

La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: Un análisis basado en corpus

The administrative resolution published on institutional web portals:
A corpus-based analysis

SARA PISTOLA

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

spistola@flog.uned.es

<https://orcid.org/0000-0002-6011-8639>

IRIA DA CUNHA

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

iriad@flog.uned.es

<https://orcid.org/0000-0002-7707-1574>

Resumen

La Administración pública española se comunica con la ciudadanía a través de una serie de textos especializados. Hasta hace unos años, estas comunicaciones se producían en formato papel. Sin embargo, con la aparición de la denominada *Administración electrónica*, internet se ha convertido en el canal de comunicación principal entre la Administración y la ciudadanía. Esto hace que los textos administrativos preexistentes se hayan tenido que adaptar a las posibilidades técnicas que ofrece la red, lo que los convierte en géneros digitales. Este trabajo se centra en el análisis de un género textual del

Abstract

The Spanish public administration communicates with its citizens through a series of specialized texts. Until a few years ago, these communications were produced in paper format. However, with the emergence of the so-called e-administration, the internet has become the main channel of communication between the administration and its citizens. This means that pre-existing administrative texts have had to be adapted using the available technical possibilities, becoming digital genres. This paper focuses on the analysis of a textual genre of the administration that is currently disseminated

Para citar este artículo: Pistola, S. y da Cunha Fanego, I. (2022). La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: Un análisis basado en corpus. *ELUA*, (38), 17-45. <https://doi.org/10.14198/ELUA.22442>

Recibido: 08/04/2022, Aceptado: 23/05/2022

© 2022 Sara Pistola, Iria da Cunha



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons (CC BY 4.0)

ámbito de la Administración que en la actualidad se difunde casi exclusivamente a través de medios digitales, la resolución publicada en portales institucionales. Para ello, se toman como objeto de estudio las resoluciones publicadas en la página web del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM), y se lleva a cabo un análisis lingüístico a nivel textual y léxico de un corpus formado por 20 textos. Asimismo, se realiza un análisis cualitativo de los rasgos digitales de este género textual. Como principal resultado de este estudio se obtiene una estructura modelo que contiene los apartados, los títulos y los contenidos prototípicos del género textual objeto de estudio. Además, se incluye una selección de unidades fraseológicas que se pueden utilizar para redactar esos contenidos. Estas unidades se adaptan a las recomendaciones de lenguaje claro más frecuentes para el español, con las que se pretende promover el uso de un lenguaje más sencillo por parte de las instituciones públicas. En cuanto al análisis de los rasgos digitales, se observan algunas diferencias en cuanto a la publicación de este tipo de textos en formato papel y a través de internet, como la posibilidad de ampliar la información a través de enlaces, o el uso de Códigos Seguros de Verificación (CSV).

PALABRAS CLAVE: Administración electrónica; análisis lingüístico; géneros digitales; lingüística de corpus; resolución administrativa.

1. INTRODUCCIÓN

La Administración pública se comunica continuamente con la ciudadanía en el marco de situaciones diversas, como la publicación de una convocatoria, la gestión de un contrato, el uso de un servicio, o la consulta de un portal web institucional por parte de un ciudadano. En este contexto de comunicación, se emplean una serie de textos prototípicos del ámbito especializado de la Administración, que son “el principal medio de comunicación entre ciudadanos y Administración” (MAP 2003: 13). Diversos autores hacen referencia a estos textos, los enumeran y clasifican a lo largo de los años. La lista más reciente de géneros textuales del ámbito de la Administración, clasificada en función de su emisor y su receptor, se recoge en Pistola y Viñuales-Ferreiro (2021). En este estudio, se citan 20 géneros redactados por la Administración y dirigidos a la ciudadanía, como el acta, el acuerdo, el certificado, el contrato, el convenio, la licencia y el reglamento.

El personal de la Administración remite algunos de esos géneros directamente a los interesados. A modo de ejemplo, cuando una persona debe aportar información o documen-

almost exclusively through digital media: the resolution published on institutional web portals. For this purpose, the resolutions published on the website of the Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) are taken as the subject of study for this research. We carry out a linguistic analysis (on a textual and lexical level) of a corpus consisting of 20 texts. Likewise, a qualitative analysis of the digital features of this textual genre is performed. The main result of this study is a model structure containing the prototypical sections, titles and contents of the textual genre under analysis. In addition, a selection of phraseological units that can be used to write these contents is included. These units are adapted to plain language recommendations, which advocate for the use of simpler language by public institutions. Regarding the analysis of the digital features, some differences are observed between the publication of this type of text in paper format and on the internet. For example, with online texts it is possible to expand the information through web links or to use Secure Verification Codes (CSV).

KEYWORDS: E-administration; linguistic analysis; digital genres; corpus linguistics; administrative resolution.

tación en el contexto de un procedimiento administrativo, el responsable de la Administración le hace llegar un requerimiento. Tradicionalmente, estas comunicaciones se remitían a la ciudadanía mediante correo postal. Sin embargo, con la aparición de la Sociedad de la Información, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y la democratización del acceso a internet, la Administración pública ha tenido que adaptarse e iniciar la transición de una Administración en papel a una Administración electrónica (Araguàs 2012). De esta forma, tal y como señala Cotino (2017: 398-399): “En virtud de la legislación administrativa reciente (Leyes 39 y 40/2015), el canal de relación de la ciudadanía con la Administración casi por defecto es el electrónico. De igual modo, el soporte básico de la información es el electrónico”.

Asimismo, existen algunos géneros redactados por la Administración y dirigidos a la ciudadanía que no se remiten a un ciudadano en particular, sino que se deben poner a disposición de la ciudadanía en general. Por ejemplo, un anuncio o un reglamento. El canal mediante el cual se comunica este tipo de géneros también ha cambiado mucho durante los últimos años. En la actualidad, estos géneros se ponen en conocimiento de la ciudadanía mayoritariamente a través de los portales web de las instituciones públicas. Un ejemplo de estos portales institucionales o sedes electrónicas son los Boletines Oficiales. El Boletín Oficial del Estado (BOE) es quizás el más conocido. En él se publican leyes, disposiciones y actos de diversos tipos. Dispone de una versión en papel y de una versión electrónica. Esta última está disponible desde el 1 de enero de 2009 en <https://www.boe.es/>.

Además, otros organismos públicos, tanto de carácter autonómico como local, disponen de sus propias sedes electrónicas y Boletines Oficiales. Por ejemplo, en el ámbito local, se encuentra el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM). En él se publican disposiciones y actos de los organismos municipales, así como otro tipo de anuncios e informaciones cuando se considera que deben ponerse en conocimiento de la ciudadanía. Actualmente, el BOAM se publica únicamente en formato digital en la web <https://sede.madrid.es/>.

Uno de los géneros administrativos más importantes que se publican en los portales institucionales en el ámbito local es la resolución. Este género adquiere especial relevancia porque es el que se utiliza para informar a los ciudadanos sobre cuestiones de su día a día, como convocatorias de empleo, ayudas sociales, decisiones sobre la gestión del tráfico y muchas otras. Asimismo, este tipo de resoluciones puede dar inicio a un procedimiento (p. ej. convocar unas ayudas para el transporte), finalizarlo (p. ej. conceder o denegar las ayudas), funcionar como actos de trámite (p. ej. solventar errores en la publicación de la convocatoria), y para plasmar otro tipo de atribuciones regulatorias y de policía conferidas a las Administraciones locales (p. ej. abrir el paso de ciertos vehículos autorizados al centro de la ciudad). Por lo tanto, mediante este género textual la ciudadanía puede conocer cuáles son sus derechos y sus deberes, y cómo hacerlos valer ante las instituciones.

En el marco de este proceso de adaptación y modernización de la Administración pública española también destaca la creciente preocupación por el uso de un lenguaje más sencillo y comprensible. De hecho, existe una corriente internacional para promover el uso de un lenguaje claro por parte de las instituciones públicas con la que se pretende “disminuir las barreras de acceso que tiene el ciudadano a la información institucional” (Pedraza 2019: 107).

En este contexto, en este estudio se toman como caso de estudio las resoluciones publicadas en el BOAM y se plantean tres objetivos:

1. Determinar la estructura y contenidos prototípicos de la resolución que se publica en portales institucionales o sedes electrónicas (análisis del nivel textual), a partir de un análisis de corpus.
2. Extraer fraseología que se pueda utilizar para redactar los contenidos de este género textual y adaptarla a lenguaje claro (análisis del nivel léxico).
3. Analizar los rasgos digitales de este género textual cuando se publica en portales institucionales o sedes electrónicas (análisis de la vertiente digital).

Para ello, se propone una metodología basada en el análisis de un corpus formado por 20 resoluciones. Estas resoluciones se han extraído del portal web del BOAM, que genera una “gran oferta y disponibilidad textual” (Vargas-Sierra 2005: 1) para la compilación de corpus en el ámbito de la Administración. Como resultado, se obtiene una ficha con la estructura, los contenidos y la fraseología prototípicos del género textual *resolución publicada en portales institucionales*. Esta ficha se podría emplear como plantilla para crear recursos de escritura que ayudasen al personal público a redactar de forma fácil, clara y sencilla este tipo de textos dirigidos a la ciudadanía. También se podría utilizar para el diseño de un redactor asistido de textos administrativos electrónicos en lenguaje claro. Además, el análisis de los rasgos digitales permite determinar el grado de digitalización de estos textos.

En el apartado 2 se ofrece un estado de la cuestión que relaciona los conceptos de Administración electrónica, géneros digitales y lenguaje claro. En el apartado 3 se detalla la metodología. En el apartado 4 se exponen los resultados del análisis textual (apartado 4.1), de la extracción y adaptación de la fraseología (apartado 4.2), y del análisis de los rasgos digitales (apartado 4.3). Finalmente, en el apartado 5 se incluyen las principales conclusiones y las líneas de trabajo futuro.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

En los últimos años, la Administración pública ha tenido que evolucionar para adaptarse a los cambios de la sociedad. En este sentido, Sánchez Acevedo (2015: 231) señala que “las nuevas tecnologías ofrecen oportunidades para el intercambio de información, la participación del público y la colaboración entre ciudadanos”. Asimismo, en relación con los cambios en el proceso de comunicación entre Administración y ciudadanía, Pedraza (2019: 279) establece que:

El usuario de la Administración pública es de carácter colectivo, heterogéneo y, desde el punto de vista comunicativo, es solo un destinatario, mas no un interlocutor. Sin embargo, la irrupción de las TIC ha propiciado un cambio de visión donde el ciudadano adquiere un rol activo en el circuito de la comunicación. Esto ha acarreado un cambio significativo en la forma como las instituciones comunican, dada la exigencia de comunicar y no solo de informar.

