Tema 25– La comunicación en la administración. Uso correcto del lenguaje administrativo. Comunicación escrita. Lenguaje administrativo no sexista. Contenido y presentación de documentos escritos: correspondencia, comunicaciones, autorizaciones, notificaciones, instancias, certificaciones, compulsas.

Fuente: Temario de Administrativos del Gobierno Vasco — Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP).

1. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es el intercambio consciente de mensajes entre dos o más participantes para transmitir o recibir información u opiniones. En la Administración tiene especial importancia porque constituye un factor esencial de la relación entre ciudadanía y Administración.

1.1. Elementos del proceso comunicativo

Elemento	Concepto esencial
Emisor	Quien transmite el mensaje; codifica la información utilizando los signos y códigos adecuados.
Receptor	Quien recibe e interpreta el mensaje; realiza la decodificación.
Código	Conjunto de signos utilizados para transmitir el mensaje. Emisor y receptor deben compartirlo.
Mensaje	Información o conjunto de datos que se pretende transmitir.
Canal	Medio físico por el que se transmite el mensaje: carta, teléfono, Internet, etc.
Ruido	Distorsiones que dificultan la recepción del mensaje. Puede proceder del emisor, canal, ambiente o receptor.
Retroalimentación	Respuesta del receptor al mensaje. Permite comprobar la eficacia de la comunicación.
Contexto	Situación y circunstancias en las que se desarrolla la comunicación; influye en la interpretación.

Baskito

1.2. Tipos de comunicación

- Comunicación verbal: utiliza la palabra. Se divide en comunicación oral y comunicación escrita.
- Comunicación no verbal: utiliza signos no lingüísticos, como lenguaje corporal, gestos, contacto visual o distancia.

1.3. Barreras de la comunicación

Las barreras son obstáculos que pueden distorsionar el proceso comunicativo y reducir su eficacia. La degradación puede producirse entre lo que se dice, lo que se quiere decir, lo que se escucha y lo que finalmente se entiende.

Tipo de barrera	Contenido principal
Personales	Relacionadas con actitudes, estado de ánimo, percepciones, personalidad, oído selectivo, falta de empatía y generalizaciones.
Culturales	Derivadas de diferencias de conocimientos, experiencias, creencias o aspectos culturales entre emisor y receptor.
Semánticas	Se producen cuando el código o el significado de las expresiones no es interpretado del mismo modo por ambas partes.
Físicas	Interferencias del entorno: ruido, distancia, espacio, temperatura u otras circunstancias del lugar.

1.4. Cómo reducir las barreras

- Asegurarse de que emisor y receptor comparten un código comprensible.
- Expresarse de forma clara y directa, evitando expresiones inadecuadas.
- Utilizar la retroalimentación para comprobar que el mensaje se ha entendido; preguntar cuando exista duda.
- Controlar emociones, predisposiciones y prejuicios; valorar el mensaje y no a la persona que lo emite.
- Cuidar el ambiente y comprobar previamente que el canal o instrumento funciona correctamente.
- Practicar la escucha activa y comprobar que la otra persona sigue la explicación.
- Mantener coherencia entre lenguaje verbal y no verbal.
- Actuar con empatía, intentando comprender la perspectiva del interlocutor.

Baskito

2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Es la comunicación mediante lenguaje escrito. El emisor escribe y el receptor lee, utilizando como canal un soporte físico, como papel, ordenador o teléfono.

2.1. Elementos específicos

- Estructura (forma): planificación y ordenación del contenido. Una buena estructura facilita la comprensión.
- Estilo (redacción): manera de redactar, adaptada al destinatario y al grado de formalidad requerido.
- Contenido (tema): información que se desea comunicar.

2.2. Características principales

- Requiere habilidades de lectura y escritura y el dominio de las reglas del idioma.
- No suele ser simultánea: existe una separación temporal entre emisión y recepción.
- La retroalimentación normalmente no es inmediata y puede incluso no producirse.
- Permanece en el tiempo: permite conservar, consultar y verificar la información.
- Exige planificación y reflexión, por lo que resulta especialmente adecuada para transmitir exactitud y precisión.
- Debe respetar las reglas gramaticales y ortográficas.
- Las distancias dejan de ser un impedimento gracias a los medios escritos y electrónicos.
- Deja poco margen para la redundancia: las palabras deben elegirse con precisión.
- Expresa con mayor dificultad la emocionalidad y suele tener un carácter más impersonal.
- Funciona como mecanismo de organización y control, especialmente mediante normas, procedimientos y documentos.
- Reduce la distorsión porque el mensaje queda registrado y puede releerse.
- Presenta menor flexibilidad: una vez emitido el documento, modificarlo resulta menos sencillo que rectificar una comunicación oral.

