

ABRIL 2017

La necesaria calidad del lenguaje administrativo.

La mejor forma de acercar la Administración al ciudadano.

Artículo elaborado por Araceli Rojo López, jefa del servicio de Planificación y Gestión de la Formación de la ECLAP.

La modernización de la Administración, su necesidad de adaptarse a la sociedad y las nuevas relaciones con el ciudadano figuran como los principales impulsores de la búsqueda de una mejor comunicación por parte de la Administración. Todo ello ha de traducirse en una simplificación y actualización del lenguaje administrativo.

En muchos países se han adoptado medidas para la clarificación del lenguaje de las Administraciones públicas que, en ocasiones, es difícil de interpretar y desentrañar. Ya desde finales del pasado siglo XX, en España se han llevado a cabo una serie de actuaciones para la "mejora de la inteligibilidad del lenguaje administrativo" y un hito, en esta línea, fue el Manual de estilo del lenguaje administrativo elaborado por el Ministerio de Administraciones Públicas.

El Manual es claro en sus recomendaciones para que el mensaje jurídico-administrativo llegue al ciudadano de a pie: debe realizarse un uso apropiado del lenguaje, la información ha de ser accesible y clara, se han de utilizar oraciones simples, frases breves y formas verbales en voz activa, evitar tecnicismos y extranjerismos, eliminar lo protocolario y considerar el status del receptor en igualdad al del emisor y no subordinando el destinatario al redactor del documento.



ABRIL 2017

A partir de esa obra, diferentes Comunidades Autónomas y entidades han elaborado manuales, realizado congresos, seminarios y charlas con el objetivo de que el texto administrativo avance de la impersonalidad y complejidad a su personalización y simplificación. Se busca modernizar el lenguaje administrativo para hacerlo más sencillo y comprensible, contribuyendo así a acercar la Administración al ciudadano.

El catedrático de Lengua Española Ramón Sarmiento afirma que los destinatarios de los textos administrativos "tienen derecho de entender lo que les envía cualquiera de las administraciones públicas con las que han de relacionarse". Y agrega que "la claridad del lenguaje y la transparencia han de regir todos sus actos administrativos".

Lo cierto es que muchos de los documentos de la Administración se redactan en un estilo obsoleto y alejado de la comunicación cotidiana. Como se afirma en el

Libro de estilo del Instituto Vasco de Administración Pública: "El estilo nominal, el gusto por la abstracción, perífrasis verbales, frases interminables, construcciones sintácticas intrincadas... continúan imperando en nuestros documentos, en un claro contraste con la Administración que entre todos queremos construir". En este sentido, propugna: "... un registro lingüístico de calidad, próximo a la lengua común y acorde con los nuevos tiempos y formas democráticas".

Se trata, por tanto, de impulsar una comunicación de calidad en el ámbito de las Administraciones públicas, entendiendo por tal aquella que está orientada a la producción de textos claros, correctos y comprensibles.

Es nuestro deber, como empleados públicos, velar por la calidad y la eficacia del lenguaje que utilizamos cuando nos relacionamos con los ciudadanos. Y esas notas de calidad y de eficacia están relacionadas con la corrección y con el buen uso del idioma.

