



Consejo Superior  
de la Judicatura  
Sala Administrativa

Escuela Judicial  
"Rodrigo Lara Bonilla"

# TÉCNICAS DE OFICINA



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

## TÉCNICAS DE OFICINA

### MÓDULO DE APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL



## PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

### CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

#### SALA ADMINISTRATIVA

##### **Presidente**

HERNANDO TORRES CORREDOR

##### **Vicepresidente**

JOSÉ ALFREDO ESCOBAR ARAÚJO

##### **Magistrados**

JORGE ANTONIO CASTILLO RUGELES

NÉSTOR RAÚL CORREA HENAO

FRANCISCO ESCOBAR HENRÍQUEZ

RICARDO MONROY CHURCH

##### **ESCUELA JUDICIAL**

**"RODRIGO LARA BONILLA"**

GLADYS VIRGINIA GUEVARA PUENTES

##### **Directora**

LUZ MARLÉN LARA LANDÍNEZ

**Coordinador Académica Zona Norte**



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

**LUIS CARLOS TALERO LASKAR**

**TÉCNICAS DE OFICINA**

**MÓDULO DE APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO  
PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL**

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
SALA ADMINISTRATIVA  
ESCUELA JUDICIAL "RODRIGO LARA BONILLA"**



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

ISBN

**LUIS CARLOS TALERO LASKAR**  
**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA**

Calle 11 No 9ª -24 piso 4  
[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)

Primera edición: junio de 2011

Con un tiraje de 3000 ejemplares

Asesoría Pedagógica y Metodológica: Carmen Lucía Gordillo Guerrero

Impreso en Colombia

*Printed in Colombia*

## PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL

### PROGRAMA DE FORMACIÓN JUDICIAL GENERAL ÁREA BÁSICA PRESENTACIÓN

El Módulo Técnicas de Oficina forma parte del Programa de Formación Judicial General Área Básica del Plan de Formación de la Rama Judicial, aprobado por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y construido por la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" de conformidad con su modelo educativo y enfoque curricular integrado e integrador y constituye el resultado del esfuerzo articulado entre Magistradas, Magistrados y Jueces, Juezas y la Red de Formadores y Formadoras Judiciales, los Comités Académicos y los Grupos Seccionales de Apoyo, bajo la coordinación del Magistrado Hernando Torres Corredor, con la autoría del doctor **LUIS CARLOS TALERO LASKAR**, quien con su conocimiento y experiencia y con el apoyo permanente de la Escuela Judicial, se propusieron responder a las necesidades de formación desde la perspectiva de una administración de justicia cada vez más justa, oportuna y cercana a todos los colombianos.

El módulo de Técnicas de Oficina que se presenta a continuación, responde a la modalidad de aprendizaje autodirigido orientado a la aplicación en la práctica judicial, con absoluto respeto por la independencia judicial, cuya construcción responde a los resultados obtenidos en los talleres de diagnóstico de necesidades que se realizaron a nivel nacional con servidoras y servidores judiciales y al monitoreo de la práctica judicial con la finalidad de detectar los principales núcleos problemáticos, frente a los que se definieron los ejes temáticos de la propuesta educativa a cuyo alrededor se integraron los objetivos, temas y subtemas de los distintos microcurrículos. De la misma manera, los conversatorios organizados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", sirvieron para determinar los problemas jurídicos más relevantes y ahondar en su tratamiento en los módulos.

El texto entregado por el autor **LUIS CARLOS TALERO LASKAR** fue validado con los Funcionarios y Empleados de los Comités Académicos quienes con sus observaciones enriquecieron este trabajo.

Se mantiene la concepción de la Escuela Judicial en el sentido de que todos los módulos, como expresión de la construcción colectiva, democrática y solidaria de conocimiento en la Rama Judicial, están sujetos a un permanente proceso de retroalimentación y actualización, especialmente ante el control que ejercen las Cortes.

#### **Enfoque pedagógico de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla"**

La Escuela Judicial como Centro de Formación Judicial Inicial y Continua de la Rama Judicial responde al modelo pedagógico sistémico y holista de la educación, es decir, que el conocimiento se gesta y desarrolla como resultado de un proceso de interacción sistémica

entre pares, todos los cuales participan de manera dinámica como formadores o discentes, en el contexto de innovación, investigación y proyección social de las sociedades del conocimiento, a partir de los siguientes criterios:

- Respeto por los Derechos Fundamentales.
- Respeto por la independencia de Jueces y Juezas.
- Un modelo basado en el respeto a la dignidad humana y la eliminación de todas las formas de discriminación
- Consideración de la diversidad y la multiculturalidad.
- Orientación hacia el ciudadano.
- Una dimensión personalizada de la educación.
- Énfasis en una metodología activa apoyada en el uso de las TICs en educación, con especial énfasis en las tecnologías de educación virtual B-learning.
- Mejoramiento de la práctica judicial
- Compromiso socializador.
- Dimensión creativa de la educación.
- Aproximación sistémica, integral e integrada a la formación.
- Aprendizaje basado en el estudio de problemas a través del método del caso y el análisis de la jurisprudencia.

La EJRLB desarrolla la gestión pedagógica con base en los tres ejes fundamentales alrededor de los cuales se fundamenta la sociedad el conocimiento: investigación académica aplicada, el Plan de Formación de la Rama Judicial y la proyección social de la formación.

1. **Investigación Aplicada:** Conjunto de actividades que posibilita la integración de todos los elementos que contribuyen al desarrollo, la introducción, la difusión y el uso del conocimiento.

2. **Plan de Formación:** Desarrollo de la capacidad y las condiciones para que los discentes construyan su propio modelo interpretativo de la realidad en búsqueda de lograr la transformación de su proyecto de vida y del contexto en el que interactúa. El aprendizaje se asume como el resultado de la interacción entre pares que con su experiencia se convierten en insumos de los unos para con los otros y de esta manera enriquecen los elementos y juicios para la toma de decisiones.

3. **Proyección Social de la Formación:** Se trata de la extensión de los programas de formación que realiza la EJRLB a comunidades distintas a los servidores y servidoras de la Rama Judicial. Se concibe el rol que la Escuela Judicial tiene como integradora de conocimiento y su labor de proyectarlo no sólo dentro de la Rama Judicial sino también en todas las comunidades que tienen que ver con la formación en justicia bajo todas sus manifestaciones.

Igualmente, el modelo pedagógico se enmarca dentro de las políticas de calidad y eficiencia establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura en la acción de tutela, con el

propósito de contribuir con la transformación cultural y el fortalecimiento de los fundamentos conceptuales, las habilidades y las competencias de los y las administradoras de justicia, quienes desarrollan procesos formativos sistemáticos y de largo aliento orientados a la cualificación de los mismos, dentro de criterios de profesionalismo y formación integral, que redundan, en últimas, en un mejoramiento de la atención de los ciudadanos y ciudadanas.

## Aprendizaje activo

Este modelo educativo implica un *aprendizaje activo* diseñado y aplicado desde la práctica judicial para mejorar la organización; es decir, a partir de la observación directa del problema, de la propia realidad, de los hechos que impiden el avance de la organización y la distancian de su misión y de sus usuario/as; invita a compartir y generalizar las experiencias y aprendizajes obtenidos, sin excepción, por todas las y los administradores de justicia, a partir de una dinámica de reflexión, investigación, evaluación, propuesta de acciones de cambio y ejecución oportuna, e integración de sus conocimientos y experiencia para organizar equipos de estudio, compartir con sus colegas, debatir constructivamente los hallazgos y aplicar lo aprendido dentro de su propio contexto.

Creación de escenarios propicios para lograr estándares de rendimiento que permiten calificar la prestación pronta y oportuna del servicio en ámbitos locales e internacionales complejos y cambiantes; crear relaciones estratégicas comprometidas con los "usuarios y usuarias" clave del servicio público; usar efectivamente la tecnología; desarrollar buenas comunicaciones, y aprender e interiorizar conceptos organizativos para promover el cambio. Así, los Jueces, Juezas y demás servidores y servidoras no son simples transmisores del aprendizaje, sino gestores y gestoras de una realidad que les es propia, y en la cual construyen complejas interacciones con los usuarios y usuarias de esas unidades organizacionales.

## Aprendizaje social

En el contexto andragógico de esta formación, se dota de significado el mismo decurso del aprendizaje centrándose en procesos de *aprendizaje social* como eje de una estrategia orientada hacia la construcción de condiciones que permitan la transformación de las organizaciones. Es este proceso el que lleva al desarrollo de lo que en la reciente literatura sobre el conocimiento y desarrollo se denomina como la promoción de *sociedades del aprendizaje "learning societies"*, *organizaciones que aprenden "learning organizations"*, y *redes de aprendizaje "learning networks"*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> *Teaching and Learning: Towards the Learning Society*; Bruselas, Comisión Europea, 1997.

Los procesos de aprendizaje evolucionan hacia los cuatro niveles definidos en el esquema mencionado: (a) nivel individual, (b) nivel organizacional, (c) nivel sectorial o nivel de las instituciones sociales, y (d) nivel de la sociedad. Los procesos de apropiación de conocimientos y saberes son de complejidad creciente al pasar del uno al otro.

En síntesis, se trata de una formación que a partir del desarrollo de la creatividad y el espíritu innovador de cada uno de los y las participantes, busca convertir esa información y conocimiento personal, en *conocimiento corporativo* útil que incremente la efectividad y la capacidad de desarrollo y cambio de la organizacional en la Rama Judicial, trasciende al nivel sectorial y de las instituciones sociales contribuyendo al proceso de creación de "lo público" a través de la apropiación social del mismo, para, finalmente, en un cuarto nivel, propiciar procesos de aprendizaje social que pueden involucrar cambios en los valores y las actitudes que caracterizan la sociedad, o conllevar acciones orientadas a desarrollar una capacidad para controlar conflictos y para lograr mayores niveles de convivencia.

### **Currículo integrado-integrador**

En la búsqueda de nuevas alternativas para el diseño de los currículos se requiere partir de la construcción de *núcleos problemáticos*, producto de la investigación y evaluación permanentes. Estos núcleos temáticos y/o problemáticos no son la unión de asignaturas, sino el resultado de la integración de diferentes disciplinas académicas y no académicas (cotidianidad, escenarios de socialización, hogar) que alrededor de problemas detectados, garantizan y aportan a la solución de los mismos. Antes que contenidos, la estrategia de integración curricular, exige una mirada crítica de la realidad.

La implementación de un currículo integrado-integrador implica que la "enseñanza dialogante" se base en la convicción de que el discurso del formador o formadora, será formativo solamente en el caso de que él o la participante, a medida que reciba los mensajes magistrales, los reconstruya y los integre, a través de una actividad, en sus propias estructuras y necesidades mentales. Es un diálogo profundo que comporta participación e interacción. En este punto, con dos centros de iniciativas donde cada uno (formador, formadora y participante) es el interlocutor del otro, la síntesis pedagógica no puede realizarse más que en la interacción- de sus actividades orientadas hacia una meta común: la adquisición, producción o renovación de conocimientos.

### **Aplicación de la Nuevas Tecnologías**

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", consciente de la necesidad de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos al servicio de la educación para aumentar la eficacia de los procesos formativos ha puesto al servicio de la Rama Judicial el Campus y el Aula Virtuales. Así, los procesos formativos de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", se ubican en la modalidad

b-learning que integra la virtualidad con la presencialidad, facilitando los escenarios de construcción de conocimiento en la comunidad judicial.

La virtualización de los programas y los módulos, permite actualizar los contenidos en tiempo real y ampliar la información, ofrece la oportunidad de acceder a una serie de herramientas como videos, audios, animaciones, infografías, presentaciones multimediales, hipertextos, etc., que hacen posible una mayor comprensión de los contenidos y una mayor cobertura.

## Planes de Estudio

Los planes de estudio se diseñaron de manera coherente con el modelo educativo de la Escuela, en donde los autores/as contaron con el acompañamiento de la Red de Formadores y Formadoras Judiciales constituida por Magistrados y Jueces, quienes con profundo compromiso y vocación de servicio se prepararon a lo largo de varios meses en la Escuela Judicial tanto en los aspectos pedagógicos y metodológicos, como en los contenidos del programa, con el propósito de facilitar el proceso de aprendizaje que ahora se invita a desarrollar a través de las siguientes etapas:

**Etapa I. *Preparatoria. Reunión Preparatoria.*** Con esta etapa se inicia el programa de formación; en ella la red de formadores/as con la coordinación de la Escuela Judicial, presenta los objetivos, la metodología y la estructura del curso; se precisan los módulos transversales y básicos que le sirven de apoyo, y se reitera el uso del Aula y Campus Virtuales. Así mismo, se lleva a cabo el *Análisis Individual* tanto de los módulos como del caso integrado e integrador cuyas conclusiones se comparten mediante su publicación en el Blog del Curso.

**Etapa II. *Integración a la Comunidad Judicial.*** Los resultados efectivos del proceso formativo, exigen de los y las participantes el esfuerzo y dedicación personal, al igual que la interacción con sus pares, de manera que se conviertan el uno y el otro en insumo importante para el logro de los propósitos formativos. Esta etapa está conformada por cuatro fases claramente identificables:

La *Reunión Inicial del Módulo* en la cual se presentan los objetivos del módulo, la agenda, las guías didácticas y los materiales para su estudio y se fijan los compromisos pedagógicos por parte de los y las discentes con el curso de formación que inician.

El *Análisis Individual* que apunta a la interiorización por parte de cada participante de los contenidos del programa, mediante la lectura, estudio y análisis del módulo, el desarrollo de los casos y ejercicios propuestos en el mismo, con apoyo en la consulta de jurisprudencia, la doctrina y el bloque de constitucionalidad, si es del caso.

El *Foro Virtual* constituye la base del aprendizaje entre pares cuyo propósito es buscar espacios de intercambio de conocimiento y experiencias entre los y las participantes mediante el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de fomentar la construcción colectiva de conocimiento en la Rama Judicial.

El *Conversatorio del Curso* que busca socializar el conocimiento, fortalecer las competencias en argumentación, interpretación, decisión y dirección alrededor del estudio de nuevos casos de la práctica judicial previamente seleccionados y estructurados por los formadores y formadoras con el apoyo de los expertos, así como la simulación de audiencias y juego de roles, entre otras estrategias pedagógicas.

**Etapa III. Aplicación a la Práctica Judicial:** La aplicación a la práctica judicial es a la vez el punto de partida y el punto de llegada, ya que es desde la cotidianidad del desempeño laboral de los servidores que se identifican los problemas, y, mediante el desarrollo del proceso formativo, se traduce en un mejoramiento permanente de la misma y por ende, una respuesta con calidad y más humana para los usuarios y usuarias. Esta etapa se desarrolla mediante tres fases:

La *Aplicación in situ* busca "aprender haciendo" de manera que la propuesta académica se convierta en una herramienta útil en el quehacer judicial permitiendo identificar las mejores prácticas en los casos que se sometan al conocimiento de la respectiva jurisdicción o especialidad.

El *Seguimiento* a través de conversatorios presenciales o por videoconferencia que posibiliten a los operadores y operadoras identificar las fortalezas y debilidades en la práctica cotidiana, con miras a reforzar los contenidos de los módulos desarrollados y fomentar el mejoramiento continuo de la labor judicial mediante su participación en el Blog de Mejores Prácticas.

Las *Monitorias* en donde los formadores y formadoras se desplazan a los distintos distritos, con el fin de observar el funcionamiento de los despachos en cuanto a la aplicación de los contenidos de los módulos o reformas e intercambiar puntos de vista sobre dicha gestión; este ejercicio se complementa con los "conversatorios distritales" en los que participan todos los magistrados, magistradas, juezas y jueces de la sede, al igual que, otros intervinientes y usuarios involucrados en la problemática que se aborda. Todo lo anterior, con el fin de plantear nuevas estrategias de mejoramiento de la práctica, mediante la cualificación del programa formativo

**Etapa IV. Evaluación del Curso:** Todo proceso formativo requiere para su mejoramiento y cualificación, la retroalimentación dada por los y las participantes del mismo, con el fin de establecer el avance en la obtención de los logros alcanzados frente a los objetivos del programa, así como la aplicación de indicadores y su respectivo análisis y

mediante la profundización sobre casos paradigmáticos de la especialidad o jurisdicción en el *Observatorio Académico* de la EJRLB cuyos resultados servirán de insumo para EJRLB futuros programas de formación.

## Los módulos

Los módulos son la columna vertebral en este proceso, en la medida que presentan de manera profunda y concisa los resultados de la investigación académica realizada durante aproximadamente un año, con la participación de Magistrados de las Altas Cortes y de los Tribunales, de los Jueces la República, Empleados y expertos juristas, quienes ofrecieron lo mejor de sus conocimientos y experiencia judicial, en un ejercicio pluralista de construcción de conocimiento.

Se trata entonces, de valiosos textos de autoestudio divididos secuencialmente en unidades que desarrollan determinada temática, de dispositivos didácticos flexibles que permiten abordar los cursos a partir de una estructura que responde a necesidades de aprendizaje previamente identificadas. Pero más allá, está el propósito final: servir de instrumento para fortalecer la práctica judicial para prestar un buen servicio a las y los ciudadanos.