Idea clave

La comunicación escrita administrativa debe combinar permanencia y precisión con claridad. No basta con que el texto sea formal: debe ser comprensible para quien lo recibe.

Baskito

3. LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

La comunicación electrónica se ha convertido en un instrumento esencial de la relación entre Administración y ciudadanía. El entorno digital modifica tanto la forma de emitir y recibir mensajes como la manera de leerlos.

3.1. Rasgos de la comunicación digital

- El receptor adquiere un papel más activo y puede interactuar con el emisor.
- El mensaje puede ser multimedia: integrar texto, imagen, audio y vídeo.
- La hipertextualidad permite múltiples recorridos de lectura mediante enlaces.
- La lectura en pantalla no funciona igual que la lectura en papel: suele ser más rápida, dinámica y selectiva.
- La persona usuaria busca localizar rápidamente la información que necesita y tiende a abandonar textos poco claros o excesivamente largos.
- En la web se escanea el contenido: títulos, intertítulos, listas, negritas y otros elementos visuales sirven como pistas para localizar información.

3.2. Reglas de redacción para la web

- Escribir para las personas destinatarias y ponerse en su lugar.
- Facilitar un diseño comprensible y agradable que permita localizar rápidamente la información.
- Utilizar títulos y subtítulos claros.
- Usar frases y párrafos breves.
- Organizar la información de forma lógica y evitar concentrar toda la información en una única página.
- Como criterio general señalado por el IVAP, un texto que se traslada del papel a la pantalla puede necesitar una reducción aproximada a la mitad.

Claves de estudio

Papel	**Entorno digital**
Lectura más lineal	Lectura dinámica y selectiva
Mayor tolerancia a textos extensos	Los textos largos dificultan la atención
Menor dependencia de elementos visuales	Títulos, listas y negritas facilitan el escaneo
Contenido centrado en el documento	Importancia adicional de enlaces e hipertexto

Baskito

4. EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

Es el lenguaje que utiliza la Administración tanto en sus relaciones externas —con la ciudadanía y otras Administraciones— como en sus relaciones internas. Es un lenguaje de especialidad, con terminología propia, pero debe ser compatible con una comunicación comprensible.

4.1. Rasgos tradicionales que deben evitarse

- Abuso de tecnicismos poco conocidos por la ciudadanía.
- Repetición de determinadas construcciones y empleo excesivo de infinitivos, participios y gerundios.
- Arcaísmos, formulismos y frases hechas.
- Uso innecesario de formas verbales arcaicas y expresiones tomadas del latín.
- Abuso de construcciones impersonales y pasivas: «se procederá», «se resolverá», etc.
- Nominalizaciones: convertir acciones expresadas con verbos en sustantivos, lo que suele alargar y hacer más abstractas las frases.
- Oraciones excesivamente largas, con numerosos incisos y perífrasis.
- Alargamiento mediante locuciones preposicionales innecesarias.
- Tratamientos personales excesivamente solemnes o alejados del uso actual.

4.2. Modernización: lenguaje claro

El IVAP sitúa la modernización del lenguaje administrativo en la búsqueda de sencillez, claridad, concreción y cercanía. El lenguaje claro pone a la persona lectora en el centro: debe poder encontrar lo que necesita, comprenderlo y utilizar la información.

La finalidad no es hacer un lenguaje literario ni eliminar la precisión técnica necesaria. Se busca un lenguaje llano y eficaz, en el que los tecnicismos se mantengan cuando sean necesarios, pero no se utilicen por mero formalismo.

4.3. Principios básicos

- Claridad.
- Precisión.
- Corrección lingüística.
- Sencillez y accesibilidad.
- Adecuación al destinatario.
- Transparencia y eficacia comunicativa.

Baskito

4.4. Doble audiencia

Los documentos administrativos pueden dirigirse simultáneamente a especialistas —personal técnico, administrativo o jurídico— y a personas no especialistas. El reto consiste en equilibrar la precisión que aportan los términos técnicos con la naturalidad necesaria para que el texto sea comprensible.

5. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

5.1. Pensar en la persona destinataria

- Adaptar el texto a las características de las personas destinatarias.
- Utilizar un tratamiento coherente a lo largo de todo el documento.
- Acercar el tono al de una comunicación directa y comprensible.
- El IVAP recomienda, en general, la segunda persona para dirigirse a la ciudadanía y la primera persona en apartados específicos como declaraciones responsables.
- La estructura pregunta-respuesta puede ser útil cuando se pretende facilitar la localización de información.

5.2. Párrafos breves

- Como referencia, se recomiendan párrafos de unas 3-5 líneas o aproximadamente 40-70 palabras.
- Cada párrafo debe desarrollar una idea principal.
- Lo aconsejable es utilizar 2-3 oraciones por párrafo.
- Ordenar los párrafos siguiendo una secuencia lógica.
- Convertir un párrafo excesivamente largo en una lista cuando sea posible.

5.3. Frases cortas y sencillas

- Como referencia, procurar que las oraciones no superen aproximadamente 15-20 palabras.
- Eliminar palabras innecesarias.
- Situar la información principal al principio.
- Separar los matices, ejemplos o información secundaria en otras oraciones.
- Dividir la información compleja mediante listas.
- Cuidar especialmente la puntuación.

5.4. Evitar incisos excesivos

- Identificar primero la frase principal.

Baskito

- Convertir los incisos largos en frases independientes.
- Utilizar, como regla general, un único inciso por frase y hacerlo lo más breve posible.
- Colocar el inciso junto al elemento al que se refiere.

5.5. Preferir verbos significativos

El estilo nominal transforma verbos en sustantivos y suele exigir un verbo débil adicional. No debe eliminarse siempre, pero conviene no abusar de él, especialmente en comunicaciones con la ciudadanía.

Evitar	**Preferir**
dar aviso	avisar
hacer uso	usar
efectuar el análisis	analizar
proceder a la realización	realizar

5.6. Voz activa y orden natural

- La voz activa suele producir textos más dinámicos, naturales y comprensibles.
- La pasiva no está prohibida: puede ser adecuada si interesa destacar el objeto de la acción o no se quiere indicar quién la realiza.
- Siempre que sea posible, utilizar el orden lineal: sujeto + verbo + complementos.
- Evitar estructuras envolventes cuando dificulten la comprensión.

5.7. Evitar negativas innecesarias

Las construcciones negativas, especialmente las dobles negativas, dificultan la lectura. Cuando sea posible, es preferible expresar la misma idea de forma afirmativa.

Ejemplo del IVAP: «No se inscribirá la modificación… mientras… no esté actualizada» puede transformarse en «Solo se inscribirá la modificación… cuando… esté actualizada».

5.8. Léxico cercano

- Elegir palabras conocidas por la ciudadanía cuando no sea imprescindible un término especializado.
- Evitar locuciones innecesariamente largas.
- Por ejemplo: «en aras de» → «para»; «a tenor de» → «según».
- Si un término técnico puede resultar poco conocido, puede acompañarse de una explicación.

Baskito

5.9. Diseño, ortografía y gramática

- Un documento debe ser visualmente claro y ordenado.
- Utilizar espacios en blanco, títulos e instrumentos tipográficos para facilitar la lectura.
- Respetar las normas ortográficas y gramaticales.
- Usar la mayúscula de forma excepcional; ante la duda, se recomienda la minúscula.
- Mantener concordancia entre sujeto y verbo.
- Utilizar el género gramatical correspondiente cuando el cargo lo ocupa una mujer: consejera, directora, jefa, etc.
- Usar correctamente las preposiciones y evitar dequeísmos.
- No omitir artículos o conjunciones necesarios.
- Evitar el uso incorrecto del gerundio.
- Las siglas se escriben en mayúsculas, sin puntos ni espacios: IVAP, no I.V.A.P.
- En el documento aportado, el IVAP incluye también recomendaciones específicas para evitar calcos y estructuras poco naturales en euskera.

6. LENGUAJE ADMINISTRATIVO NO SEXISTA

6.1. Marco jurídico señalado por el IVAP

El IVAP vincula el uso no sexista del lenguaje con el principio de igualdad entre mujeres y hombres y la prohibición de discriminación por razón de sexo. Entre las referencias que recoge se encuentran la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, el Tratado de Ámsterdam, el Estatuto de Autonomía de Euskadi y, de forma específica para Euskadi, la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres, modificada por la Ley 3/2012.

