



## Claus per redactar un informe

Una administració pública moderna, al servei del ciutadà, s'ha de caracteritzar entre altres aspectes, per dur a terme les seves actuacions amb la màxima eficàcia i transparència possibles. Si tenim en comptes que aquestes actuacions s'expressen principalment través del canal escrit, sembla lògic pensar que el tipus de llenguatge que s'utilitza en la redacció dels documents administratius ha de ser matèria de reflexió constant.

A més, els documents que concretament s'analitzen en aquests curss, els informes i les propostes de resolucions administratives, tenen una rellevància clau en qualsevol procediment administratiu, ja que reflecteixen les actuacions practicades en les fases d'instrucció, les quals han de ser el resultat d'un procés lògic i jurídic. És per això que el tipus de llenguatge que s'hi utilitzi i la manera com es presenti i organitzi la informació són d'una importància cabdal si es vol aconseguir que la comunicació sigui realment efectiva.

## Índex

- **Claus per redactar un informe**
  - Objectius
  - Idees clau
  - 1. El llenguatge administratiu com a llenguatge d'especialitat
  - 2. Document administratiu: l'informe
  - 3. Estructura i criteris de redacció de l'informe
  - 4. Classificació dels informes segons finalitat
  - 5. Classificació dels informes segons temàtica
  - 6. Quan es formules propostes
  - 7. Criteris d'estil
  - Síntesis, glossari i bibliografia
    - Síntesis
    - Glossari
    - Bibliografia
  - Autoria

## Objectius

---

### Objectius

- Conèixer i aplicar els trets estilístics bàsics del llenguatge administratiu.
- Presentar la informació de manera lògica, d'acord amb les necessitats del document.
- Estructurar els informes per aconseguir la màxima eficàcia comunicativa.
- Apreciar la importància de redactar textos de manera clara i entenedora.



### Continguts conceptuals

- Les característiques del llenguatge administratiu.
- L'estil dels textos administratius.
- Els problemes lingüístics més destacats.
- La manera de presentar la informació.
- El procés lògic i jurídic que han de reflectir els documents.

### Continguts procedimentals

- Adequació del llenguatge a les necessitats del text.
- Redacció d'informes administratius.
- Adaptacions d'estructura i d'estil de textos per millorar el resultat final.

### Continguts actitudinals

- Acceptació de noves pautes de treball.
- Reconeixement dels defectes que pot presentar un text.

## Idees clau

---

- El llenguatge administratiu és l'eina bàsica de comunicació en l'àmbit de l'Administració.
- Cal dominar les característiques d'aquest tipus de llenguatge per utilitzar-lo de manera adequada.
- Els informes i les resolucions han d'explicitar el procés lògic i jurídic que du l'òrgan competent a fer un determinant pronunciament o a prendre una decisió concreta.
- En cada document, cal diferenciar clarament els fets, els fonaments de dret i els pronunciaments o decisions.
- En la redacció d'aquests textos cal fer servir un llenguatge, en general, acostat a la varietat estàndard, clar i precís i sense formulismes innecessaris.
- Cal utilitzar recursos lingüístics que afavoreixin la redacció de textos més entenedors.



## 1. El llenguatge administratiu com a llenguatge d'especialitat

El llenguatge administratiu és l'eina bàsica de comunicació en l'àmbit de l'Administració.

Es tracta d'un llenguatge d'especialitat amb unes estructures molt fixades.

Tenint en compte la transcendència que les actuacions de l'Administració tenen sobre la vida dels ciutadans, cal que els seus textos siguin prou clars perquè qualsevol persona els pugui entendre. Així doncs, el llenguatge administratiu també ha de preocupar-se de buscar aquelles fórmules que puguin facilitar al màxim la comunicació amb els ciutadans.



Els trets característics del llenguatge administratiu són la formalitat i la funcionalitat.



La formalitat té relació amb:

- El caràcter oficial i representatiu dels textos administratius.
- La necessitat d'adaptar-se a un gran ventall de possibles destinataris.
- El caràcter vinculant de les decisions que s'hi expressen.