## Cómo abordarlos

Al iniciar la lectura de cada módulo el o la participante debe tener en cuenta que se trata de un programa integral y un sistema modular coherente, por lo que para optimizar los resultados del proceso de formación autodirigida tendrá en cuenta que está inmerso en el **Programa de Formación Judicial General Área Básica**. A través de cada contenido, los y las discentes encontrarán referentes o remisiones a los demás módulos del plan de formación de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", que se articulan mediante diversos temas transversales, tales como: La Ética Judicial, Igualdad de Género en la Administración de Justicia, Argumentación Judicial en Debates Orales y Escritos, Filosofía del Derecho, Estructura de la Sentencia, Prueba Judicial, Interpretación Constitucional, Interpretación Judicial, Derechos Humanos, Constitución Política de 1991, Bloque de Constitucionalidad, la ley específica, al igual que la integración de los casos problemáticos comunes que se analizan, desde diferentes perspectivas, posibilitando el enriquecimiento de los escenarios argumentativos y fortaleciendo la independencia judicial.

Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta las siguientes sugerencias al abordar el estudio de cada uno de los módulos del plan especializado: (1) Consulte los temas de los otros módulos que le permitan realizar un diálogo de manera sistémica y articulada sobre los contenidos que se presentan; (2) Tenga en cuenta las guías del y la discente y las guías de estudio individual y de la comunidad judicial para desarrollar cada lectura. Recuerde apoyarse en los talleres para elaborar mapas conceptuales, esquemas de valoración de



argumentaciones, el estudio y análisis, la utilización del Campus y Aula Virtual y el taller individual de lectura efectiva del plan educativo; (3) Cada módulo presenta actividades pedagógicas y de autoevaluación que permiten al y la discente reflexionar sobre su cotidianidad profesional, la comprensión de los temas y su aplicación a la práctica. Es importante que en el proceso de lectura aborde y desarrolle con rigor dichas actividades para que críticamente establezca la claridad con la que percibió los temas y su respectiva aplicación a su tarea judicial. Cada módulo se complementa con una bibliografía básica seleccionada, para quienes quieran profundizar en el tema, o complementar las perspectivas presentadas.

Finalmente, el Programa de Formación Judicial General Área Básica, que la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" entrega a la judicatura colombiana, acorde con su modelo educativo, es una oportunidad para que la institucionalidad, con efectiva protección de los derechos fundamentales y garantías judiciales, cierre el camino de la impunidad para el logro de una sociedad más justa.

Agradecemos el envío de todos sus aportes y sugerencias a la sede de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" en la Calle 11 No 9A -24 piso 4, de Bogotá, o al correo electrónico [escuelajudicial@ejrlb.net](mailto:escuelajudicial@ejrlb.net) los cuales contribuirán a la construcción colectiva del saber judicial alrededor del **Programa de Formación Judicial General Área Básica.**

## **Tabla de contenido**

### **Introducción**

### **Objetivo general del módulo**

### **Unidad 1 Atención al usuario**

#### **Objetivos unidad**

#### **1.1 La calidad en la atención al usuario**

#### **1.2 La cultura del servicio**

##### **1.2.1 Cuestiones organizativas y culturales**

Usuarios internos y externos

##### **1.2.2 Cómo desarrollar con éxito una cultura de servicio**

#### **1.3 Mejora de la atención al usuario**

##### **1.3.1 Mejoramiento del servicio**

##### **1.3.2 Habilidades en la comunicación**

##### **1.3.3 Componentes básicos del buen servicio**

#### **1.4 Ejemplos, ejercicios y casos prácticos**

#### **1.5 Síntesis de la Unidad**

#### **1.6 Autoevaluación**

### **Unidad 2 Comprensión y Construcción de Textos**

#### **Objetivos unidad**

#### **2.1 La comunicación y el lenguaje**

##### **2.1.1 La comunicación**

##### **2.1.2 El uso del lenguaje**

##### **2.1.3 La comunicación verbal**

##### **2.1.4 Funciones del lenguaje**

##### **2.1.5 La comunicación correcta**

#### **2.2 El texto y sus características**

- 2.2.1 Qué es un texto
- 2.2.2 Contextualización y coherencia
- 2.2.3 Géneros discursivos
- 2.3 Lengua oral y lengua escrita**
- 2.3.1 Diferencia entre el código oral y el código escrito
- 2.3.2 Proceso de producción del texto escrito
- 2.4 La corrección idiomática**
- 2.4.1 Gramática, norma y corrección
- 2.4.2 Redacción eficaz de documentos
- 2.4.3 Escribir sin faltas
- 2.5 Ejemplos, ejercicios y casos prácticos**
- 2.6 Síntesis de la Unidad**
- 2.7 Autoevaluación**

### **Unidad 3 Gestión Documental y Archivo**

#### **Objetivos unidad**

- 3.1 Gestión de los documentos**
- 3.1.1 El documento
- 3.1.2 La gestión documental
- 3.2 El archivo de oficina**
- 3.2.1 El archivo
- 3.2.2 Archivística y gestión documental
- 3.3 Plan de archivo**
- 3.4 Ejemplos, ejercicios y casos prácticos**
- 3.5 Síntesis de la Unidad**
- 3.6 Autoevaluación**



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

**GLOSARIO**

**BIBLIOGRAFÍA**

**WEBGRAFÍA**

**ANEXOS**

## Tabla de Gráficos

- Fig. 1 Tipos de servicios
- Fig. 2 Funciones del lenguaje
- Fig. 3 Coherencia del texto
- Fig. 4 Géneros discursivos
- Fig. 5 Géneros discurso jurídico-administrativo
- Fig. 6 Diferencias contextuales código oral - escrito
- Fig. 7 Diferencias textuales código oral - escrito

## Introducción

En cualquier organización se desarrolla un volumen importante de actividades de carácter administrativo y quienes allí trabajan deben poseer habilidades en el empleo de los procedimientos propios a la actividad institucional. El correcto desarrollo de la gestión administrativa contribuye al mejoramiento de la eficiencia en el seno de la organización, es por esto, que la misión del responsable de dichas funciones es asegurar el buen funcionamiento, mediante una buena planificación y ejecución de las tareas.

Uno de los aspectos más importantes del desarrollo de la gestión administrativa es el servicio que se presta al ciudadano, se encuentra fundamentado en el mejoramiento de la comunicación y de los procesos de atención a los usuarios; además, se debe considerar con especial importancia desde el punto de vista normativo que en el año 2005 se expidió la ley de racionalización de trámites de los organismos y entidades del Estado Colombiano, la cual tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública, consignando entre otros, los siguientes derechos ciudadanos: "Artículo 3°. Las personas, en sus relaciones con la administración pública, tienen los siguientes derechos los cuales ejercerán directamente y sin apoderado: (...) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo (...) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos... Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes (...) A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones."<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ley 962 de 2005. *Racionalización de trámites de los organismos y entidades del estado colombiano*. República de Colombia.



Para alcanzar estos propósitos se requiere disponer de determinadas capacidades como liderazgo, motivación, trabajo en equipo, organización de los materiales y recursos, capacidades comunicativas, entre otras. De igual importancia, es la capacidad necesaria para interactuar en el contexto organizacional, en el mantenimiento de una firme actitud de servicio y participar con efectividad para facilitar las decisiones, la comunicación y la gestión de la información en la oficina. Por lo tanto, se entiende que los empleados de la Rama Judicial de Colombia tienen la responsabilidad de mantener la imagen institucional a través de la prestación de servicios con calidad y eficacia.

Por consiguiente, este espacio educativo se orienta a que los empleados de Altas Cortes de la Rama Judicial de Colombia, se familiaricen sobre las técnicas de oficina necesarias para desenvolverse en el contexto laboral actual, adquiriendo el conocimiento básico de la entidad para el buen desempeño de sus funciones y el cabal cumplimiento de sus obligaciones.

Es así, que el módulo está dirigido a los empleados de la Rama Judicial, para dotarlos de las habilidades y capacidades necesarias para planificar, organizar y desarrollar la actividad administrativa; prestar la mejor atención a través de un servicio adecuado a los usuarios externos e internos de los despachos judiciales; mejorar la comunicación oral y escrita; identificar los elementos y el flujo de la comunicación interna y externa y optimizar los conocimientos para la agilidad en el trámite de la documentación que pueda originarse en el contexto de la institución.

El módulo de Técnicas de Oficina está diseñado y se articula de tal forma, que provea a los servidores judiciales la competencia necesaria para el desarrollo eficaz de la gestión administrativa, a partir del mejoramiento en la habilidad comunicativa y la capacidad de actuar. La oficina se ve afectada por el entorno social, comunal y profesional en el que se encuentra, lo que justifica y evidencia la interdisciplinariedad de la formación y las habilidades y destrezas requeridas en el proceso administrativo.

De acuerdo con los anteriores planteamientos el módulo se desarrolla en tres unidades. La unidad uno, comprende la atención al usuario involucra el estudio de la calidad como objetivo de la atención al público y prestación de servicios orientados a la satisfacción de las necesidades del ciudadano, así como la implementación y mantenimiento de una cultura de servicio y mejoramiento en la atención al usuario externo e interno de la Rama Judicial de Colombia.

La unidad dos, trata la comprensión y construcción de textos como actividad primordial de la gestión organizacional, la comunicación y la utilización del lenguaje como instrumento primario de interacción en la organización; igualmente, se estudian las bases de la comunicación verbal y escrita, el desarrollo de habilidades apropiadas para la redacción y el estudio de la gramática y la ortografía para la escritura de textos.

La unidad tres, estudia la gestión documental y archivo en la oficina. Esta actividad forma parte de la gestión administrativa, y así mismo, requiere que el empleado desarrolle destrezas en el tratamiento apropiado a los documentos e información correspondiente a la actividad judicial, en lo que sea de su competencia.

Para facilitar la lectura que desarrollará, se tendrán una serie de convenciones con el fin de identificar cada uno de los ítems de las unidades que componen el módulo.

## Convenciones

O

Objetivo general  
del módulo

O

Objetivo general de la unidad

O

Objetivos específicos de la unidad

S

Síntesis de la unidad

A

Autoevaluación

## Objetivo General del Módulo

El propósito de este módulo de aprendizaje autodirigido se alcanzará con el logro del siguiente objetivo:

O	Desarrollar en los empleados de la Rama Judicial competencias necesarias en Técnicas de Oficina para el apropiado desempeño en el rol de la gestión administrativa con el fin de ser apoyo eficiente y eficaz en su dependencia.
---	--



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

Unidad 1

## ATENCIÓN AL USUARIO

La finalidad de esta unidad es persuadir al empleado de las Altas Cortes sobre la importancia de cambiar la actitud hacia una efectiva disposición de servicio y al mismo tiempo desarrollar la competencia necesaria para prestar un eficaz servicio y atención al usuario, redundando en el mejoramiento de la imagen institucional de la Rama Judicial de Colombia.

El alto volumen de procesamiento y requerimiento de información en los despachos judiciales ha significado, en muchos casos, que el personal sea insuficiente para atender grandes demandas de servicio, generando insatisfacción del público en general.

Por lo anterior, se establecieron objetivos de administración judicial eficaz y eficiente, reflejados en las políticas consignadas en su Plan Sectorial de Desarrollo Judicial 2003-2006 y a través de diferentes programas, entre los cuales está el de "implementar modelos administrativos y de gestión judicial que contribuyan a la prestación ágil y oportuna del servicio de administración de justicia".<sup>3</sup>

Esta meta institucional se refleja también en el Acuerdo No. 560 de 1999 del Consejo Superior de la Judicatura, por medio del cual se estructuró el CENDOJ – Centro de Documentación Socio-jurídica de la Rama Judicial, se crea la Oficina de Atención al Usuario y se permite "el acceso de los servidores judiciales en particular, y de la comunidad nacional e internacional en general, a la consulta y el intercambio de información, documentación y bibliografía socio-jurídica y de derecho comparado."<sup>4</sup>

Para alcanzar estos propósitos, se busca en esta unidad el logro de los siguientes objetivos:

---

<sup>3</sup> "Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial 2003-2006". Rama Judicial del Poder Público. Consejo Superior de la Judicatura. Bogotá. octubre 2002

<sup>4</sup> Acuerdo No. 560 de 1999. Rama Judicial del Poder Público. Consejo Superior de la Judicatura. Bogotá. agosto 1999

O	<p>Sensibilizar a los empleados de la Rama Judicial sobre la necesidad de desarrollar las habilidades y competencias apropiadas para incrementar el valor del servicio al ciudadano, identificando las habilidades requeridas en los procesos de atención personal y no presencial a usuarios internos y externos para satisfacer con calidad sus exigencias, aplicando una apropiada actitud y cultura de servicio.</p>
---	--

O	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocer las competencias profesionales que ayudan a la atención eficiente entendiendo los aspectos y situaciones necesarias para aplicar efectivas relaciones interpersonales en el tratamiento a los usuarios.</li> <li>- Comprender la problemáticas más comunes que se afronta entorno a la atención a los usuarios aplicando técnicas apropiadas para satisfacer las necesidades del usuario y así brindar servicios con calidad.</li> <li>- Valorar la importancia de aplicar la inteligencia emocional, tomando conciencia de los pensamientos y comportamientos para orientarlos hacia el mejoramiento de los resultados.</li></ul>
---	--

## 1.1 La calidad en la atención al usuario

El concepto de calidad está directamente relacionado con la satisfacción de las necesidades del usuario ante un requerimiento. Para empezar a entenderlo, se define el servicio al usuario como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, para que la persona obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un correcto uso del mismo.<sup>5</sup>

En este sentido, se establece si la prestación de servicios es eficiente y se entiende que la deficiente atención produce malestar e inconformidad ciudadana y deterioro de la imagen institucional.

Es así que, hay dos actitudes básicas del servicio al usuario que marcan a una organización, aún cuando en la definición de las políticas y en el plan estratégico esté consignado su propósito de brindar un excelente servicio: la actitud positiva y la actitud negativa de un empleado. Cuando esto sucede, por lo general, el usuario no identifica a la persona individualmente como la causante de su mala experiencia, sino identifica a la institución completa. Por ejemplo, si en un Despacho Judicial un ciudadano tuvo una mala experiencia con un auxiliar judicial piensa "es que los empleados de la Rama Judicial son pésimos", lo cual asocia negativa y directamente a la entidad y a todas las personas que trabajan en ella.

Por esto, es importante que la actitud positiva de servicio prime en todos y cada uno de los empleados de la Rama Judicial de Colombia, esto es, excelente comportamiento ante el usuario. Con base en lo anterior y en las variables trato al usuario y competencia técnica, se diferencian cuatro tipos de servicio en las organizaciones:<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> "Servicio al cliente". [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). 2006

<sup>6</sup> "Actitudes y tipos de servicio". [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). 2006

### Competencia Técnica

		(3)	(4)
Alta	Eficaz		Eficaz
	Desagradable		Agradable
Baja		(1)	(2)
	Ineficaz		Ineficaz
	Desagradable		Agradable
		Bajo	Alto
		<b>Trato al usuario</b>	

Fig. 1. Tipos de servicio

En el primer cuadrante, se encuentra el servicio del tipo Ineficaz y Desagradable, en el cual se combinan la baja competencia técnica y el mal trato al usuario. Un ejemplo sencillo: se trata de un Despacho Judicial cuyas instalaciones no son muy presentables y los empleados que atienden al público no son amables, ¿desagradable verdad? (bajo trato al usuario); si a eso le sumamos que la información entregada al ciudadano no es correcta ni oportuna y se dejan vencer los términos del requerimiento, entonces el caso se torna pavoroso ¿o no? (incompetencia técnica). La descripción de este despacho es: "somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos"

En el segundo cuadrante, encontramos el servicio Ineficaz y Agradable, en el que en la organización con baja competencia técnica tratan como un rey al usuario y con ello esperan tapar el hueco de su incompetencia técnica. Suponga que el Despacho ha mejorado el aspecto de sus instalaciones y sus empleados son amables y diligentes distinguiéndose por su pulcritud y buen trato al usuario (agradables), pero cuando atienden el requerimiento de servicio se encuentra que la información no es correcta y el trámite no es completo (ineficaz). Su frase de cabecera es: "lo hacemos mal pero, somos encantadores"

Las organizaciones que se sitúan en el tercer cuadrante, Eficaz y Desagradable, son altamente eficaces, saben realizar sus procesos, son eficientes, pero por llegar a alcanzar altos estándares de calidad técnica no se enfocan en el usuario y por ello no son líderes. Siguiendo el ejemplo, el mismo Despacho Judicial pero ahora con gran eficacia y efectividad en el trámite del requerimiento, pero igual de desagradable y mal presentado que al del primer ejemplo. Se identifican con la frase: "somos muy eficientes pero, muy antipáticos"

Por último, en el cuadrante cuatro, Eficaz y Agradable, se encuentran las organizaciones que han encontrado el equilibrio perfecto entre sus competencias técnicas y su estrategia de servicio al usuario; están enfocadas en el usuario porque saben que es él de quien dependen, están conscientes de la fuerte competencia y sus perspectivas apuntan al liderazgo. En este cuadrante se ubicaría el despacho judicial si mezclamos la pulcritud y buen trato del segundo cuadrante con la eficacia y efectividad en el trámite del tercero. Se identifican con la frase "hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad"

De acuerdo con lo anterior y para efectos de imprimir calidad en la gestión, como empleado responsable de atender los requerimientos de servicio, es necesario seguir estos sencillos pasos:<sup>7</sup>

- Satisfaga a todos y cada uno de sus usuarios
- Deje su vida personal en casa
- Salude a cada persona
- Nunca califique a sus usuarios por su apariencia
- Deje que el usuario tenga su espacio
- No interrumpa

---

<sup>7</sup> Ibid

De igual forma, se presentan las reglas importantes a seguir por el empleado que atiende a usuarios:

- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada

En la actividad cotidiana de un Despacho Judicial se desarrollan las diferentes actividades correspondientes a su gestión funcional y eventualmente no se valora suficientemente la importancia de una eficiente atención, lo cual se traduce en el concepto que allí se presta un deficiente servicio. Es por eso que, al evaluar la repercusión que una mala atención genera en la opinión ciudadana, se encuentra que el usuario ofendido o molesto hablará mal de la institución en donde sufrió el mal trato; es por esto que el peor enemigo de una buena relación con el usuario, son las personas incompetentes que laboran en ella.

