
Capítulo 4

Análisis de la estructura y contenidos de un corpus de géneros textuales del ámbito de la Administración¹

Sara Pistola

Universidad Nacional de Educación a Distancia

1. INTRODUCCIÓN

La Administración pública se comunica 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» (Ministerio para las Administraciones Públicas, 2003: 13).

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 documentación en el contexto de un procedimiento administrativo, el responsable de la Administración le envía un requerimiento. Tradicionalmente, estas comunicaciones

¹ 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 comunicación 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. Se agradece a la Subdirección General de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid su colaboración en este trabajo, en el marco del «Protocolo de colaboración en investigación científica en materia de comunicación clara». También agradezco a Susana Viñuales e Iria da Cunha, codirectoras de mi tesis doctoral, su ayuda en la revisión de los resultados de esta investigación.

se remitían a la ciudadanía mediante correo postal. Sin embargo, con 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».

En este contexto, se han desarrollado diversas plataformas en las que la ciudadanía y la Administración pueden comunicarse en el marco de un procedimiento, como los registros electrónicos, las sedes electrónicas y las carpetas ciudadanas. Los distintos organismos públicos, estatales, autonómicos y locales desarrollan sus propias plataformas y las ponen a disposición de la población a través de internet. Por ejemplo, en el caso del Ayuntamiento de Madrid, la sede electrónica² permite al ciudadano realizar distintos trámites y gestiones, como, por ejemplo, la solicitud de un certificado de empadronamiento. Una vez el ciudadano ha hecho la solicitud, la plataforma le permite descargar directamente el certificado, o se lo envía por correo postal o electrónico, en función de cómo acceda a la sede electrónica.

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 documento que se ha digitalizado a través de estos portales institucionales o sedes electrónicas son los Boletines Oficiales. A nivel nacional, se encuentra el Boletín Oficial del Estado (BOE), en el que se publican leyes, disposiciones y actos de diversos tipos. Dispone de una versión en papel y de una versión electrónica³. Esta última está disponible desde el 1 de enero de 2009. Además, otros organismos públicos, tanto de carácter autonómico como local, disponen de sus propios 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 digital⁴.

Además de los Boletines Oficiales, se han desarrollado otros portales institucionales específicos sobre una temática concreta, por ejemplo, los portales sobre contratación pública. En este sentido, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

² <https://sede.madrid.es/portal/site/tramites> [Última consulta: 27/06/2022].

³ <https://www.boe.es/> [Última consulta: 27/06/2022].

⁴ <https://sede.madrid.es/> [Última consulta: 27/06/2022].

establece en su artículo 1 que los contratos que llevan a cabo las Administraciones públicas con otras empresas públicas o privadas deben ajustarse a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, y de publicidad y transparencia de los procedimientos, entre otros (art. 1, L 9/2017, de 8 de noviembre). Por este motivo, todos los textos relativos al procedimiento de contratación pública, como las actas de las mesas de contratación, los informes sobre la idoneidad del contrato, las memorias justificativas y los propios contratos, deben publicarse en estos portales. A nivel nacional, se ha desarrollado la Plataforma de Contratación del Sector Público⁵, en la que se publican los documentos sobre contratación relativos a la Administración General del Estado y a otros organismos públicos que han decidido emplear esta plataforma. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Madrid es uno de ellos. Sin embargo, otras instituciones como la Xunta de Galicia cuentan con su propio portal de contratación⁶.

En general, los géneros textuales del ámbito especializado de la Administración, ya se publiquen para una generalidad de personas o se dirijan a un ciudadano en concreto, tienen unas características lingüísticas concretas que varían en función del género y del receptor (Cabré, 1999). Asimismo, se han convertido en géneros digitales en la medida en que son textos preexistentes que se han adaptado a las condiciones del medio digital y se han aprovechado de las posibilidades técnicas que ofrece la red (Fernández Sánchez, 2003). Por lo tanto, han adquirido características específicas relacionadas con la digitalización. Tal y como señalan Montolío y Tascón (2020: 103):

Los textos digitales permiten realizar acciones concretas imposibles en los textos analógicos, como rellenar datos en línea, pulsar un botón, ordenar una lista, permitir que se encienda el micrófono, autorizar un pago colocando nuestro dedo en el lugar adecuado de la pantalla, etcétera.

En este contexto, se toma como caso de estudio el Ayuntamiento de Madrid y se plantean tres objetivos:

- Compilar un corpus de textos correspondientes a cinco géneros textuales del ámbito de la Administración dirigidos a la ciudadanía.
- Determinar la estructura y contenidos prototípicos de esos cinco géneros textuales (análisis del nivel textual) a partir de un análisis de corpus.
- Analizar los rasgos digitales de esos géneros textuales cuando se publican en portales institucionales o se remiten a la ciudadanía a través de medios electrónicos (análisis de la vertiente digital).

Como parte de este estudio, se establece una colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, que se materializa en el «Protocolo de colaboración en investigación científica

⁵ <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma> [Última consulta: 27/06/2022].

⁶ <https://www.contratosdeg Galicia.gal/portada.jsp> [Última consulta: 27/06/2022].

en materia de comunicación clara»⁷. En el marco de esta colaboración, la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid, que pertenece a la Dirección General de Transparencia y Calidad, participa en el proceso de compilación del corpus.

Como resultado principal del estudio, se obtienen cinco fichas con la estructura y los contenidos prototípicos de los géneros textuales *acta de inspección, contrato, requerimiento, resolución dirigida a un ciudadano particular y resolución publicada en portales institucionales*. Estas fichas se podrían emplear como plantilla para crear recursos de escritura que ayudasen al personal público a estructurar de forma más fácil y sencilla este tipo de textos dirigidos a la ciudadanía. También se podrían utilizar para el diseño de herramientas automáticas de ayuda a la redacción de géneros textuales de ámbitos especializados. En nuestro caso, los resultados de esta investigación se integrarán en arText⁸, una herramienta de ayuda a la redacción automática de géneros textuales de ámbitos especializados y textos administrativos en lenguaje claro. El objetivo es aportar al usuario información sobre la estructura y los contenidos de los géneros textuales que conforman el corpus. El sistema arText está disponible en línea de forma gratuita.

Además, el análisis de los rasgos digitales permite determinar en qué medida los textos administrativos hacen uso de las posibilidades técnicas que ofrece la red. Para ello, se describen las particularidades que se observan en los textos del corpus cuando se transmiten en formato electrónico.

En el apartado 2 se ofrece el estado de la cuestión sobre el análisis de corpus de textos jurídico-administrativos en España. A continuación, en el apartado 3 se exponen la metodología y los resultados de la investigación planteada en este capítulo. Finalmente, en el apartado 4 se incluyen las principales conclusiones y líneas de trabajo futuro.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

En los últimos años, se han llevado a cabo diversos estudios sobre compilación y análisis de corpus de textos jurídico-administrativos (Lorente, 2016). Una de las primeras investigaciones sobre esta temática fue la de Calvo (1980). Este estudio marca un punto de inflexión, ya que es el primero dedicado enteramente al estudio del discurso administrativo en España. En él, se estudian las características léxico-semánticas, morfosintácticas y estilísticas del lenguaje administrativo. Para ello, la autora analiza un corpus de seis géneros textuales que se publican en el Boletín Oficial del Estado del mes de enero de 1974 (leyes, órdenes, resoluciones, concursos, convocatorias y anuncios oficiales).

Más tarde, se publica el *Manual de estilo del lenguaje administrativo* (Ministerio de Administraciones Públicas, 1990). Esta obra tiene como objetivo proporcionar a los empleados públicos una herramienta con la que mejorar los textos que dirigen a la

⁷ Noticia publicada en la página web de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) sobre la firma del protocolo: http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93%2C71507122&_dad=portal&_schema=PORTAL [Última consulta: 27/06/2022].

⁸ <http://sistema-artext.com/> [Última consulta: 27/06/2022].

ciudadanía, corregir errores gramaticales y ortográficos, y unificar criterios de estilo. Para su elaboración se utiliza una metodología basada en corpus. Este corpus incluye documentos correspondientes a 22 géneros textuales, procedentes de instituciones públicas alejadas entre sí geográficamente y pertenecientes tanto a la Administración general como a otras entidades administrativas.

Unos años después se publica la tesis doctoral de Castellón (2001), en la cual se analizan algunas características lingüísticas de los textos administrativos, como la cortesía y la deixis. A nivel textual, también se profundiza en la estructuración de este tipo de textos. En concreto, se establecen unos rasgos estructurales generales para los textos administrativos y, posteriormente, se determinan las particularidades de algunos tipos textuales concretos. Para llevar a cabo este análisis, la autora emplea un corpus de textos redactados por la Administración central, autonómica y local entre los años 1992 y 1996. Este material se obtiene de distintas fuentes (Castellón, 2001: 10):

1. Textos administrativos publicados en tres diarios oficiales de distintas Administraciones públicas: el *Boletín Oficial del Estado (BOE)*; el *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA)*; y el *Boletín Oficial de la Provincia de Almería (BOP)*.
2. Textos administrativos que se envían directamente a sus destinatarios; en la mayoría de las ocasiones los han facilitado los correspondientes organismos administrativos que los emitían, como copia a los originales, o como modelos genéricos; un pequeño grupo de textos se ha obtenido de sus destinatarios.
3. Textos administrativos que han tenido difusión general, publicados en prensa como anuncios, o que de algún otro modo llegan a los administrados (la *Guía para la Declaración de la Renta*, etc.).

Particularmente en el ámbito jurídico, cabe mencionar el *Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico* (Ministerio de Justicia, 2011). En él, se ofrecen una serie de recomendaciones para mejorar la claridad del lenguaje jurídico. Estas recomendaciones están dirigidas a tres colectivos: los profesionales del derecho, las instituciones judiciales y los medios de comunicación. En lo que se refiere al lenguaje jurídico escrito, el estudio que contribuye a dar forma a ese informe oficial es el de Montolío (2011). En él, se elabora un diagnóstico de cuáles son los principales problemas en la redacción de los documentos jurídicos españoles y, en concreto, de las sentencias. Para elaborar este informe, se partió de un corpus textual constituido por un amplio espectro de diferentes tipos de textos jurídicos, en el que la sentencia era el género más representado.