A efectes pràctics, la formalitat del llenguatge administratiu comporta que:

- Els textos es redactin en un to neutre i impersonal.
- Prevalgui l'objectivitat sobre la subjectivitat.
- Es mantingui sempre el respecte a les persones.



La funcionalitat està relacionada amb l'eficàcia dels textos en el procés comunicatiu, és a dir, amb la necessitat de buscar sempre la màxima **precisió, concisió i claredat** a fi que els missatges siguin ben entesos pels destinataris.

La **precisió** requereix que s'evitin sempre les ambigüitats i que s'utilitzi adequadament la terminologia i la fraseologia pròpies d'aquest àmbit professional.

La **concisió** comporta destacar la informació important. Es tracta de presentar la informació de la manera més breu possible, sense que això vagi en detriment del contingut.

Finalment, la **claredat** demana que es tendeixi a utilitzar un llenguatge accessible, dins del grau d'especialitat d'aquest àmbit del coneixement.



Et pots descarregar un document on es presenta un llistat de **terminologia i fraseologia administratives**. Aquest recull inclou els termes i les expressions d'ús més corrent utilitzats en aquest camp del coneixement i presenta les expressions en castellà i les seves traduccions al català.

## 2. Document administratiu: l'informe

---

L'informe és un document que presenta una exposició de caràcter informatiu sobre la situació d'un afer o sobre els elements necessaris perquè es resolgui.

Els informes s'insereixen en la fase d'instrucció del procediment administratiu, en la qual es tendeix a proveir l'òrgan decisor dels elements de judici necessaris per tal que es prengui una resolució adequada.

Els informes poden ser:

- Segons el **context**:
  - Procedimentals: Integrats i previstos dins d'un expedient ordinari.
  - No procedimentals: Al marge dels expedients administratius ordinaris.
- Segons el **contingut**:
  - Descriptius: Presenten la informació el màxim d'objectiva possible.
  - Valoratius o dictàmens: Aquests permeten introduir-hi judicis de valor i opinions.
- Pel seu **caràcter legal**, també es divideixen en **facultatius** i **preceptius** i, d'altra banda, en **vinculants** i **no vinculants**.

Més endavant veurem els tipus d'informes més comuns.



**fase d'instrucció**



### 3. Estructura i criteris de redacció de l'informe

Cal separar els diversos apartats del document (fets, fonaments de dret i conclusions) i encapçalar-los amb un títol a fi que es puguin identificar amb facilitat:

#### **Ajuntament de Vallfonda Serveis d'Infraestructures**

#### **Identificació de l'expedient**

Informe relatiu a l'expedient 453/07, referent al Projecte de substitució de passos de vianants i papereres a Vallfonda.

*[En aquest apartat s'hi ha de fer constar la indicació del tipus d'informe, la referència a l'òrgan que l'ha sol·licitat o l'òrgan al qual s'adreça, el caràcter preceptiu i vinculant, si és el cas, i el número i títol de l'expedient.]*

#### **Fets**

1. El 3 de gener de 2007, l'Ajuntament de Vallfonda va aprovar inicialment l'execució del Projecte de substitució de fites i papereres.
2. En l'expedient esmentat, hi consta la memòria valorativa i la documentació que preveuen els articles 24 i 25 del Decret 179/1995, de 13 de juny.

*[En aquest bloc, que pot anar introduït per l'expressió fet, relació fets o antecedents, cal que hi constin els fets més rellevants ordenants cronològicament i separats en paràgrafs numerats amb un nombre cardinal. No s'han d'introduir els paràgrafs amb resultant, atès o vist.]*

#### **Fonaments de dret**

D'acord amb la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i el Dret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, el Projecte esmentat s'ajusta a la legalitat.

*[En aquest apartat, s'hi ha d'incloure els fonaments normatius, doctrinals o jurisprudencials aplicables als fets. Cal presentar-los en paràgraf separats i numerats amb cardinals. Dins de cada paràgraf cal exposar les consideracions jurídiques que es desprenen de l'aplicació dels fonaments als fets. No s'han d'introduir els paràgraf amb considerant, atès o un altre terme similar.]*

#### **Conclusions/Proposta de resolució**

Informo favorablement sobre el Projecte de substitució de passos de vianants i papereres a Vallfonda.