En este contexto de cambio, en las últimas décadas han surgido dos corrientes de estudio que hacen frente a las necesidades de la sociedad actual como sociedad de la información y que tienen implicaciones en los procesos de comunicación entre la Administración y la ciudadanía: el lenguaje claro y la Administración electrónica. Estas dos corrientes son una muestra del proceso de modernización que está viviendo la Administración española.

Por un lado, el término *lenguaje claro* procede del inglés *plain language*. El movimiento *Plain Language* surge en Reino Unido en 1979 para promover el uso de un lenguaje más sencillo en las instituciones públicas. La International Plain Language Federation (en línea) define *lenguaje claro* de la siguiente forma: “A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that the intended readers can easily find what they need, understand what they find, and use that information”. En el ámbito jurídico, encontramos una definición reciente de lenguaje claro en Meza et al. (2020: 22):

We understand plain writing in Law as the process of constructing legal discourses aimed at promoting the intelligibility of the various legal institutions or institutions of Law, such as sentences, regulations, contracts, and so on, in order to offer or strengthen security in the legal field.

En el marco de esta corriente, algunos estudios ofrecen recomendaciones concretas para la redacción en lenguaje claro de textos del ámbito jurídico-administrativo (Carretero 2019; Montolío y Tascón 2020; Jiménez y Sancho 2021). En concreto, en Da Cunha y Escobar (2021) se recopilan las recomendaciones sobre lenguaje claro en español más frecuentes y se clasifican en función del nivel de la lengua al que se refieren. Algunas de estas recomendaciones son: el uso de oraciones cortas (nivel discursivo), el uso de la voz activa en vez de la voz pasiva (nivel morfosintáctico) y el uso de palabras comunes en vez de términos, en caso de ser posible (nivel léxico).

La adaptación a lenguaje claro del discurso jurídico-administrativo también contribuye a adecuar los textos al medio digital. Tal y como señala García-Cabrera (2018), en la web se tiende a leer más lentamente, y a comprender y a recordar menos que mediante la lectura en papel. Por lo tanto, es necesario adaptar la forma de escribir al medio digital. Para ello, esta autora recomienda evitar información redundante, usar oraciones cortas y simples, utilizar palabras lo más comunes y sencillas posible, eliminar las palabras oscuras, y usar verbos en voz activa, entre otras cuestiones. Estos consejos para escribir en la web coinciden con algunas de las recomendaciones de lenguaje claro más frecuentes para el español.

Por otro lado, el concepto de *Administración electrónica* hace referencia al uso de medios digitales por parte de las Administraciones públicas. Araguàs (2012: 129) ofrece la siguiente definición:

Concebimos la Administración electrónica como un nuevo modelo de gestión de la actividad administrativa, fundamentado en el uso intensivo de las tecnologías de la comunicación y la información, al que van ligadas consecuencias tanto de carácter interno, relacionadas con los procesos administrativos y con la organización, estructura y personal de la propia Administración; como consecuencias de carácter externo, esencialmente, modificando las formas y canales de comunicación entre la Administración y los ciudadanos, así como cambiando las formas en las que se venían prestando los servicios públicos tradicionales y prestando servicios públicos nuevos.

La mayoría de las investigaciones sobre Administración electrónica se hacen desde una perspectiva jurídica. Por consiguiente, se centran en la regulación de esta nueva realidad, y los derechos de los ciudadanos y las obligaciones de la Administración que se derivan de ella. Por ejemplo, Sánchez Acevedo (2015: 232) habla sobre el derecho a la buena Administración electrónica y lo relaciona con el principio de transparencia:

El derecho a la buena eAdministración, desde la óptica de la transparencia, impone la necesidad contar con instrumentos regulados y tecnológicamente desarrollados que permitan que las administraciones publiquen la información y que los interesados tengan acceso a la misma. [...] La información sujeta a las obligaciones de transparencia debe estar publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web de las administraciones, de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables.

En este mismo sentido, Cotino (2017: 399) señala que el nexo entre la Administración electrónica, la transparencia y la información pública “es amplio e ineludible”. Asimismo, Toscano (2019) establece una conexión entre la Administración electrónica y la simplificación administrativa, que hace referencia a los trámites.

Desde la perspectiva lingüística, se han llevado a cabo diversos estudios en los que se emplea el análisis de corpus de textos jurídico-administrativos. Entre otros, se pueden citar Castellón (2001), Montolío (2011), Cervera y Torres (2016), Da Cunha y Montané (2020), y Prodigioso Volcán (2020, 2021). Al respecto del empleo de la lingüística de corpus para el estudio del discurso jurídico-administrativo, Lorente (2016: 178-179) afirma que:

La construcción de un corpus con textos especializados no difiere en los aspectos principales de la compilación de un corpus de lengua general, pero presenta elementos específicos que conviene tener en cuenta. Suelen ser corpus más reducidos en los que la cantidad de información no es tan determinante para el grado de representatividad lingüística, pero en los que una buena estructuración interna puede garantizar que la descripción del discurso especializado sea más exhaustiva. Los corpus especializados se organizan por dominios y subdominios temáticos, y la selección de sus documentos o fragmentos de documentos atiende a criterios de tipología textual y de variación de géneros discursivos.

También se han elaborado desde el punto de vista lingüístico algunos estudios relacionados con la vertiente digital de la Administración. Por ejemplo, Pedraza (2019) promueve la democratización del discurso administrativo a través de una propuesta lexicográfica digital panhispánica. Asimismo, Prodigioso Volcán (2020, 2021) elabora dos informes sobre la claridad con la que la Administración se dirige a la población en general y a los públicos vulnerables en particular. Para ello, tienen en cuenta dimensiones relacionadas con la lingüística (lenguaje claro) y la tecnología (usabilidad, accesibilidad y diseño de los portales institucionales donde se vuelcan los textos).

Sin embargo, se han encontrado pocos estudios en los que se profundice sobre el estudio de los géneros del ámbito de la Administración como géneros digitales, a pesar de que la regulación actual obliga a las Administraciones públicas a emplear medios electrónicos en sus relaciones con la ciudadanía (Toscano 2019). Esto puede deberse a que los géneros administrativos que se vuelcan en la Administración electrónica no son realmente géneros digitales, sino que lo que se produce es un trasvase de los géneros por escrito al medio digital. Es decir, los géneros preexistentes en papel se adaptan a la comunicación electrónica. En palabras de Toscano (2019: 351), “es, digámoslo así, el mismo derecho administrativo con otros medios”.

A esta distinción entre géneros puramente digitales y géneros preexistentes que se adaptan al medio digital hace referencia Fernández Sánchez (2003: 40) en su estudio sobre los géneros digitales del ámbito bancario. En concreto, señala que:

Los géneros digitales, también denominados *cybergenres* (Shepherd & Watters, 1999), *web genres* (Crowston & Williams, 1997), o *Internet genres*, podrían definirse como los equivalentes virtuales de documentos tradicionales, que se han adaptado a las condiciones del medio digital y, a su vez, han aprovechado las posibilidades técnicas que ofrece la red (Fortanet et al., 1999; Schmid-Isler, 2000; Peticca, 2003). La interactividad, los enlaces, o la libertad a la hora de estructurar el contenido de los documentos electrónicos están provocando la transformación de géneros tradicionales en subgéneros análogos (*extant subgenres*), esto es, géneros digitales basados en otros ya existentes en medios como el papel o el vídeo, o en subgéneros totalmente nuevos (*novel subgenres*), que han surgido gracias a las posibilidades técnicas que ofrece la *World Wide Web* y que carecen de réplicas en los medios tradicionales (Sheperd & Watters, 1998).

Más prolífico es el estudio de los géneros digitales de otros ámbitos especializados como el periodismo y el turismo. En estos sectores, surgen nuevos géneros digitales y los géneros preexistentes sufren cambios significativos al trasladarse al canal digital. A modo de ejemplo, Pérez-Llantada (2021) analiza un género digital emergente en el ámbito científico, el proyecto de ciencia orientado al micromecenazgo en España. Por su parte, Fernández-Vallejo (2017) analiza un género preexistente en el ámbito de la comunicación (la disculpa corporativa) que se adapta a la comunicación digital (a través de Twitter). Asimismo, González García (2013) profundiza en la caracterización de los géneros textuales del ámbito del turismo en internet.

3. METODOLOGÍA

La metodología de esta investigación se basa en la empleada por Da Cunha y Montané (2020) y Da Cunha et al. (2021) para el análisis lingüístico de géneros textuales de ámbitos especializados, en concreto, de la Administración y el turismo. A esta metodología se le introducen algunas modificaciones. Finalmente, incluye seis etapas, que se detallan a continuación.

En la etapa 1 se compila el corpus, que está formado por 20 textos correspondientes al género textual *resolución publicada en portales institucionales*. Para determinar el número de textos que conforman el corpus se siguen las investigaciones de Da Cunha y Montané (2020) y Da Cunha et al. (2021). En ellas, se lleva a cabo un análisis estadístico en el que se concluye que un corpus de 20 textos resulta representativo para analizar géneros de ámbitos especializados como el de la Administración. El corpus incluye un total de 29.463 palabras. El texto más corto tiene 497 palabras y el texto más largo, 6.505.