Antiguamente se creía que el aspecto del servicio al usuario solamente correspondía a personas que tenían contacto directo y permanente con el público. Por esta razón se hacía énfasis en la creación o desarrollo de departamentos de quejas o encargados del "manejo de usuarios difíciles". Hoy este tipo de habilidad dentro del trabajo corresponde a todos; es decir, desde la persona que tiene el primer contacto con el usuario hasta aquellos que llevarán una relación con él para satisfacer sus necesidades. No obstante, el mal servicio es un problema generalizado en muchas organizaciones que tiende a expandirse de una a otra, principalmente a través de la rotación de personal con personas que no poseen las habilidades mencionadas.

Es así que, el logro de estos propósitos depende de la capacidad del empleado de mantener una actitud de servicio, siendo lo mas importante que controle y use adecuadamente sus emociones. Se debe apreciar la importancia de la comunicación y entenderse que la

efectividad de un empleado en el cumplimiento de las tareas asignadas es el resultado de la motivación y actitud con que las acomete, además de la idoneidad y preparación requerida.

Para complementar lo anterior, se considera la importancia de la inteligencia emocional para comunicarse con las demás personas; al respecto, Goleman D.<sup>8</sup> dice que cuanto más hábiles sea una persona para interpretar las señales emocionales de los demás (muchas veces sutiles, casi imperceptibles), mejor se controla las que nosotros mismos transmitimos.

Igualmente, es fundamental que la persona preste toda la atención al efecto que las circunstancias causan sobre sus sentimientos, pensamientos y comportamientos, para consecuentemente, se ajuste de manera correspondiente para que la sensibilidad se convierta en una fortaleza personal. Se requiere por tanto un alto nivel de autoconciencia para construir todas las capacidades de la inteligencia emocional y para aumentarla es necesario meditar seriamente sobre cómo se reacciona ante las personas y los eventos que forman parte de la vida laboral.

Complementando lo anterior, se presentan los siguientes conceptos expresados por el académico Ríos G.<sup>9</sup> "La inteligencia emocional es el uso intencional de las emociones para que contribuyan a orientar el pensamiento individual y colectivo en el mejoramiento de los resultados (...) El valor de uso y de cambio de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales se fundamenta en tres aspectos básicos: - Progreso de una capacidad de comunicación eficaz, - Desarrollo de la experiencia interpersonal, - Colaborar a los demás y ayudarse a sí mismo (...) La comunicación tiene un gran valor en el trabajo, es la base de cualquier relación y significa poner en común; de ella surge el sentido de comunidad."

Como se observa, la motivación del empleado es un factor fundamental en la atención al usuario y se obtiene de uno mismo, la comprensión de amigos, familiares, colegas y del

---

<sup>8</sup> GOLEMAN, D. "La inteligencia emocional en las empresas". Ed. Vergara, Buenos Aires. 1999

<sup>9</sup> RÍOS G. Gerney. "Siglo XXI, El liderazgo colectivo". U. San Mateo, Bogotá. 2003

entorno. De igual forma, el ánimo, la disposición de atención y las competencias nacen de la valoración del trabajo y de los estímulos e incentivos que recibe de la organización para la cual trabaja.

Por último, hay que entenderse que la comunicación efectiva se consigue cuando las palabras empleadas, la forma en que se utilizan y el lenguaje corporal, es el apropiado; en este sentido se presenta la siguiente apreciación: "cinco técnicas neurolingüísticas son claves para una comunicación eficiente:

- Exteriorización: Transmitir con claridad al otro lo que se piensa, siente y desea.
- Asertividad: Defender las opiniones propias, ideas y necesidades, al mismo tiempo que respetamos las de los demás.
- Atención dinámica: Escuchar de verdad, lo que dicen los demás.
- Crítica: Compartir de forma constructiva nuestras ideas y sentimientos sobre las ideas y los actos de otra persona.
- Comunicación de equipo: Articular en una situación de grupo."<sup>10</sup>

## **1.2 La cultura del servicio**

### **1.2.1 Cuestiones organizativas y culturales**

La cultura de servicio es aquella filosofía que induce a los empleados de una empresa a comportarse y relacionarse con orientación al usuario, lo cual significa que las señales que influyen el comportamiento de las organizaciones se encuentran fuertemente condicionadas por los motivos de servicios. Se entiende que esta cultura involucra a todos los empleados y se logra el compromiso, en el largo plazo, para entregar un servicio de calidad.

---

<sup>10</sup> *Ibíd.*

Se llega así, al entendimiento de qué tan importante es el factor humano en estas consideraciones. Al interior de una entidad existen empleados que le prestan servicio y atención directa al público, ese personal de primera línea es el que tiene contacto con los usuarios. Todas las funciones y departamentos en una organización de servicio están interrelacionados y cada una depende entre sí, en distintos grados, para cumplir con su misión de servicio total. El propósito debe ser soportar los esfuerzos que deben realizar los empleados de primera línea para cumplir con la calidad de servicio requerida.

Es por estas razones que las personas hacen la diferencia, el talento humano es lo más importante en cualquier organización. Por otro lado, "Empleados contentos atienden mejor a los usuarios", y también existe gran evidencia de que los mejoramientos en servicios al usuario van directamente relacionados con la rotación de empleados.

### **1.2.2 Usuarios internos y externos**

Cuando se habla de usuario, se trata de la persona que recibe los servicios resultantes de un proceso que busca satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la imagen institucional. Es necesario introducir a esta definición un concepto importante, que es la calidad de usuario "interno" y "externo" que este pueda revestir; a partir de lo cual, emergen básicamente dos tipos de usuarios a los cuales se les presta atención.

- Usuario externo: Es el usuario final de la organización, el que está fuera de ella y el que recibe los servicios que la organización genera.
- Usuario interno: Es quien dentro de la organización, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún servicio que debe utilizar para sus labores.

En toda organización, el usuario habitual normalmente acude a satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada, como la alimentación, recreación, recuperación del estado óptimo de salud, entre otros. Mientras que en el caso del usuario interno, para la mayoría de las personas y aún para muchos de los propios usuarios internos, sólo acuden a las organizaciones para adquirir dinero, cuando en realidad, buscan satisfacer necesidades de afiliación, seguridad, autoestima, autorrealización y poder. Puede darse el caso que en determinadas condiciones se de prioridad indistintamente a una u otra necesidad, pero eso no quiere decir que el usuario interno busque la satisfacción de sus necesidades de forma independiente, sino que para éste, las mismas y su forma de satisfacerlas se encuentren más claras.

Ambos tipos de usuario, al recibir un servicio generalmente satisfacen no una única necesidad sino un conjunto de éstas. En el caso del usuario externo la amplitud del conjunto con mayor frecuencia resulta más amplia y conocida; si bien al recibir una atención apropiada, el ciudadano cubre una necesidad básica, también satisface una necesidad social si el beneficio llega a su comunidad, y de igual forma, se llegaría a satisfacer una necesidad de status o autorrealización si el servicio recibido mejora sus condiciones económicas o sociales.

Mientras para todos resulta claro que la forma fundamental que posee el usuario externo para retribuir la satisfacción de una necesidad es el dinero, sin ignorar las otras, no todos se percatan que es mediante el propio esfuerzo físico y mental que el usuario interno retribuye la satisfacción de una necesidad.

### **1.2.3 ¿Cómo desarrollar con éxito una cultura de servicio?**

“Las acciones de servicio se relacionan directamente con la cultura organizacional que cada empresa haya desarrollado y el factor principal para llevar a la práctica esta orientación son las personas que trabajan en ellas. La cultura organizacional refleja los valores, creencias y

principios que todas las personas comparten dentro de la empresa y que se reflejan en sus acciones diarias”<sup>11</sup>

¿Cómo se puede hacer? aunque no existe una fórmula específica para desarrollar o cambiar una cultura y orientarla al área de servicio, el punto de partida es la evaluación y conocimiento de la cultura institucional, en la forma de actuación diaria con los usuarios; para que los empleados de la Rama Judicial se conviertan en los máximos exponentes del servicio de calidad al usuario.

Lo anterior, es claramente apreciable en la publicación de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bombilla”: Estructura y cultura organizacional de la Rama Judicial<sup>12</sup>, en cuya introducción se encuentra consignado: “... se afrontará de manera paralela la comprensión de la estructura organizacional definida para alcanzar la dimensión del éxito colectivo y de la cultura organizacional promovida para alcanzar niveles superiores de desarrollo humano individual y colectivo”.

### **1.3 Mejora de la atención al usuario**

#### **1.3.1 Mejoramiento del servicio**

En las organizaciones normalmente se mantienen deficiencias en la atención al público, principalmente en la atención directa y debido entre otros a los siguientes factores: las actitudes sociales, argumentos de género o discriminatorios, falta de formación y fallas de la dirección o de la estructura empresarial.

---

<sup>11</sup> ALVAREZ, E. “Cómo desarrollar con éxito una cultura de servicio”. [www.ibericaconsulting.com](http://www.ibericaconsulting.com). 2004

<sup>12</sup> GUEVARA P., Gladys, GRANADOS S., Ricardo, BARBOSA G., Luis. “Estructura y cultura organizacional de la Rama Judicial”. Escuela Judicial. Imprenta nacional, Bogotá. 2004

Por ese motivo, es necesario implementar acciones de mejoramiento de la atención a través de dos herramientas: utilización de técnicas de comunicación y trabajo en equipo.<sup>13</sup> En este sentido, se tiene que poner énfasis en la aplicación de efectivas relaciones públicas por parte del empleado al atender un usuario, especialmente en los siguientes aspectos y situaciones:

- Presentaciones: Saludar y despedirse, pedir el nombre e identificarse, identificar a una tercera persona, pedir por alguien, presentar a alguien, interpelar a alguien cara a cara, responder a una interpelación telefónica.
- Información sobre direcciones y situaciones: Pedir y dar la dirección y el teléfono, localizar una dirección según puntos de referencia, pedir e indicar donde está un lugar o un servicio dentro de un edificio, pedir e indicar como se va a un lugar.
- Hora, fechas: Pedir y dar la hora, horarios, una fecha, pedir y expresar la duración de un hecho, explicar acciones en un pasado reciente.
- Acciones, hechos y sucesos: Narrar con diferentes grados de seguridad, recriminaciones, excusas y disculpas; reproches y especulaciones sobre hechos pasados, enfermedades y accidentes.
- Peticiones, reclamaciones y disculpas: pedir, dar o negar permiso, hacer reclamaciones por deficiencias en un servicio, pedir y aceptar disculpas, rechazar excusas.
- Consejos, gustos y preferencias: pedir y expresar un deseo, aconsejar que los interlocutores hagan algo, formular una sugerencia, expresar preferencias.
- Instrucciones, órdenes y prohibiciones: Ordenar algo, prohibir, dar las instrucciones necesarias para ejecutar una operación, pedir instrucciones.
- Proyectos: Enunciar proyectos de acciones, hacer planes, sugerir algo, Aceptar o rechazar una sugerencia.

---

<sup>13</sup> WELLINGTON, P. "Cómo brindar un servicio integral de atención al cliente". Ed. Mc Graw Hill, Madrid. 1997

Como complemento a lo anterior, a continuación se presentan las características de una actividad normal e indispensable en la prestación del servicio y atención a los usuarios externos e internos, esto es, la atención telefónica. En algunos aspectos la comunicación telefónica aplica en la atención personal, puesto que el tratamiento a la otra persona y la actitud de servicio está por encima de cualquier otra consideración.

### **La atención telefónica.**<sup>14</sup>

La atención telefónica es una tarea importante para el desarrollo de las actividades propias de la gestión administrativa en la organización. Una actitud positiva y con ganas de ayudar a la persona con quien se sostiene la comunicación, son algunas de las cosas a tener en cuenta, lo mismo que la corrección de algunas actitudes inadecuadas para el trabajo cotidiano.

¿Por qué razones se utiliza el teléfono? principalmente por la velocidad y la respuesta, al contrario que en la comunicación escrita, la retroalimentación establecida por teléfono es inmediata, y es la que cambia un estado o pregunta en una comunicación. No hay contacto visual, pero a través de la voz se obtiene información muy valiosa acerca del interlocutor, incluso permite hacerse una imagen de la persona con quien se habla.

Establecer una comunicación es, no solamente enviar un mensaje a otra persona, sino que también se debe estar seguro de que esta persona lo ha recibido y entendido; mediante el feedback se tiene la certeza de que esto ha sucedido.

Nos comunicamos con el fin de entender y ser entendidos; estos son dos procesos distintos. Una buena comunicación requiere paciencia, habilidad y compromiso. Se requiere un mensaje para ser enviado a un receptor y ese mismo mensaje tiene que ser recibido y entendido, la forma de saber si ese mensaje ha sido recibido y entendido es mediante la

---

<sup>14</sup> Tools & Management. "La atención telefónica". [www.mailxmail.com](http://www.mailxmail.com). 2004

retroalimentación. En otras palabras, la otra persona ha de decir: "Sí, ya veo", "Entiendo" o "No entiendo", por lo que en este caso tenemos que tratar de hacer el mensaje más claro.

En muchas ocasiones se utiliza el feedback de una manera natural, sin ser especialmente conscientes de que lo estamos haciendo de una forma verbal o no, haciendo partícipes a los demás y al revés, de que se está participando en la conversación. Este proceso es más fácil en la comunicación personal que por teléfono. No hay duda que la pérdida de contacto visual puede dificultar el establecer una comunicación. Los principales aspectos a tener en cuenta:

La importancia de la voz: En el teléfono, todo lo que hay para hacerse entender es la voz, por lo que debe sonar clara, positiva e interesada. El acento no es importante, pero sí lo es la claridad y que la voz suene entusiasta al final del día puede ser una labor muy dura, pero vale la pena intentarlo.

Para conseguir que la conversación se escuche claramente, debe ser cuidadosa la elección de las palabras. La comunicación se facilita si se emplean palabras sencillas y frases fáciles de entender. Hay que evitar la jerga y las expresiones locales, ya que pueden no ser fácilmente entendidas por los usuarios, hablando claramente y empleando una pronunciación correcta.

En caso de duda, deletree el nombre, empleando para ello el alfabeto fonético. La exactitud es fundamental, y el descuido puede conducir a un malentendido y a una pésima imagen. Letras como la P y la B, la N y la M, la B y la V suenan prácticamente igual por teléfono, por tanto, se deben deletrear fonéticamente. Los usuarios apreciarán la preocupación por una perfecta comprensión, y esta preocupación por la exactitud complementará su profesionalidad. Todo esto le ayudará a construir unas buenas relaciones con el cliente.

¡Si sonría seguro que lo oyen! Hay razones psicológicas y fisiológicas que apoyan esta afirmación. Primero que todo, el sonreír influye en el estado de ánimo, es difícil seguir

sintiéndose abatido si se esta sonriendo. En segundo lugar, la posición de la boca al sonreír hace que el tono de la voz aumente y por lo tanto lo hace sonar más interesado.

Al hablar por teléfono hay que tratar de no ser monótonos en el tono (subir y bajar el tono), pues puede ser un claro reflejo de desinterés por el tema.

La importancia del tono: Es importante adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en se dice:

- Tono cálido: amabilidad y empatía.  
Refleja una actitud positiva de disposición a la ayuda. Se utilizan en la presentación y en la despedida. Su objetivo es transmitir una imagen agradable tanto al comienzo de la conversación como al final
- Tono tranquilo: pausado, calculado.  
Refleja una actitud de control, de dominio de la situación. Se utiliza fundamentalmente para desviar objeciones y para tratar reclamaciones. Su objetivo es transmitir tranquilidad ante interlocutores que elevan el tono de voz o hacen una queja en tono fuerte.
- Tono persuasivo: entusiasta y convincente.  
Refleja una actitud resoluta, de convencimiento propio. Se utiliza para establecer un compromiso con el interlocutor. Su objetivo es la aceptación de ese compromiso por parte del interlocutor
- Tono sugestivo: caracteriza y expone.  
Refleja una actitud dirigida a la sugerencia al consejo. Se utiliza este tono cuando se quiere argumentar en base a características o ventajas de la idea, servicio o empresa. Su objetivo es aproximar al interlocutor, evitando la sensación de compromiso

- Tono seguro: directo, serio.  
Refleja una actitud de profesionalidad y seriedad. Se utiliza para sondear necesidades o potencial, para la obtención de datos. Su objetivo es conseguir la información necesaria para ofrecerle luego la solución, idea o servicio adecuado.