*[En aquest apartat hi ha d'aparèixer les decisions que es prenguin com a resultat d'un procés lògic. Quan es tracta d'un informe, s'acostumen a introduir amb l'expressió Informo, i en cas de les propostes de resolució, amb la paraula Proposo, seguides de l'òrgan al quan es fa la proposta.]*

#### **Datació i signatura**

Vallfonda, 1 de febrer de 2007

El cap dels Serveis d'Infraestructures



**Miquel Pujolar Vallès**

*[Inclou, per aquest ordre:*

- *La datació del document, que es compon de població, seguida d'una coma, i data (el dia, el mes i l'any, en xifres, sense cap punt).*
- *La població mai no ha d'anar seguida de la preposició a.*
- *La identificació funcional (precedida de l'article determinat corresponent).*
- *La signatura.*
- *El nom i cognoms.]*

**Annexos [Annexos]**

*[Si cal, s'hi poden afegir els annexos que es considerin pertinents. Convé fer-ne la llista al final de l'informe.]*



Pots descarregar-te diferents exemples d'informes en format PDF.



## 4. Classificació dels informes segons finalitat

---

Els informes també es poden classificar segons la **finalitat**:

### Informes narratius

#### Definició

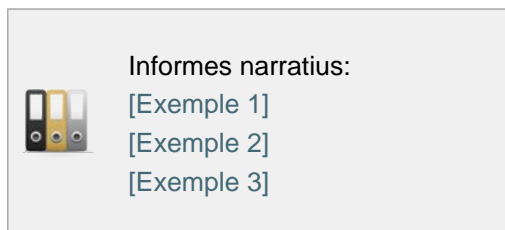
Informes en què es presenten un conjunt de fets, que narren o descriuen els aspectes més rellevants d'una actuació o d'un expedient administratiu.

#### Estructura

Plantilla informe narratiu.

#### Recomanacions

- Distingir els diferents fets en diferents paràgrafs.
- Numerar els fets per evitar circumloquis i reiteracions.
- Exposar els fets de forma neutra i objectiva.
- Evitar valoracions o consideracions personals.
- Disposar un ordre en la presentació dels fets. Per ex: organització, cronològica (compte amb els temps verbals), o organització per categories (diferents punts de vista: geogràfic, social, econòmic, etc.).



### Informes justificatius

#### Definició

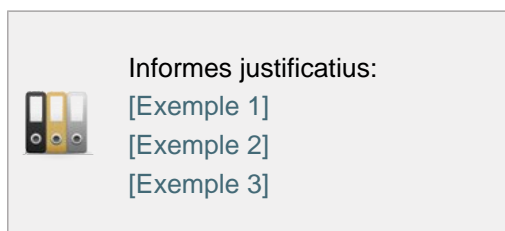
Informes en què es justifiquen o s'argumenten decisions o criteris respecte de la qüestió sobre la qual es dirimeix.

#### Estructura

Plantilla informe narratiu.

#### Recomanacions

- Les conclusions a què s'arribi han de ser producte de la raó i no de l'arbitrarietat.
- Les justificacions i arguments convé que s'expressin per mitjà de sil·logismes, analogies, deduccions lògiques, o per estructures d'oposició (pros i contres) o de diagnòsi (causes-conseqüències).



## 5. Classificació dels informes segons temàtica

Els informes també es poden classificar segons la **temàtica**:

### Informes tècnics

#### Definició

Informes amb què els tècnics municipals traslladen el coneixement del seu àmbit a l'òrgan competent.

#### Estructura

Plantilla informe tècnic i sociocultural.

#### Recomanacions

- L'atenció s'acostuma a focalitzar en l'apartat de fets, suportat per gràfics, plànols, fotografies, etc.
- Els fonaments de dret o consideracions, si n'hi ha, serveixen per expressar les conclusions corresponents.
- La informació cal que estigui ben estructurada, en blocs separats i numerats.
- L'índex, degudament paginat, esdevé imprescindible quan l'informe és llarg –més de cinc pàgines.