Los textos se seleccionan de la página web del BOAM. Para ello, se introduce la palabra *resolución* en el buscador y se realiza una selección aleatoria de los resultados que cumplen los siguientes requisitos:

- Se corresponden con el género *resolución publicada en portales institucionales*.
- Tienen como emisor al personal del Ayuntamiento de Madrid y como receptor a la ciudadanía. No se tienen en cuenta los documentos internos ni los redactados por la ciudadanía y dirigidos al Ayuntamiento.
- Se publican entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2021. Las resoluciones anteriores al 2017 se descartan para garantizar que los textos sean actuales y cumplan con la legislación vigente. En concreto, se garantiza que los documentos cumplan

con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Ambas normas constituyen la regulación básica del procedimiento administrativo y del régimen jurídico del sector público en España.

- Tienen una extensión de 1-20 páginas.
- Pertenecen a áreas del Ayuntamiento diversas. Se plantea un umbral mínimo de cinco áreas u organismos, y un umbral máximo de cinco textos por área. Es decir, los 20 textos compilados para cada género textual deben proceder de, al menos, cinco áreas u organismos del Ayuntamiento de Madrid. Además, no puede haber más de cinco textos pertenecientes a un mismo área u organismo.
- Son textos reales que se han hecho llegar a la ciudadanía. Como se trata de documentos públicos, no es necesario anonimizarlos.
- Están constituidos mayoritariamente por texto escrito. También pueden contener tablas y gráficos, pero estos no pueden ser el único contenido del documento.

En la etapa 2 se selecciona el marco teórico de la investigación. De esta forma, se parte de las consideraciones de Swales (1990) y Van Dijk (1977, 1989) sobre los géneros textuales. Para Swales (1990), los géneros textuales son estructuras convencionalizadas a través de las cuales se organizan los intercambios comunicativos de una determinada comunidad discursiva, como puede ser la Administración pública. Por su parte, Van Dijk (1977, 1989) afirma que los géneros textuales siguen un patrón claramente codificado y ampliamente aceptado, que él identifica con los conceptos de *macroestructura* y *superestructura*.

En esta investigación se emplea el concepto de superestructura de Van Dijk (1977, 1989), que se corresponde con el esquema organizativo de un texto. En general, la superestructura se muestra mediante distintos apartados, que pueden incluir un título y diferentes contenidos. En este contexto, la fraseología prototípica de los textos especializados puede ayudar al usuario a expresar un contenido concreto. Asimismo, se utiliza el concepto de *moves* de Swales (1990), que representan los segmentos de texto que cumplen una función comunicativa concreta (Swales 1990; Upton y Cohen 2009) y que suelen insertarse en alguno de los apartados del texto. En este trabajo, los *moves* se equiparan a los contenidos.

Teniendo esto en cuenta, se seleccionan los rasgos lingüísticos que se considerarán para el análisis del corpus. Son: los apartados, los títulos y los contenidos para el nivel textual, y la fraseología para el nivel léxico. Los apartados se utilizan para estructurar el texto y pueden ser claramente identificados ya sea porque tienen un espacio en blanco antes y después, o porque el tema sobre el que tratan es diferente. Los títulos pueden aparecer al inicio de los apartados y se suelen distinguir por la aparición de espacios en blanco antes y después, un cambio en los elementos tipográficos, o el uso de mayúsculas y negritas. Los contenidos (*moves*) se identifican porque forman parte de los apartados del texto, cumplen una función comunicativa concreta y funcionan como unidades semánticas. La fraseología se emplea para expresar los contenidos.

En la etapa 3 se anota el corpus. Para ello, se transforman los textos de la resolución a texto plano y se importan los archivos en la herramienta ATLAS.ti, un programa para el análisis cualitativo de datos que se utiliza frecuentemente para la anotación de corpus. Mediante esta herramienta, un anotador con formación en lingüística y en derecho administrativo anota los rasgos correspondientes con el nivel textual (es decir, los apartados, los

títulos y los contenidos), así como la fraseología prototípica que se utiliza en el texto para expresar los contenidos.¹ En la figura 1 se muestra la anotación de uno de los textos del corpus mediante la herramienta ATLAS.ti.

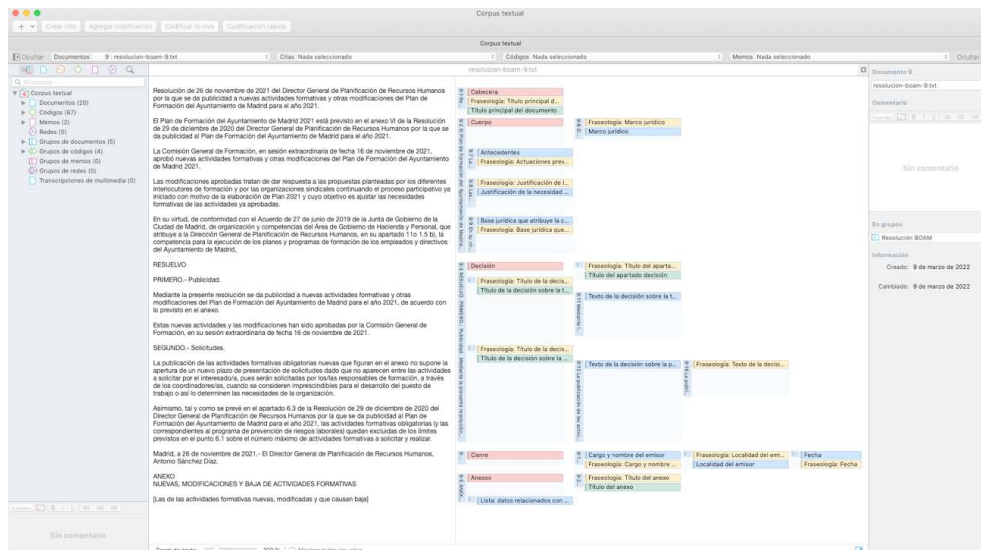


Figura 1. Anotación del corpus con ATLAS.ti.

En la etapa 4 se determinan los rasgos textuales prototípicos del género *resolución publicada en portales institucionales*. Para ello, se cuantifican los textos en los que aparecen los distintos apartados, títulos y contenidos identificados en la etapa anterior. Se establece un umbral de frecuencia del 50 % para determinar la relevancia de un rasgo, siguiendo la metodología validada en Da Cunha y Montané (2020) y Da Cunha et al. (2021). Es decir, si un apartado, título o contenido aparece en un 50 % o más de los textos del corpus, se considera que dicho rasgo es prototípico de la resolución. Adicionalmente, en nuestro trabajo, los apartados, títulos y contenidos que aparecen en entre un 40 % y un 50 % de los textos se marcan como opcionales mediante las siguientes marcas: *[apartado opcional]*, *[título opcional]* y *[contenido opcional]*.

En la etapa 5 se selecciona la fraseología más representativa para expresar cada contenido y se adapta a lenguaje claro. La selección se lleva a cabo de forma cualitativa. Se extraen tanto oraciones completas como fragmentos de oraciones, que pueden ser invariables o incluir algún tipo de información variable. En este segundo caso, la información variable se marca entre corchetes. Por ejemplo, la unidad detectada en el corpus *Gerencia del Organismo Autónomo Madrid Salud* se recoge como *[área/órgano/institución]*. Asimismo, si se observan cuestiones de formato o aspectos lingüísticos llamativos, se aporta una indicación entre paréntesis al final de la frase. A modo de ejemplo, se detecta un contenido que

¹ La selección de apartados, títulos, contenidos y frases del corpus fue validada por otras dos investigadoras del proyecto de investigación en el que se enmarca este trabajo, una especialista en lingüística y otra en derecho administrativo.

siempre comienza por un verbo en infinitivo, por lo que en la fraseología correspondiente se incluye la siguiente indicación: *(siempre empieza por un verbo en infinitivo)*. Para que la fraseología resulte representativa, se descartan las frases que hacen referencia a temáticas muy específicas, y que son difícilmente extrapolables a resoluciones sobre otras temáticas o redactadas por Administraciones públicas diferentes.

En cuanto a la adaptación a lenguaje claro de la fraseología seleccionada del corpus, se tienen en cuenta las recomendaciones que se recogen en Da Cunha y Escobar (2021). Esta investigación establece las recomendaciones más frecuentes de lenguaje claro en español a nivel discursivo (p. ej. *se recomienda redactar oraciones cortas y se recomienda redactar párrafos breves*), morfosintáctico (p. ej. *se recomienda utilizar la voz activa en vez de la voz pasiva y se recomienda evitar los verbos en gerundio*), y léxico (p. ej. *se recomienda eliminar las palabras innecesarias y se recomienda evitar los arcaísmos*). La adaptación de la fraseología a lenguaje claro se lleva a cabo de forma manual.

Por último, en la etapa 6 se determinan los rasgos digitales del género textual objeto de estudio. Para ello, se describen, por un lado, la página web mediante la cual la ciudadanía accede a este tipo de texto y, por otro lado, el texto en sí mismo, tanto en su versión HTML como en el formato PDF descargable.

Para ilustrar esta metodología se ha diseñado la figura 2. En ella, se resumen las seis fases explicadas en este apartado.

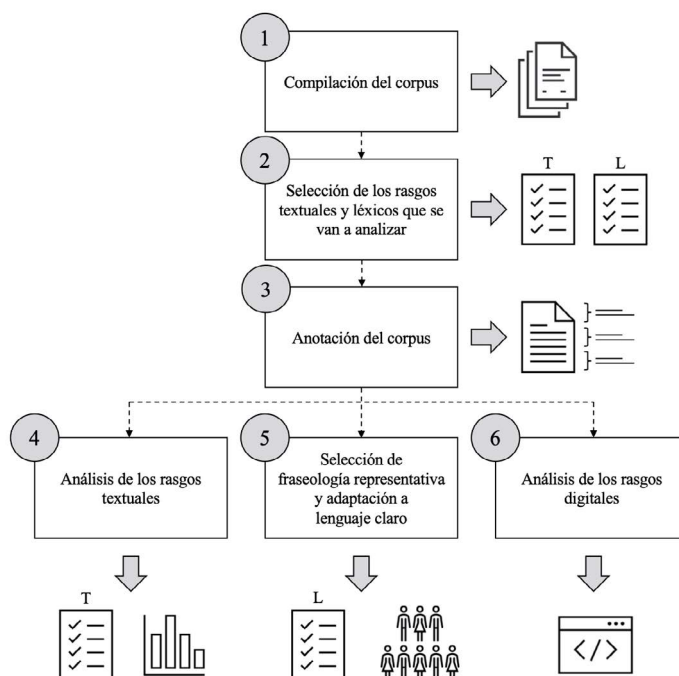


Figura 2. Fases de la metodología.