También se puede citar, por ejemplo, el estudio de Cervera y Torres (2016), en el que se analizan dos corpus de juicios orales celebrados en distintas dependencias judiciales españolas desde el punto de vista fónico, gramatical y pragmático. El objetivo de este trabajo es conocer cómo opera la relación entre lingüística y derecho en la situación comunicativa en la que se desarrolla el juicio oral.

Más recientemente, se publican los estudios de Da Cunha y Montané (2020) y Da Cunha (2020), en los que se analiza un corpus de 100 textos del ámbito de la Administración correspondientes a los géneros: *alegación*, *carta de presentación*, *queja*, *reclamación* y *solicitud*. Estos géneros están redactados por la ciudadanía y dirigidos a la Administración,

por lo tanto, invierten el emisor y el receptor del corpus de textos que se compila en este trabajo. En cuanto a la compilación del corpus, «los textos se seleccionan de una amplia variedad de fuentes, como universidades españolas, asociaciones cívicas, asociaciones de abogados, repositorios de documentos y portales de búsqueda de empleo, entre otras» (Da Cunha, 2020: 79). Como resultado de estas investigaciones, se obtienen cinco fichas con la estructura modelo de los géneros textuales mencionados, con la indicación de sus apartados, títulos y contenidos.

También en el año 2020, y posteriormente en 2021, se publican dos informes sobre la claridad con la que la Administración se dirige a la población en general y a los públicos vulnerables en particular (Prodigioso Volcán, 2020, 2021) en los que se emplea el análisis de corpus. En concreto, el informe de Prodigioso Volcán (2020) se basa en el análisis de un corpus de textos emitidos por distintas instituciones públicas, encuestas a personal técnico de la Administración y entrevistas a especialistas en comunicación clara. Entre otros resultados, en este informe se afirma que un 78 % de los textos administrativos analizados no son claros, un porcentaje que varía en función de la temática de los textos. En cambio, en Prodigioso Volcán (2021), se emplea exclusivamente el análisis de corpus. Se analizan 500 textos procedentes de distintas Administraciones territoriales en función de nueve parámetros de claridad, como la longitud oracional o el uso de conectores discursivos. Se concluye que un 73 % de los textos administrativos analizados no son claros.

También en los últimos años han surgido estudios en los que se aborda la digitalización de los textos administrativos, aunque este es un tema de investigación que todavía está poco desarrollado. Por ejemplo, en los ya mencionados informes de Prodigioso Volcán (2020, 2021) se tienen en cuenta para el análisis de la claridad de los textos dimensiones relacionadas con la lingüística (lenguaje claro) y también la tecnología (usabilidad, accesibilidad y diseño de los portales institucionales donde se vuelcan los textos). Asimismo, en Montolío y Tascón (2020) se establece que el derecho a entender de la ciudadanía se relaciona no solo con el lenguaje que emplea la Administración, sino también con aspectos como la experiencia de usuario, la accesibilidad y la usabilidad de los portales web en los que se aloja la información institucional. En este sentido, los autores señalan (Montolío y Tascón, 2020: 104):

Lo que en otros tiempos era un trámite que se solventaba rellenando un formulario de papel se ha convertido hoy en un proceso con diferentes pasos e interacciones en los que una persona va recorriendo un camino a través de pantallas para conseguir al final un certificado, cumplimentar una solicitud de asilo o presentar una denuncia en una comisaría virtual. Por todo ello, quienes diseñan este tipo de acciones que ha de llevar a cabo un ciudadano o un cliente han de tener una perspectiva global que incluye no solo la elaboración de textos correctos, breves, sintéticos y relevantes (es decir, textos claros), sino también el diseño tanto de pantallas fáciles de usar, como de procesos que sean eficientes para que las personas no se «atasquen» en ninguna de las fases.

A pesar de este creciente interés por el estudio de la comunicación digital en el ámbito de la Administración, se han encontrado pocos trabajos en los que se profundice sobre el estudio de los géneros del ámbito de la Administración como géneros digitales,

aun cuando 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 sacan provecho de las posibilidades técnicas que ofrece la red, 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».

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. También Da Cunha *et al.* (2021) analizan una serie de géneros textuales del ámbito del turismo que, en la actualidad, se emiten mayoritariamente a través de la red.

3. ANÁLISIS DE CINCO GÉNEROS TEXTUALES DEL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN

3.1. Metodología

La metodología de esta investigación se basa en la empleada previamente en Pistola y Da Cunha (2022) para analizar el género del ámbito de la Administración *resolución publicada en portales institucionales*, que se usó como estudio piloto. A esta metodología se le introducen algunas modificaciones, que se especifican en este apartado. Finalmente, incluye cinco etapas, que se detallan a continuación.

En la etapa 1 se compila el corpus, que está formado por 100 textos correspondientes a los géneros *acta de inspección*, *contrato*, *requerimiento*, *resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular* y *resolución publicada en portales institucionales* (20 textos por cada género textual). Para determinar los géneros que forman parte del corpus, se acude, en primer lugar, al estudio publicado por Pistola y Viñuales-Ferreiro (2021), que contiene la lista más reciente de géneros textuales del ámbito de la Administración, clasificada en función de su emisor y su receptor. En este estudio, se citan 20 géneros redactados por la Administración y dirigidos a la ciudadanía.

Con ese listado como base, se elaboran dos encuestas. Una de ellas se dirige al alumnado universitario de los grados en Derecho y en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y la otra al personal del Ayuntamiento de Madrid. En función de los resultados de esas encuestas (Pistola y Da Cunha, en prensa), y tras la validación del personal del Ayuntamiento de Madrid

con el que se colabora en este trabajo y de una especialista en derecho administrativo⁹, se determinan los cinco géneros textuales que componen el corpus. Para llevar a cabo la selección de los géneros textuales que entran a formar parte del corpus, se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Frecuencia y dificultad de escritura de los géneros textuales administrativos por parte del alumnado universitario y del personal público.
- Cantidad de texto libre presente en los modelos o plantillas disponibles para esos géneros.

Asimismo, 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.

En cuanto a las fuentes de las cuales se obtienen los textos, aquellos que se ponen a disposición pública (contratos y resoluciones publicadas en portales institucionales) se obtienen a través de las plataformas web en las que el Ayuntamiento de Madrid publica este tipo de textos (la Plataforma de Contratación del Sector Público y la página web del BOAM, respectivamente). En cambio, para compilar el corpus correspondiente a los géneros textuales que se dirigen a un ciudadano particular, se cuenta con la colaboración del Ayuntamiento de Madrid, que es quien proporciona los documentos. Los textos que entran a formar parte del corpus deben cumplir los siguientes requisitos:

- Se corresponden con los cinco géneros del ámbito de la Administración seleccionados previamente.
- 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.

⁹ La especialista es Susana Viñuales-Ferreiro (UNED).

- 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. Los documentos públicos no es necesario anonimizarlos, pero los que se dirigen a ciudadanos particulares se anonimizan.
- 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 seleccionan los rasgos lingüísticos que se tienen en cuenta para el análisis del corpus. Para ello, 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. 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, los rasgos lingüísticos a nivel textual que se analizan en este trabajo son: los apartados, los títulos y los contenidos. 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.

En cuanto al análisis de los rasgos digitales, se parte de las consideraciones de Fernández Sánchez (2003: 40), que 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 (Shepherd & Waters, 1998).

Por lo tanto, en el análisis de los rasgos digitales que se lleva a cabo en este estudio se pone el foco de atención en los elementos diferenciadores de los textos en formato digital que surgen gracias a las posibilidades técnicas de la web. Algunos de estos elementos son: la inclusión de URL, el uso de códigos de verificación, la firma electrónica, la aparición de elementos gráficos, etc.

En la etapa 3 se anota el corpus. Para ello, se transforman los documentos 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, una anotadora 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). En la Figura 1 se muestra la anotación de uno de los textos del corpus mediante la herramienta ATLAS.ti.

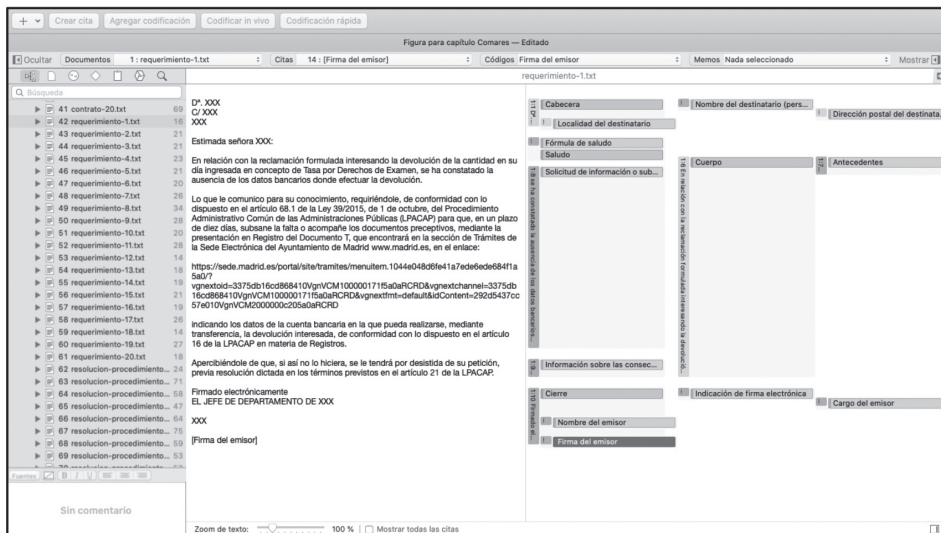


Figura 1. Ejemplo de anotación del corpus con ATLAS.ti

En la etapa 4 se determinan los rasgos textuales prototípicos de cada uno de los géneros textuales objeto de estudio. 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 ese género textual. Adicionalmente, siguiendo la metodología empleada en Pistola y Da Cunha (2022), 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]*¹⁰.