Una de las primeras cosas que enseñan a los futuros policías es a dominar la voz. Cuando un policía nos dice que salgamos del automóvil le obedecemos, y no sólo porque el policía lleve una insignia o una pistola, sino sobre todo porque habla con autoridad. Es el tono de voz lo que nos hace estremecer cuando recordamos los rugidos de nuestro padre o el timbre de firmeza de algún profesor.

Evidentemente, cuando se habla con los usuarios no se les puede intimidar ni tratar de inspirarles temor. No se les puede ordenar que acepten el servicio ni obligarlos a que presten atención, sin embargo, al hablar con voz de persona informada y competente., es posible con educación, mantener el control de la conversación y llevarla por el camino que interesa.

La voz del empleado es como su vestido y sus zapatos, como su reloj y su carro, y lo más importante, es la imagen de la empresa. Si la persona tiene una voz débil, abatida, triste, dubitativa o de cualquier otra forma que no sea nítida, resuelta, clara y agresiva, se estará descalificando ya antes de que el usuario haya tenido oportunidad de escuchar; hay que ser positivo, hablar con tono de autoridad y sentirse seguro de los propósitos. Hablar claro, ni despacio ni deprisa, haciendo inflexiones en la voz, y con autoridad puede no ser una tarea tan fácil como se cree, pero que seguro va a ayudar a desarrollar con éxito las actividades.

Por otra parte, en el uso del vocabulario conviene guiarse siempre por el de la persona con quien se está hablando. Nunca deben emplearse palabras malsonantes cuando se está hablando con un usuario, hay que fijarse en la forma en que él se expresa y adaptarse a ella.

Feedback - Escucha activa: Además de la habilidad para saber hablar por teléfono, está la habilidad de saber escuchar, porque no solamente es hablar, sino hay que dar a entender al interlocutor que realmente se le está escuchando.

Hay una diferencia entre oír, que a menos que exista un problema físico es muy fácil de hacer, y escuchar, que es más difícil porque requiere concentración. A pesar de lo que algunos piensan, es imposible concentrarse en dos cosas a la vez. Por ejemplo, aquellos que ponen música cuando trabajan o estudian es imposible que escuchen la música y trabajen al mismo tiempo, lo que hacen es oír música y trabajar o escuchar música pero no trabajar.

Una serie de incidencias que pueden distraer nuestra escucha:

- Distracciones externas: ruidos, las actividades de compañeros, demasiado frío o calor, entre otros.
- Distracciones personales: indigestión, sueño, hambre, ansiedad, entre otros.
- Soñar despierto: al menos que se esté realmente concentrado, las palabras pueden sonar muy lejanas o transportar muy lejos a quien escucha.
- Mal comunicador: puede ser que la persona con la que se está hablando no tenga la facilidad de palabra que se requiere para hacer entender claramente el mensaje, por lo que en estos casos el esfuerzo tiene que ser mayor.
- Escucha selectiva: es muy fácil parar de escuchar por un tiempo si el tema es muy conocido o aburrido. Pero de la misma manera es muy fácil que de esta manera se pierda una parte esencial del mensaje.
- No escuchar: una persona perezosa para escuchar es aquella que con anterioridad al mensaje ya lo ha clasificado como no interesante, demasiado técnico, aburrido o demasiado conocido, por lo que ya no va a escuchar.
- Interrupciones: las personas que interrumpen frecuentemente a quien está tratando de comunicar algo, es porque han asumido que ya saben lo que van a decirles, por lo que dejan de escuchar.

¿Cómo mejorar la habilidad de escucha? A continuación, se dan algunos consejos para mejorar la habilidad de la escucha:

- Reconocer las distracciones más frecuentes y aislarlas
- Recordar las razones de por qué se está escuchando o por qué se tiene que escuchar, esto puede servir como preparación para una escucha activa.
- Tratar de tener una mente abierta para abordar temas controvertidos o no interesantes. Tratar de encontrar ese punto neutral o ese punto de interés.
- Escuchar las ideas. La persona que sabe escuchar, sabe seleccionar de una conversación cuáles son las principales ideas, las ideas esenciales del mensaje.
- Practique la escucha activa. En el teléfono tenemos que incrementar las veces que decimos: "Si", "Entiendo", "Vale", "Mm", para que nuestro interlocutor esté totalmente seguro de que le escuchamos. También es muy positivo si intercalamos una pregunta como: ¿Entiendo que lo que me está diciendo es....? por lo que podemos chequear al mismo tiempo que estamos entendiendo lo mismo que nos quieren decir.

Existen varios tipos de preguntas y las más utilizadas son:

- Abiertas: para conseguir información general. ¿Qué ocurrió con....?
- De sondeo: para conseguir información en detalle: ¿Qué ocurrió después de..?
- Cerradas: generalmente se contestan con una palabra: Si ó No
- Reflexivas: son preguntas en las que se repite lo que ya han comunicado y pueden servir para calmar un poco una situación tensa, aunque no proporcionen ninguna información: ¿Está diciendo que no está contento con las acciones que emprendimos para...?
- Tendenciosas: se utilizan bastante pero no sirven de mucha ayuda pues sólo sirven para reafirmarnos en alguna posición: ¿Entiendo que Ud. lo comprobó primero...?

- Hipotéticas: puede ayudar a la persona a pensar desde otro punto de vista: ¿Qué hubiera pasado si.....?
- Múltiple: varias preguntas a la vez.

El método más válido para llevar un interrogatorio sería empezando por preguntas abiertas para situarse e ir estrechando el camino con preguntas de tipo de sondeo o reflexivas o tendenciosas, hasta llegar a preguntas cerradas para concretar exactamente los hechos.

¿Cómo crear una imagen profesional? A continuación se presenta lo que se debe y no se debe hacer para ayudar a crear una imagen profesional:

Lo que se debe hacer:

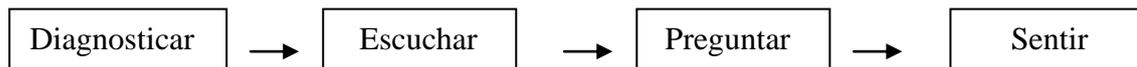
- Actuar con naturalidad
- Expresión amable
- Ser sincero
- Mantener informado al usuario
- Tener toda la información relevante encima de la mesa
- Emplear el nombre y apellidos del usuario e identificarse

Lo que no se debe hacer:

- Mantener al usuario en suspenso
- Taparse la boca
- Hablar a la vez con otras personas
- Infravalorar al usuario
- Hacer promesas que no se puedan cumplir
- Ser negativo

### 1.3.2 Habilidades en la comunicación

Existen ciertas habilidades que deben desarrollar todos los empleados de una organización, en orden de cumplir las expectativas del usuario, estas destrezas se refieren a la comunicación y son:<sup>15</sup>



#### Diagnosticar:

A todos impactan las características de una persona cuando la ven por primera ocasión, su físico, sus movimientos corporales, su forma de vestir, su contacto personal, en fin, varios aspectos que llaman la atención o simplemente no lo hacen. Por ello, para lograr esta sensación de impacto en los usuarios, es muy importante cuidar lo que se conoce como comportamiento no-verbal, porque es la primera impresión que se lleva el interlocutor. Este comportamiento no verbal está compuesto por las características mencionadas anteriormente, a las cuales se les suma el entorno y el paralenguaje (signos, tonos y gestos que acompañan el lenguaje).

La habilidad de diagnosticar se refiere entonces a que las personas, no solo los usuarios, sino todos en la vida diaria, como usuarios y como empresa, determinamos por las primeras apreciaciones, ciertos niveles de "calidad" o "necesidad".

<sup>15</sup> "Habilidades de comunicación". www.gestiopolis.com. 2005

### **Escuchar:**

El sentido del oído es una de las características con las que cuentan los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual se nace. Escuchar va más allá del hecho de oír, oír es una acción refleja, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural, debe ser desarrollada.

Para conseguir un buen conocimiento del usuario, así como para mantener una sólida relación con él, es importante aumentar la habilidad de escuchar. Los elementos que es necesario desarrollar para mejorar el nivel de escucha y así detectar de mejor manera las necesidades del usuario son:

- La percepción: Prestar atención verdadera (percibir y entender) a las expresiones de las personas.
- Las distracciones: Al momento de escuchar a un usuario no es apropiado estar desconcentrado, hay que estar integralmente con el usuario y enfocado en lo que él está comunicando.
- La evaluación: Aprender a analizar dedicando el tiempo necesario para ello, seleccionando lo que se está escuchando o ya se escuchó y determinando lo que es realmente importante.

### **Preguntar:**

Esta habilidad de comunicación es muy importante porque es la manera más directa y sencilla para recoger la información de quien se tiene en frente, además, es una forma de mostrar interés y empatía por el interlocutor. Se debe cuidar la forma en que se pregunta y la expresión de la pregunta.

La forma en que se pregunta tiene que ver con el vocabulario utilizado, es decir, si se lanzan preguntas abiertas o con múltiples alternativas, si son directas o no, entre otros; se deben ofrecer diferentes alternativas al usuario, cuando sea posible. Además, el vocabulario siempre ha de ser respetuoso y amable.

La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es más que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación, intolerancia o cercanía. Por tanto, al efectuar la pregunta hay que ser neutral.

### **Sentir:**

Mediante esta habilidad se transmite empatía y se allana el camino a los buenos resultados, significa ponerse en el lugar del usuario, a sentir lo que él siente con respecto a una situación o problema particular. Para desarrollar el sentir, es importante saber diagnosticar, escuchar y preguntar, además de, conocer muy bien la capacidad personal y los servicios requeridos; así se podrá comprender al usuario más fácilmente y ponerse en su lugar, para llegar a conocerlo verdaderamente.

#### **1.3.2.1 Las relaciones humanas**

Se cree equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente; pero, esto puede ser un "clima artificial" de hipocresía y falsedad. Por el contrario, las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Entonces, la manera más simple de describir lo anterior, es decir que las relaciones humanas son la forma como tratamos a los demás y la forma como los demás nos tratan a nosotros;

para apreciar esto, RIBEIRO L.<sup>16</sup> manifiesta que la comunicación es exitosa cuando "se da más de lo que se recibe" y se fomentan buenas relaciones cuando "nos gustan aquellos a quienes gustamos".

Complementando lo anterior, de acuerdo con el autor CHAVENATO I,<sup>17</sup> los principales factores que intervienen en las relaciones humanas son:

- Respeto: Aún cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás; es importante comprender y ser comprendido.
- Comprensión: Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave.
- Cooperación: Es la llave del bienestar general, trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.
- Comunicación: Es el proceso mediante el cual se transmiten y reciben datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.
- Cortesía: Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

---

<sup>16</sup> RIBEIRO, L. "La comunicación eficaz". Editorial Urano, España. 1999. pp. 81-109

<sup>17</sup> CHAVENATO, I. "Introducción a la teoría general de la administración". Ed. Mc Graw Hill, México. 2003

### 1.3.3 Componentes básicos del buen servicio

No basta con saber que servicios ofrecer, a que nivel hacerlo y cual es la mejor forma de ofrecerlos, un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del usuario.

En este sentido, la búsqueda de la excelencia en el servicio se incorpora al concepto de Calidad Total y según Kaoru Ishikawa, "la calidad es todo lo que se hace a lo largo de un proceso para garantizar que un usuario, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción para el consumidor."<sup>18</sup>

Los siguientes son los diez componentes básicos del buen servicio<sup>19</sup>, que si no están bien cubiertos difícilmente se alcanzará una calidad de servicio adecuada:

- Seguridad: sólo está garantizada cuando se brinda al usuario cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.
- Credibilidad: va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad para crear un ambiente de confianza, además, hay que ser veraz y honesto, no mentir o prometer más de la cuenta.
- Comunicación: mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya están cubiertos los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación usuario – organización.

---

<sup>18</sup> [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org). 2006

<sup>19</sup> "Componentes básicos del buen servicio". [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). 2006

- **Comprensión del usuario:** no se trata de sonreírle en todo momento a los usuarios sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea, en un esfuerzo por ponerse en su lugar.
- **Accesibilidad:** para dar un excelente servicio existen varias vías de contacto con el usuario, buzones de sugerencias, quejas y reclamos. Estos son conductos regulares dentro de una institución para este tipo de observaciones y permiten establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que se detecten.
- **Cortesía:** atención, simpatía, respeto y amabilidad de los empleados, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar al ciudadano si le damos un excelente trato y brindamos una gran atención.
- **Profesionalismo:** posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio por parte de todos los miembros de la organización. Importante es, recordar que no sólo los empleados que se encuentran en la primera línea hacen el servicio.
- **Capacidad de respuesta:** disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Los usuarios no tienen por qué rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, es necesario estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es la retroalimentación con las observaciones de los usuarios.
- **Fiabilidad:** es la capacidad de la institución de ejecutar el servicio sin contratiempos ni problemas, este componente está relacionado directamente con la seguridad y con la credibilidad.

- Elementos tangibles: se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarse al usuario.

Al cumplir con estos componentes básicos, se agrega más valor y mayores niveles de satisfacción para los usuarios.

#### **1.4 Ejemplos, ejercicios y casos prácticos**

En los siguientes ejemplos se ilustra una baja calidad en la atención al usuario:

- Cierta día una persona llama a un despacho judicial requiriendo información sobre un proceso y quien contestó sin identificarse le dijo que esperara para ser atendido por el empleado responsable. El usuario escuchó a través del teléfono que esa persona discutía con otra porque no le querían atender. El usuario, molesto después de escuchar la discusión por varios minutos colgó el teléfono.

Media hora más tarde, la misma persona vuelve a llamar y le contesta la recepcionista quien le indica que los empleados están ocupados, cuatro llamadas, una hora después, la respuesta es la misma. Ya molesto por tanta demora, el usuario le increpa a la recepcionista que si ella puede hacer algo al respecto, a lo cual ella contesta: "sólo cumplo con contestar el teléfono", y le cuelga.... Mucho más molesto el usuario vuelve a llamar, y su interlocutora cuelga el teléfono al reconocer que era él.

El usuario insiste. Finalmente, recibe respuesta y pide hablar con el responsable de la gestión de esos procesos. La llamada es transferida, contesta una voz femenina que escucha toda la historia que el usuario le refiere, ofrece miles de disculpas y pone

como excusa que la recepcionista "es nueva en el puesto y que dentro de poco recibirá una llamada de atención".

- El ciudadano Carlos Rojas entra al centro de servicios de una dependencia Judicial y se dirige al auxiliar que atiende en el puesto de trabajo señalado como "atención al público", el usuario dice: "buenos días" y el empleado responde de mala forma: "qué se le ofrece".

El señor Rojas pregunta si en esa dependencia puede obtener información sobre un proceso que está en trámite desde el año anterior y sin prestar mayor atención el empleado le dice: "aquí solamente se reciben los documentos, tiene que averiguar en la oficina de Relatoría". Ante esta situación, el usuario manifiesta su desagrado y exige un mejor trato, más teniendo en cuenta, que ya había estado en dicha oficina y le habían informado que en la oficina de "atención al público" le ayudarían.

En este punto del suceso que se relata, se manifiesta por parte del empleado un total descontrol, puesto que, se enfrenta al usuario y le dice: "respete, usted no sabe con quién está hablando, no me grite, ya le dije que aquí no lo atiendo". Entonces, el señor Rojas se dirige al primer despacho que encuentra y solicita ayuda a la persona que allí le atiende, que resulta ser un Sustanciador, quien le dice que con mucho gusto le ayuda, pero más tarde puesto que se encuentra ocupado; igualmente, le dice que pondrá en conocimiento de sus superiores esos hechos y que espere en la recepción para ser llamado.

El ciudadano, luego de treinta minutos de espera, prefiere retirarse de ese despacho e ir a buscar la información a otra dependencia.

Estas historias conducen a la reflexión sobre la importancia del servicio al usuario y la impresión que éste se lleva por encontrarse con personal incapaz, poco apto para enfrentar

sus necesidades y principalmente con escaso o nulo concepto de que la institución son las personas y no los elementos físicos que la componen.

## 1.5 Síntesis de la Unidad

S

El desarrollo de esta unidad ha permitido mostrarle a usted como empleado judicial el rol que desempeña en la consolidación de la imagen institucional de la Rama Judicial y lo indispensable que es el mantener una positiva actitud y disposición de servicio.

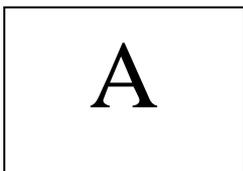
En el ámbito organizacional se ha venido implementando una filosofía orientada hacia el usuario, buscando satisfacer plenamente todas sus necesidades y recurriendo para ello a distintos métodos competitivos. Para nuestro caso se ha mostrado cómo se posibilita la reafirmación de la cultura dirigida al servicio y satisfacción de las necesidades del ciudadano, así como también, al desarrollo de la actividad laboral eficaz y eficientemente.

La calidad, agilidad y oportunidad en la atención es un derecho ciudadano, y en consecuencia, el empleado público está obligado a prestarla efectivamente. Es en este sentido, que el estudio de esta unidad, se entrega al empleado judicial la claridad conceptual y la destreza técnica para que, con la requerida actitud y sentido de pertenencia, incremente sus saberes y competencia en la atención al usuario interno y externo de su dependencia.