Àmbit obres, urbanisme i medi ambient:

[Exemple 1]

[Exemple 2]



Àmbit sociocultural:

[Exemple 1]

[Exemple 2]

[Exemple 3]

### Informes juridicoeconòmics

#### Definició

Informes que analitzen tant els aspectes relacionats amb la procedència d'una determinada actuació administrativa, com el conjunt de moviments econòmics dins les entitats locals.

#### Estructura

Plantilla informes juridicoadministratius i economicofinancers.

#### Recomanacions

- Els fets o antecedents s'han d'exposar amb claredat i objectivitat.
- La part que acostuma a adquirir major rellevància en aquests documents és la dels fonaments de dret.
- La distribució dels fonaments de dret sovint s'estructura seguint la seqüència següent: primer, les qüestions competencials; després, les qüestions procedimentals; i finalment, les qüestions de fons.



Àmbit juridicoadministratiu:

[Exemple 1]

[Exemple 2]

[Exemple 3]



Àmbit economicofinancer:

[Exemple 1]

[Exemple 2]

[Exemple 3]

## 6. Quan es formules propostes

---

Quan es formules **propostes**:

### Informes-proposta

#### Definició

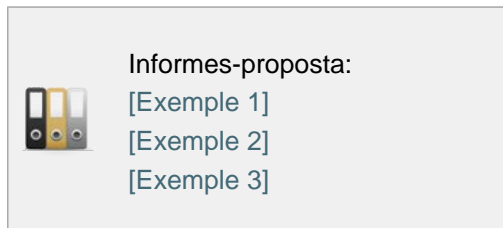
Els informes-proposta generalment els emet el responsable d'una unitat que expressa la necessitat peremptòria de duar a terme una actuació.

#### Estructura

Plantilla informe-proposta.

#### Recomanacions

- L'estructura és menys rígida i n'hi ha prou a consignar els fets o arguments que es consideren pertinents –sempre ordenats-, en paràgrafs separats i numerats.
- La proposta apareix a continuació, amb la fórmula:
- Per això, proposo:
- Els elements del peu, datació i signatura, s'articulen en els altres informes.



### Propostes de resolució

#### Definició

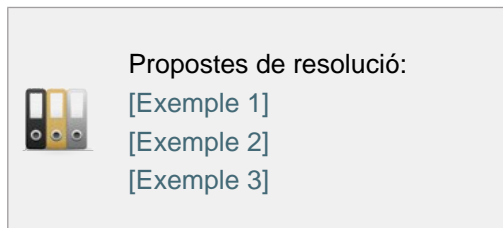
La proposta de resolució és el document que aglutina tota la informació sobre un expedient i que serveix de base per a la redacció de la resolució o l'acord.

#### Estructura

Plantilla proposta de resolució.

#### Recomanacions

- Les característiques d'aquest document són les mateixes característiques que els informes tècnics i jurídics.
- La part dispositiva s'articula amb el títol Proposta de resolució, seguit del verb Proposo: i les decisions que es vol que es prenguin.



## 7. Criteris d'estil

---

Per millorar la redacció dels textos administratius, cal ser conscients dels criteris d'estil per aconseguir-ho.

Així, doncs, a l'hora de posar-se a escriure, cal procurar redactar amb frases actives, evitar l'abús de nominalitzacions i de gerundis, no utilitzar el terme *mateix* com a pronom i expressar de manera afirmativa les idees.

Així mateix, també cal que els subjectes i els verbs de les respectives oracions siguin els elements amb més càrrega significativa i que es tendeixi a utilitzar paraules planeres i usuals. Si es vol estructurar adequadament un text, convé que s'utilitzin connectors i signes de puntuació a fi de facilitar-ne la lectura.



## Síntesis, glossari i bibliografia

---

### Síntesis

En aquest curs es reflexiona sobre els diversos aspectes que poden contribuir a millorar la redacció dels documents administratius, amb la finalitat que el procés lògic que es presenta en cada cas esdevingui més clar i intel·ligible.