Por último, en la etapa 5 se determinan los rasgos digitales de los géneros textuales. Para ello, se describen las particularidades que se observan en los textos del corpus cuando se transmiten en formato electrónico. Este análisis es de carácter cualitativo.

La Figura 2 ilustra esta metodología. En ella, se resumen las cinco fases explicadas en este apartado. Esta figura es una adaptación de la expuesta en Pistola y Da Cunha (2022). En ese trabajo, se analizan los rasgos textuales, léxicos y digitales del género textual *resolución publicada en portales web institucionales*. Sin embargo, en este capítulo se analizan cinco géneros del ámbito administrativo a nivel textual y digital. Por lo tanto, se suprime el análisis a nivel léxico.

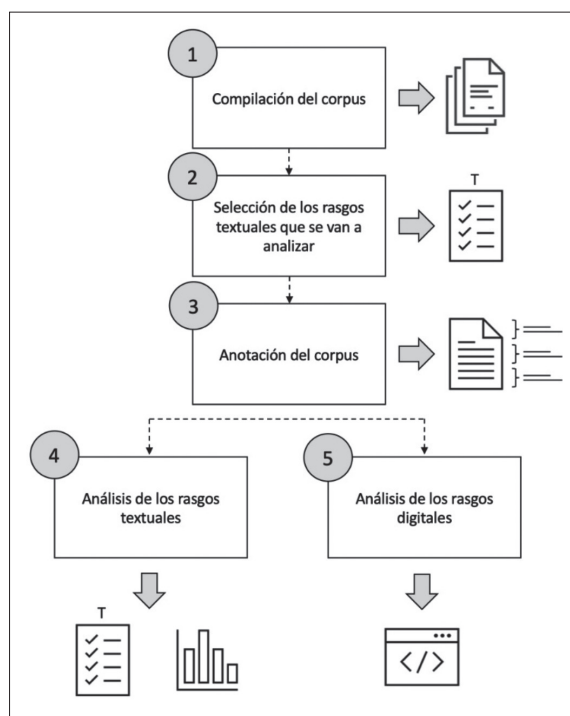


Figura 2. Fases de la metodología, adaptadas de Pistola y Da Cunha (2022)

¹⁰ Los resultados de esta etapa se validan por parte de otras dos investigadoras del proyecto de investigación en el que se enmarca este trabajo, una especialista en lingüística y otra en derecho administrativo.

3.2. Compilación de un corpus de textos del ámbito de la Administración

En este apartado se compila un corpus de 100 textos del ámbito de la Administración (20 por cada género textual seleccionado, como se ha dicho). Todos los textos cumplen con los criterios que se detallan en el apartado 3.1.

Tal y como se explica en el apartado 3.1, los textos que se corresponden con los géneros *contrato* y *resolución publicada en portales institucionales* se obtienen a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público y de la página web del BOAM, respectivamente. En el primer caso, una vez se ha accedido al portal de contratación, se selecciona la opción *Publicaciones* y, dentro de esta, se hace clic en *Licitaciones*. Una vez hecho esto, la web muestra un formulario de búsqueda que permite identificar contratos públicos de las instituciones que alojan sus procesos de contratación en esta plataforma, entre ellas, el Ayuntamiento de Madrid. Para compilar el corpus de contratos de este estudio se introdujeron las palabras «Ayuntamiento de Madrid» en el filtro de búsqueda *Organización contratante*. En la Figura 3 se recoge una captura de pantalla del formulario de búsqueda de licitaciones de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

PLATAFORMA DE CONTRATACION DEL SECTOR PUBLICO

Inicio Publicaciones Perfil Contratante Empresas Organismos Públicos Verificar CSV Información Contacto Buscador Datos abiertos

Licitaciones Búsqueda Detalle

Formulario de Búsqueda Licitaciones

Expediente: Todos País: Todos

Tipo de Contrato: Todos Lugar de Ejecución: Todos

Código CPV: Añadir Selección CPV

CPV Seleccionados: Quitar

Organización contratante: Ayuntamiento de Madrid Presentación: y

Nombre O. Contratación: -- Todos -- Procedimiento: -- Todos --

Estado: -- Todos -- Fecha publicación entre: y

Adjudicatario: desde hasta

Importe: desde hasta

Buscar Limpiar

Búsqueda avanzada (Solo Perfiles del Contratante en la Plataforma del Sector Público)

Figura 3. Formulario de búsqueda de licitaciones de la Plataforma de Contratación del Sector Público

En el caso de la página web del BOAM, se accede 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 4 se muestra una captura de pantalla del buscador del BOAM donde se han introducido los criterios de búsqueda que se mencionan arriba. Esta figura se extrae de Pistola y Da Cunha (2022: 35).

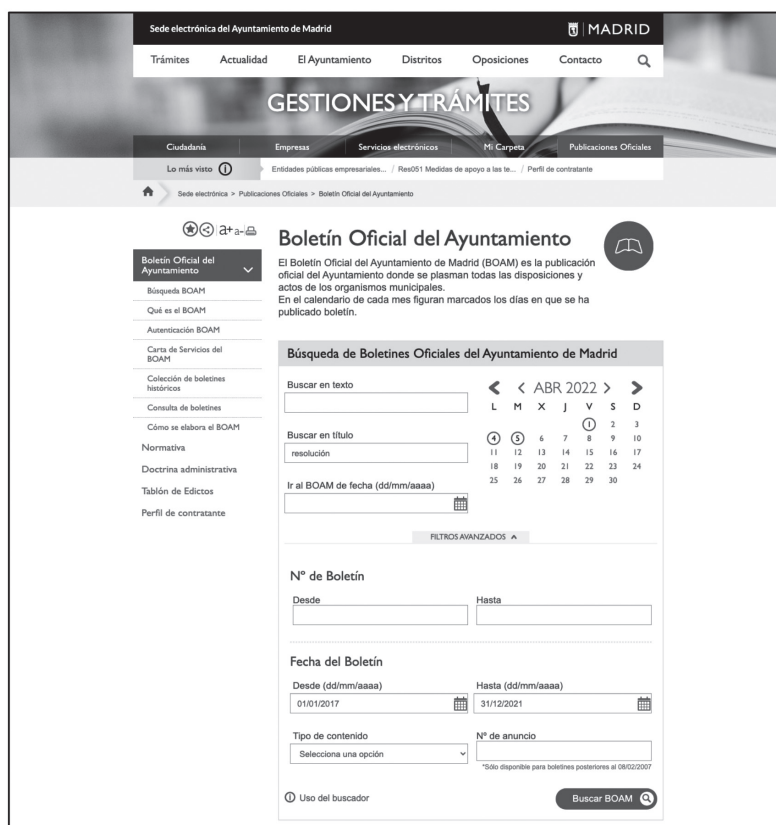


Figura 4. Buscador del BOAM (Pistola y Da Cunha, 2022: 35)

El resto de los textos del corpus (correspondientes a los géneros *acta de inspección*, *requerimiento*, y *resolución dirigida a un ciudadano particular*) no se ponen a disposición pública, por lo que para compilarlos se requiere la colaboración del Ayuntamiento de Madrid. Se le solicita a la Subdirección General de Calidad y Evaluación que recopilen al menos 20 textos por cada uno de los tres géneros mencionados. El proceso de recopilación dura casi un año, desde julio de 2021 hasta junio de 2022. Durante estos meses, se mantiene una comunicación constante con los responsables del Ayuntamiento de Madrid a través de correos electrónicos y reuniones virtuales para clarificar los requisitos del corpus, y abordar los avances de la compilación.

En total, las distintas áreas y organismos del Ayuntamiento de Madrid aportaron 214 textos. De esos 214 textos, 40 no se corresponden con ninguno de los tres géneros requeridos. En la Tabla 1 se muestra el material compilado por los responsables del Ayuntamiento.

Acta de inspección	Requerimiento	Resolución a ciudadano particular	Otros	Total
41	55	78	40	214

Tabla 1. Textos compilados por los responsables del Ayuntamiento de Madrid

Tras revisar este material, se determinó que algunos de los textos no cumplen con los requisitos de compilación del corpus expuestos anteriormente. En la Tabla 2 se indica el número de textos válidos y no válidos en relación con esos criterios.

Género	N.º de textos compilados	N.º de textos válidos	N.º de textos no válidos
Acta de inspección	41	30	11
Requerimiento	55	45	10
Resolución a ciudadano particular	78	25	53

Tabla 2. Textos que cumplen los requisitos de compilación del corpus

En el caso del acta de inspección, en un principio se propuso centrar el estudio en el macrogénero *acta*. Sin embargo, tras el análisis preliminar de una primera remesa de textos, se observó que dentro de la categoría *acta* se incluyen géneros con estructuras y contenidos diferentes, como el acta de inspección, el acta de conformidad y el acta de reunión. Por lo tanto, se decidió centrar el análisis en el género *acta de inspección*. Esta decisión se tomó cuando el trabajo de compilación ya se había iniciado. Por este motivo, muchos de los textos recopilados por el Ayuntamiento que finalmente no se pueden incorporar al corpus se corresponden con otras tipologías de acta distintas al acta de inspección.

El motivo por el que se decidió centrar el análisis en el acta de inspección es que este tipo de acta se dirige normalmente a personas físicas, y tiene efectos sobre las actividades y los derechos de la ciudadanía en general. Por ejemplo, un técnico del Ayuntamiento elabora un acta de inspección sobre un tema urbanístico. En función del contenido del acta, el personal encargado de redactar la propuesta de resolución y la resolución decide o no otorgar una licencia. Por consiguiente, el contenido de esa acta tiene consecuencias jurídicas y afecta directamente a la vida diaria de las personas.