A continuación se presentan algunos aspectos para ser tenidos en cuenta al atender a un usuario, con el fin de asegurar que la comunicación telefónica o presencial sea exitosa:

- Sea claro y conciso.
- No utilice jergas.
- Confirme que entiende y que se hace entender.
- Fíjese los objetivos previos a cada llamada.
- Confirme lo que realmente quiere decir.
- Infórmese antes de llamar.
- Sea Cortés, y siempre educado.
- No muestre sus frustraciones en la voz.
- Cuando sea apropiado utilice los nombres.
- Escuche el tono de voz de la persona que está hablando
- Sonría, pero hágalo con sinceridad.
- Lleve siempre el control de la llamada, que no se le escape de las manos.

## 1.6 Autoevaluación



El siguiente caso de estudio presenta una situación, común en muchas dependencias donde se atiende público, la cual describe las características de la atención recibida por un ciudadano:

Un lunes a las 9:00 a.m., el señor Rodrigo Torres entra a la recepción de un tribunal y le asignan un número de turno para ser atendido. Después de 25 minutos de espera, observa con preocupación que en las tres ventanillas han sido atendidos usuarios que no tenían turno asignado, ante lo cual se acerca y le reclama al empleado de la recepción el porqué de esa situación y el empleado le responde que espere su turno para ser atendido.

Luego de una larga espera, finalmente el señor Torres es atendido en la ventanilla 2 por el empleado Pedro Casas, al cual le solicita revisar los documentos adjuntos al recurso que está interponiendo. El empleado lee varias veces los documentos y finalmente le dice que él no es experto en esa materia y que debe ir a la oficina de relatoría, para que allí le expliquen; o que si desea, le recibe sus documentos tal como los está presentando. Ante esta situación, el señor Torres se dirige a la oficina que le indicaron, y al llegar, se encuentra con que de los 5 empleados que allí laboran, solamente uno está en su escritorio hablando por teléfono y los otros están reunidos conversando sobre cómo pasaron el fin de semana.

El usuario saluda, solicita ser atendido y los funcionarios que están conversando le dicen que espere, que luego lo atienden, y continúan en sus asuntos; además de esto, el empleado que estaba ocupado al teléfono terminó su conferencia y se sumó a la conversación de sus compañeros. Al cabo de un rato, el señor Torres es atendido por el empleado Alfonso Díaz, quien escucha su requerimiento y solicita la colaboración de un compañero para determinar si la documentación allegada es la correcta. Luego de esto, y después de otras consultas, le dicen al usuario que puede tramitar su recurso, porque los documentos son pertinentes y se encuentran debidamente diligenciados.

El señor Torres regresa a la recepción y con gran sorpresa encuentra que le asignan un nuevo turno, por lo cual, tendrá que esperar para ser atendido. Ante este hecho, el ciudadano, muy disgustado exige ser atendido por el empleado Pedro Casas de la ventanilla 2, y él le dice muy tranquilamente que haga lo que quiera y que sin turno no lo atiende. No teniendo otra alternativa, el señor Torres, acepta que le asignen un nuevo turno, y finalmente su solicitud de servicio es atendida en la ventanilla 1. Una vez le reciben sus documentos, puede abandonar el tribunal a las 12:30 horas.

En su calidad de empleado judicial, una vez estudiado este caso, responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué deficiencias en la atención al señor Rodrigo Torres, se cometieron al atenderlo en las diferentes dependencias?
  
- ¿Qué medidas considera usted, deben tomarse para mejorar la atención al usuario en la recepción del tribunal?
  
- ¿Considera que en la oficina de relatoría, se atiende convenientemente a los usuarios? Argumente su respuesta.

## Unidad 2

### COMPRENSIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE TEXTOS

La propuesta apunta a la apropiación y dominio de las convenciones del uso del idioma, cuando quien escribe elabora un texto claro, en el que las palabras están bien seleccionadas y el significado preciso, el que recibe la comunicación puede concentrarse en la interpretación del texto. De acuerdo a esta exigencia, es que este espacio educativo busca que usted, al dominar estas técnicas, cuente con la competencia necesaria para el manejo de la comunicación oral y escrita dentro del contexto laboral, y por supuesto, aplicable al desarrollo práctico y cotidiano de su entorno.

Vale la pena resaltar que la presente unidad no pretende ser un texto de lingüística ni de gramática del español; este material busca que a través de la reflexión y el estudio del lenguaje español en particular, se mejore la competencia oral y escrita de los empleados de la Rama Judicial de Colombia.

Para conseguir estos propósitos se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

O	Reconocer los elementos necesarios en el procesamiento de textos para transmitir con fluidez la información y mantener una adecuada comunicación oral y escrita en el desarrollo del trabajo práctico.
---	--

O	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender los procedimientos teóricos prácticos aplicados a la construcción del texto oral y escrito, identificando las estrategias adecuadas, para el logro de las habilidades comunicativas al hablar, escuchar y escribir.</li> <li>- Estructurar argumentos de manera consistente y manifestarlos fundadamente en la práctica laboral.</li> <li>- Expresarse oralmente y por escrito mediante discursos adecuados a las diversas situaciones de comunicación y a las diferentes finalidades comunicativas.</li> <li>- Presentar los textos escritos de acuerdo con las pautas formales que correspondan, reconociendo los requisitos indispensables para una buena redacción y para no cometer faltas.</li> </ul>
---	---

## 2.1 La comunicación y el lenguaje

La comunicación se define como un proceso mediante el cual se transmiten ideas, sentimientos o creencias a otros; aunque, por lo general, se hace a través de la palabra o el lenguaje, también nos podemos comunicar por representación visual, gestos, sonidos o imitaciones.

Sin embargo, el lenguaje constituye la forma principal de la interacción social entre los seres humanos y es por este medio que aprendemos a conocer personas y compartir experiencias, la comunicación anima y sostiene la vida. La definición que proporcionan los diccionarios actuales resume la comunicación como: hacer saber una cosa y hacer que otro participe de lo que uno sabe.

Comunicar es algo más que informar, es "informar y significar", transmitir notificaciones de hechos y a la vez hacer compartir ideas a un receptor que conserva sus derechos de aceptar, rechazar, mantenerse indiferente o pasivo frente a los mensajes que recibe.

### **2.1.1 La comunicación**

La comunicación es el proceso social humano más importante, es la herramienta que hace posible el desarrollo de las sociedades; de ahí que las palabras "comunicación" y "comunidad" tengan la misma raíz. Tan antigua como el hombre es la necesidad que éste siente por hacer partícipe a sus semejantes de sus ideas y sentimientos: desde la utilización de signos y monosílabos para expresar sus ideas hasta los jeroglíficos que decoraban los templos y tumbas del Antiguo Egipto. Las narraciones transmitidas por tradición oral alcanzaban con el tiempo perfección de forma. Luego el arte de hablar en público encontró aplicación en las reuniones de grupo.<sup>20</sup>

Una vez fijado el lenguaje oral, el siguiente impulso dado a la comunicación fue la invención de la escritura. La necesidad que sintió el hombre primitivo de registrar la cantidad de ganado que poseía o el número de días transcurridos fue resuelta por el artificio de tallar en una vara o hacer nudos en una cuerda. Fue el dibujo el que condujo directamente a la escritura, el hombre primitivo aprendió a dibujar y con el tiempo tendió a realizar dibujos convencionales que fueron transformándose en pictogramas o símbolos escritos. Esto

---

<sup>20</sup> Weissenbock, E. "Bases de la comunicación". www.mailxmail.com. 2004

convertido en alfabeto puede apreciarse con toda claridad en el desarrollo de las escrituras jeroglíficas y cuneiformes.

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos y cualquier otra cosa que pueda ser transmitida. Igualmente, para realizarse efectivamente una situación comunicativa se necesitan varios elementos, los cuales se describen a continuación:

- Mensaje: Es el conjunto de símbolos, gestos, sonidos o códigos comprensibles. Es lo que se desea transmitir.
- Emisor y receptor: La parte que transmite el mensaje es el emisor y quien lo recibe es el receptor.
- Código: Es un conjunto de signos que le permite al emisor transmitir el mensaje, de tal forma que el receptor pueda entenderlo.

Estos aspectos serán tratados con mayor profundidad más adelante en esta unidad, pero es importante establecer que para producirse la comunicación es necesario que tanto el emisor como el receptor manejen el mismo código. De igual forma, existen muchos códigos y el más común es el idioma, mediante el cual se comunican y entienden los habitantes de un país o región que tiene la misma lengua.

Dicho código lingüístico es una señal compuesta por unos elementos formales, los elementos fonéticos y unas unidades de significación. Para profundizar estos aspectos, se establece que la lingüística estudia los códigos de comunicación hablada, sus elementos, las reglas de combinación y, sobre todo, la función que desempeña en el esquema de la comunicación cada una de sus unidades; igualmente, la Fonética y la Fonología son las ramas de la Lingüística que estudian los sonidos, su estructura, sus combinaciones y sus funciones para componer mensajes.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> LITTLEWOOD, W. "La enseñanza de la comunicación oral". Paidós Comunicación, Barcelona. 1994

## Comunicación no verbal

Una conversación contiene un conjunto de elementos de carácter vocal (palabras y enunciados, cualidad de la voz, chasquidos de lengua, silbidos, sonidos y combinaciones de sonidos que no pertenecen al sistema de la lengua) y otros de carácter no vocal (posturas, movimientos de la cabeza y de las manos, miradas, expresiones faciales, entre otros.).

Igualmente, existen los elementos propiamente lingüísticos: los enunciados y las palabras, lo que se dice, son los componentes verbales que transmiten información de conocimientos; otros elementos: la cualidad de la voz, el rostro, las posturas que transmiten información inicial acerca del hablante (su modo de ser, su personalidad, su estado anímico, su pertenencia a un grupo social); un tercer tipo de elementos sirve para regir el desarrollo de la conversación: son los que gobiernan y dirigen la organización secuencial y el progreso temporal de la conversación: pausas en las que cambia el turno de hacer uso de la palabra, los contactos visuales entre los participantes o de los cambios de postura de los hablantes.<sup>22</sup>

Este conjunto heterogéneo de elementos se denominan lingüísticos y paralingüísticos, son fundamentales en la comunicación diaria, se adquieren culturalmente y varían fuertemente de un grupo social a otro. Es significativo el hecho de que algunos investigadores como Birdwhistell, estiman que en una conversación, no más del treinta y cinco por ciento del "significado social" está representado por las palabras.

Por otra parte, la lengua no es el único medio por el cual se comunican las personas. En una situación de ruido excesivo, por ejemplo, a menudo se recurre a los gestos para comunicar mensajes sencillos; o entre gente que se conoce bien, una expresión facial irónica puede tener tanta fuerza que puede cambiar radicalmente el significado superficial de las palabras que acompañan a este gesto; y en las conversaciones cotidianas, las señales no verbales, como la

---

<sup>22</sup> BLEQUA, J. M. "La comunicación no verbal". Ed. Salvat, Barcelona. 1984

postura o el contacto visual, desempeñan un papel importante en la regulación del turno de palabras entre los hablantes. Hay aspectos fundamentales en la comunicación no verbal, sobre todo el contacto que establecen con sus miradas a los ojos los participantes en la conversación.

### 2.1.2 El uso del lenguaje

Comunicación y lengua están directamente relacionadas, pero no son el mismo fenómeno. La lengua no sólo permite comunicarse con otras personas, tiene también las funciones mentales que afectan a cómo se entiende o se reflexiona sobre el mundo circundante; la experiencia de la lengua en los diferentes marcos sociales conduce a categorizar el mundo de forma similar a la gente del entorno y a manipular estas categorías de acuerdo con la forma de pensar.

Sin embargo, aunque la lengua y comunicación existen por separado, están relacionados completamente. En los niños, es la necesidad de comunicar lo que estimula el desarrollo del lenguaje, y también en los adultos, la función más importante del lenguaje es la de facilitar la comunicación con los demás. Es por esta razón, que la comunicación funciona dependiendo de los recursos utilizados y ofrecidos por el sistema lingüístico.

### Comunicación sin utilizar el lenguaje<sup>23</sup>

Se presenta un ejemplo sencillo de comunicación sin lenguaje: en el salón de eventos de una institución algunos empleados están hablando en grupos, intentando resolver un taller previamente planteado. Ahora el instructor quiere que dejen de hablar y expongan sus conclusiones, da una palmada con las manos y los asistentes dejan sus discusiones. El

---

<sup>23</sup> LITTLEWOOD, W. "La enseñanza de la comunicación oral". Paidós Comunicación, Barcelona. 1994

instructor no ha dicho ni una sola palabra y sin embargo ha conseguido comunicar que ahora deben "dejar de hablar" ¿Cómo es posible?

- El primer aspecto es que, el auditorio puede oír la palmada del instructor y distinguirla de los demás sonidos del entorno, como el movimiento de las sillas, el golpear de las mesas, entre otros. En otras palabras, deben poder identificar y procesar el medio concreto que el instructor ha elegido para transmitir el mensaje y la señal específica que él quiere transmitir.
- El segundo aspecto es que, por alguna convención establecida entre el formador y los asistentes, la señal debe ser asociada con la noción de "dejar de hablar". La asociación entre la palmada y ese significado concreto no es una parte necesaria de la naturaleza del mundo: depende de que el instructor y el auditorio compartan el mismo código para convertir las señales en significados.
- Al día siguiente el instructor vuelve a dar una palmada, pero esta vez la señal tiene un efecto completamente diferente. Los integrantes del grupo están de pie en el escenario, preparados para sustentar la exposición. Cuando oyen la señal, no dejan de hablar sino que empiezan su presentación.

Lo que deja claro este nuevo episodio es que el significado convencional de dar una palmada no es simplemente "dejar de hablar". Ni tampoco "empezar a hablar". Tiene un significado más general del tipo "ahora hagan lo que saben que se supone que deben hacer en esta situación". Sólo teniendo en cuenta la "situación concreta" y sabiendo "lo que se supone que deben hacer" en aquel momento, esas personas pueden interpretar el significado específico que el instructor quiere transmitirles en esta situación en particular. Se analiza entonces, lo diferente que puede ser la comunicación cuando se empieza a explotar los recursos del sistema lingüístico.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibíd.*

La comunicación mediante expresiones fijas:

En su forma más simple, la comunicación con el lenguaje puede ser muy similar a la comunicación no verbal. Variando el caso anterior, la próxima vez que el instructor necesita parar las conversaciones de los participantes al evento, no da una palmada sino dice "silencio" o "atención". Esta señal no es mucho más compleja que la de la palmada, sin embargo está extraída del código más importante que comparten el director y el auditorio: su lengua común.

La comunicación a través del sistema lingüístico:

¿Qué posibilidades nuevas aparecen cuando el hablante empieza a usar el sistema gramatical del lenguaje? Esta pregunta se contesta con otro ejemplo: la asistente de una dependencia y su compañero de trabajo entran a la oficina del jefe, y al revisar los trabajos pendientes le dice: "terminamos".

En esta situación, la comunicación depende del oyente y la asociación que éste hace de la palabra "terminamos" con un concepto en particular y la relación que éste tenga con el conocimiento de los trabajos pendientes. No depende del conocimiento del sistema gramatical de la lengua.

Suponga ahora que en el escritorio del director, además de los trabajos en ejecución hay una carpeta de nuevos requerimientos. La asistente ahora necesita distinguir a qué se refiere en esta situación con la palabra "terminamos". Podría utilizar varias palabras: "trabajos pendientes-terminamos!"; sin embargo, si señalando no queda suficientemente claro y quiere utilizar la lengua de manera aceptable, tiene que usar el sistema gramatical para construir una frase: "Terminamos los trabajos pendientes".

Es importante advertir que la gramática le ha hecho ir más allá de las exigencias puramente funcionales de la situación y también señalar tres hechos adicionales que el oyente sabe: el artículo "los" señala que está hablando de unos trabajos concretos que el oyente reconoce; la terminación "s" indica que hay dos o más trabajos; y el verbo "son" indica que están delante en aquel momento.

Aunque estas señales gramaticales adicionales no añaden información nueva a la situación descrita, introducen una nueva dimensión en la comunicación: los significados que se expresan están materializados en el mismo lenguaje y existen independientemente de la situación.

A través de la gramática, la comunicación no sólo se libera del contexto físico en que los hablantes están, sino también de los acontecimientos. Además de poder hablar sobre lo que en realidad está, estaba o estará allí, la asistente podría hablar sobre lo que no está ("sería interesante adelantar algún trabajo pendiente"). O ella y su compañero podrían ahondar en la conversación y reflexionar sobre por qué las cosas son como son. En otras palabras, la lengua nos proporciona las herramientas para la imaginación sin límite, la especulación y el análisis.

Utilizando el sistema gramatical del lenguaje, la comunicación puede ser cada vez más independiente del escenario en que las cosas suceden. A diferencia de lo que ocurre con el lenguaje de los niños o con los emigrantes recién llegados, la lengua puede expresar significados que no tengan conexión directa con la situación inmediata en que la comunicación tiene lugar.