4. RESULTADOS: ANÁLISIS DEL GÉNERO *RESOLUCIÓN PUBLICADA EN PORTALES INSTITUCIONALES*

En este apartado se incluye una propuesta de estructura modelo del género *resolución publicada en portales institucionales*, con la indicación de sus apartados, títulos y contenidos prototípicos (apartado 5.1). Asimismo, se muestra la adaptación a lenguaje claro de una selección de fraseología que puede ser utilizada para expresar los contenidos de este género textual (apartado 5.2). Finalmente, se ofrece el resultado del análisis del portal web en el que se insertan las resoluciones y de los rasgos digitales que se observan en los textos (apartado 5.3).

4.1. Rasgos textuales: estructura y contenidos

Tal y como se explica en el apartado 4, se consideran prototípicos del género *resolución publicada en portales institucionales* los apartados, títulos y contenidos que aparecen en al menos un 50 % de los textos del corpus. Asimismo, se incluyen como opcionales los apartados, títulos y contenidos que aparecen en entre un 40 % y un 50 % de los textos. Teniendo esto en cuenta, en la tabla 1 se muestra la ficha con la estructura modelo propuesta.

Apartados	%	Contenidos	%
Cabecera	100	Título principal del documento	100
Cuerpo	100	Marco jurídico	90
		Antecedentes	65
		Objetivo de la resolución	55
		Base jurídica que atribuye la competencia para dictar la resolución	100
Decisión	100	Título del apartado	100
		Título de la decisión sobre la temática de la resolución (puede haber varias)	100
		Texto de la decisión sobre la temática de la resolución (puede haber varias)	100
		Título de la decisión sobre la publicación de la resolución en el portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica [título opcional]	40
		Texto de la decisión sobre la publicación de la resolución en el portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica [contenido opcional]	45
		Título de la decisión sobre el acceso a información relacionada con la resolución [título opcional]	40
		Texto de la decisión sobre el acceso a información relacionada con la resolución [contenido opcional]	40
Información sobre recursos	80	Fórmula de introducción de los recursos posibles	75
		Recursos que cabe interponer	75
		Información sobre la posibilidad de interponer otros recursos	75

Cierre	100	Localidad del emisor	95
		Fecha	95
		Cargo y nombre del emisor	100
Anexos [apartado opcional]	40	Título del anexo	40
		Posibles contenidos de los anexos: tablas/listas con datos relacionados con la resolución, formularios, regulación de aspectos concretos de la resolución, etc.	-

Tabla 1. Estructura modelo de la resolución publicada en portales institucionales.

Como se puede observar, cuatro de los cinco apartados que superan el umbral del 50 % lo hacen con una frecuencia del 100 %. Es decir, estos cuatro apartados aparecen en todos los textos del corpus. Además, el apartado *Información sobre recursos* aparece en un 80 % de los textos. Estos resultados van en la línea de lo expuesto por autores como De Miguel (2000: en línea), quien señala que: “el texto administrativo, según se ha señalado repetidamente en la bibliografía, se caracteriza por la rigidez de su estructura, un esquema invariable establecido de antemano para cada modalidad”. Asimismo, se incluye un apartado opcional, el correspondiente a los *Anexos*.

En cuanto a los títulos, tres de los seis apartados detectados comienzan por un título. Además, dentro del apartado *Decisión* se puede observar que el texto de cada una de las decisiones (sobre la temática, sobre la publicación y sobre el acceso a información relacionada con la resolución) va precedido de un título con una indicación numérica. Esta forma de marcar los diferentes apartados y contenidos del texto promueve el orden interno, que es una de las cuestiones por las que se caracteriza el lenguaje administrativo modélico según Castellón (2000, 2001). También facilita la lectura de los textos publicados en la web (García-Cabrera 2018). En el ejemplo (1) se muestra un fragmento original extraído del corpus en el que se observa la distribución de los contenidos del apartado *Decisión*:

(1) RESUELVO

PRIMERO.- Acumular los expedientes individuales de solicitud de ayudas asistenciales de la convocatoria de 2021 dada su identidad sustancial.

SEGUNDO.- Denegar las solicitudes de ayudas asistenciales convocatoria 2021 relacionadas en el expediente, al personal municipal, jubilado y pensionista del Ayuntamiento de Madrid, por no cumplir los requisitos establecidos.

TERCERO.- Por el órgano competente se procederá a la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, en la intranet/extranet municipal ayre (<https://ayre.madrid.es>) y en la web <https://jubilacion.madrid.es>.

CUARTO.- Ordenar la inserción de la información individual de cada solicitante, relativa a las solicitudes de ayudas asistenciales denegadas, en la aplicación de acción social con fecha de la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

QUINTO.- La relación de ayudas asistenciales denegadas al personal pensionista, que no haya realizado su solicitud de forma electrónica, se publicará como anexo de la presente resolución en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

En relación con los contenidos, se observan algunos muy frecuentes. En el apartado *Cuerpo*, los más frecuentes son *Marco jurídico* y *Base jurídica que atribuye la competencia para dictar la resolución*. El motivo de que estos contenidos aparezcan en un gran número de textos del corpus puede encontrarse en el preámbulo de la Ley 39/2015. En él, se dice que uno de los instrumentos mediante los cuales se protegen los derechos de la ciudadanía frente a la actuación de la Administración es el procedimiento administrativo, “que es la expresión clara de que la Administración pública actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho” (preámbulo I, L 39/2015, de 1 de octubre). De esto se deduce que las decisiones que toma la Administración y que plasma en las resoluciones deben estar fundamentadas en normas jurídicas previas. En el ejemplo (2) se recoge un fragmento del corpus relativo al *Marco jurídico*, mientras que en el ejemplo (3) se muestra un fragmento del contenido *Base jurídica que atribuye la competencia para dictar la resolución*:

- (2) Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza de Movilidad sostenible de 5 de octubre de 2018 (en adelante, OMS), fue aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 13 de septiembre y publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 21 de septiembre, regula, entre otras cuestiones, las nuevas zonas de bajas emisiones de la ciudad y, en particular, la Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBEDEP) Distrito Centro, que introduce algunas modificaciones respecto al régimen anterior de la Zona de Bajas Emisiones “Madrid Central”. El artículo 23 sigue siendo el que define los motivos de su creación, delimita su ámbito territorial y establece los criterios de acceso y funcionamiento y estos últimos son desarrollados en su apartado 3 en función de la clasificación de los vehículos por su potencial contaminante y la función y necesidad de acceso de dichos vehículos a la zona.
- (3) En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 13o.1.3. c) y d) y 13.2.1 del Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, modificado, en cuanto a las competencias de esta Dirección General, por el Acuerdo de 30 de enero de 2020 de la Junta de Gobierno,

En el apartado *Decisión*, los contenidos más frecuentes tienen que ver con el título y el texto de la decisión sobre la temática de la resolución. Este tipo de decisiones son las que deciden sobre el fondo del asunto, es decir, contienen el propósito general de la resolución, así como algunas particularidades relacionadas con esta. Por eso, aparecen en todas las resoluciones. Pueden hacer referencia a distintas temáticas, por ejemplo: convocar puestos de trabajo, adjudicar ayudas sociales, prohibir la circulación por una calle de la ciudad, conceder un permiso, subsanar errores, etc. En el ejemplo (4) se observa un fragmento del corpus correspondiente a los contenidos *Título de la decisión sobre la temática de la resolución* (indicación numérica) y *Texto de la decisión sobre la temática de la resolución*. La temática de esta decisión es la convocatoria de puestos de trabajo:

- (4) PRIMERO.- Convocar los puestos de trabajo que se relacionan en el Anexo I.

El resto de las decisiones sobre *publicación de la resolución en el portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica y acceso a información relacionada con la resolución* son de carácter formal. Por lo tanto, son independientes de la temática de la resolución y no deciden

sobre cuestiones relacionadas con el fondo del asunto. Los títulos y textos relacionados con estas decisiones se incluyen en la estructura modelo de la tabla 1 con la marca de opcionales. En el ejemplo (5) se muestra un fragmento del corpus correspondiente a los contenidos *Título de la decisión sobre la publicación de la resolución en el portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica* y *Texto de la decisión sobre la publicación de la resolución en el portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica*. Entretanto, en el ejemplo (6) se recoge un fragmento relativo a los contenidos *Título de la decisión sobre el acceso a información relacionada con la resolución* y *Texto de la decisión sobre el acceso a información relacionada con la resolución*:

- (5) TERCERO. Publicar en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid la presente resolución.
- (6) TERCERO.- Ordenar la inserción de la información individual relativa a las solicitudes de ayudas a la promoción interna del personal, concedidas, denegadas y desistidas solicitadas del año 2021 al personal de Madrid Salud en la intranet municipal “Ayre”, en la ruta “Mi área personal/Mis ayudas”.

En el apartado *Información sobre recursos*, los tres contenidos prototípicos aparecen con la misma frecuencia en el corpus. Los recursos administrativos constituyen otro de los mecanismos mediante los cuales se protegen los derechos de la ciudadanía frente a la actuación de la Administración, junto al control realizado por jueces y tribunales (preámbulo I, L 39/2015, de 1 de octubre). Con carácter general, los interesados pueden interponer recursos administrativos contra las resoluciones que publican las Administraciones públicas. No obstante, se establecen excepciones. A modo de ejemplo, la Ley 39/2015 dice que contra las resoluciones de acumulación de los expedientes “no procederá recurso alguno” (artículo 57, L 39/2015, de 1 de octubre). En el ejemplo (7) se observa un fragmento original del corpus anotado como *Información sobre recursos* en el que se incluyen los tres contenidos prototípicos de este apartado, es decir, *Fórmula de introducción de los recursos posibles*, *Recursos que cabe interponer* e *Información sobre la posibilidad de interponer otros recursos*:

- (7) Contra la expresada resolución, que es definitiva en vía administrativa, podrá interponerse cualquiera de los recursos que se indican a continuación:

I.- Recurso ordinario de reposición con carácter potestativo, ante el mismo órgano que adoptó la resolución, en el término de un mes al ser este un acto expreso, contado a partir del día siguiente al de recibir esta notificación (artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Transcurrido un mes desde la interposición del recurso sin que se dicte y notifique su resolución, se entenderá desestimado por silencio administrativo, pudiendo en este caso interponer contra la desestimación presunta recurso contencioso-administrativo dentro del plazo de seis meses (artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa).