En cuanto al género *requerimiento*, la mayoría de los textos que no se pueden incorporar al corpus son modelos oficiales que no han sido cumplimentados. También se observan varios textos que el personal del Ayuntamiento califica como requerimientos, pero que se corresponden con el género *notificación*. La principal diferencia entre los géneros *requerimiento* y *notificación* es que en el primero se solicita al ciudadano que realice una acción (aporte información, subsane un error, realice un pago, etc.), mientras que mediante la notificación se ponen en conocimiento de los interesados aquellos actos o resoluciones que afectan a sus intereses.

En lo que respecta a la resolución, tras un primer análisis de algunos de los textos enviados por el Ayuntamiento, se observó que este macrogénero se podía subdividir en dos géneros con estructuras y contenidos particulares, que son los que finalmente se abordan en este trabajo: la resolución publicada en portales institucionales y la dirigida a un ciudadano particular. La mayoría de las resoluciones a ciudadanos particulares que no cumplen los criterios de incorporación al corpus son modelos oficiales del Ayuntamiento que no han sido cumplimentados. También se tiene que descartar un buen número de resoluciones del Área de Gobierno de Hacienda y Personal porque no se dirigen a la ciudadanía, sino que los destinatarios son empleados públicos. Por lo tanto, se consideran documentos internos.

Finalmente, se compila el corpus de 100 textos (20 por cada género textual), que incluye un total de 121.548 palabras. En la Tabla 3 se muestra el número de palabras que contiene el corpus en función del género textual.

Género textual	Número de palabras
Acta de inspección	12.120
Contrato	39.456
Requerimiento	9.196
Resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular	31.313
Resolución publicada en un portal institucional	29.463
Total	121.548

Tabla 3. Número de palabras del corpus en función del género textual

Estos textos pertenecen a áreas u organismos diversos dentro del organigrama del Ayuntamiento de Madrid¹¹. En la Tabla 4 se muestran las áreas u organismos de los que proceden los textos del corpus.

¹¹ <https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Organizacion/Organigramas-y-competencias/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=6039508929a56510VgnVCM1000008a4a900aRCRD> [Última consulta: 27/06/2022].

Género textual	Área u organismo	N.º de textos
Acta de inspección	Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias	1
	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo	2
	Área de Gobierno de Desarrollo Urbano	2
	Distritos	10
	Organismo Autónomo Agencia de Actividades	5
Contrato	Área de Gobierno de Vicealcaldía	2
	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte	2
	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo	2
	Área de Gobierno de Desarrollo Urbano	2
	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	1
	Área de Gobierno de Obras y Equipamientos	1
	Distritos	2
	Organismo Autónomo Madrid Salud	2
	Organismo Autónomo Agencia de Actividades	1
	Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid	1
	Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid	2
	Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid	2
Requerimiento	Área de Gobierno de Vicealcaldía	3
	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo	4
	Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad	1
	Área de Gobierno de Hacienda y Personal	1
	Área de Gobierno de Obras y Equipamientos	3
	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte	1
	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	3
	Distritos	3
	Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid	1

Resolución dirigida a un ciudadano particular	Alcaldía	1
	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo	1
	Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad	5
	Área de Gobierno de Hacienda y Personal	1
	Área de Gobierno de Obras y Equipamientos	4
	Distritos	2
	Organismo Autónomo Agencia de Actividades	5
	Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid	1
Resolución publicada en un portal institucional	Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias	4
	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte	1
	Área de Gobierno de Desarrollo Urbano	1
	Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad	1
	Área de Gobierno de Hacienda y Personal	5
	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	1
	Organismo Autónomo Madrid Salud	1
	Organismo Autónomo Agencia de Actividades	2
	Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid	2
	Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid	1
	Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid	1

Tabla 4. Áreas u organismos del Ayuntamiento de Madrid de los que proceden los textos del corpus

Como se puede observar, los textos del corpus cumplen con el requisito que establece 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 proceden de cinco áreas u organismos del Ayuntamiento de Madrid o más. Asimismo, no hay más de cinco textos pertenecientes a un mismo área u organismo. La única excepción se encuentra en el género acta de inspección. En este caso, de los 30 textos válidos recopilados por el Ayuntamiento, 18 procedían de la coordinación general de Distritos. Por lo tanto, no era posible cumplir con los umbrales máximo y mínimo establecidos. Para solucionar esta problemática, se seleccionaron 10 textos de *Distritos*, 5 de ellos correspondientes a la temática *salud y consumo*, y otros 5 sobre *urbanismo*. La coordinación general de Distritos,

como dependencia del Ayuntamiento, ejerce funciones delegadas de otras áreas de gobierno. Por este motivo, se considera que la subdivisión temática está justificada.

3.3. Análisis de los rasgos textuales: estructura y contenidos

En este apartado se incluye una propuesta de estructura modelo de los géneros *acta de inspección*, *contrato*, *requerimiento*, *resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular* y *resolución publicada en portales institucionales* con la indicación de sus apartados, títulos y contenidos prototípicos. Tal y como se explica en el apartado 3.1, se consideran prototípicos de estos géneros los apartados, títulos y contenidos que aparecen en al menos un 50 % de los textos del corpus. Asimismo, se incluyen como opcionales los que aparecen entre un 40 % y un 50 %.

En primer lugar, el *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico* define *acta de inspección* como el «documento administrativo con valor de prueba que es capaz de destruir la presunción de inocencia del acusado y justificar la imposición de la sanción en el procedimiento administrativo sancionador» (Muñoz, 2020: en línea). Se elabora por parte del personal inspector de una institución y deja constancia de posibles infracciones en materia de consumo, salud, urbanismo, etc. Para elaborar esta acta, el empleado público debe personarse en el local o vivienda en la que se puede estar cometiendo la infracción. En la Tabla 5 se muestra la ficha con la estructura modelo propuesta del género *acta de inspección*.

Apartados	%	Contenidos	%
Cabecera	100	Título principal del documento	100
		Fecha [contenido opcional]	40
		Número de expediente	50
		Fórmula de introducción del organismo que realiza la inspección [contenido opcional]	40
		Organismo que realiza la inspección [contenido opcional]	45
		Dirección postal del organismo emisor [contenido opcional]	40
		Área territorial (municipio/distrito/barrio/etc.)	55

Datos del inmueble o actividad objeto de inspección	100	Título del apartado	100
		Nombre del interesado/titular del inmueble o actividad (persona física o jurídica)	100
		Número de identificación del interesado/titular del inmueble o actividad	100
		Dirección postal del interesado/titular del inmueble o actividad	55
		Área territorial del interesado/titular del inmueble o actividad (municipio/distrito/barrio/etc.) [contenido opcional]	45
		Datos de contacto del interesado/titular del inmueble o actividad	95
		Descripción de la obra o actividad	75
		Nombre comercial o rótulo [contenido opcional]	40
		Dirección postal del inmueble o actividad	90
		Número de local	65
		Tipo de actuación [contenido opcional]	45
Datos de la inspección	100	Título del apartado	65
		Localidad en la que se lleva a cabo la inspección [contenido opcional]	40
		Fecha y hora de la inspección [contenido opcional]	40
		Nombre del inspector o inspectores	85
		Nombre de la persona ante la que se realiza la inspección	90
		Número de identificación de la persona ante la que se realiza la inspección	85
		Cargo de la persona ante la que se realiza la inspección	85
		Motivo de la inspección	55
		Título de las observaciones	50
		Hechos que se observan en la inspección	100

Requerimiento [apartado opcional]	40	Fórmula de introducción del requerimiento [contenido opcional]	35 ¹²
		Solicitud de información o subsanación: forma y plazo [contenido opcional]	40
		Información sobre las consecuencias de no cumplir con el requerimiento [contenido opcional]	40
Cierre	100	Fórmula de cierre	60
		Introducción de la firma de la persona ante la que se lleva a cabo la inspección	100
		Firma de la persona ante la que se lleva a cabo la inspección	100
		Introducción de la firma del emisor o emisores	100
		Firma del emisor o emisores	100
Nota	90	Información sobre protección de datos	90

Tabla 5. Estructura modelo del acta de inspección

En segundo lugar, el género *contrato* se define como el «acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales» (Muñoz, 2020: en línea). Más concretamente, el contrato en el ámbito administrativo se puede definir como el «contrato en el que una de las partes es una Administración pública u organismo dependiente de la misma, que tiene como causa una finalidad de interés público o general y que se caracteriza por su sometimiento a un régimen jurídico especial regulado en la normativa comunitaria europea y en la legislación interna en materia de contratos del sector público» (Muñoz, 2020: en línea). La ficha con la estructura modelo del género *contrato* se recoge en la Tabla 6.

¹² En este caso, se incluye el contenido *Fórmula de introducción del requerimiento*, a pesar de que no supera el umbral del 40 % de frecuencia en el corpus, porque hace que la exposición del resto de los contenidos de este apartado sea más clara.