El artículo 18 de la Ley 4/2005, según el temario, exige a los poderes públicos vascos tener en cuenta la igualdad de mujeres y hombres y utilizar un lenguaje no sexista en los documentos y soportes que produzcan.

6.2. Sexismo y androcentrismo

Concepto	Definición esencial
Sexismo	Asignación de valores, capacidades o roles diferentes a mujeres y hombres exclusivamente por razón de sexo; puede generar discriminación y desvalorización.
Androcentrismo	Enfoque que considera al hombre como centro y medida de la realidad y presenta a

Baskito

	las mujeres como dependientes o subordinadas.

6.3. Recursos para una comunicación igualitaria en castellano

- Eliminar referencias directas al sexo cuando no aporten información: «Cuando se solicite la ayuda…» en lugar de «Cuando el usuario solicite…».
- Omitir o sustituir artículos y pronombres con marca de género cuando sea posible: «Cada solicitante» o «Quienes soliciten».
- Utilizar perífrasis y sustantivos genéricos: «persona solicitante», «persona interesada», «empresa adjudicataria».
- Utilizar nombres abstractos: «la dirección», «la presidencia».
- Usar genéricos reales: «la ciudadanía», «el personal», «la plantilla», «la juventud», «la persona».
- Utilizar aposiciones explicativas incluyentes cuando sea necesario para evitar ambigüedad.
- Utilizar las dos formas gramaticales —masculino y femenino— cuando resulte conveniente: «las técnicas y los técnicos». Se recomienda alternar el orden.
- Usar barras en impresos, formularios, encabezados o firmas cuando existan problemas de espacio: «D./Dña.», «Sra./Sr.»
- El IVAP desaconseja la @ como solución lingüística, porque no es un signo lingüístico y no puede pronunciarse.

6.4. Recomendaciones específicas para el euskera

- El euskera no tiene género gramatical, por lo que presenta menos problemas derivados del masculino genérico.
- Evitar trasladar mecánicamente al euskera los genéricos y perífrasis creados en castellano.
- Utilizar formas propias del euskera y evitar calcos innecesarios del castellano.
- Prestar atención a «gizon/gizaki/giza» y utilizar cada forma según corresponda.
- En composiciones pueden emplearse formas como «aita-amak», «senar-emazteak» o «seme-alabak».
- El hitano marca el sexo, por lo que debe utilizarse con cuidado cuando el grupo destinatario sea mixto o desconocido.
- El IVAP recomienda limitar el uso innecesario del sufijo -sa.
- Cuando no se conoce la persona que ocupa un cargo, pueden utilizarse denominaciones del órgano o unidad: alcaldía, concejalía, presidencia.

Baskito

- En los encabezamientos puede utilizarse el vocativo «jaun-andrea» cuando corresponda.

7. USOS SEXISTAS Y ADAPTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

7.1. Evitar usos sexistas

- Evitar los saltos semánticos: no utilizar inicialmente el masculino como genérico para después referirse únicamente a hombres.
- Presentar a mujeres y hombres como sujetos de acción y no como personas dependientes o subordinadas.
- Evitar asimetrías en el tratamiento de mujeres y hombres.
- No valorar a las mujeres por su aspecto físico o situación familiar; debe darse prioridad a su cualificación y capacidades profesionales.
- Evitar estereotipos sobre el reparto de tareas entre mujeres y hombres.
- No utilizar «hombre» como genérico singular cuando puede utilizarse «persona», «ser humano», «gente» o «derechos humanos».
- Las imágenes institucionales deben representar a mujeres y hombres sin reproducir estereotipos.

7.2. Documentos cerrados y abiertos

Tipo	Qué hacer
Documentos cerrados	Se conoce la persona destinataria. Debe utilizarse el género que corresponda a esa persona. Ej.: «Estimada directora».
Documentos abiertos	No se conoce la persona destinataria. Se recomienda recurrir a fórmulas inclusivas, genéricos, perífrasis o, cuando proceda, formas dobles.

En documentos cerrados debe cuidarse especialmente la antefirma y la forma de identificar a las personas. El IVAP considera adecuado aplicar el mismo criterio a hombres y mujeres al escribir nombre y apellidos.