### 2.1.3 La comunicación verbal

Sintetizando lo descrito anteriormente, la comunicación se realiza entre un emisor y un receptor y los dos utilizan un código para elaborar y transmitir un mensaje, este esquema es aplicable a cualquier tipo de comunicación y también a los códigos no verbales; un código es un sistema de signos que pueden ser de variada índole.<sup>25</sup>

Por consiguiente, la comunicación verbal indica que el mensaje que se transmite está elaborado con palabras, y que la función de la comunicación verbal es transmitir mensajes verbales. Dicha función además tiene muchas facetas, tales como preguntar y contestar, relatar y ordenar, convencer y movilizar, entre otros.

De igual forma, en una conversación los papeles de emisor (el que habla) y receptor (el que escucha) son intercambiables, reversibles; la pregunta dirigida por un emisor a un receptor hace que en la contestación el que antes era receptor después se convierta en emisor, invirtiendo la dirección de la comunicación. En esta dinámica, siempre existe la posibilidad de una pérdida o malentendido del mensaje y además, por los matices que un hablante haya querido transmitir, se presenta la posibilidad de que el receptor no capte con toda exactitud el mensaje que le envía el emisor.

Para mayor claridad se estudian los siguientes conceptos:<sup>26</sup>

- Codificación: Es la actividad del comunicador para formular el mensaje con elementos verbales. Descodificación es la actividad del receptor que intenta comprender lo que su interlocutor pretende comunicarle en su mensaje.

---

<sup>25</sup> SPANG, K. "Hablando se entiende la gente". Introducción a la comunicación verbal Iberoamericana. Vervuert, Madrid. 1999

<sup>26</sup> Ibid

- Denotación: Designa la capacidad del idioma y del hablante de encontrar una formulación unívoca, es decir, el intento de excluir de la expresión toda posible ambigüedad o eventuales malentendidos.
- Connotación: Significa el poder de la palabra y de la lengua en general de expresar matices y, por consiguiente, también el intento del hablante de expresar su sentir subjetivo e individual a través del idioma.

Precisamente es en este contexto que se entiende que los mismos recursos muy a menudo cumplen varias funciones y por tanto pueden generar ambigüedades y confusiones; una misma palabra designa varias realidades, una misma oración puede ser afirmación o pregunta según se articule, entre otros. Además, el mismo hablante puede dificultar la comunicación si no domina las reglas del juego, si no sabe el significado de las palabras, si no maneja la gramática, si discurre defectuosamente.

También, la descodificación puede fallar porque el receptor tiene dificultades para oír o leer el mensaje por problemas acústicos o tipográficos o, lo que también es frecuente, porque atribuye un significado distinto a las palabras y los conjuntos de palabras que su interlocutor y finalmente, porque no quiere entender, que es sin lugar a dudas el peor caso de la descodificación fallida.

#### **2.1.4 Funciones del lenguaje**

Para encontrar los componentes del acto de comunicación y las funciones del lenguaje, se requiere un examen de los factores que entran a formar parte de cualquier hecho del habla, de cualquier acto de comunicación verbal.

En este sentido, el hablante envía un mensaje al oyente, y para que sea operativo, ese mensaje requiere un contexto al que referirse, susceptible de ser captado por el oyente y con

capacidad verbal o de ser verbalizado; un código común (esto es, un codificador y un descifrador del mensaje); y, por último, un contacto, un canal de transmisión y una conexión psicológica entre hablante y oyente, que permita a ambos entrar y permanecer en comunicación.

Cada uno de estos seis elementos determina una función diferente del lenguaje y pueden ser esquematizados de la siguiente forma:

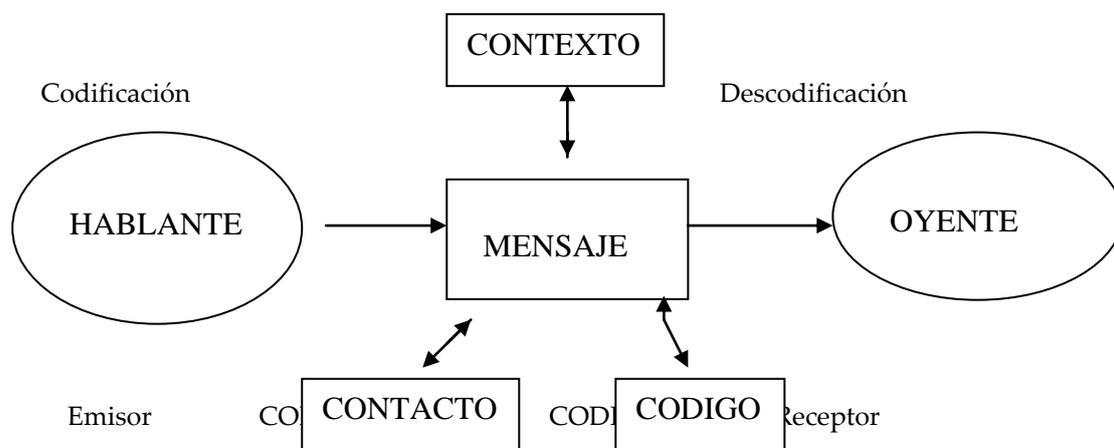


Fig 2. Funciones del lenguaje

### 2.1.5 La comunicación asertiva

Todos hemos pasado por la experiencia frustrante de comprobar de pronto que no nos dimos a entender, por la distorsión que sufrió el mensaje; es por eso que, la comunicación correcta es un instrumento de progreso, de mejora y acercamiento entre las personas.

En todo momento se transmite y se recibe información: sensaciones, palabras, comportamientos, sentimientos, entre otros. Muchas veces no basta con hablar o escribir lo que tenemos en la cabeza para que lo capten correctamente nuestros receptores. Hay que

escoger la expresión adecuada y despertar en el destinatario el deseo de acoger nuestras ideas.

Los factores que nos permiten conectar mejor en ese ir y venir de emisión y recepción se asientan en nuestras propias actitudes positivas ayudadas por un esfuerzo real de mejorar nuestro modo de comunicar; por eso, al transmitir la información que queremos pasar añadimos otros muchos datos relativos a nosotros mismos y esas connotaciones inconscientes, no suelen pasar inadvertidas. En la actividad e interacción cotidiana, para llegar a ser buenos comunicadores, debemos interiorizar los principios básicos de toda comunicación correcta. Por ello y como ayuda para alcanzarla, debemos tener en cuenta los siguientes aspectos: <sup>27</sup>

### **No bloquear la comunicación:**

Existen unos muros que impiden o dificultan la comunicación, y generalmente son: Estar mentalmente pendiente de otras cosas, desviar la mirada e interrumpir frecuentemente. Los aspectos a tener en cuenta para mejorar la comunicación son:

- No bloquear la comunicación.
- Potenciar nuestros medios de captación.
- Enunciar mejor nuestro mensaje.
- Transmitir en las mismas coordenadas.
- El receptor es como un espejo.
- Respetar la iniciativa y la decisión del otro en los contenidos de la comunicación.
- Admitir la pluralidad de las experiencias de los demás.
- Dejar al otro que termine de hablar.
- Ponerse en el lugar del otro (empatía)

---

<sup>27</sup> WEISSENBOCK, E. "Bases de la comunicación". www.mailxmail.com. 2004

- Añadir a la letra el espíritu de lo que se nos dice.
- Mirar al otro cuando habla.
- Escuchar, escuchar y escuchar lo que dice.

### **Enunciar mejor nuestro mensaje:**

- Adaptar el mensaje al nivel de captación del receptor, sabiendo que los demás suelen ser más inteligentes de lo que parecen.
- Mejorar el contenido y la forma del mensaje. No somos tan buenos comunicadores como nos creemos nosotros mismos.
- El mensaje emitido compite con muchos otros. Hay que interesar a los receptores expresándolo con claridad, concisión y firmeza.
- Emplear también los símbolos, no verbales, adecuados al mensaje que se quiere transmitir.

### **Transmitir en las mismas coordenadas:**

- No ser inoportuno, elegir el momento apropiado.
- Utilizar el canal adecuado. No vale cualquier canal, siempre hay una forma de expresión óptima.
- Transmitir según el nivel de responsabilidad que corresponda, una sobrecarga de información en otro lugar puede producir efectos contrarios.
- Transmitir directamente, siempre que sea posible o reducir el número de intermediarios en la comunicación.

### **El receptor es como un espejo:**

- Muchas conductas del receptor, son reacciones a actitudes que han percibido en usted. Una actitud dominante refleja por parte de los otros una reacción de defensa o de resistencia. Si los receptores están ocupados en construir sus defensas, no se aumentara la efectividad de la comunicación.
- Cuando se proyecta hacia los demás una intención manipuladora, omitiendo información o exagerando lo que le interesa, se recibe la misma respuesta. No se entera de lo que pasa en su grupo.
- Si se envían mensajes verbales que contradicen otros aspectos de la conducta, (su comportamiento en general es otro nivel de comunicación), no se puede esperar que el grupo cumpla con lo que se les dice.
- Las experiencias y las necesidades personales condicionan la interpretación del mensaje.

### **2.2 El texto y sus características<sup>28</sup>**

Dentro de la comunicación verbal el texto ocupa el tercer nivel. El primero de ellos es el lenguaje, el hablar en general; el segundo está conformado con las lenguas o idiomas y el tercero corresponde a los textos como unidades discursivas, productos del discurso. Un texto es una unidad semántica, es decir, una unidad de sentido.

---

<sup>28</sup> BERTOLOTTI, V. "Comunicación Oral y Escrita en la Gestión Administrativa". U de la República, Montevideo. 2001

### 2.2.1 ¿Qué es un texto?

Como puede notarse, no se está empleando la palabra texto para referir únicamente a un escrito con contenido sino también a otras unidades de sentido. Y, ¿qué condiciones debe cumplir un texto para ser considerado como tal?

Los textos, tanto orales como escritos, deben ser coherentes y estar bien estructurados, o haciendo referencia a la etimología de la palabra, bien tejidos. En latín, textum de donde proviene texto, significa tejido.

Esto supone que cada parte encadena con otra para que el todo se constituya. Entonces, un texto se considera, desde un aviso con el nombre de un negocio y su horario, hasta el discurso de posesión de un presidente.

"Un texto es, simplemente, un conjunto de símbolos lingüísticos utilizados por una persona para construir un significado. La finalidad de quien ha construido tal significado es comunicar algo a alguien, en el sentido más amplio de "comunicar", que incluye no solo transmitir información, sino también expresar sentimientos, emociones, o simplemente hacerse presente frente a otro. De modo que el texto comunica porque tal es la intención de su autor, y el autor debe valerse de todos los recursos lingüísticos necesarios para que esa comunicación se realice felizmente"<sup>29</sup>

A continuación se enumeran cuatro principios<sup>30</sup> que rigen la comunicación: los dos primeros tienen que ver con el papel que juegan las expectativas en la comunicación verbal y los últimos, tienen que ver con el contexto.

<sup>29</sup> REYES, G. "Cómo escribir bien en español". Arco-libros, Madrid. 1998

<sup>30</sup> BERTOLOTTI, V. "Comunicación Oral y Escrita en la Gestión Administrativa". U de la República, Montevideo.2001

- El emisor debe dar información pertinente, veraz, suficiente y clara
- El emisor debe respetar las convenciones genéricas para transmitir el estatus y la intención de su mensaje.
- El emisor debe ofrecer una evaluación de la información.
- El emisor debe prever qué marcos de conocimientos posee el receptor.

El interlocutor espera que cumplamos con el primer principio comunicativo. Si en un tribunal, por ejemplo, se pregunta a alguien sentado en la recepción por dónde se ingresa al salón de audiencias, y la persona responde que no es empleado judicial, es posible interpretar que el interlocutor no quiere cooperar, porque brinda una información impertinente ya que no se le preguntó su ocupación, o puede inferirse que, en realidad, está diciendo que no tiene la información demandada.

Igual sucede con los tipos de textos reconocidos socialmente. Por ejemplo, es esperable que el tipo de texto más frecuente al contraer matrimonio sea la felicitación y no el pésame; o también, cuando se escribe una carta con el objetivo de agradecer la atención prestada, quien la reciba, no esperará comentarios negativos acerca del servicio al usuario, ya que en ese caso, se trataría de una carta de queja.

Estos ejemplos permiten reflexionar acerca de cómo las mismas palabras pueden tener sentidos diferentes y cómo diferentes sentidos se transmiten con las mismas palabras. Dicho de otra forma, un texto no puede ser interpretado fuera de su contexto.

En lo referente a la constitución del texto, muchos autores consideran que para ser tal, un texto debe cumplir con las condiciones de poseer cohesión, consistencia y coherencia.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> LAVANDERA, B. "Cohesión, consistencia y coherencia". Centro Editor de América Latina, Buenos Aires. 1990

## 2.2.2 Contextualización y coherencia

La contextualización es la conexión de los significados textuales con una serie de datos extratextuales; se trata de un proceso clave para que un texto sea un texto y no un simple grupo de palabras.

Con el siguiente ejemplo se pretende resaltar lo que no es un texto:

Al encontrar un pedazo de papel en la calle que dice: "lápices, esferos, resaltador, tinta, corrector", podremos imaginar que es una lista de útiles de oficina, pero por supuesto ese texto no tendrá ningún sentido para nosotros, no nos comunicará nada, ya que no tiene contexto alguno.

Como puede apreciarse, los elementos ausentes, y que forman el contexto, son los siguientes: origen, destinatario, relaciones entre ellos, intención comunicativa, escenario en que sucede la comunicación, propósito.

La contextualización es un proceso que tiene dos aspectos complementarios: el primero consiste en adecuar el texto al entorno comunicativo en el que vamos a emitirlo; el segundo consiste en crear, mediante el texto mismo, el conjunto de datos, explícitos e implícitos, que permiten a nuestros lectores interpretar lo que decimos o escribimos. De modo que el contexto es en parte preexistente, y en parte creado.

El contexto preexistente está constituido por el género textual, la situación física, el propósito, los interlocutores, sus historias y expectativas, sus personalidades, las normas de interacción, o sea, por todo lo que sabemos o creemos al comienzo de la interacción lingüística. Por otro lado, el contexto se va creando en el mismo acto de comunicación, porque los interlocutores van construyendo juntos un edificio de significados, si de verdad

se comunican. El contexto que se va creando es un conjunto de conocimientos, ideas y creencias, compartidos, conjunto que nos permite interpretar el texto.

### **Lo explícito y lo implícito:**

Tanto al hablar como al escribir decimos poco, pero sabemos mucho y entendemos mucho. Esta podría ser una buena descripción de nuestra manera de comunicarnos lingüísticamente, tanto en forma oral como escrita.

Por esta razón, nunca somos totalmente explícitos, si dijéramos todo, la comunicación sería lenta e insoportablemente extensa. Ni siquiera sabríamos qué es todo eso que debemos hacer explícito, pues como usuarios del lenguaje estamos acostumbrados a dejar buena parte de los significados al cuidado del oyente.

### **La coherencia del texto:**

Cuando decimos que un texto es coherente, queremos decir que está organizado lógicamente y que podemos interpretarlo. La coherencia es una propiedad básica del texto. Revisemos cuando un texto es coherente:

- Su estructura significativa tiene organización lógica y tiene armonía sintáctica, semántica y pragmática entre sus partes, y
- Su significado es interpretable porque ayuda al lector a hacer las inferencias necesarias.

El primer aspecto, se refiere a las conexiones internas del texto, cómo se realizan las relaciones lógicas entre las afirmaciones (causa, condición, comparación) y cómo se

manifiesta la conexión que deben tener entre sí las diversas partes del texto, en sus niveles sintácticos, semánticos y pragmáticos.

En el segundo aspecto, la cualidad de interpretable, se refiere a la conexión externa del texto con el contexto, a la posibilidad que debe tener el lector de enganchar lo que lee con experiencias anteriores, que le dan marcos de referencia para la interpretación, y de poner en relación al texto con la situación de producción o de recepción, donde sea necesario. De modo que la coherencia resulta de un sistema complejo de conexiones.

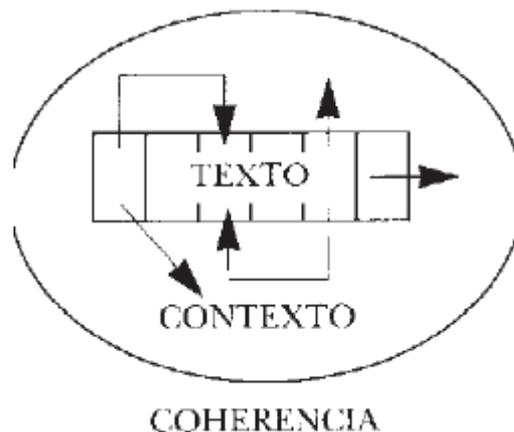


Fig. 3. Coherencia del texto

Si cualquiera de los dos tipos de conexión, la interna y la externa, o los dos, no se realizan adecuadamente, el texto perderá coherencia. Un texto completamente incoherente no es interpretable: se convierte en un sin sentido.

El siguiente es un ejemplo de falla en las conexiones internas del texto:

"Apagó el computador, entró a la reunión y compró camisas"

En este caso la sintaxis es normal, pero el orden de la secuencia de cláusulas contradice el conocimiento de la realidad y también la lógica de los relatos. El orden cronológico hace incoherente la secuencia apagar el computador, entrar a la reunión y comprar camisas.