Apartados	%	Contenidos	%
Cabecera	100	Número de expediente	100
Identificación de las partes que firman el contrato	100	Título del apartado	70
		Identificación de la parte responsable de la Administración	100
		Identificación de la parte externa a la Administración	100
		Reconocimiento de la competencia y capacidad para contratar de las partes	100
Antecedentes administrativos	100	Título del apartado	100
		Título del antecedente sobre la aprobación de los pliegos de cláusulas administrativas	95
		Texto del antecedente sobre la aprobación de los pliegos de cláusulas administrativas	95
		Título del antecedente sobre la imputación presupuestaria y la aprobación del gasto	100
		Texto del antecedente sobre la imputación presupuestaria y la aprobación del gasto	100
		Tabla sobre la imputación presupuestaria	85
		Título del antecedente sobre la adjudicación del contrato	100
		Texto del antecedente sobre la adjudicación del contrato	100
Cláusulas del contrato	100	Título del apartado	100
		Título de la cláusula sobre el compromiso de ejecución del contrato	100
		Texto de la cláusula sobre el compromiso de ejecución del contrato	100
		Título de la cláusula sobre el pago del precio del contrato	100
		Texto de la cláusula sobre el pago del precio del contrato	100

		Tabla sobre las cuantías del pago del precio del contrato	70
		Título de la cláusula sobre el plazo de ejecución del contrato	100
		Texto de la cláusula sobre el plazo de ejecución del contrato	100
		Título de la cláusula sobre la constitución de garantía	95
		Texto de la cláusula sobre la constitución de garantía	95
		Título de la cláusula sobre la revisión de precios	90
		Texto de la cláusula sobre la revisión de precios	90
		Título de la cláusula sobre las condiciones especiales de ejecución del contrato	90
		Texto de la cláusula sobre las condiciones especiales de ejecución del contrato	90
		Título de la cláusula sobre las modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares	95
		Texto de la cláusula sobre las modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares	95
		Título de la cláusula sobre las causas de resolución del contrato	95
		Texto de la cláusula sobre las causas de resolución del contrato	95
		Título de la cláusula sobre el deber de confidencialidad	95
		Texto de la cláusula sobre el deber de confidencialidad	95
		Título de la cláusula sobre las normas aplicables y documentos por los que se rige el contrato	100
		Texto de la cláusula sobre las normas aplicables y documentos por los que se rige el contrato	100
Cierre	100	Fórmula de cierre	95
		Firmas de las partes	100

Tabla 6. Estructura modelo del contrato

En tercer lugar, el género *requerimiento* se define como la «intimación que se dirige a una persona, para que haga o deje de hacer alguna cosa o para que manifieste su voluntad con relación a un asunto» (Muñoz, 2020: en línea). La posibilidad que tiene la Administración de requerir a la ciudadanía para que subsane deficiencias, aporte documentos, realice un pago o lleve a cabo otras actividades necesarias para continuar con el procedimiento administrativo se recoge en la Ley 39/2015. En la Tabla 7 se muestra la ficha con la indicación de los apartados, títulos y contenidos del género *requerimiento*.

Apartados	%	Contenidos	%
Cabecera	100	Nombre del destinatario (persona física o jurídica)	95
		Dirección postal del destinatario	85
		Localidad del destinatario	80
		Número de expediente	75
		Fecha	50
		Asunto [contenido opcional]	45
Cuerpo	100	Antecedentes	100
		Solicitud de información o subsanación: forma y plazo	100
		Información sobre las consecuencias de no cumplir con el requerimiento	70
Cierre	100	Indicación de firma electrónica [contenido opcional]	45
		Cargo del emisor	100
		Nombre del emisor	90
		Firma del emisor	100

Tabla 7. Estructura modelo del requerimiento

En cuarto lugar, podemos definir *resolución* como el «acto administrativo de contenido decisorio que afecta a los derechos e intereses de los administrados, emitido por autoridad o funcionario público de forma oral o escrita» (Muñoz, 2020: en línea). En el caso de la resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular, expone la decisión de un organismo público sobre un procedimiento administrativo en el que se resuelve un asunto que afecta a un ciudadano concreto. Por ejemplo, un ciudadano solicita acceder a información pública y la Administración resuelve concederle el acceso. Estas resoluciones también pueden ser el resultado de un procedimiento sancionador. A modo de ejemplo, se lleva a cabo una visita de inspección en un local de hostelería y se determina que se ha cometido una infracción. Por lo tanto, el organismo competente, tras la tramitación de un procedimiento, dicta una resolución por la cual se le impone una sanción económica al titular del negocio. En la Tabla 8 se muestra la ficha con la estructura modelo de este género textual.

Apartados	%	Contenidos	%
Cabecera	100	Título principal del documento	90
		Nombre del destinatario (persona física o jurídica)	60
		Dirección postal del destinatario	60
		Localidad del destinatario	50
		Número de expediente	65
		Nombre del interesado	50
Introducción	65	Contextualización de la resolución [contenido opcional]	45
Antecedentes de hecho	100	Fórmula de introducción del apartado antecedentes de hecho [contenido opcional]	40
		Título del apartado	100
		Título del antecedente sobre las actuaciones previas al inicio del procedimiento [título opcional]	40
		Texto del antecedente sobre las actuaciones previas al inicio del procedimiento [contenido opcional]	40
		Título del antecedente sobre el inicio del procedimiento	85
		Texto del antecedente sobre el inicio del procedimiento	95
		Título del antecedente sobre las actuaciones para la tramitación del procedimiento	65
		Texto del antecedente sobre las actuaciones para la tramitación del procedimiento	65
Fundamentos jurídicos	95	Fórmula de introducción del apartado fundamentos jurídicos [contenido opcional]	40
		Título del apartado	95
		Título del fundamento jurídico sobre la competencia para dictar la resolución	70
		Texto del fundamento jurídico sobre la competencia para dictar la resolución	85
		Título del fundamento jurídico sobre la temática específica de la resolución	95
		Texto del fundamento jurídico sobre la temática específica de la resolución	95

Decisión	100	Fórmula de introducción del apartado decisión	85
		Título del apartado	70
		Título de la decisión sobre la temática de la resolución	60
		Texto de la decisión sobre la temática de la resolución	100
Información sobre recursos	90	Fórmula de introducción de los recursos posibles	90
		Recursos que cabe interponer	90
		Información sobre la posibilidad de interponer otros recursos	65
Cierre	100	Indicación de firma electrónica	60
		Cargo del emisor	65
		Nombre del emisor	60
		Firma del emisor	100

Tabla 8. Estructura modelo de la resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular

En quinto lugar, el género *resolución publicada en portales institucionales* se distingue del anterior en que el contenido de este tipo de resolución tiene efectos sobre la generalidad de la población o sobre un grupo de ciudadanos. Por lo tanto, en lugar de remitírsela directamente a cada uno de ellos, se pone a disposición pública a través de un portal web institucional. Por ejemplo, estas resoluciones pueden dar inicio a un procedimiento que afecta a una colectividad (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 (p. ej., en el caso de una Administración local, abrir el paso de ciertos vehículos autorizados al centro de la ciudad). La ficha con la estructura modelo de este tipo de resolución, elaborada en el trabajo de Pistola y Da Cunha (2022: 27-28), se muestra en la Tabla 9.

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 ¹³ .	-

Tabla 9. Estructura modelo de la resolución publicada en portales institucionales, extraída de Pistola y Da Cunha (2022: 27-28)

¹³ Los contenidos que se anotan en el corpus en relación con el apartado *Anexos* son: *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 %). Como se puede observar, estos contenidos no superan el umbral del 40 % de aparición. Por lo tanto, 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 9.

En general, como se puede observar, los apartados prototípicos de los cinco géneros textuales que se tienen en cuenta en este estudio superan ampliamente el umbral del 50 % de frecuencia de aparición en el corpus. De hecho, en los géneros *contrato* y *requerimiento*, todos los textos del corpus tienen los mismos apartados. Por lo tanto, los apartados prototípicos de estos géneros textuales aparecen en las correspondientes fichas modelo con una frecuencia de aparición del 100 %.

En cuanto al género *acta de inspección*, cuatro de los seis apartados aparecen en el corpus con una frecuencia del 100 %. Además, el apartado *Nota* aparece con una frecuencia del 90 %. La excepción es el apartado *Requerimiento*, que es un apartado opcional. Este último se emplea únicamente en aquellas actas de inspección en las que se solicita al titular del inmueble o actividad objeto de la inspección que aporte más información a los inspectores, o que lleve a cabo alguna modificación en un plazo determinado. Este no es el propósito comunicativo del acta de inspección, sino dejar constancia de los hechos objeto de infracción. Por lo tanto, el apartado *Requerimiento* no se considera indispensable.

El género *resolución dirigida a un ciudadano particular* tiene siete apartados prototípicos, de los cuales seis aparecen en el corpus con una frecuencia superior al 90 %. El único apartado menos frecuente es la *Introducción*, que sirve normalmente para contextualizar la resolución. Sin embargo, teniendo en cuenta que las actuaciones previas al momento en el que se dicta la resolución se explican en el apartado *Antecedentes de hecho*, la contextualización que se lleva a cabo en la *Introducción* puede no ser necesaria.

En cuanto a la resolución publicada en portales institucionales, cuatro de los cinco apartados que superan el umbral del 50 % lo hacen con una frecuencia del 100 %. Además, el apartado *Información sobre recursos* aparece en un 80 % de los textos. Los recursos administrativos constituyen un mecanismo mediante el cual 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). Los supuestos en los que los interesados pueden interponer recurso contra las resoluciones que publican las Administraciones públicas están establecidos en la ley (art. 112 y ss., L 39/2015, de 1 de octubre). Por este motivo, el apartado *Información sobre recursos* no aparece en todos los textos del corpus.

Los resultados obtenidos en cuanto a los apartados de los cinco géneros textuales administrativos objeto de estudio confirman los postulados de Swales (1990) y Van Dijk (1977, 1989) sobre la convencionalización y codificación de los géneros textuales. Además, dentro del campo jurídico-administrativo, 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». En este mismo sentido, Carretero (2019) establece que la estructura de los textos jurídico-administrativos viene muchas veces determinada por la ley.

Algunos de los apartados de estos géneros textuales se introducen mediante un título. Por ejemplo, tres de los cinco géneros estudiados incluyen el título *Título principal*

del documento, dentro del apartado *Cabecera*. Algunos géneros también incluyen títulos que preceden a los contenidos de cada apartado. Por ejemplo, en el caso del acta de inspección, los apartados *Datos del inmueble o actividad objeto de inspección* y *Datos de la inspección* se introducen mediante un título (que se identifica en la ficha como *Título del apartado*).