II.- Recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, en cuya circunscripción tenga su domicilio el demandante o se halle la sede del órgano autor

del acto impugnado, a elección de aquel, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación del acto que ponga fin a la vía administrativa (artículos 8.1, 14.1.2a, 46 de la Ley 29/1998).

Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar, en su caso, cualquier otro que estime procedente.

En cuanto al apartado *Cierre*, incluye prototípicamente los siguientes contenidos: *Localidad del emisor*, *Fecha*, y *Cargo y nombre del emisor*. Estos contenidos aparecen en el corpus con una frecuencia muy alta. Es necesario precisar que en el caso de las resoluciones publicadas en portales institucionales no se requiere firma electrónica. Tal y como indica el artículo 26 de la Ley 39/2015, para que los documentos públicos administrativos emitidos a través de medios electrónicos sean considerados válidos deben incorporar las firmas electrónicas que correspondan según la normativa aplicable. No obstante, el mismo artículo en su apartado tercero indica que: “No requerirán de firma electrónica los documentos electrónicos emitidos por las Administraciones Públicas que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso, será necesario identificar el origen de estos documentos” (artículo 26.3, L 39/2015, de 1 de octubre). En consecuencia, las resoluciones que se publican para conocimiento general de la ciudadanía deben indicar el cargo del emisor, en el que se incluye la información sobre el área, organismo o institución que dicta la resolución. Por ejemplo: *Director General de la Policía Municipal*. En el ejemplo (8) se recoge un fragmento correspondiente al apartado *Cierre* con sus tres contenidos prototípicos:

- (8) Madrid, a 18 de noviembre de 2021.- El Gerente del Organismo Autónomo Madrid Salud, Antonio Prieto Fernández.

El último apartado que se incluye en la estructura modelo de la tabla 1 es *Anexos*. Este apartado se recoge con la marca [*apartado opcional*], ya que se encuentra en el umbral de entre el 40 % y el 50 % de los textos del corpus. Dentro de *Anexos*, se incluyen dos contenidos. El primero de ellos, *Título del anexo*, supera el umbral del 40 % de frecuencia en el corpus. Sin embargo, los posibles contenidos correspondientes a cada anexo no superan el umbral del 40 % de aparición. En el corpus, se anotaron los siguientes contenidos en relación con los anexos: *formulario de solicitud* (15 %), *lista: datos relacionados con la resolución* (10 %), *regulación de aspectos concretos de la resolución* (5 %) y *tabla: datos relacionados con la resolución* (30 %). En cuanto a esto, se toma la decisión de incluir en la estructura una breve descripción de los posibles contenidos de los anexos que se detectan en la anotación del corpus, que es la que se puede ver en la tabla 1.

4.2. Rasgos léxicos: fraseología prototípica

En este trabajo también se recopilan unidades fraseológicas del corpus que se utilizan para expresar los contenidos detectados en los diferentes apartados de la resolución publicada en portales institucionales. Tal y como se explica en el apartado 4, se recogen tanto oraciones completas como fragmentos de oraciones. En el ejemplo (9) se muestra una oración completa seleccionada para expresar el contenido *Texto de la decisión sobre la publicación de*

la resolución en el portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica. En el ejemplo (10) se ofrece un fragmento de oración relacionada con el mismo contenido:

- (9) Publicar en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid la presente resolución.
- (10) y se publicará en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid y electrónicamente en el portal web municipal.

Asimismo, se detectan frases invariables y otras que incluyen algún tipo de información variable. En este segundo caso, la información variable se marca entre corchetes. En el ejemplo (11) se muestra una frase sin información variable, mientras que en el ejemplo (12) se recoge una frase con información variable entre corchetes. Ambos ejemplos se utilizan para expresar el contenido *Antecedentes*:

- (11) una vez acreditada la observancia del procedimiento debido, así como el cumplimiento por parte de los candidatos elegidos de los requisitos y especificaciones exigidos en la convocatoria
- (12) Concluidos los procedimientos previstos y a la vista de la propuesta de resolución del Concurso realizada por la Comisión de Valoración nombrada al efecto conforme a la base [nº] de las Bases Generales de convocatoria de [temática de la convocatoria], constatándose que se han llevado a efecto los procesos previstos en las bases y disposiciones de aplicación supletoria,

Además, si se observan cuestiones de formato o aspectos lingüísticos llamativos, se aporta una indicación entre paréntesis al final de la frase, como se puede ver en el ejemplo (13). Este ejemplo se asocia al contenido *Recursos que cabe interponer*:

- (13) Recurso potestativo de reposición, en el Registro [tipo de registro], ante el mismo órgano que dictó la resolución. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)

Finalmente, se seleccionan 46 unidades fraseológicas representativas para expresar los contenidos del género objeto de estudio. Estas unidades originales extraídas del corpus se adaptan a las recomendaciones más frecuentes de lenguaje claro (Da Cunha y Escobar 2021).

Las recomendaciones de lenguaje claro a nivel discursivo que se emplean para la adaptación de la fraseología son: redactar oraciones cortas, redactar párrafos breves, utilizar conectores discursivos para enlazar y ordenar las ideas e incluir un solo tema en cada párrafo. En el ejemplo (14) se muestra una unidad fraseológica original extraída del corpus con cuestiones que no siguen las recomendaciones de lenguaje claro a nivel discursivo:

- (14) Recurso contencioso-administrativo, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, siendo el plazo para su interposición el de dos meses contados desde el día siguiente a la fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio.

El fragmento del ejemplo anterior constituye un párrafo formado por una única oración de 71 palabras. Para adaptarlo a lenguaje claro, se segmenta en tres oraciones más bre-

ves, independientes y con un sentido completo. Estas tres oraciones se muestran en los ejemplos (15), (16) y (17):

- (15) Recurso contencioso-administrativo, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)
- (16) El plazo para interponer el recurso contencioso-administrativo es de dos meses desde el día siguiente a la fecha en que se publica la resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial].
- (17) Los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa regulan los requisitos y plazos del recurso contencioso-administrativo.

Además, se detectan en el corpus fragmentos de oraciones que se utilizan para expresar un contenido concreto, pero que forman parte de oraciones más largas en las que también se hace referencia a otros contenidos. Estos fragmentos se modifican para convertirlos, cuando sea posible, en oraciones completas. En el ejemplo (18) se observa un fragmento de oración del corpus y en el ejemplo (19) la oración completa que se crea con base en la anterior:

- (18) y se publicará en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid y electrónicamente en el portal web municipal.
- (19) Esta resolución se publicará en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial] y en el portal web [estatal/autonómico/municipal/etc.].

Las recomendaciones de lenguaje claro a nivel morfosintáctico que se emplean para la adaptación de la fraseología son: utilizar la voz activa en vez de la voz pasiva, utilizar la estructura *sujeto + verbo + complemento*, evitar el abuso de oraciones subordinadas, evitar los verbos en gerundio, formular las ideas en positivo en vez de en negativo y mencionar el sujeto de las acciones. En el ejemplo (20) se muestra una unidad fraseológica original extraída del corpus:

- (20) Transcurrido un mes desde la interposición del recurso sin que se dicte y notifique su resolución, se entenderá desestimado por silencio administrativo, pudiendo en este caso interponer contra la desestimación presunta recurso contencioso-administrativo dentro del plazo de seis meses.

En el ejemplo (20), se detecta que en la oración no se menciona el sujeto. Además, se utiliza un verbo en gerundio (*pudiendo*). Finalmente, en los ejemplos (21) y (22) se muestra el resultado de la adaptación a lenguaje claro teniendo en cuenta, entre otras, estas recomendaciones morfosintácticas:

- (21) Si la persona interesada interpone el recurso y al cabo de un mes no se ha dictado y notificado la resolución, se entenderá que se desestima por silencio administrativo.
- (22) Si el órgano administrativo desestima un recurso por silencio administrativo, la persona interesada puede interponer un recurso contencioso-administrativo dentro del plazo de seis meses.

En cuanto a las recomendaciones de lenguaje claro a nivel léxico, en este trabajo se tienen en cuenta las siguientes: utilizar palabras comunes en vez de términos en caso de ser posible, explicar el significado de los términos si es necesario utilizarlos, utilizar palabras precisas en vez de palabras ambiguas, eliminar palabras innecesarias, evitar los arcaísmos, y utilizar palabras concretas en vez de abstractas. En el ejemplo (23) se incluye una frase original extraída del corpus en la que se incluyen expresiones que podrían ser consideradas arcaicas y que tienen una variante más sencilla y más actual (*de conformidad con y referente a*) y palabras innecesarias (*lo dispuesto en*):

- (23) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.4 de las bases generales para 2021, sobre la forma en la que debe difundirse y publicarse la información referente a las Ayudas de Acción Social,

Las expresiones se cambian por otras más sencillas (*según y sobre*, respectivamente). Además, se eliminan las palabras innecesarias. Estas modificaciones, entre otras, dan lugar a la frase adaptada a lenguaje claro del ejemplo (24):

- (24) Según el artículo [nº] del/de la [normativa aplicable: ley/reglamento/acuerdo/etc.], sobre la forma en la que debe difundirse y publicarse la información sobre [información relacionada con la resolución],

El resultado final de este análisis es una lista de fraseología adaptada a lenguaje claro que se puede utilizar para expresar los contenidos prototípicos de la resolución publicada en portales institucionales. En el anexo I se puede ver una tabla con la estructura modelo y la fraseología en lenguaje claro de la resolución.