Hay otros fenómenos que no afectan la coherencia, pero hacen el texto menos efectivo, y, a veces, de más difícil interpretación. Una falla frecuente es no respetar el rango de la información y poner en el mismo plano información que tienen diferente valor: una es, por ejemplo, previsible, y la otra es inesperada, sorprendente.

La coherencia es, por lo tanto, el resultado del trabajo conjunto del texto y de su lector. Ya se ha visto que ningún texto "dice" todo, por lo general, un texto muestra solo una parte minúscula de su volumen. Es así, que en el proceso de interpretación, el texto guía al lector, de modo que este saque sentido de lo que lee, y que este sentido se parezca al que quiso transmitir el autor. La coherencia surge de la interacción entre la estructura de dicho texto y la interpretación del lector, que ha de contar con datos contextuales.

Para facilitar la creación de coherencia, un texto debe cumplir con algunas condiciones básicas:

- El texto debe ser "relevante"
- El texto debe presuponer correctamente la información conocida
- El texto debe tener un tema central
- El texto debe argumentar de manera adecuada
- El texto debe emplear los mecanismos de cohesión necesarios

### **Relevancia:**

Se entiende por relevancia la propiedad por la cual el texto se conecta con información conocida y aporta significados al oyente o lector. Un texto desconectado de todo conocimiento del lector es irrelevante, en este sentido, ya que el lector no podrá integrarlo en

sus sistemas de conocimientos y creencias, y por lo tanto no podrá extraer de ese texto ninguna información.

### **Cálculo de información conocida:**

Al suponer que se tiene que explicar un fenómeno como el siguiente: que las nubes se dispersan al caer la noche. Se puede así: "Las nubes se dispersan al anochecer porque, al enfriarse la atmósfera, el aire húmedo no se eleva". Este texto presupone, entre otras, tres informaciones:

- Que la falta de sol enfría la atmósfera
- Que durante el día el aire se había elevado
- Que la elevación del aire húmedo es debida al calor del sol, que aligera el aire y
- Lo hace elevarse a zonas más frías, donde se condensa.

El primer dato se conoce bien, porque tenemos experiencia del mundo, igualmente sabemos que la atmósfera se enfría al desaparecer el sol. Los otros dos puntos, en cambio, plantean más dificultades.

El segundo punto depende de un razonamiento: si había nubes al anochecer, y se nos dice que el aire ya no se eleva a esas horas, es porque esas nubes se formaron en una elevación anterior del aire, producida durante el día. Este razonamiento, aunque sencillo, requiere cierto esfuerzo por parte del lector, especialmente si en su memoria hay pocos referentes al tema de las elevaciones y condensaciones del aire. En cuanto al tercer punto, exige del lector cierto conocimiento de la relación entre la temperatura del aire y su movimiento y condensación. Si el texto está dirigido a un público general, no especialista, no se puede dar este punto por presupuesto.

De igual manera, este pasaje añade, sobre los conocimientos que se presuponen compartidos, la información nueva de que el aire más frío impide la elevación del aire, por lo cual las nubes van desapareciendo. Un lector incapaz de hacer las inferencias necesarias va a encontrar esta explicación incoherente; mientras que, un lector aplicado puede llegar por su cuenta a una interpretación correcta, pero, después de un gran esfuerzo.

### **Tema central**

El autor de un texto debe ser capaz de escribir una oración, o un párrafo, que resume perfectamente cuál es el tema del texto. A veces esa oración se pone al principio del escrito: "En este trabajo se explica la formación de las nubes". O bien: "En este trabajo se demuestra la relación entre la temperatura del aire y su condensación". Todo el texto, por muy largo y detallado que sea, va a consistir en el desarrollo de ese tema. Las informaciones accesorias deberán integrarse naturalmente en las principales, o eliminarse, de modo que cada parte del texto tendrá sentido en relación con esa estructura básica de significado.

### **Argumentación adecuada**

Si la integración lógica de las partes de un texto no funciona, el texto es incoherente, por ejemplo, si escribimos el siguiente texto:

"Como escribir es difícil, ayer fue lunes".

Se observa que, el hecho de que escribir sea difícil se presenta como causa de que el día anterior haya sido lunes, lo cual no parece lógico.

También producimos algunas veces textos en los cuales la lógica no es tan sólida como debería ser y la conexión entre la causa y el efecto es muy confusa, por ejemplo:

"El pueblo estaba harto de injusticias y por eso triunfó el actual presidente"

Otras veces fallan las relaciones entre condición y consecuencia:

"Era muy inteligente, como son todas las personas que han pasado hambre"

En otros casos se establecen oposiciones inválidas, como en esta frase pronunciada por un dirigente:

"Esta política ni nos beneficia ni nos perjudica, sino todo lo contrario"

### **Cohesión:**

Se llama cohesión textual a la unión entre las partes del texto realizada por medio de mecanismos lingüísticos. La cohesión se verifica en la superficie lingüística, por medio de pronombres, subordinantes, conectores, repeticiones, entre otros; la cohesión es un modo de asegurar la coherencia. Esto se observa en el siguiente ejemplo:

"Las manos de los testigos, que temblaban..."

Aquí, no está claro si lo que temblaba eran las manos o los testigos, y por eso, hay que rehacer la oración:

"A los testigos les temblaban las manos..."

"Los testigos temblaban, y sus manos..."

Importante es tener en consideración el orden de las palabras como mecanismo de cohesión. Las variaciones de estructura informativa siguen una regla básica, que debe conocerse y aplicarse a nuestra escritura: la información conocida o tema va primero, y la nueva o rema va al final de la oración.

En la conversación, los hablantes van calculando rápidamente lo conocido y lo nuevo, y, si es necesario, corrigen o reponen. En la escritura, el autor debe hacer cálculos e ir verificando si el edificio informativo que construye es sólido, o si está dejando incoherencias. A veces no es necesario repetir la información conocida, y a veces sí: eso depende de la cohesión lineal de

las frases, por un lado, y, por otro, de la necesidad que sentimos de reforzar los conocimientos compartidos con el lector.

Es necesario entonces, releer los textos no ya como los autores, sino como los lectores para descubrir los cabos sueltos, los pronombres sin referentes, y todos los fallos en el desarrollo de la información.

Los textos pueden ser clasificados desde los más diversos puntos de vista, según su propósito, según su grado de ficción, según el número de hablantes, según su situación de producción, su función, su forma, su procesamiento, entre otros. Sin embargo, algunos autores señalan la existencia de diversos tipos de discurso. La palabra "discurso" tiene un sentido similar al significado que le atribuimos al término texto.

### 2.2.2.1 Los conectores

Para darle significado a las relaciones internas de las diferentes partes de un texto resultan relevantes los llamados conectores o conectivos. A continuación se presenta una lista de ellos que, puede resultar de utilidad:<sup>32</sup>

- Adición: y, además, asimismo, más aún, todavía más, incluso, aparte, encima, después, de igual forma, también, por otra parte, por otro lado.
- Advertencia: ¡cuidado!, ¡ojo (con)!, ¡eh!, mira, oye.
- Afirmación: sí, claro, exacto, cierto, evidente, de acuerdo, sin duda, correcto, seguro, vale, por supuesto.
- Aprobación: bien, bueno, vale, de acuerdo.

---

<sup>32</sup> CASADO V., M. "Introducción a la gramática del texto en español". Arco/Libros, Madrid. 1997. pp.36-39

- Asentimiento: claro, sí, en efecto, vale, bien, bueno, sí por cierto, por de contado, por descontado, desde luego, por supuesto.
- Atenuación: si acaso, en todo caso, siquiera, en cierta medida, en cierto modo, hasta cierto punto.
- (Auto) corrección: bueno, mejor dicho, o sea, o, por mejor decir, digo, ¡qué digo!, vaya, quiero decir, vamos.
- Causalidad: pues, porque, entonces, en consecuencia, por consiguiente, por lo tanto, así pues, de aquí (que), por eso, por ello, por lo cual, por ende.
- Cierre discursivo: en fin, por fin, por último, y, esto es todo, he dicho, nada más.
- Comienzo discursivo: bueno, bien, hombre, pues, (en respuesta a llamada telefónica: ¿sí?, ¡díga(me)?, etc.).
- Concesividad: aunque, a pesar de todo, pese a, con todo y con eso.
- Conclusión: en conclusión, en consecuencia, a fin de cuentas, total, en fin, bueno.
- Condición: si, a condición de que, con tal (de) que.
- Consecuencia: de ahí (aquí) que, pues, así pues, así que, con que, en (por) consecuencia, por consiguiente, en resumidas cuentas, en definitiva, por ende, entonces, por eso, de forma que, de manera que, de modo que, de suerte que, por (lo) tanto, total.
- Continuación: ahora bien, entonces, así pues, así que, y, con todo, pues bien, - con que, ahora pues.
- Culminación: ni aun, hasta, incluso, ni, ni (tan) siquiera, para colmo.
- Digresión: por cierto, a propósito (de), a todo esto.
- Duda: quizá, tal vez, acaso.
- Ejemplificación: (como) por ejemplo, así (por ejemplo), pongo (pongamos) - por caso, verbigracia, tal como, tal que, como.
- Énfasis: pues, sí (que), claro (que).

- Enumeración: en primer lugar, en segundo lugar...; primero, segundo...; luego, después, por último, en último lugar, en último término, en fin, por fin.
- Evidencia: (o pretensión de evidencia): claro (que), por supuesto, desde luego.
- Explicación: es decir, o sea, esto es, a saber, o lo que es lo mismo, en otras palabras, mejor dicho, bueno.
- Intensificación: es más, más, más aún, máxime.
- Llamada de atención: eh, oiga, oye, mire, mira, venga, vamos...
- Mantenimiento de atención interlocutiva: ¿no?, ¿verdad?, ¿(no) sabes?, ¿ves?, ¿oyes?, ¿eh?, ¿comprendes?, entonces.
- Negación: no, tampoco, ni hablar, en absoluto, nunca, jamás.
- Oposición: por el contrario, en cambio, no obstante, pero, ahora (bien) (que), sin embargo, antes bien, con todo (y con eso), (antes) al contrario, así y todo.
- Precaución: por si acaso, no sea caso (cosa) que, no sea que, no vaya a ser que.
- Precisión: en rigor, en realidad, en puridad.
- Recapitulación: al fin y al cabo.
- Restricción: si acaso, en (todo) caso, excepto (que, si), en (hasta) cierta medida, al (cuando, por lo) menos, hasta cierto punto, salvo que, pero.
- Resumen: en resumen, resumiendo, en resumidas cuentas, en suma, total, en una palabra, en dos palabras, en pocas palabras.
- Topicalización (o tematización): en cuanto a, por lo que se refiere a, por lo que respecta a, en lo concerniente a, a propósito de.
- Transición: en otro orden de cosas, por otra parte, por otro lado.

### 2.2.3 Géneros discursivos<sup>33</sup>

Los textos son clasificados desde diferentes puntos de vista, según su propósito, según su grado de ficción, según el número de hablantes, su función, su forma, su procesamiento, y muchos otros; se presenta a continuación una aceptable clasificación, entendiéndose que el significado de la palabra "discurso" tiene un sentido similar al atribuido al término "texto".



Fig. 4. Géneros discursivos

Este esquema no restringe los tipos de discursos; tampoco implica que haya unos temas objetivos y otros subjetivos, puesto que, los mismos temas pueden servir para una comunicación objetiva o subjetiva, según la manera de abordarlos

En el discurso opaco se ubican el discurso cotidiano y el discurso literario, porque ambos son ambiguos y pocas veces llegan a la objetividad. La opacidad está relacionada con la expresión de sentimientos, emociones, opiniones, es decir, todo lo que tenga que ver con el mundo del emisor-receptor. La transparencia se relaciona con la comunicación de ideas, conocimientos, objetivos que están más allá del mundo íntimo del emisor-receptor; en este

<sup>33</sup> BERTOLOTTI, V. "Comunicación Oral y Escrita en la Gestión Administrativa". U de la República, Montevideo. 2001

discurso se localizan el discurso científico, administrativo y jurídico en la medida que son objetivos y tiene una finalidad informativa y conminativa.

Finalmente, está el discurso periodístico. Se muestra en líneas punteadas que salen del discurso opaco y transparente, en virtud de que participa de la objetividad, en las noticias, y de la subjetividad, en los artículos y el editorial.

### **Discurso cotidiano:**

Es el que se usa en el trato diario para manifestar emociones, afectos, ideas, opiniones. De aquí se desprende su ambigüedad y no especialización. Corresponde a modos de decir y significar muy diversos, en los que las personas reflejan su vida, su visión del mundo y sus emociones. La forma más representativa de discurso cotidiano es la conversación.

### **Discurso literario:**

La literatura posee un lenguaje que se explica con reglas gramaticales, pero no coincide con la lengua natural sino que se superpone a ella como una cadena organizada de un modo especial. Esto explica la pluralidad de posibles lecturas del texto artístico.

### **Discurso científico:**

El discurso científico se concibe como el medio para difundir las teorías, problemas, métodos, hipótesis y resultados de la investigación científica y su incorporación al cuerpo de cada ciencia. En general, se orienta a los especialistas de la ciencia que se cultiva, aunque en ocasiones, se trata de obras de divulgación, desprovistas de lenguaje técnico, dirigidas al gran público.

### **Discurso periodístico:**

Es el empleado en las publicaciones diarias, semanales o quincenales que tienen una finalidad informativa. El propósito del discurso periodístico es informar por medio de noticias interesantes y novedosas, y, también, orientar al lector ideológicamente a través de noticias, artículos y el editorial.

### **Discurso jurídico-administrativo:**

Es el empleado en la administración pública y privada en sus relaciones con los administrados y es al que tenemos que recurrir para producir la comunicación escrita requerida en nuestras actividades laborales. Tiene las siguientes características:

- En él se dan jerarquías, acuerdos, órdenes, obligaciones, defensas y solicitudes de los subordinados a las superiores.
- Son sistemas reglamentados, con formas fijas, jurídicas y convencionales, no solo a nivel semántico sino pragmático.
- Tiene una superestructura o esquema preestablecido.
- Llevan una identificación pragmática, constituida por el lugar y la fecha, la cual es importante en muchos casos. Con base en ella, tiene o no validez el documento.
- El aspecto semántico se determina como el contenido que permite establecer la finalidad de la comunicación.
- De ordinario, las fórmulas estereotipadas que emplea, no solo sirven para identificar la institución en nombre de la cual se obra, sino para indicar amabilidad y cortesía.

Su estilo se caracteriza por la solemnidad, seriedad y dignidad, como corresponde a las intervenciones del poder público y privado. En general, utiliza una sintaxis y un léxico estáticos que, en ocasiones, llega al anquilosamiento. Emplea un lenguaje objetivo, no se expresan los sentimientos de los administradores ni de los administrados, sino las

disposiciones de las instituciones que deben ser acatadas por los ciudadanos, sin que puedan alegar confusión para su cumplimiento.

### La clasificación del discurso jurídico-administrativo:<sup>34</sup>

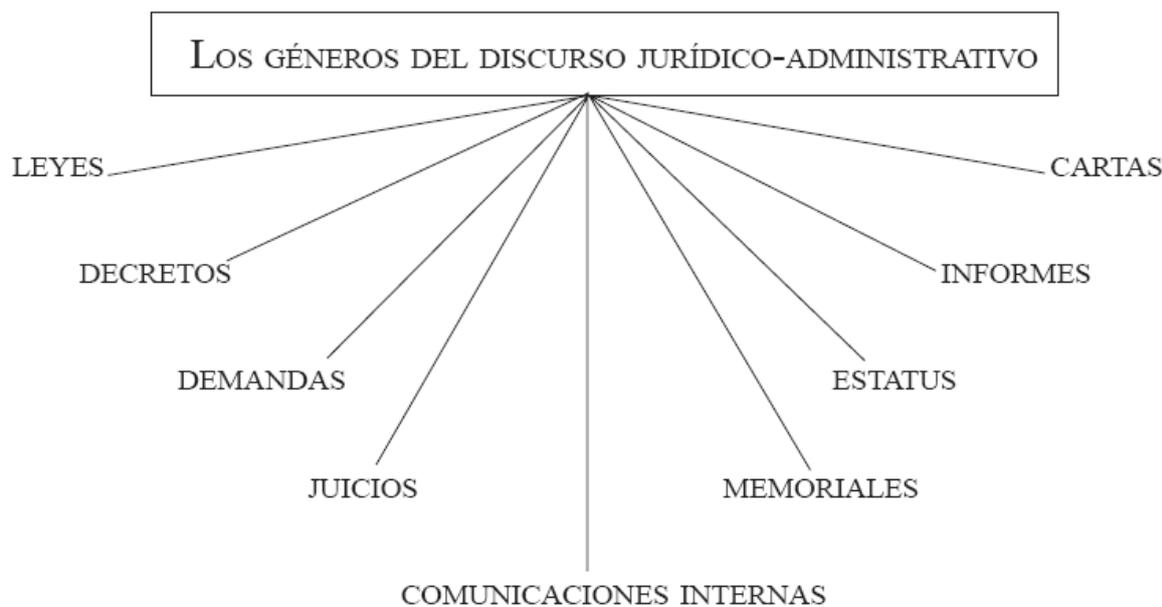


Fig. 5. Géneros del discurso jurídico-administrativo

La carta administrativa:

Es uno de los documentos escritos más importantes que contribuyen a la buena marcha de las empresas y al fortalecimiento de las relaciones administrativas y profesionales. Los tipos de carta administrativa o comercial son muy numerosos, los más destacados son:<sup>35</sup>

- Carta de solicitud
- Carta de revisión
- Carta de cobranza
- Carta de reclamación
- Carta de oferta

<sup>34</sup> Ibid

<sup>35</sup> Ibid

Las partes de que consta una carta o superestructura están preestablecidos desde hace mucho tiempo:

Encabezamiento:

1. Ciudad y fecha
2. Destinatario y dirección
3. Referencia
4. Saludo

Cuerpo o texto:

5. Introducción
6. Desarrollo de la idea
7. Conclusión

Cierre:

8. Fórmula de despedida
9. Firma

La carta presenta un principio y un final manifestados a través de formas más o menos convencionales. Por ejemplo, el saludo:

"Estimado Señor:"

"Distinguido amigo:"

"Apreciado Señor Director:"

Si se trata de la introducción al texto de la carta, se podría iniciar así:

"Muy especialmente solicito..."