Asimismo, en los géneros *contrato*, *resolución dirigida a un ciudadano particular* y *resolución publicada en portales institucionales* algunos de los apartados se estructuran a través de títulos con indicaciones numéricas que preceden al texto de los contenidos. Por ejemplo, en el caso del apartado *Antecedentes administrativos* del género *contrato*, nos encontramos con que el texto de cada uno de los antecedentes (sobre la aprobación de los pliegos de cláusulas administrativas, sobre la imputación presupuestaria y la aprobación del gasto, y sobre la adjudicación del contrato) incluyen primero un título con una indicación numérica. En el ejemplo (1) se muestra un fragmento original extraído del corpus de contratos en el que se observa la distribución de los contenidos del apartado *Antecedentes administrativos*:

(1) ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

PRIMERO.- Los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas del presente contrato privado denominado «**PATROCINIO DEL MADRID CROSSFIT CHALLENGER SERIES 2021**» fueron aprobados por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte de 2 de noviembre de 2021 para su adjudicación por procedimiento negociado sin publicidad y tramitación ordinaria.

SEGUNDO.- La imputación presupuestaria del gasto correspondiente, por un importe de 484.000,00 euros, se efectuó con cargo a la aplicación presupuestaria:

<u>Centro</u>	<u>Sección</u>	<u>Programa</u>	<u>Económica</u>
001	131	341.02	226.08

El gasto se aprobó por el órgano competente con fecha 2 de noviembre de 2021, previa fiscalización por la Intervención Delegada el día 25 de octubre de 2021.

TERCERO.- La adjudicación del contrato, tras la fiscalización de la disposición del gasto por la Intervención Delegada en fecha 3 de diciembre de 2021, se ha acordado mediante Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte de fecha 8 de diciembre de 2021, publicándose en la Plataforma de contratación del sector público el 9 de diciembre de 2021.

Esta forma de estructurar los contenidos es muy característica de algunos géneros jurídico-administrativos, sobre todo de aquellos de mayor extensión y en los que es necesario exponer diversos hechos o decisiones dentro de un mismo apartado. También se puede ver en otros géneros textuales como las sentencias y los autos judiciales.

El hecho de que se utilicen títulos para introducir los apartados y ordenar los contenidos promueve el orden interno de los textos, 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). No obstante, en el caso del requerimiento, ninguno de los apartados incluye un título. Esto puede

deberse a la extensión de este género, más reducida, que hace que no sea necesario dividir visualmente el texto para facilitar su lectura.

Además de los títulos, dentro de cada apartado se incluyen una serie de contenidos. En general, la frecuencia de aparición de los contenidos en el corpus es variable. Asimismo, en un análisis más profundo de los resultados obtenidos del análisis de corpus se observa que, en algunos casos, los contenidos que se recogen en los géneros textuales administrativos objeto de estudio encuentran su justificación en alguna norma o están tasados legalmente.

En el caso del acta de inspección, el artículo 37.1 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid regula los contenidos que deben aparecer en las actas de inspección del Ayuntamiento de Madrid en materia de consumo. En concreto, este artículo señala que (art. 37.1, L 11/1998, de 9 de julio):

1. Si durante su actuación el personal inspector detectase la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento del acta en donde deberán reflejarse, como mínimo, los siguientes datos:
 - a) Identificación completa de la persona jurídica o física que atiende a la inspección, incluyendo la fiscal, indicando en calidad de qué actúan.
 - b) Identificación de los inspectores actuantes.
 - c) Lugar, fecha y hora del inicio y finalización de la actuación inspectora.
 - d) Indicación de los motivos de actuación.
 - e) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden a la inspección.
 - f) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: Controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, arqueos, medidas provisionales si son necesarias, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, indicando plazos o fechas para su realización. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.
 - g) Firma del inspector o inspectores actuantes, así como del compareciente o comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular, en relación con el contenido del acta.

Como se puede observar, todos los contenidos mínimos del acta de inspección que se establecen en la norma de la Comunidad de Madrid se recogen en la estructura modelo que se ha obtenido como resultado del análisis del corpus (véase Tabla 5). Además, estos contenidos mínimos son también los que aparecen más frecuentemente en el corpus, con la excepción de los contenidos *Localidad en la que se lleva a cabo la inspección*, *Fecha y hora de la inspección*, y *Motivo de la inspección*, que aparecen en un 40 %, 40 % y 55 % de los textos analizados, respectivamente.

También en la Ley 11/1998 se establece que «las actas de inspección podrán contener cualesquiera otros datos que las diferentes Administraciones de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección al consumidor, consideren oportunos» (art. 37.4, L 11/1998, de 9 de julio). De esto se deduce que, en función de la temática del acta de inspección y del organismo que la elabore, los contenidos pueden variar. Por ejemplo,

el contenido *Número comercial o rótulo* se empleará en un acta de inspección sobre tema de consumo o salud, pero será menos frecuente en un acta sobre urbanismo en la que se haga una inspección de la vivienda de un particular. Esta puede ser la motivación por la que más de la mitad de los contenidos prototípicos del acta de inspección que se recogen en la estructura modelo se encuentren en el corpus con una frecuencia menor al 80 %.

Asimismo, en el artículo 18.3 del Real Decreto 66/2015, de 6 de febrero, por el que se regula el régimen de controles a aplicar por la Agencia de Información y Control Alimentarios se regulan los contenidos mínimos de las actas de inspección de la Agencia de Información y Control Alimentarios (Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación). Este artículo señala que (art. 18.3, RD 66/2015, de 6 de febrero):

3. En las actas de inspección se consignarán, al menos:
 - a) El lugar y fecha de su formalización.
 - b) La identificación personal de los inspectores que la suscriben.
 - c) El nombre y apellidos, número de identificación fiscal y la firma de la persona con la que se extienden las actuaciones y el carácter o representación con que interviene en las mismas.
 - d) Los hechos constatados en la actuación inspectora.
 - e) El detalle de las actuaciones llevadas a cabo durante la inspección.

Además, en el artículo 20.1 de esta misma norma se establece que (art. 20.1, RD 66/2015, de 6 de febrero):

1. Las actas de inspección deberán ir firmadas por el inspector o inspectores de la Agencia de Información y Control Alimentarios que hayan realizado las correspondientes actuaciones, así como, en su caso, por la persona con la que se hubiera realizado el control, su representante o el encargado del local donde hubiese tenido lugar la inspección.

De nuevo, los contenidos mínimos que se establecen en esta norma coinciden con los contenidos habituales de las actas de inspección analizadas en este trabajo. De esta forma, se constata que los contenidos de este género, que se determinan tras el análisis de corpus, no solo son aplicables a las actas de inspección que se llevan a cabo en el Ayuntamiento de Madrid, sino que son aplicables a los textos que se elaboran en el marco de otras Administraciones públicas.

Adicionalmente, se observa que uno de los contenidos más frecuentes del *acta de inspección* no se recoge en el listado de contenidos mínimos establecidos por ley. Se trata del contenido *Información sobre protección de datos*, del apartado *Nota*. La inclusión de este contenido encuentra su justificación en el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En su artículo 8.2 dice que (art. 8.2, LO 3/2018, de 5 de diciembre):

2. El tratamiento de datos personales solo podrá considerarse fundado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del Reglamento (UE) 2016/679, cuando derive de una competencia atribuida por una norma con rango de ley.

En relación con el género *contrato*, sus contenidos mínimos se regulan en el artículo 35 de la Ley 9/2017. Este artículo señala que (art. 35.1, L 9/2017, de 8 de noviembre):

1. Los documentos en los que se formalicen los contratos que celebren las entidades del sector público, salvo que ya se encuentren recogidas en los pliegos, deberán incluir, necesariamente, las siguientes menciones:
 - a) La identificación de las partes.
 - b) La acreditación de la capacidad de los firmantes para suscribir el contrato.
 - c) Definición del objeto y tipo del contrato, teniendo en cuenta en la definición del objeto las consideraciones sociales, ambientales y de innovación.
 - d) Referencia a la legislación aplicable al contrato, con expresa mención al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
 - e) La enumeración de los documentos que integran el contrato. Si así se expresa en el contrato, esta enumeración podrá estar jerarquizada, ordenándose según el orden de prioridad acordado por las partes, en cuyo supuesto, y salvo caso de error manifiesto, el orden pactado se utilizará para determinar la prevalencia respectiva, en caso de que existan contradicciones entre diversos documentos.
 - f) El precio cierto, o el modo de determinarlo.
 - g) La duración del contrato o las fechas estimadas para el comienzo de su ejecución y para su finalización, así como la de la prórroga o prórrogas, si estuviesen previstas.
 - h) Las condiciones de recepción, entrega o admisión de las prestaciones.
 - i) Las condiciones de pago.
 - j) Los supuestos en que procede la modificación, en su caso.
 - k) Los supuestos en que procede la resolución.
 - l) El crédito presupuestario o el programa o rúbrica contable con cargo al que se abonará el precio, en su caso.
 - m) La extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad que, en su caso, se imponga al contratista.
 - n) La obligación de la empresa contratista de cumplir durante todo el periodo de ejecución de contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.

Como se puede observar en la Tabla 6, los contenidos de la estructura modelo obtenida en este trabajo coinciden con los contenidos mínimos del contrato que se determinan legalmente. Por un lado, los apartados a) y b) del artículo 35.1 de la Ley 9/2017 se corresponden con los contenidos *Identificación de la parte responsable de la Administración*, *Identificación de la parte externa a la Administración*, y *Reconocimiento de la competencia y capacidad para contratar de las partes*, del apartado *Identificación de las partes que firman el contrato*. En cambio, el resto de los apartados de este artículo se plasman en los contratos del corpus en los contenidos del apartado *Cláusulas del contrato*.