4.3. Rasgos digitales: particularidades de la difusión por medios electrónicos

Las resoluciones administrativas que deben ponerse en conocimiento de un colectivo o de la ciudadanía en general se publicaban tradicionalmente a través de Boletines Oficiales y tabloneros de anuncios en papel. En la actualidad, este tipo de textos se ha trasladado al medio digital gracias a los Boletines Oficiales en formato electrónico, los portales web institucionales y las sedes electrónicas. De esta forma, tal y como indica la Ley 39/2015: “La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano, Organismo público o Entidad competente tendrá, en las condiciones y con las garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa” (artículo 131, L 39/2015, de 1 de octubre). En el caso del Ayuntamiento de Madrid, estas resoluciones se publican en el BOAM, que en la actualidad está disponible únicamente en formato digital.

Para acceder al BOAM, el usuario debe entrar en la página web <https://sede.madrid.es/>, acceder a la pestaña *Publicaciones Oficiales* y, dentro de esta, a *Boletín Oficial del Ayuntamiento*. Una vez hecho eso, se muestra un buscador que permite localizar documentos por fecha, y por palabras en el texto y en el título. Asimismo, ofrece unos filtros avanzados para ajustar los resultados de la búsqueda en función del número de boletín, la fecha de publicación, el tipo de contenido y el número asignado al documento. Para compilar el corpus de este trabajo se empleó este buscador y se introdujeron los siguientes criterios de búsqueda:

- Mostrar los documentos que contengan la palabra “resolución” en el título.
- Limitar los resultados a los boletines publicados entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2021.

En la figura 3 se muestra una captura de pantalla del buscador del BOAM. Se han introducido los criterios de búsqueda que se mencionan arriba.

The screenshot shows the search interface of the Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM). The search criteria are as follows:

- Buscar en texto:** (Empty)
- Buscar en título:** resolución
- Fecha del Boletín:** Desde 01/01/2017, Hasta 31/12/2021
- Tipo de contenido:** Resolución
- Nº de anuncio:** (Empty)

The interface also includes a calendar for selecting dates and a 'Buscar BOAM' button.

Figura 3. Buscador del BOAM.

Cuando se pincha en un documento publicado en el BOAM, aparece el texto en HTML. Además, se ofrece la versión descargable en PDF tanto del documento como del BOAM completo correspondiente a ese día. Los anexos también se muestran en formato descargable en PDF.

Tras el análisis del corpus de resoluciones publicadas en el BOAM se observan similitudes y diferencias entre la versión en HTML y la versión en PDF. En cuanto a las similitudes, se determina que el texto de ambas versiones es idéntico. Asimismo, en ambas versiones se incluye la posibilidad de abrir una URL si se pincha sobre ella, lo cual es un rasgo propio de los textos digitales. Todas las URL que se incorporan en los textos del corpus enlazan con portales web del propio Ayuntamiento de Madrid. Por lo tanto, se excluyen los enlaces directos a webs no institucionales o de instituciones públicas distintas a la que dicta la resolución. No siempre se incorpora esta posibilidad de hacer click sobre las URL del texto, aun cuando hacen referencia a portales del Ayuntamiento de Madrid. De esto se deduce que queda a discreción del personal público incluir o no este tipo de elementos. En el ejemplo (25) se incluye un fragmento original del corpus en el que se incluye la URL a la intranet municipal *Ayre*, mientras que en el ejemplo (26) se hace referencia a dicha intranet sin incorporar la URL.

- (25) TERCERO.- Por el órgano competente se procederá a la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, en la intranet/extranet municipal ayre (<https://ayre.madrid.es>) y en la web <https://jubilacion.madrid.es>.
- (26) SEGUNDO.- Hacer pública la adopción de la Resolución del Gerente del Organismo Autónomo de Madrid Salud, por la que se procede a la concesión, denegación y desistimiento de ayudas a la promoción interna del personal, del año 2021, en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, en la intranet municipal “Ayre/Área de actividades/Salud/Personas/Acción Social”.

En relación con las diferencias, la más destacable es que la versión en PDF incorpora lo que se denomina *Código Seguro de Verificación* (CSV). Este código se incluye en los documentos electrónicos generados por el Ayuntamiento de Madrid y permite comprobar la autenticidad del documento. El motivo por el cual este código no se incluye en la versión HTML es que se presume la autenticidad del texto por estar integrado en el portal institucional. En cambio, la versión descargable en PDF permite al usuario imprimir el documento o guardarlo en local, por lo que se desvincula de la institución de origen y requiere de una verificación de su autenticidad.

En los textos analizados, este código se muestra a través de tres elementos: una URL, un código alfanumérico y un código QR. Estos elementos se encuentran en el margen inferior derecho de todas las páginas del documento. Para verificar una resolución del Ayuntamiento de Madrid con CSV, es necesario acceder al Servicio de Verificación de Documentos Electrónicos (https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do). El interesado puede acceder fácilmente al servicio en línea a través de la URL del documento o del código QR. La URL será más útil si el fichero se encuentra guardado en local, mientras que el código QR se utilizará en el caso de que el PDF se imprima. Una vez se accede al sistema, es necesario introducir el código alfanumérico que aparece en el documento. Como resultado, se obtiene una copia electrónica del texto que se puede cotejar con la que ya tenía previamente el usuario. Esto permite verificar la coincidencia de los datos.

Este tipo de códigos de verificación también se incluye en otros documentos oficiales. A modo de ejemplo, en el BOE se utiliza el denominado *Código de Verificación Electrónica* (CVE). Tiene un funcionamiento muy similar al CSV que emplea el Ayuntamiento de Madrid. Se muestra en los documentos en papel y en los descargables en PDF en el margen inferior derecho de todas las páginas mediante un código alfanumérico y una URL. En este caso, no se incluye el código QR. Para contrastar la autenticidad de un documento del BOE, hay que acceder a https://www.boe.es/diario_boe/. Una vez dentro, en el apartado *Verificar documentos mediante CVE* se inserta el código alfanumérico correspondiente y se obtiene una copia electrónica del texto.

5. CONCLUSIONES

Como se ha visto, en los últimos años se ha transformado la manera en la que se comunican la Administración y la ciudadanía, debido a la aparición de la Administración electrónica y de los portales web institucionales. Asimismo, se está promoviendo el uso de un lenguaje claro en este ámbito.

Nuestro trabajo se centra en el estudio de un género textual del ámbito especializado de la Administración, la resolución, que en la actualidad se publica principalmente a través de

portales web institucionales. De esta forma, los objetivos generales que se han planteado son: determinar la estructura y contenidos prototípicos de este género digital, extraer fraseología que se pueda utilizar para expresar esos contenidos y adaptarla a lenguaje claro, y analizar los rasgos digitales de la resolución cuando se publica por medios electrónicos. Para la consecución de estos objetivos, se toma como caso de estudio el Ayuntamiento de Madrid y se recopila un corpus de 20 textos extraídos del portal web de su Boletín Oficial.

En cuanto al primer objetivo, tras la anotación y el análisis del corpus se obtiene una estructura modelo de la resolución publicada en portales institucionales, con indicación de los apartados, títulos y contenidos prototípicos. En trabajos previos de Da Cunha y Montané (2020) y Da Cunha et al. (2021) también se obtienen estructuras modelo de géneros textuales especializados. En el primer caso, se establece la estructura prototípica de cinco géneros del ámbito de la Administración redactados por la ciudadanía y dirigidos a la Administración. Por lo tanto, en nuestro estudio se invierte el emisor y el receptor de los textos objeto de estudio. En el segundo caso, se determinan los apartados, títulos y contenidos de tres géneros del ámbito del turismo. En ninguno de estos estudios se hace referencia a la digitalización de los textos, a pesar de que todos ellos se pueden remitir al destinatario a través de medios electrónicos y de que algunos, como la entrada en blog de viajero, surge en el entorno de internet.

En relación con el segundo objetivo, se seleccionan una serie de unidades fraseológicas que se pueden usar para expresar los contenidos que se detectan en el análisis textual. Esa fraseología original extraída del corpus se adapta a las recomendaciones más frecuentes de lenguaje claro en español (Da Cunha y Escobar 2021). En relación con el lenguaje claro, se publican multitud de estudios en los últimos años de tipo descriptivo y en los que se ofrecen recomendaciones para hacer que los textos jurídico-administrativos sean más fáciles de entender para la ciudadanía (Carretero 2019; Montolío y Tascón 2020; Jiménez y Sancho 2021). Menos frecuentes son las investigaciones en las que se ofrecen adaptaciones a lenguaje claro de textos especializados dirigidos a la población general. En el ámbito jurídico, Carretero (2022) ofrece una versión alternativa de las actas de información de derechos a los detenidos. Por su parte, en el ámbito puramente administrativo, destaca la adaptación de la multa de tráfico llevada a cabo en el Ayuntamiento de Madrid². También es relevante la tesis doctoral de Bayés (2021), en la que ofrece varias versiones clarificadas de un documento administrativo. En cada una de estas versiones aplica una recomendación de lenguaje claro y evalúa empíricamente su impacto en la percepción de claridad de estudiantes universitarios.

En relación con el primer y segundo objetivos, cabe destacar el uso que se ha hecho de las posibilidades que ofrece la informática en el estudio de la lingüística (González Fernández 2017), concretamente, para la compilación y el análisis del corpus. Primero, el corpus se ha obtenido en línea y de forma sencilla gracias a la publicación de los textos en abierto. Segundo, se ha hecho uso de una herramienta tecnológica para anotar el corpus, ATLAS.ti.

Los resultados relativos al tercer objetivo muestran que el género *resolución publicada en portales institucionales* es un género digital en la medida en que se trata de un texto preexistente que se ha adaptado a las condiciones del medio digital y se ha aprovechado

2 Se puede consultar más información en la web del Ayuntamiento: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Cultura-ocio-y-deporte/Actividades-y-eventos/Comunicacion-Clara/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=a01f1905bacde510VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=6381f073808fe410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&idCapitulo=10559046> (23-05-2022).

de las posibilidades técnicas que ofrece la red. Sin embargo, se determina que los rasgos digitales introducidos en estos textos no suponen cambios sustanciales con respecto a las versiones tradicionales publicadas en papel. En este sentido, se reafirma la idea de que la Administración electrónica supone en muchos casos un mero cambio en el canal de comunicación (Toscano 2019).