7.3. Empleo público, convocatorias, becas y ayudas

En ofertas de empleo, relaciones de puestos, concursos, oposiciones, becas y ayudas se recomienda visibilizar a mujeres y hombres sin ambigüedad cuando la denominación pueda generar exclusión.

Evitar	Alternativas
Contratación de diez subalternos	Contratación de diez subalternos o subalternas / diez contrataciones para el cuerpo de subalternos y subalternas

Baskito

Se convocan pruebas para una plaza de técnico de cultura	Se convoca una plaza de técnico o técnica de cultura

7.4. Campañas institucionales

- Representar a mujeres y hombres sin ambigüedad y evitar expresiones que reproduzcan estereotipos.
- Preferir expresiones neutras cuando el sexo no sea relevante: «residencias para la tercera edad» frente a «residencias de ancianos»; «actividades infantiles» frente a «actividades para niños».

7.5. Oficios, profesiones, cargos y títulos

- Cuando se alude individualmente a una persona, el cargo debe concordar con su género: consejera, directora, jefa, etc.
- Si se desconoce quién ocupa el cargo o se pretende que el documento sea independiente de la persona concreta, puede utilizarse el nombre del órgano: alcaldía, concejalía, presidencia.
- La identificación debe ser simétrica para hombres y mujeres.

8. LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

La actividad administrativa tiene carácter documental. Los documentos son el soporte en el que se materializan los actos de la Administración pública y constituyen su forma externa. El temario relaciona esta idea con el artículo 26 de la Ley 39/2015, que define los documentos públicos administrativos como los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.

8.1. Clasificación según origen y destino

Origen/destino	**Ejemplos**
Administración → ciudadanía	Certificados, notificaciones, resoluciones, acuerdos, anuncios, cartas, citaciones.
Administración → Administración / órganos públicos	Oficios, notas interiores, informes, actas, propuestas de resolución, diligencias.
Ciudadanía → Administración	Cartas, solicitudes, alegaciones, recursos, denuncias.

8.2. Clasificación según finalidad

Categoría	**Finalidad**	**Ejemplos**
Decisión o resolutivos	Declaración de voluntad de un órgano sobre materias de su competencia.	Resoluciones, acuerdos.

Baskito

Transmisión	Comunicar hechos o actos a personas, órganos o entidades.	Notificaciones, publicaciones, oficios, notas interiores, cartas, citaciones, convocatorias.
Constancia o constatación	Acreditar actos, hechos o efectos mediante una declaración de conocimiento.	Actas, diligencias, certificados.
Juicio	Expresar una valoración sobre cuestiones de hecho o jurídicas.	Informes, propuestas, dictámenes.

8.3. Estructura general

El diseño debe facilitar la legibilidad, pero lo esencial sigue siendo el contenido y la claridad con que se expone.

A) Encabezamiento

- Cabecera impresa: identificación corporativa del emisor.
- Título: resume el tipo de documento y su contenido esencial; debe ser visible, claro y preciso.
- Datos generales: referencia del expediente, asunto, identificación de la parte interesada, fecha de inicio del procedimiento u otros datos relevantes.
- Destinatario: nombre y apellidos, cargo, institución u organismo y dirección postal, según corresponda.

B) Cuerpo

- Contiene el contenido específico del documento.
- Debe redactarse con claridad, sencillez y precisión.
- La información debe distribuirse en párrafos lógicamente ordenados.
- Cuando la extensión o complejidad lo aconseje, pueden utilizarse intertítulos.
- En la tradición administrativa se destacan a veces en mayúsculas verbos que expresan la acción principal: CERTIFICA, INFORMA, RESUELVE, etc.

C) Pie

- Incluye las circunstancias de lugar y tiempo, formalización y signos de validación.
- Los documentos que recogen actos administrativos deben estar formalizados.
- Lugar y fecha: se recomienda una presentación como «Vitoria-Gasteiz, 16 de noviembre de 2020».

Baskito

- La fecha puede utilizar letras y números; el mes se escribe con letras y minúscula.
- La firma comprende antefirma, rúbrica, nombre y apellidos y, cuando proceda, indicación de delegación y sello.

9. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS ESCRITOS

9.1. La carta

La carta es uno de los modelos utilizados en la comunicación administrativa, junto con el oficio y el correo electrónico. Puede tener carácter protocolario —bienvenida, invitación, agradecimiento— o servir para otras comunicaciones generales.

No debe confundirse con el oficio: la carta se emplea para comunicaciones personales, protocolarias o de contenido general sin relación directa con la gestión habitual o la tramitación de un procedimiento.

Estructura

- Inicio: introduce el mensaje y sitúa al lector.
- Cuerpo: desarrolla el mensaje que se desea transmitir.
- Cierre: resume o redondea el objetivo central mediante un mensaje directo y conciso.

El tono y el orden de la información pueden adaptarse a la situación comunicativa y a la reacción que se prevea en la persona destinataria.

9.2. El oficio

Es el documento utilizado normalmente para las comunicaciones entre unidades y órganos administrativos. Su contenido es estrictamente administrativo y oficial.

- Tono formal, neutro y objetivo.
- Rigor, objetividad y neutralidad.
- Prosa concisa y estructurada.
- Saludos y despedidas de carácter neutro.
- Debe evitar fórmulas administrativas anticuadas cuando puedan sustituirse por expresiones más sencillas.

El IVAP cita como ejemplos de fórmulas tradicionales que conviene revisar expresiones como «En relación con el asunto de referencia…», «Adjunto remito…», «Para su conocimiento…», «El motivo de la presente…» o «Al recibo de la presente…».

Baskito

9.3. Diferencia rápida: carta vs. oficio

Carta	Oficio
Personal, protocolaria o general.	Administrativo y oficial.
Puede utilizar un tono más cercano.	Tono formal, neutro y objetivo.
Inicio + cuerpo + cierre.	Estructura administrativa más rígida y concisa.
No se dirige necesariamente a la gestión interna.	Se utiliza normalmente entre órganos y unidades administrativas.

10. LA NOTIFICACIÓN

La notificación es el documento mediante el que se comunica a la persona interesada una resolución o acuerdo que afecta a sus intereses y derechos. En el temario se destaca su importancia como condición para la eficacia jurídica del acto comunicado y como garantía de recepción.

10.1. Estructura de la notificación

- Título: debe identificar claramente el asunto que se notifica.
- Frase inicial: puede utilizar una fórmula formal («Le notifico que…») o una formulación más cercana («Mediante este documento le hago saber que…»).
- Cuerpo: contenido concreto y directo de lo que se notifica.
- Saludo final.
- Lugar y fecha: lugar y fecha en que se firma la notificación.
- Firma y datos del remitente.
- Notas: a pie de página cuando proceda; en documentos bilingües, el IVAP señala que la nota se presenta primero en euskera y después en castellano.
- Anexos: se incorporan al final cuando existan.

Clave

La notificación debe permitir identificar rápidamente qué se comunica, a quién, quién lo comunica y cuándo, evitando contenido innecesario.

11. LA HOJA DE SOLICITUD

Es el documento mediante el cual una persona o entidad solicita a la Administración algo que, por regla general, está contemplado en la normativa. También existen modelos normalizados para solicitudes internas del personal.

11.1. Características

- Breve.
- Concreta.

Baskito

- Explícita.
- Respetuosa y directa.

11.2. Estructura estándar

- Título.
- Identificación del solicitante: nombre y apellidos y los datos necesarios, estructurados en apartados.
- Exposición: motivos y razones que justifican la solicitud.
- Solicitud: petición concreta que se formula.
- Documentos aportados.
- Lugar, fecha y firma; puede incorporarse una fórmula final de despedida.

12. EL CERTIFICADO

Es el documento que acredita actos o situaciones de carácter administrativo. Puede servir para justificar asistencia a un curso, retribuciones percibidas, estudios realizados u otras circunstancias.

12.1. Estructura

- Título: debe identificar el objeto concreto, por ejemplo, «Certificado de asistencia» o «Certificado de empadronamiento».
- Certificación: identificación de la persona solicitante y descripción clara y concisa del hecho o situación que se acredita.
- Fórmula de despedida: puede utilizarse una fórmula como «Para que así conste, expido el presente certificado».
- Identificación del emisor: firma, nombre y apellidos y cargo de la persona que acredita el certificado.
- Lugar y fecha de emisión.

Idea clave

El certificado debe permitir conocer sin dificultad qué se acredita, respecto de quién, quién lo acredita y cuándo.