También se observa que los contenidos prototípicos del género *contrato* que se recogen en los textos están muy consolidados (con porcentajes de aparición en el corpus que suelen superar el 90 %). Esto se debe al cumplimiento por parte de las Administraciones públicas de lo que establece la Ley 9/2017 sobre los contenidos mínimos de los contratos administrativos. Además, las variaciones en cuanto a la temática del contrato (contrato de servicio, de obra, etc.) son escasas en lo que respecta a su estructura y contenidos.

En el caso del requerimiento, tal y como se ha comentado, la posibilidad que tiene la Administración de requerir a la ciudadanía para que subsane deficiencias, aporte documentos, realice un pago o lleve a cabo otras actividades necesarias para continuar con el

procedimiento administrativo se recoge en la Ley 39/2015. Los contenidos mínimos de este género textual no se establecen legalmente. No obstante, se pueden determinar mediante el análisis de la estructura modelo que se recoge en la Tabla 7. En general, los contenidos prototípicos del requerimiento se ocupan de, en primer lugar, identificar al destinatario del requerimiento, es decir, la persona que tendrá que cumplir con la solicitud de información o subsanación que le hace la Administración en el marco de un procedimiento administrativo. En segundo lugar, se encargan de poner al destinatario del texto en situación. Para ello, se explican las actuaciones que se han llevado a cabo en el procedimiento hasta el momento y que han originado la necesidad de enviar el requerimiento. En tercer lugar, se solicita al destinatario que cumpla con el requerimiento de documentación, pago, corrección de errores, etc. Finalmente, se incluye la identificación del emisor y su firma, lo cual otorga validez al documento.

En cuanto a los contenidos del género *resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular*, se regulan en el artículo 88 de la Ley 39/2015, que dice que (art. 88.1.2.3, L 39/2015, de 1 de octubre):

1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo. [...]
2. En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.
3. Las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 35. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

A diferencia de lo que ocurre con los géneros *acta de inspección* y *contrato*, la estipulación legal de los contenidos sobre la resolución del procedimiento administrativo dirigida a un particular no es muy específica. No obstante, se pueden establecer correspondencias entre los contenidos establecidos por ley y los contenidos detectados en el análisis de corpus. Por ejemplo, la Ley 39/2015 señala que la resolución debe abordar las cuestiones planteadas por los interesados y que debe ser congruente con sus peticiones. Esto se puede relacionar con los contenidos *Texto del fundamento jurídico sobre la temática específica de la resolución* y *Texto de la decisión sobre la temática específica de la resolución*, que están directamente relacionados con las cuestiones planteadas por el ciudadano interesado en el procedimiento. En la mencionada ley también se establece que las resoluciones tienen que contener la decisión del órgano administrativo sobre el asunto concreto, lo cual se traslada a la estructura modelo de este género a través del apartado *Decisión* y, más concretamente, del contenido *Texto de la decisión sobre la temática específica de la resolución*. Asimismo, se determina la necesidad de que las resoluciones contengan información sobre los recursos que pueden interponer los ciudadanos contra la decisión de la Administración. Esto se traslada a la estructura a través de los contenidos del apartado *Información sobre recursos*.

Finalmente, en cuanto a la resolución publicada en portales institucionales, el análisis de sus contenidos se explica más detenidamente en el trabajo previo de Pistola y Da Cunha (2022).

3.4. **Análisis de los rasgos digitales: particularidades de la difusión por medios electrónicos**

Los géneros textuales que se analizan en este estudio se ponen en conocimiento de la ciudadanía de formas diversas. En cuanto al contrato y la resolución publicada en portales institucionales, en el Ayuntamiento de Madrid se comunican exclusivamente a través de medios electrónicos. Las resoluciones se publican en el BOAM, que en la actualidad está disponible únicamente en formato digital, mientras que los contratos se ponen a disposición pública a través del portal de contratación del Estado.

Por su parte, los requerimientos y las resoluciones dirigidas a un ciudadano particular se envían a sus destinatarios en la actualidad predominantemente a través del medio digital, aunque todavía se mantiene el formato en papel. En este sentido, el artículo 14 de la Ley 39/2015 establece los derechos y obligaciones de los ciudadanos en lo que respecta a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas. En concreto, señala que los textos dirigidos a ciudadanos particulares se remiten a través de medios electrónicos o correo postal, en función de la preferencia del ciudadano. Esto a no ser que se haya establecido reglamentariamente la obligación de comunicarse por medios electrónicos para un procedimiento concreto. No obstante, las comunicaciones entre la Administración y las personas jurídicas (es decir, empresas, instituciones, organizaciones, etc.) deben ser digitales (art. 14, L 39/2015, de 1 de octubre). Tanto en el caso del requerimiento como en el de la resolución dirigida a un ciudadano particular los textos son iguales, ya se hayan remitido en formato papel o en formato digital.

En relación con el acta de inspección, en el Ayuntamiento de Madrid este género textual se elabora exclusivamente en formato papel. Los departamentos que elaboran este tipo de texto tienen a su disposición modelos oficiales que los inspectores cumplimentan a mano en el momento de la inspección. Sin embargo, desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación nos han informado de que en el futuro se prevé que los inspectores cumplimenten estos formularios a través de una tableta. De este modo, el acta se remitiría al destinatario en formato electrónico.

Por lo tanto, en la actualidad en el Ayuntamiento de Madrid los géneros *contrato*, *requerimiento*, *resolución dirigida a un ciudadano particular* y *resolución publicada en portales institucionales* se transmiten por medios electrónicos. Asimismo, tras analizar el corpus, se determinan una serie de rasgos propios del entorno web, por lo que estos géneros se pueden considerar géneros digitales (Fernández Sánchez, 2003).

En primer lugar, se observa que algunos de los textos incluyen una URL. Este es un rasgo propio de los textos digitales ya que posibilita el acceso a información complementaria que no se encuentra en el cuerpo del texto. 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 emite el documento. No siempre se incorpora esta posibilidad de hacer clic 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 y la forma en la que se incluyen. En el ejemplo (2) se incluye un fragmento original del corpus de requerimientos en el que se hace referencia a la URL de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, mientras que en el ejemplo (3) la URL remite directamente al trámite que debe realizar el ciudadano dentro de la sede electrónica.

- (2) La subsanación de la información requerida se presentará mediante instancia general normalizada a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es>) o de otros registros electrónicos de las Administraciones Públicas.
- (3) Lo que le comunico para su conocimiento, requiriéndole, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, mediante la presentación en Registro del Documento T, que encontrará en la sección de Trámites de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es, en el enlace:
<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.1044e048d6fe41a7ede6ede-684f1a5a0?vgnextoid=3375db16cd868410VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnext-channel=3375db16cd868410VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextfmt=default&id-Content=292d5437cc57e010VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

También en las actas de inspección, que tal y como se ha comentado se remiten al ciudadano en formato papel, se observan URL que enlazan a servicios web del Ayuntamiento de Madrid o direcciones de correo electrónico de alguna de sus dependencias. En este caso, el ciudadano tendrá que teclearlos a mano si quiere acceder ellos. En el ejemplo (4) se muestra un fragmento del corpus de actas de inspección en el que se incluye una dirección de correo electrónico.

- (4) En aplicación del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, los datos facilitados por usted serán incorporados a la actividad de tratamiento «Inspecciones de consumo no alimentario» de la que es responsable la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, sita en C/ Príncipe de Vergara, 140, 3.ª planta. 28002 Madrid y con dirección electrónica dg.imconsumo@madrid.es, órgano ante el que las personas interesadas pueden ejercer sus derechos.

Asimismo, algunos de los textos del corpus incorporan 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 se incluye este código es que la versión descargable en PDF de un texto administrativo permite al usuario imprimirlo o guardarlo en local, por lo que se desvincula de la institución de origen y requiere de una verificación de su autenticidad. Este código se utiliza en todos los contratos y resoluciones publicadas en portales institucionales del corpus. También se observa en algunos requerimientos y resoluciones

dirigidas a un ciudadano particular, que se deduce que son los que se han hecho llegar al destinatario a través de medios electrónicos.

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 un texto electrónico del Ayuntamiento de Madrid con CSV, es necesario acceder al Servicio de Verificación de Documentos Electrónicos¹⁴. 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.

Finalmente, algunos de los textos analizados incluyen como rasgo digital la firma electrónica. Este tipo de firma se regula en el artículo 26 de la Ley 39/2015, que dice que: «Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán: [...] e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable» (art. 26.2, L. 39/2015, de 1 de octubre). En concreto, contienen firmas electrónicas los textos del corpus correspondientes a los géneros *contrato*, *requerimiento* y *resolución dirigida a un ciudadano particular*. El acta de inspección no incorpora este tipo de firma porque no se trata de un documento electrónico. En el caso de la resolución publicada en portales institucionales, la razón por la cual no se incluye la firma electrónica del emisor se encuentra en el artículo 26 de la Ley 39/2015, en el que se afirma que (art. 26.3, L. 39/2015, de 1 de octubre):

3. 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.

Cuando el que firma el documento es el responsable del Ayuntamiento de Madrid, la firma se posiciona en el margen inferior del documento junto al CSV e incorpora los siguientes elementos: nombre del emisor, cargo, y fecha y hora de la firma. En el caso del contrato, la persona física o jurídica con la que contrata la Administración también debe firmar el documento. En este caso, la firma electrónica suele presentarse en el espacio reservado para este fin en el cuerpo del texto. Los elementos que suele incluir son: nombre del firmante, documento de identificación, y fecha y hora de la firma.

Este elemento digital repercute en los contenidos de algunos de los géneros del ámbito de la Administración analizados. En el caso del requerimiento y la resolución dirigida a un ciudadano particular, se incluye el contenido *Indicación de firma electrónica* en el

¹⁴ https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do [Última consulta: 27/06/2022].

apartado *Cierre*. En el ejemplo (5) se muestra el apartado Cierre de uno de los textos del corpus de resoluciones en el que se puede ver ese contenido.