Como propuesta de mejora de cara a la digitalización de los textos, sugerimos ampliar el uso de las URL, que permiten al lector obtener más información sobre cuestiones que se citan en la resolución. A modo de ejemplo, podría enlazarse la normativa aplicable, de forma que el usuario pueda acceder a ella fácilmente si está leyendo el texto desde un dispositivo electrónico. También se podrían incorporar recursos gráficos que simplifiquen la información y que contribuyan a que el texto sea más claro (Prodigioso Volcán 2021). Además, destacamos la necesidad de utilizar un lenguaje claro en los textos administrativos publicados en la web, ya que el uso de este tipo de lenguaje contribuye a que la lectura por medios digitales sea más ágil y sencilla (García-Cabrera 2018). Asimismo, tal y como se indica en el informe de Prodigioso Volcán (2020), el uso de un lenguaje claro contribuye a que se obtengan traducciones automáticas más adecuadas. En el contexto administrativo, esto podría ser útil para las personas extranjeras, que obtendrán mejores resultados si traducen a su lengua materna los textos que reciben de la Administración a través de un traductor automático en internet. En ese mismo informe se indica que el lenguaje claro también contribuye al mejor funcionamiento de sistemas de procesamiento de lenguaje, como los lectores de pantalla. Por lo tanto, las personas con discapacidad visual que tengan que hacer uso de este tipo de lectores automáticos también se verían beneficiadas.

Actualmente, los resultados de esta investigación se están utilizando en un proyecto de investigación relacionado con el uso de la tecnología en la escritura. En el marco de ese proyecto se desarrolla en la actualidad arText, una herramienta de ayuda a la redacción automática de textos en español que ayuda a redactar géneros textuales de ámbitos especializados y textos administrativos en lenguaje claro. El sistema arText está disponible en línea de forma gratuita en el siguiente enlace: <http://sistema-artext.com/>. Los resultados de esta investigación se incorporarán al sistema arText con el objetivo de aportar al usuario información sobre la estructura, los contenidos y la fraseología del género *resolución publicada en portales institucionales*.

FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL TRABAJO

Este trabajo se deriva de un contrato de formación predoctoral FPI, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación en la convocatoria 2019 del Subprograma Estatal de Formación del Programa Estatal de Promoción del Talento y su Empleabilidad en I+D+i, en el marco del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2017-2020 (referencia predoctoral PRE2019-088419). El contrato fue concedido a Sara Pistola Grille, que lleva a cabo su tesis doctoral como investigadora en formación en la Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), “Programa de Doctorado en Filología. Estudios Lingüísticos y Literarios: teoría y aplicaciones”, Departamento de Filologías Extranjeras y sus Lingüísticas, Facultad de Filología, UNED. El contrato está asociado al proyecto de investigación titulado “Tecnologías de la Información y la Comunicación para la e-Administración: hacia la mejora de la comuni-

cación entre Administración y ciudadanía a través del lenguaje claro (TIC- eADMIN)”, financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades en la convocatoria 2018 de Proyectos I+D del Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento (referencia PGC2018-099694-A-I00), y desarrollado en el Departamento de Filologías Extranjeras y sus Lingüísticas de la Facultad de Filología de la UNED, en el marco del grupo de investigación ACTUALing, con la colaboración del grupo IULATERM (IULA-UPF). La investigadora principal del proyecto es Iria da Cunha. En el marco de este proyecto se ha firmado un “Protocolo de colaboración en investigación científica en materia de comunicación clara” con el Ayuntamiento de Madrid, a quien agradecemos su colaboración. También agradecemos a Susana Viñuales su ayuda en la revisión de los resultados de la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araguàs, I. (2012). La Administración electrónica en España: de la «administración en papel» a la «e-administración». *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 3(2), 109-139. <https://portalrevistas.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/425>
- Bayés, M. (2021). Análisis del impacto de una selección de (meta)indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/672521#page=1> (23-05-2022)
- Carretero, C. (2019). *Comunicación para juristas*. Tirant lo Blanch.
- Carretero, C. (2022). Personas detenidas y la comprensión de sus derechos con base en la Directiva 2012/13/UE. *Revista General de Derecho Procesal*, 56, 1-51. <http://hdl.handle.net/11531/65255>
- Castellón, H. (2000). *Los textos administrativos*. Arco/Libros, S.L.
- Castellón, H. (2001). *El lenguaje administrativo: formas y uso*. Editorial La Vela.
- Cervera, Á. y J. Torres. (2016). Estrategias lingüísticas en el interrogatorio judicial español: una aproximación pragmalingüística. *ELUA*, 30, 61-78. <https://doi.org/10.14198/ELUA2016.30.03>
- Cotino, L. (2017). La regulación del uso de medios electrónicos en la difusión activa de información pública y el ejercicio del derecho de acceso. En I. Martín (Dir.), *La reforma de la Administración electrónica: Una oportunidad para la innovación desde el Derecho* (pp. 398-433). Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Da Cunha, I. y M. A. Montané. (2020). A corpus-based analysis of textual genres in the administration domain. *Discourse Studies*, 22(1), 3-31. <https://doi.org/10.1177/1461445619887538> (23-05-2022)
- Da Cunha, I. y M. A. Escobar. (2021). Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación. *Pragmalingüística*, 29, 129-148. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.07> (23-05-2022)
- Da Cunha, I., M. A. Montané, B. Fisas y M. Á. Escobar. (2021). Comparing textual genres in Spanish: the case of the tourism domain. *Ibérica*, 42, 163-190. <https://revistaiberica.org/index.php/iberica/article/view/603/193> (23-05-2022)
- De Miguel, E. (2000). El texto jurídico-administrativo: análisis de una orden ministerial. *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, 4. <https://webs.ucm.es/info/circulo/no4/demiguel.htm> (23-05-2022)
- Fernández Sánchez, C. (2003). Análisis de géneros digitales y contenido visual en la web de bancos tradicionales y nuevos bancos virtuales. *Ibérica*, 6, 39-63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287026395011>
- Fernández-Vallejo, A. M. (2017). La disculpa corporativa a través de Twitter en Iberia y Banco Santander. *ELUA*, 31, 151-170. <https://doi.org/10.14198/ELUA2017.31.08>
- García-Cabrera, L. (2018). Metodología remediavagos para escribir textos eficientes para la web: 20 buenas prácticas. En R. Marfil, S. Osuna y P. González (Coords.). *Innovación y esfuerzo investigador en la educación mediática contemporánea* (pp. 25-38). Ediciones Egregius.

- González Fernández, A. (2017). Estudio de neologismos a través de big data en un corpus textual extraído de Twitter. *ELUA*, 31, 171-186. <https://doi.org/10.14198/ELUA2017.31.09>
- González García, V. (2013). El discurso del turismo en Internet: hacia una caracterización de sus géneros. En J. Sanmartín (Ed.), *Discurso turístico e Internet* (pp. 13-49). Iberoamericana Vervuert.
- Jiménez, R. y I. Sancho. (2021). Resoluciones judiciales correctas, claras y precisas. *InDret*, 4, 432-452. <https://indret.com/resoluciones-judiciales-correctas-claras-y-precisas/>
- Lorente, M. (2016). La lingüística de corpus para el estudio del discurso especializado de los ámbitos jurídico y administrativo. En M. Eurrutia (coord.), *El lenguaje jurídico y administrativo en el ámbito de la extranjería. Estudio multilingüe e implicaciones culturales* (pp. 167-193). Peter Lang.
- Meza, P., F. González-Catalán, C. López-Ferrero e I. Gutiérrez. (2020). Plain writing in the legal field: an approach from the discourse of specialists. *Discourse Studies*, 22(3), 356-383. <https://doi.org/10.1177/1461445620906027> (23-05-2022)
- Ministerio para las Administraciones Públicas (MAP). (2003). *Manual de documentos administrativos* (3ª ed.). Editorial Tecnos.
- Montolio, E. (dir.). (2011). *Estudio de campo: lenguaje escrito. Comisión para la modernización del lenguaje jurídico*. Ministerio de Justicia. <https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2015/10/CMLJ-Lenguaje-escrito.pdf> (23-05-2022)
- Montolio, E. y M. Tascón. (2020). *El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Prodigioso Volcán y Catarata.
- Pedraza, M. B. (2019). *Democratización de la lengua de la administración pública: retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica*. [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona (España)]. Tesis Doctorals en Xarxa. <https://www.tdx.cat/handle/10803/667363#page=1> (23-05-2022)
- Pérez-Llantada, C. (2021). Grammar features and discourse style in digital genres: The case of science-focused crowdfunding projects. *Revista Signos. Estudios de Lingüística*, 54(105), 73-96. <http://www.revistasignos.cl/index.php/signos/article/view/363/267> (23-05-2022)
- Pistola, S. y S. Viñuales-Ferreiro. (2021). Una clasificación actualizada de los géneros textuales de la Administración pública española. *Revista de Lengua i Dret*, 75, 181-203. <https://doi.org/10.2436/rld.i75.2021.3587>
- Prodigioso Volcán. (2020). *¿Habla claro la Administración pública?* Prodigioso Volcán. <https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/prodigioso-volcan-habla-claro-la-administracion.pdf> (23-05-2022)
- Prodigioso Volcán. (2021). *¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?* Prodigioso Volcán. <https://comunicacionclara.com/habla-claro-la-administracion/> (23-05-2022)
- Sánchez Acevedo, M. E. (2015). *Derecho a la buena Administración electrónica* [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. <http://hdl.handle.net/10550/50882> (23-05-2022)
- Swales, J. M. (1990). *Genre analysis: English in academic and research settings* (1ª ed.). Cambridge University Press.
- Toscano, F. (2019). Análisis de las transformaciones actuales del derecho administrativo en España. *Revista Digital De Derecho Administrativo*, 22, 337-363. <https://doi.org/10.18601/21452946.n22.13>
- Upton, T. A. y M. A. Cohen. (2009). An approach to corpus-based discourse analysis: The move analysis as example. *Discourse Studies*, 11(5), 585-605. <https://doi.org/10.1177/1461445609341006>
- Van Dijk, T. A. (1977). *Text and context: Explorations in the semantics and pragmatics of discourse* (1ª ed.). Longman.
- Van Dijk, T. A. (1989). *La ciencia del texto: un enfoque interdisciplinario* (1ª ed.). Paidós Comunicación.
- Vargas-Sierra, C. (2005). Diseño de un corpus especializado con fines terminográficos: el corpus de la piedra natural. *Debate terminológico*, 2, 1-20. <http://hdl.handle.net/10045/9426>