El primer pas és analitzar l'eina bàsica que s'utilitza a l'hora d'elaborar els documents: el llenguatge administratiu. Aquest s'ha de caracteritzar per la formalitat i la funcionalitat. La formalitat és exigida pel caràcter oficial i representatiu que tenen els documents redactats amb aquest tipus de llenguatge. La funcionalitat comporta que s'hagi de buscar sempre la màxima eficàcia comunicativa a l'hora d'escriure, cosa que s'aconsegueix amb la precisió, la concisió i la claredat en els textos.

A continuació, s'han d'analitzar els criteris d'estil tenint en compte un seguit de recomanacions lingüístiques: redactar amb frases actives, evitar l'abús de nominalitzacions i de gerundis, prescindir de les frases negatives i del terme mateix amb un ús pronominal. També és important que els subjectes i els verbs de les respectives oracions siguin els elements amb més càrrega significativa i que es tendeixi a utilitzar paraules planeres i usuals. Finalment, és convenient utilitzar connectors i signes de puntuació, a fi de facilitar que qui llegeixi el text reconegui amb facilitat l'estructuració que s'ha seguit en la disposició de les idees.

Per acabar, es revisa l'estructura dels informes i les resolucions i s'ofereix una nova manera de presentar-los que inclou una clara separació entre els fets, els fonaments de dret i les parts de pronunciament o dispositives, amb la finalitat que quedin clarament identificades. A més, es recomana que la redacció es faci en paràgrafs separats i numerats, cosa que deixa més clara l'estructuració i el procés lògic que se segueix en cada document.

### Glossari

**ACORDS:** Actes administratius resolutoris que provenen del Govern o de qualsevol òrgan col·legiat.

**AGENT:** Responsable lògic de l'acció en una frase.

**CLAREDAT:** Qualitat dels textos en què s'utilitzen paraules entenedores i comprensibles.

**CONCISIÓ:** Qualitat dels textos en què es presenten les idees essencials i es prescindeix de les supèrflues.

**CONNECTORS:** Elements gramaticals que contribueixen a establir relacions entre frases o paràgrafs.

**DICTAMEN:** En l'Administració local, informe que es presenta al Ple de la corporació dins d'un ordre del dia, després que la comissió informativa corresponent l'hagi estudiat. En altres àmbits, informe valoratiu.

**DISLOCACIÓ:** Estructura en què determinats elements gramaticals estan desplaçats de l'ordre natural de l'oració i són substituïts per pronoms febles.

**FETS:** Apartat d'un informe o una resolució en què es narren els esdeveniments més rellevants d'un procediment administratiu.

**FONAMENTS DE DRET:** Preceptes legals, normatius i jurisprudencials que permeten fer les consideracions jurídiques necessàries sobre uns determinats fets.

**FORMALITAT:** Tret definitori del llenguatge administratiu relacionat amb el caràcter oficial i representatiu dels textos administratius.

**FRASES ACTIVES:** Estructura gramatical en què el subjecte coincideix amb el responsable de l'acció.

**FRASES PASSIVES:** Estructura gramatical en què el subjecte coincideix amb l'element sobre el qual recau l'acció.

**FUNCIONALITAT:** Tret definitori del llenguatge administratiu relacionat amb l'eficàcia d'un text en el procés comunicatiu.

**GERUNDI COPULATIU O DE POSTERIORITAT:** Construcció de gerundi incorrecta que pretén subordinar dues accions que en realitat mantenen una relació de coordinació.

**GERUNDI ESPECIFICATIU:** Construcció de gerundi incorrecta amb què es pretén determinar un concepte anterior.

**INFORME DESCRIPTIU:** Informe emès per proporcionar la informació amb la màxima objectivitat possible.

**INFORME FACULTATIU:** Informe que no s'ha de demanar necessàriament per a la resolució d'un procediment.

**INFORME PRECEPTIU:** Informe que s'ha de demanar necessàriament per a la resolució d'un procediment.

**INFORME PROPOSTA:** Informe amb què el responsable d'una unitat administrativa proposa una actuació determinada al responsable d'una altra unitat.