(5) Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

P.O. LA JEFE DE SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CONSUMO

Fdo.: Pilar Martínez-Conde Pascual

[Firma del emisor]

Además, dado que la firma electrónica incluye datos como la fecha en la que se firma el documento y el emisor, en algunos de los textos analizados se ha visto que esos datos, que pueden constituir contenidos, aparecen con poca frecuencia o se han eliminado. En concreto, el contenido *Fecha* no se considera prototípico de los géneros contrato y resolución dirigida a un ciudadano particular, y, en el caso del requerimiento, se considera prototípico con un 50 % de frecuencia de aparición en el corpus. En cambio, este mismo contenido aparece en un 95 % del corpus de resoluciones publicadas en portales institucionales, que es un género textual que no requiere de firma electrónica. Además, se observa que en algunos textos del corpus el espacio reservado a la fecha no se cumple o se sustituye por una referencia a la firma electrónica, como sucede en el ejemplo (6).

(6) **Fecha:** En la firma

4. CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE TRABAJO FUTURO

Como se ha visto, en las últimas décadas se han llevado a cabo investigaciones en España en las que se emplea el análisis de corpus para profundizar sobre las características lingüísticas de los textos del ámbito de la Administración. No obstante, este tipo de estudios no suelen centrarse en el análisis a nivel textual. También se ha determinado que 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. El impacto del medio digital en la escritura es un tema de investigación reciente y sobre el que todavía no se ha profundizado en el ámbito administrativo.

En este contexto, este trabajo se centra en el estudio de cinco géneros textuales: el acta de inspección, el contrato, el requerimiento, la resolución de procedimiento administrativo dirigida a un ciudadano particular y la resolución publicada en portales institucionales. Para llevar a cabo la investigación, se toma el Ayuntamiento de Madrid como caso de estudio y se plantean los siguientes objetivos: compilar un corpus de textos correspondientes a cinco géneros textuales del ámbito de la Administración dirigidos a la ciudadanía; determinar la estructura y contenidos prototípicos de esos cinco géneros textuales (análisis del nivel textual) a partir de un análisis de corpus; y analizar los rasgos digitales de esos géneros textuales cuando se publican en portales institucionales o se remiten a la ciudadanía a través de medios electrónicos (análisis de la vertiente digital). Con anterioridad a este trabajo, se lleva a cabo un estudio piloto en el que se analizan las resoluciones publicadas en portales institucionales (Pistola y Da Cunha, 2022).

En cuanto al primer objetivo, se compila un corpus de 100 textos. Para la selección de los documentos se atiende a criterios de tipología textual y de variación de géneros discursivos (Lorente, 2016), de forma que, de los 100 textos totales, hay 20 por cada género textual seleccionado. Asimismo, el número de textos compilados resulta representativo para analizar géneros de ámbitos especializados como el de la Administración (Da Cunha y Montané, 2020; Da Cunha *et al.*, 2021). En el corpus se incluyen tanto documentos públicos disponibles en abierto, como de carácter privado (anonimizados), que han sido proporcionados por el Ayuntamiento de Madrid en el marco de nuestra colaboración en investigación.

En relación con el segundo objetivo, tras la anotación y el análisis del corpus se obtienen cinco estructuras modelo de los géneros objeto de estudio, con indicación de sus apartados, títulos y contenidos prototípicos. En los 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 estudio, se establece la estructura prototípica de cinco géneros del ámbito de la Administración redactados por la ciudadanía y dirigidos a la Administración. Por el contrario, en nuestra investigación se invierte el emisor y el receptor de los textos objeto de estudio. En el segundo trabajo, 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.

Los resultados relativos al tercer objetivo muestran que cuatro de los cinco géneros objeto de estudio son géneros digitales, en la medida en que son textos preexistentes que se han adaptado a las condiciones del medio digital y se han aprovechado de las posibilidades técnicas que ofrece la red. Asimismo, se identifican los rasgos digitales que se introducen en estos textos: las URL, los códigos de verificación y la firma electrónica. Esta última tiene repercusiones en los contenidos prototípicos de algunos géneros.

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 los textos, sobre todo en las resoluciones y contratos, en los que se suele hacer referencia a la normativa aplicable. A modo de ejemplo, podrían enlazarse las leyes y reglamentos citados en los textos, de forma que el usuario pueda acceder a ellos 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). En el análisis llevado a cabo no se ha visto un aumento de este tipo de elementos en los textos difundidos a través de la red.

En definitiva, los resultados de este trabajo podrían sentar las bases para que las instituciones públicas elaboren materiales que ayuden a su personal a redactar los textos que dirigen a la ciudadanía de forma más clara y sencilla. También se podrían emplear para diseñar propuestas didácticas de escritura académica de este tipo de textos en el contexto universitario. En este sentido, el estudio de Pistola y Da Cunha (en prensa) muestra que la redacción de géneros del ámbito de la Administración provoca dificultades tanto

para el colectivo de profesionales de instituciones públicas como para el de estudiantes de Derecho Administrativo.

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 arText¹⁵, una herramienta que, como ya se ha mencionado, ayuda a redactar géneros textuales de ámbitos especializados y textos administrativos en lenguaje claro. Los resultados de esta investigación se volcarán en arText con el objetivo de aportar al usuario información sobre la estructura y los contenidos de los géneros textuales que conforman el corpus.

Además, como trabajo futuro, se pretende seleccionar fraseología que se utiliza para expresar los contenidos prototípicos de los géneros textuales objeto de estudio y adaptarla a lenguaje claro. Esto ya se ha llevado a cabo en Pistola y Da Cunha (2022) con el género *resolución publicada en portales institucionales*, por lo que se seguirá la metodología empleada en ese trabajo. De esta forma, el sistema arText también ofrecerá al usuario frases adaptadas a las recomendaciones de lenguaje claro más habituales en español (Da Cunha y Escobar, 2021) con las que puede expresar los contenidos de su texto.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 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>
- CABRÉ, M. T. (1999). *La terminología: Representación y comunicación. Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos* (1.ª ed.). IULA, Universitat Pompeu Fabra.
- CALVO, L. (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo. Gramática y textos*. Gredos.
- CARRETERO, C. (2019). *Comunicación para juristas*. Tirant lo Blanch.
- CASTELLÓN, H. (2000). *Los textos administrativos*. Arco Libros.
- (2001). *El lenguaje administrativo: formas y uso*. [Tesis doctoral, Universidad de Granada (España)]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/14489>
- CERVERA, Á. y TORRES, J. (2016). Estrategias lingüísticas en el interrogatorio judicial español: una aproximación pragmalingüística. *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 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. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración: una perspectiva lingüística*. Comares.
- DA CUNHA, I. y MONTANÉ, M. A. (2020). A corpus-based analysis of textual genres in the administration domain. *Discourse Studies*, 22(1), 3-31. <https://doi.org/10.1177/1461445619887538>

¹⁵ <http://sistema-artext.com/> [Última consulta: 27/06/2022].

- DA CUNHA, I. y ESCOBAR, M. Á. (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>
- DA CUNHA, I., MONTANÉ, M. A., FISAS, B. y ESCOBAR, M. Á. (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>
- 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>
- 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 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.
- 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.
- Ministerio de Administraciones Públicas (MAP). (1990). *Manual de estilo del lenguaje administrativo* (1.ª ed.). Ministerio de Administraciones Públicas.
- Ministerio de Justicia. (2011). *Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico*. Ministerio de Justicia. <https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/PAGAJGenerico/download/Informe%20de%20la%20Comisi%C3%B3n%20de%20Modernizaci%C3%B3n%20del%20Lenguaje%20Jur%C3%ADdico.pdf?idFile=41ae8714-a3a7-462e-b496-6da3ffc7421>
- Ministerio para las Administraciones Públicas (MAP). (2003). *Manual de documentos administrativos* (3.ª ed.). Editorial Tecnos.
- MONTOLÍO, 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>
- MONTOLÍO, E. y TASCÓN, M. (2020). *El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Prodigioso Volcán y Catarata.
- MUÑOZ, S. (dir.). (2020). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. RAE. <https://dpej.rae.es/>
- 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>
- PISTOLA, S. y DA CUNHA, I. (2022). La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: un análisis basado en corpus. *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 38, 17-45.
- (2023, en prensa). La escritura de los géneros textuales administrativos en el contexto académico y profesional. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*.
- PISTOLA, S. y VIÑUALES-FERREIRO, S. (2021). Una clasificación actualizada de los géneros textuales de la Administración pública española. *Revista de Llengua 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>

- PRODIGIOSO VOLCÁN (2021). *¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?* Prodigioso Volcán. <https://comunicacionclara.com/habla-claro-la-administracion/>
- SWALES, J. M. (1990). *Genre analysis: English in academic and research settings* (1.ª 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 COHEN, M. A. (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* (1.ª ed.). Longman.
- (1989). *La ciencia del texto: un enfoque interdisciplinario* (1.ª ed.). Paidós Comunicación.
- Legislación**
- España. Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid [Internet]. BOE, de 28 de agosto de 1998, núm. 206, pp. 29434 a 29448. [Última consulta: 27/06/2022]. <https://www.boe.es/eli/es-md/l/1998/07/09/11>
- 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: 27/06/2022]. <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>
- España. Real Decreto 66/2015, de 6 de febrero, por el que se regula el régimen de controles a aplicar por la Agencia de Información y Control Alimentarios, previstos en la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria [Internet]. BOE, de 7 de febrero de 2015, núm. 33, pp. 10361 a 10373. [Última consulta: 27/06/2022]. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2015/02/06/66>
- 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: 27/06/2022]. <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/40/con>
- España. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 [Internet]. BOE, de 9 de noviembre de 2017, núm. 272, pp. 107714 a 108007. [Última consulta: 27/06/2022]. <https://www.boe.es/eli/es/l/2017/11/08/9>
- España. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales [Internet]. BOE, de 6 de diciembre de 2018, núm. 294, pp. 119788 a 119857. [Última consulta: 27/06/2022]. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>