LEGISLACIÓN

España. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas [Internet]. BOE, de 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343 a 89410. [Última consulta: 23/05/2022]. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con>

España. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público [Internet]. BOE, de 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89411 a 89530. [Última consulta: 23/05/2022]. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/40/con>

ANEXO I

Fraseología en lenguaje claro para expresar los contenidos prototípicos de la resolución publicada en portales institucionales

Apartados	Contenidos	Fraseología
Cabecera	Título principal del documento	Resolución de [día] de [mes] de [año] del [cargo del emisor] del [área/órgano/institución] por la que se [resuelve/convoca/establece/aprueba/da publicidad/concede/deniega/etc.] el/la [objeto de la resolución].
Cuerpo	Marco jurídico	Según los artículos [nº] y siguientes del/de la [normativa aplicable: ley/reglamento/etc.], de [fecha], en adelante, [sigla por la que se conoce la normativa aplicable],
		El/La [normativa aplicable: ley/reglamento/etc.] (en adelante, [sigla por la que se conoce la normativa aplicable]) señala en su artículo [nº] que “[cita textual]”.
		El/La [artículo o parte de la norma] de la [normativa aplicable: ley/reglamento/etc.], que entró en vigor el [fecha], establece
		La normativa vigente sobre [temática de la norma] establece
		El [órgano colegiado], en sesión ordinaria de [fecha], aprobó el [reglamento/acuerdo/etc.] por el que
		La convocatoria establece en el apartado [nº] que: “[cita textual]”.
	Antecedentes	Se ha concluido el procedimiento y la Comisión de Valoración ha dictado la propuesta de resolución del concurso.
		La Comisión de Valoración se nombró conforme a la base [nº] de las Bases Generales de la convocatoria de [temática de la convocatoria].
		Se confirma que se han llevado a cabo los procesos que se prevén en las bases y en las disposiciones supletorias.
		Se ha acreditado que el procedimiento se ha llevado a cabo adecuadamente.
	Se ha comprobado que los candidatos que se han elegido cumplen los requisitos que exige la convocatoria.	
	Se han obtenido los datos para formular la propuesta provisional sobre las entidades que se han admitido y excluido de la convocatoria pública para solicitar el/la [objeto de la solicitud].	
	Se han revisado las solicitudes de [objeto de la solicitud] para [colectivo de solicitantes] relacionadas con este expediente.	

Apartados	Contenidos	Fraseología
		Se ha comprobado que los solicitantes no cumplen los requisitos para que se les conceda el/la [objeto de la solicitud].
		Las solicitudes se han denegado por los motivos que se indican en esta resolución o porque se ha superado el gasto máximo anual que se fijó para el año [año].
	Objetivo de la resolución	Por lo tanto, se considera necesario dictar esta resolución para [propósito de la resolución].
	Base jurídica que atribuye la competencia para dictar la resolución	Según todo lo anterior, y conforme a las competencias que se atribuyen al [cargo del emisor] en el apartado [nº] del/de la [base jurídica en la que se atribuye la competencia: ley/reglamento/acuerdo/estatutos/etc.]
		De acuerdo con las facultades que me otorga el/la [base jurídica en la que se atribuye la competencia: ley/reglamento/acuerdo/estatutos/etc.],
		De acuerdo con las facultades que se recogen en el artículo [nº] del/de la [base jurídica en la que se atribuye la competencia: ley/reglamento/acuerdo/estatutos/etc.], que se modifica en el/la [base jurídica en la que se atribuye la competencia: ley/reglamento/acuerdo/estatutos/etc.],
		Por tanto, y según las competencias que se otorgan en el apartado [nº] del/de la [base jurídica en la que se atribuye la competencia: ley/reglamento/acuerdo/estatutos/etc.], así como en el/la [base jurídica en la que se atribuye la competencia: ley/reglamento/acuerdo/estatutos/etc.],
		Según la base [nº] de la convocatoria, como órgano instructor,
Decisión	Título del apartado	RESUELVO
	Título de la decisión sobre la temática de la resolución (puede haber varias)	[PRIMERO/SEGUNDO/TERCERO/etc.].
		[PRIMERO/SEGUNDO/TERCERO/etc.]. [Breve indicación del tema de la decisión].
	Texto de la decisión sobre la temática de la resolución (puede haber varias)	[Adjudicar/Convocar/Acordar/Aprobar/Publicar/Conceder/Acumular/Subsanar/etc.] [texto de la decisión] (siempre empieza por un verbo en infinitivo)

Apartados	Contenidos	Fraseología
	Título de la decisión sobre la publicación de la resolución en el portal institucional/ Boletín Oficial/sede electrónica [título opcional]	[SEGUNDO/TERCERO/CUARTO/etc.]. [SEGUNDO/TERCERO/CUARTO/etc.]. [Breve indicación del tema de la decisión].
	Texto de la decisión sobre la publicación de la resolución en el portal institucional/ Boletín Oficial/sede electrónica [contenido opcional]	Publicar esta resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial]. Esta resolución se publicará en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial] y en el portal web [estatal/autonómico/municipal/etc.]. El órgano competente publicará esta resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial], en la intranet/extranet [estatal/autonómica/municipal/etc.] correspondiente ([URL]) y en la web ([URL]). Publicar esta resolución, por la que se [propósito de la resolución].
	Título de la decisión sobre el acceso a información relacionada con la resolución [título opcional]	[SEGUNDO/TERCERO/CUARTO/etc.]. [SEGUNDO/TERCERO/CUARTO/etc.]. [Breve indicación del tema de la decisión].
	Texto de la decisión sobre el acceso a información relacionada con la resolución [contenido opcional]	El/La [información relacionada con la resolución] se publicará como anexo de esta resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial]. El expediente original de esta resolución se guarda en la sede del/de la [área/órgano/institución] ([dirección postal]). Las personas interesadas podrán consultar la información sobre [información relacionada con la resolución] en la [aplicación informática/intranet/sede electrónica/etc.], en la sección “[indicación de la ruta para acceder a la información en la web]”, desde el día que se publique esta resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial].

Apartados	Contenidos	Fraseología
		<p>Insertar la información sobre [información relacionada con la resolución] en la [aplicación informática/intranet/sede electrónica/etc.], en la ruta “[indicación de la ruta para acceder a la información en la web]” el mismo día que se publique esta resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial].</p> <p>Según el artículo [nº] del/de la [normativa aplicable: ley/reglamento/acuerdo/etc.], sobre la forma en la que debe difundirse y publicarse la información sobre [información relacionada con la resolución],</p>
	Fórmula de introducción de los recursos posibles	<p>Contra la resolución, que pone fin a la vía administrativa, las personas interesadas podrán interponer:</p> <p>Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse cualquiera de los recursos que se indican a continuación:</p>
	Recursos que cabe interponer	<p>Recurso potestativo de reposición, ante el [cargo del emisor] en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha en la que se publica esta resolución. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)</p> <p>Recurso potestativo de reposición, en el Registro [tipo de registro], ante el mismo órgano que dictó la resolución. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)</p> <p>El recurso potestativo de reposición debe interponerse en el plazo de un mes a partir del día siguiente a la fecha en que se publica la resolución en el/la [portal institucional/Boletín Oficial/sede electrónica].</p> <p>Los artículos 30, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas regulan los plazos administrativos y el recurso potestativo de reposición.</p> <p>Si la persona interesada interpone el recurso y al cabo de un mes no se ha dictado y notificado la resolución, se entenderá que se desestima por silencio administrativo.</p>
	Recursos que cabe interponer	<p>Si el órgano administrativo desestima un recurso por silencio administrativo, la persona interesada puede interponer un recurso contencioso-administrativo dentro del plazo de seis meses.</p> <p>Recurso contencioso-administrativo, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)</p>
		<p>Directamente recurso contencioso-administrativo, ante el órgano jurisdiccional competente, en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la fecha en que se publica esta resolución. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)</p> <p>El plazo para interponer el recurso contencioso-administrativo es de dos meses desde el día siguiente a la fecha en que se publica la resolución en el Boletín Oficial del/de la [entidad territorial].</p> <p>Los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa regulan los requisitos y plazos del recurso contencioso-administrativo.</p>

Apartados	Contenidos	Fraseología
		El personal laboral podrá interponer demanda contra esta resolución ante la vía judicial laboral. (si se pueden interponer varios recursos, se recomienda indicarlos en una lista)
		La posibilidad para el personal laboral de acudir a la vía judicial laboral se regula en el artículo 69 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
		Las demandas del personal laboral contra esta resolución se interpondrán en la forma y plazos que se establecen en la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social y en el Estatuto de los Trabajadores.
	Información sobre la posibilidad de interponer otros recursos	Las personas interesadas podrán interponer cualquier otro recurso que sea procedente para el caso. La posibilidad de interponer otros recursos además de los que se indican en la resolución se establece en el artículo 40.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Cierre	Localidad del emisor	[Localidad],
	Fecha	a [día] de [mes] de [año].-
	Cargo y nombre del emisor	El/La [cargo del emisor], [nombre completo].
Anexos [apartado opcional]	Título del anexo	ANEXO [nº]
Anexos [apartado opcional]	Posibles contenidos de los anexos: tablas/listas con datos relacionados con la resolución, formularios, regulación de aspectos concretos de la resolución, etc.	ANEXO [nº]. [Título del anexo]