13. EL CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico es un medio habitual de comunicación formal y puede sustituir a notas interiores y otros documentos de transmisión. Permite enviar texto y adjuntar documentos, imágenes o archivos sonoros.

Baskito

13.1. Estructura y redacción

- Asunto: funciona como título. Debe ser claro, corto y concreto y anticipar el contenido.
- Saludo: puede incluir expresamente el nombre o apellidos del destinatario según el grado de familiaridad.
- Cuerpo: claro, fácil y concreto.
- Despedida: breve y diferenciada visualmente del cuerpo.
- Párrafos: distribuir el contenido mediante párrafos y espacios en blanco; el IVAP recomienda, a ser posible, no superar tres párrafos.
- Frases: preferentemente cortas y sencillas.
- Tono: intermedio entre la conversación oral y el documento escrito; ni excesivamente coloquial ni excesivamente rígido.
- Información complementaria: si existe mucha información, es preferible incluirla como archivo adjunto o enlace.

13.2. Adjuntos y ortotipografía

- Evitar adjuntos innecesariamente grandes porque pueden ralentizar la transmisión o bloquear la bandeja de entrada.
- El IVAP recomienda, para el texto del correo, fuente negra sobre fondo blanco y reservar el color para los enlaces.
- No escribir todo en mayúsculas: dificulta la lectura y, según el temario, puede transmitir enfado.
- Entre las fuentes habituales citadas por el IVAP están Verdana, Arial y Calibri.
- El tamaño recomendado en el documento aportado es 12 puntos.

14. CUADRO FINAL DE MEMORIZACIÓN

Este cuadro concentra las distinciones que más fácilmente pueden confundirse al estudiar el tema.

Concepto	**Qué recordar**
Emisor	Transmite y codifica.
Receptor	Recibe, interpreta y decodifica.
Ruido	Distorsiona la comunicación.
Retroalimentación	Permite comprobar la comprensión.
Barrera personal	Actitudes, emociones, percepciones, personalidad, etc.
Barrera cultural	Diferencias de conocimientos, experiencias o cultura.
Barrera semántica	Diferencias en la interpretación del código o significado.

Baskito

Barrera física	Interferencias del entorno.
Lenguaje claro	El lector encuentra, comprende y utiliza la información.
Estilo nominal	Convierte acciones en sustantivos; no debe abusarse.
Voz activa	Suele ser más directa y dinámica.
Orden lineal	Sujeto + verbo + complementos.
Documento resolutivo	Expresa una decisión o voluntad administrativa.
Documento de transmisión	Comunica hechos o actos.
Documento de constancia	Acredita hechos, actos o efectos.
Documento de juicio	Expresa una valoración o juicio.
Carta	Comunicación personal, protocolaria o general.
Oficio	Comunicación administrativa oficial entre unidades u órganos.
Notificación	Comunica una resolución o acuerdo a la persona interesada.
Solicitud	La persona o entidad pide algo a la Administración.
Certificado	Acredita un acto o situación administrativa.
Correo electrónico	Comunicación electrónica con asunto, saludo, cuerpo y despedida.

14.1. Esquema de la estructura de un documento

- ENCABEZAMIENTO → cabecera + título + datos generales + destinatario.
- CUERPO → contenido claro, sencillo, preciso y ordenado.
- PIE → lugar + fecha + firma + elementos de validación que procedan.

14.2. Regla general de redacción

Para el IVAP, el criterio transversal del tema es claro: la comunicación administrativa debe ser eficaz y comprensible. Para ello se priorizan claridad, precisión, corrección, sencillez, estructura lógica, frases y párrafos breves, léxico cercano, diseño legible y adaptación al destinatario.

14.3. Qué conviene evitar

- Tecnicismos innecesarios.
- Arcaísmos y fórmulas solemnes sin utilidad.
- Frases excesivamente largas.
- Incisos encadenados.
- Nominalizaciones excesivas.
- Pasivas e impersonales innecesarias.
- Dobles negativas.
- Locuciones largas cuando existe una palabra sencilla.

Baskito

- Mayúsculas innecesarias.
- Siglas excesivas o mal escritas.
- Lenguaje sexista o tratamientos asimétricos.

Documento sintetizado a partir del Tema 26 del Temario de Administrativos del Gobierno Vasco del Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)

Baskito