad** fue elegido por la Asamblea General de la ONU en el Primer Tratado Internacional de Derecho de los Discapacitados, aprobado en agosto de 2006, y **Dependencia** es el término habitual de la última legislación española.

Por esta razón, “En su conjunto, discapacidad resuelve muchas dudas ante el riesgo de terminar usando palabras que, aun reconocidas por la Real Academia, contienen significados que (...) pueden herir a los interesados. Discapacidad sustituye del mejor modo posible sinónimos como “deficiencia”, “anormalidad” o “minusvalía”. Una persona con discapacidad no es menos válida o más deficiente o menos normal que otra persona sin ella” (Servimedia: 2007: 48).

Y, por ello, además, “dejamos en desuso términos como invalidez, inválido, minusvalía, minusválido, loco, invidente, cojo, subnormal, anormal, tullido, mutilado, tarado, etc.” (Servimedia: 2007: 45).

Si consideramos que cualquiera que presenta una discapacidad es ante todo una “persona”, esta palabra estará siempre presente en las denominaciones de las distintas discapacidades que tengan los ciudadanos que se acerquen a cualquier dependencia del Ayuntamiento de Madrid o con los que cualquiera de sus empleados tenga que comunicarse.

De esta manera, seguiremos también la tendencia extendida en los últimos años que habla, en general, de una “persona con discapacidad” y, en lo particular, de “persona sorda”, “persona muda”, “persona sordo-muda” o “persona sordociega” (Servimedia: 2007: 45). Así, a la sordera la podemos llamar “discapacidad auditiva” y escribiremos “tartamudo” y “tartamudez”.

Con estas denominaciones, extendidas a todas las discapacidades conocidas (discapacidad física, mental o intelectual), sea cual fuere su grado, utilizamos un lenguaje que se adapta mucho mejor a la realidad que define sin faltar al respeto ni a la dignidad de los ciudadanos que presentan cualquier tipo de estas discapacidades.

Del mismo modo, es aconsejable el uso de verbos neutros al referirnos a la discapacidad como “presentar”, “tener”, “manifestar”, “concurrir”, en lugar de “padecer”, “sufrir” o “aquejar”.

En cuanto a la discapacidad mental, el Ayuntamiento de Madrid y, por ende, este *Manual*, hace suyas las recomendaciones defendidas por el grupo de expertos de la Confederación Española de Agrupaciones de Familias y Enfermos Mentales (Feafes) que optó por los usos siguientes: “persona con enfermedad mental”, “persona con enfermedad intelectual” o “persona con problemas de salud mental”, en lugar de los inapropiados “enfermo mental”, “trastornado”, “perturbado”, “loco” o “psicópata”, considerados por los expertos como “términos ofensivos, inexactos y anticuados que perpetúan la ignorancia y conducen al estigma en determinados contextos” (Servimedia: 2007: 46).

No se debe olvidar que utilizar algunos términos como “esquizofrénico” o “pirómano” presupondría que quien lo hace tiene los suficientes conocimientos científicos reconocidos (licenciatura en Medicina y Cirugía o en Psicología, o diplomado en Enfermería), además de ser empleado del Ayuntamiento de Madrid y estar, además, ejerciendo una función dentro de la Administración municipal que le habilita para ello.

Otra discapacidad que ha sido objeto de parodia en la literatura, en el cine o en algunas actividades circenses es la “acondroplasia” o enanismo óseo, cargada de clichés y connotaciones que la han acompañado desde épocas remotas (los bufones de los reyes, ya sean históricos, ya sean de cuentos infantiles).

En la línea que propone este *Manual*, se escogerá, de entre las acepciones que propone el DRAE, la que dice “persona que presenta enanismo” o “persona de estatura muy baja” y, en cuanto a la discapacidad visual, escogeremos los términos “ciego” o “persona con discapacidad visual”.