**INFORME TÈCNIC O JURÍDIC:** Informe emès per un òrgan consultiu sobre una matèria especialitzada.

**INFORME VINCULANT:** Informe que determina la decisió que es prendrà en la resolució d'un procediment.

**LLENGUATGE ADMINISTRATIU:** Llenguatge d'especialitat que utilitza l'Administració.

**LLENGUATGE D'ESPECIALITAT:** Varietat del llenguatge estàndard adaptada a un àmbit professional i que busca respondre a les seves necessitats de comunicació.

**MOCIÓ:** Proposta de resolució que es presenta al Ple de la corporació però que no està inclosa a l'ordre del dia i sobre la qual tampoc ha dictaminat cap comissió informativa.

**NOMINALITZACIÓ:** Procés lingüístic pel qual es tendeix a utilitzar llargues construccions de substantius en comptes de fer servir verbs.

**PACIENT:** Element lògic de l'oració sobre el qual recau l'acció del verb.

**PART DISPOSITIVA:** Part d'una resolució en què s'introdueixen les diverses decisions que pren l'òrgan competent.

**PASSIVA PERIFRÀSTICA:** Frase passiva construïda amb el verb ser i el participi d'un altre verb.

**PASSIVA PRONOMINAL:** Frase passiva construïda amb el pronom es i el verb en tercera persona.

**PEU DE RECURS:** Part d'una resolució en què s'expressen els tipus de recursos que s'hi poden interposar en contra.

**PRECISIÓ:** Qualitat d'un text en què s'eviten ambigüitats i s'utilitzen els termes de forma unívoca.

**PROPOSTA DE RESOLUCIÓ:** En l'Administració local, informe que es presenta al Ple de la corporació sense que l'hagi estudiat cap comissió informativa però que està inclòs en l'ordre del dia. En altres àmbits, informe amb què es formula una proposta a l'òrgan competent per resoldre sobre un procediment.

**RESOLUCIÓ:** Acte administratiu que serveix per acomplir la funció administrativa i que decideix sobre les qüestions plantejades com a resultat de l'aplicació de les normes jurídiques.

## Bibliografia

GARCÍA DE ENTERRÍA, E.; FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, T. (1998) *Curso de Derecho Administrativo*. Madrid. Civitas.

ALTÉS, N.; PEJÓ, X. (2000) *Manual de redacció administrativa*. Vic. Eumo. Aquest manual presenta normes, regles o consells per organitzar els textos, construir frases i utilitzar nombroses convencions gràfiques i tipogràfiques, i ofereix mostres amb el disseny o la presentació formal dels documents bàsics que es generen en un procediment administratiu.

Consorti per a la Normalització Lingüística (1992-1995) *Guia lingüística per a les administracions locals*. Barcelona. Es tracta d'unes fitxes en què es treballen els diversos aspectes relacionats amb el llenguatge administratiu. A més, també s'hi incorporen models que poden ser d'utilitat per posar en pràctica els conceptes apresos en aquest curs.

DUARTE, C.; ALSINA, A.; SIBINA, S. (1993) *Manual de llenguatge administratiu*. Barcelona. Escola d'Administració Pública de Catalunya. És el manual clàssic de llenguatge administratiu. Inclou aspectes teòrics i pràctics relacionats amb l'aplicació d'aquest llenguatge d'especialitat.

HIMSTREET, W.C.; BATY, W.M. (1990) *Redacción de cartas e informes en la empresa*. Bilbao. Ed. Deusto. En aquest llibre s'expliquen els principis bàsics de la comunicació en l'àmbit de l'expressió escrita. Està adreçat al món de l'empresa. Al final, hi ha exercicis d'autoavaluació amb les solucions corresponents.

Ministerio para las Administraciones Públicas (1990) *Manual del lenguaje administrativo*. Madrid. MAP. Aquest manual fa una revisió del llenguatge administratiu castellà, en el qual es poden trobar molts dels conceptes aquí expressats i analitzats.

## Autoria

---

Continguts basats en els manuals:

ALTÉS, N. PEJÓ, X. (2009) *Tècniques d'expressió escrita. Manual de consulta*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

ALTÉS, N. PEJÓ, X. (2007) *Elaboració de documents administratius*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

Els continguts d'aquest web estan sota una  
llicència de [Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional](#)