"Cordialmente me dirijo a Ud. con el fin de..."

Es inmediatamente después de esta iniciación convencional, cuando se explicita la finalidad de la carta: petición, felicitación, llamado de atención u oferta de servicios.

De igual forma, es conveniente agregar un párrafo breve de conclusión de lo expresado en el texto y que busca un efecto o actuación del destinatario inmediato. Esta conclusión podría iniciarse así:

"Confiamos en que Ud. comprenderá nuestro propósito...."

"Estamos a su entera disposición...."

"Agradezco por anticipado su atención a la presente...."

Finalmente, está la despedida. Será una frase breve y sencilla que concuerde con el saludo inicial y ayude a mantener la simpatía y buena impresión que causó con la carta. Algunas fórmulas de despedida son las siguientes:

"Cordialmente,"

"Atentamente,"

"Lo saludo respetuosamente,"

Es importante señalar que las fórmulas de saludo empleadas no actúan sólo en el aspecto institucional, sino para indicar el estatus del emisor y su deseo de aparecer cortés, amable o rígido.

El estilo de las cartas, y en general del discurso administrativo, debe reunir las características que se exponen a continuación:<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Ibid

Claridad: Se alcanza cuando el texto es de fácil comprensión. Para lograrla es necesario seguir estas pautas:

- Elegir un vocabulario estándar que maneje la mayoría de las personas
- Expresarse con oraciones cortas
- Evitar palabras ambiguas o rebuscadas
- Desterrar los gerundios
- No abusar del adjetivo

Precisión: Consiste en utilizar cada palabra con su sentido exacto. Para alcanzarla se recomienda:

- Consultar el diccionario cuando se tengan dudas
- Evitar el abuso de oraciones subordinadas
- Ofrecer explicaciones razonables y coherentes de cada uno de los puntos
- Evitar la inexactitud, que da lugar a rectificaciones, reclamaciones y retrasos.

Concisión: Consiste en utilizar las palabras justas para expresar el mensaje. Así se evitan las palabras superfluas y expresiones inútiles.

Corrección: Redactar de acuerdo con la lengua estándar. No inclinarse a la lengua literaria ni a la vulgar y emplear la norma general de uso.

### **El informe:**

Es una comunicación destinada a presentar de manera clara y pormenorizada el resumen de los hechos o actividades pasados o presentes. Además de datos, contiene la interpretación del emisor, así como sus conclusiones y recomendaciones en torno al asunto que lo motiva.

El propósito del informe es brindar una información objetiva de la realidad sin deformaciones subjetivas. El estilo suele ser impersonal, directo y objetivo. El informador debe ser fiel a los hechos por medio de una documentación sólida, evitando posiciones parcializadas y sentimentales.

El informe debe obedecer a un plan donde se jerarquicen las ideas y se sustenten con datos, estadísticas o citas. Comprende las siguientes partes:

- Introducción
- Texto subdividido en epígrafes, si fuese extenso
- Recomendaciones
- Apéndice
- Bibliografía

### **La circular:**

Es una carta, aviso o informe, dirigido a un grupo de personas de una organización para comunicar asuntos que tienen carácter permanente. El hecho de que las circulares tengan como fin la información hace que su redacción sea sencilla, debiendo prevalecer en ellas las características de claridad, sencillez, brevedad, propias de la correspondencia administrativa.

## **El acta:**

El acta es un documento en que se deja constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunión. Se escribe en hojas sueltas o en libros destinados expresamente para ese propósito. Las empresas o instituciones tienen la obligación de llevar los correspondientes libros de actas, en los que quede constancia de los acuerdos que se han tomado por los representantes.

Un acta debe contener:

- Nº de orden
- Lugar, fecha y hora en que se realiza la reunión
- Nombres de los asistentes
- Persona que la presidió y existencia de quorum
- Orden del día
- Acuerdos tomados
- Cierre y firmas de presidente y secretario

### **2.3 Lengua oral y lengua escrita**

Normalmente se concibe el código escrito como un simple instrumento de transcripción de lo oral. Esto no es así, y tampoco es cierto que lo oral y lo escrito puedan ser concebidos como realidades independientes; esta diferencia de canal tiene enormes consecuencias para la producción de textos escritos, y de hecho, escribir requiere mayores habilidades y conocimientos que los que supone hablar. En realidad, ambas modalidades presentan características comunes.

Las diferencias entre oralidad y escritura pueden ser vistas en términos de mayor o menor planificación, de acuerdo con la forma de comunicación o tomando la oralidad a partir de un tipo de discurso que es la conversación-cara-a-cara y la escritura a partir de la prosa descriptiva.

En resumen, lengua oral y lengua escrita no se oponen sino que son manifestaciones diversas en las que se dan con diferente intensidad las características de: planificación y o énfasis sobre el contenido.

### **2.3.1 Diferencias entre el código oral y el código escrito**

Un individuo que quiera dominar el código escrito de su lengua no tiene que adquirir todos los conocimientos mencionados, una gran parte de los mismos ya los conoce porque domina el código oral de la misma lengua. Los que no conoce y necesita, los que tiene que aprender, son solamente los específicos del código escrito: las reglas que rigen el escrito y que no se utilizan en el código oral. Para averiguar cuáles son esas reglas, podemos comparar las dos modalidades: las reglas del código oral y las del escrito.

La comparación entre los dos códigos se hace desde dos puntos de vista: primero, comparando las situaciones de comunicación oral y las escritas para identificar las características propias de cada grupo. Por ejemplo, se puede comprobar que la comunicación oral es inmediata en el tiempo (el receptor comprende el mensaje al mismo tiempo que lo dice el emisor), mientras que la escrita es diferida (el lector tarda bastante hasta que lee el escrito que ha hecho el autor). Este primer tipo de características se denominan contextuales, porque se refieren al contexto (espacio, tiempo, relación entre los interlocutores, entre otros.) de la comunicación.

En segundo lugar, se comparan las características gramaticales (adecuación, coherencia, entre otros.) de los textos orales y de los escritos. Por ejemplo, las estructuras sintácticas que se utilizan en cada código: las que se usan y las que no, su grado de complejidad, la longitud y el orden de las palabras. Este segundo grupo de características se denominan textuales, porque hacen referencia al mensaje (el texto) de la comunicación.

En resumen, el código escrito presenta un conjunto de características contextuales y textuales propias que difieren de las del canal oral. Las comunicaciones escritas más corrientes son sustancialmente diferentes de las orales, de manera que el escritor debe utilizar recursos lingüísticos de adecuación, coherencia, cohesión y corrección gramatical específicos.

Lengua oral y lengua escrita no son códigos independientes sino complementarios; son formas de una misma lengua y estructuralmente equivalentes; y, bastante claras sus diferencias, por ejemplo entre el sistema fónico y sistema gráfico o entre el recurso a la entonación y el recurso a la puntuación.

El siguiente cuadro contrasta las principales diferencias contextuales entre lo oral y lo escrito:<sup>37</sup>

CANAL ORAL	CANAL ESCRITO
1. Canal Auditivo. El receptor comprende un texto mediante el oído.	Canal visual. El receptor lee el texto con la vista. El canal visual tiene capacidad de transmisión de información superior al auditivo.
2. El receptor percibe los distintos signos del texto sucesivamente (uno tras otro).	El receptor los percibe simultáneamente (todos a la vez). Implica diferencias en las estrategias de comprensión.

<sup>37</sup> BERTOLOTTI, V. "Comunicación Oral y Escrita en la Gestión Administrativa". U de la República, Montevideo. 2001

<p>3. Comunicación espontánea. El emisor puede rectificar, pero no borrar lo que ya ha dicho. El receptor está obligado a comprender el texto en el momento de la emisión y tal como se emite.</p>	<p>Comunicación elaborada. El emisor puede corregir y rehacer el texto, sin dejar rastros. El lector puede escoger cómo y dónde quiere leer el texto (en qué orden, velocidad, entre otros).</p>
<p>4. Comunicación inmediata en el tiempo y en el espacio. Lo oral es más rápido y más ágil.</p>	<p>Comunicación diferida en el tiempo y en el espacio.</p>
<p>5. Comunicación efímera. Los sonidos son perceptibles solamente durante el tiempo que permanecen en el aire.</p>	<p>Comunicación duradera. Las letras se graban en un soporte estable y perduran. El escrito tiene valor social de testigo y registro de los hechos.</p>
<p>6. Utiliza mucho el código no-verbal: la fisonomía y los gestos, el movimiento del cuerpo, la conducta táctil, el paralenguaje.</p>	<p>Lo utiliza poco: la disposición del espacio y del texto, la textura del soporte, entre otros.</p>
<p>7. Hay interacción durante la emisión del texto. El emisor mientras habla, ve la reacción del receptor y puede modificar su discurso según ésta. El lenguaje oral es "negociable" entre los interlocutores.</p>	<p>No hay interacción durante la composición. El escritor no puede conocer la reacción real del lector.</p>
<p>8. El contexto extralingüístico posee un papel muy importante. Lo oral se apoya en él: código no-verbal, deixis, entre otros.</p>	<p>El contexto es poco importante. El escrito es autónomo del contexto. El autor crea el contexto a medida que escribe el texto.</p>

Fig. 6. Diferencias contextuales código oral - escrito

En relación a las características textuales, el siguiente esquema presenta algunas de las características textuales de los dos códigos, en lo concerniente a los aspectos de la fonética, la ortografía, la morfosintaxis, el léxico y las reglas de adecuación o de coherencia: <sup>38</sup>

<sup>38</sup> Ibid

## DIFERENCIAS TEXTUALES

CÓDIGO ORAL	CÓDIGO ESCRITO
-------------	----------------

### Adecuación

- Tendencia a marcar la procedencia dialectal del emisor. Uso mas frecuente de las variedades dialectales.	Tendencia a neutralizar las señales de procedencia del emisor. Uso mas frecuente del estándar.
Asociado a temas generales, bajo grado de formalidad y propósitos subjetivos (usos privados).	Asociado a temas específicos, alto grado de formalidad y propósitos objetivos (usos públicos).

### Coherencia

- Selección menos rigurosa de la información: presencia de digresiones, cambios de tema, repeticiones, datos irrelevantes, entre otros.	- Selección muy precisa de la información: el texto contiene exactamente la información relevante.
- Más redundante	- Menos redundante.
- Estructura de texto abierta: hay interacción, el autor puede modificarla durante la emisión.	- Estructura cerrada: responde a un esquema previamente planificado por el autor.
- Estructuras poco estereotipadas: el emisor tiene mas libertad para elaborarlas como desee.	- Estructuras estereotipadas: con convenciones sociales, fórmulas y frases hechas, entre otros.

## Cohesión

- Menos gramatical: utiliza pausas y entonaciones, y algunos elementos gramaticales (pronombres, conjunciones, entre otros).	- Más gramatical: signos de puntuación, pronombres, sinónimos, enlaces (conjunciones, relativos, entre otros).
- Usa muchos recursos paralingüísticos: cambios de ritmo y velocidad, variación de tonos, entre otros.	- Usa pocos recursos paralingüísticos: diversas tipografías (cursiva, negra, entre otros) y otros códigos gráficos (corchetes, entre otros).
- Utiliza bastante código no-verbal: movimientos oculares y corporales, gestos, entre otros.	- Utiliza poco código no-verbal: distribución espacial del texto, otros signos visuales (esquemas gráficos, entre otros).
- Alta frecuencia de referencias referidas al contexto, a la situación: tú, aquí, ahora, entre otros.	- Alta frecuencia de referencias referidas al mismo texto: él, aquél, mío, algunos, entre otros.

## Gramática: fonología y grafía

- Incorpora las formas propias del uso espontáneo y rápido: contracciones, elisiones, sonidos de apoyo.	- Casi no incorpora estas formas.
---	-----------------------------------

## Gramática: morfología

- Prefiere soluciones poco formales: relativos simples (que), participios analógicos (elegido), perífrasis de futuro (voy a ir), entre otros.	- También usa soluciones formales: relativo compuesto (el cual), participios latinos (electo, impreso), tiempo futuro (iré), entre otros.
---	---

### Gramática: sintaxis

- Tendencia a usar estructuras sintácticas simples: oraciones simples y breves (más coordinadas y yuxtapuestas).	- Uso frecuente de estructuras más complejas y desarrolladas: oraciones más largas, con más subordinadas relativas, oposiciones, todo tipo de conjunciones.
- Alta frecuencia de anacolutos y frases inacabadas.	- Ausencia casi absoluta de este tipo de estructuras.
- El orden de los elementos de la oración es muy variable.	- Orden más estable: (sujeto/verbo/complementos)
- Elipsis frecuentes.	- Elipsis menos frecuentes.

### Gramática: léxico

- Prefiere léxico no marcado formalmente: <i>deprisa, cosas, entre otros.</i>	- Tendencia a usar léxico marcado formalmente: <i>rápidamente, elementos.</i>
- Baja frecuencia de vocablos con significados específicos.	- Frecuencia muy alta.
- Acepta la repetición léxica	- Tendencia estilística a la eliminación de repeticiones mediante sinónimos
- Uso de proformas e hiperónimos con función de comodines: <i>cosa, trasto, entre otros.</i>	- Tendencia a usar los vocablos equivalentes y precisos.
- Uso de tics lingüísticos o palabras parásito: interjecciones o expresiones que se utilizan reiteradamente (con valor semántico: <i>¡tú!, ¿sí?; ¡chico!</i> ; sin valor semántico: <i>eh..., mmm.</i> )	- Ausencia de estos elementos.
- Uso de muletillas: palabras o expresiones usadas repetidamente que van acuñando el texto (o sea, <i>entonces, pues, entre otros</i> )	- Tendencia a eliminarlos.
- Uso frecuente de onomatopeyas, frases hechas, refranes, entre otros.	- Uso muy escaso

Fig. 7. Diferencias textuales código oral - escrito

### 2.3.2 Producción del texto escrito

Un texto, ya sea oral o escrito, es el producto de haber puesto en funcionamiento nuestra competencia comunicativa, la cual incluye otras competencias: la gramatical, la sociolingüística, la discursiva y la estratégica.

Esto significa que es necesario tener la capacidad de aplicar las características y reglas del lenguaje, producir y entender las expresiones adecuadamente en diferentes contextos, combinar formas gramaticales y significados para lograr un texto hablado o escrito en diferentes géneros y dominar las estrategias de comunicación verbal y no verbal que pueden utilizarse.<sup>39</sup>

Componer un texto supone poner en funcionamiento estas competencias que todos poseemos como hablantes, y es así como, la redacción debe situarse en el marco de ese proceso constante de creación y recreación en el que la cultura crece, se realimenta y se enriquece. La escritura es aquí un instrumento de la redacción, y redactar es tener algo que decir a alguien para conseguir algo de la mejor forma posible para unas condiciones dadas.

Por lo tanto, la producción escrita como tarea implica la resolución de problemas de comunicación tanto a nivel individual como social. En este sentido, los conocimientos previos del escritor, sus recursos de procesamiento disponibles, el estado actual de sus estrategias de producción, de sus conocimientos y sus experiencias anteriores, de sus éxitos o fracasos en comunicarse con determinadas audiencias, incrementan o restringen sus posibilidades de resolver un problema textual con eficacia.

---

<sup>39</sup> CANALE, M. *"Competencia comunicativa"*. Edelsa, Madrid. 1995

Un escritor debe conocer y saber utilizar estos dos componentes si aspira a comunicarse correctamente por escrito: debe tener suficientes conocimientos del código escrito y además tiene que saber aplicar las estrategias necesarias de redacción.

Por un lado, conocer el código significa conocer las reglas lingüísticas de la lengua en que escribe: la gramática (ortografía, morfosintaxis, entre otros.), los mecanismos de cohesión del texto (enlaces, puntuación, referencias...), las diversas formas de coherencia según el tipo de texto (la estructura global, las informaciones relevantes...), la variedad y el registro adecuados (la diversidad sociolingüística de la lengua) o, incluso, las sutiles convenciones sobre la disposición espacial del texto (los márgenes, los espacios en blanco...). Cuando un individuo ha adquirido todos estos conocimientos decimos que ha adquirido satisfactoriamente el código escrito.

De otra forma, para componer un texto comunicativo el autor debe dominar un variado conjunto de estrategias, que le permitan aplicar los conocimientos del código, generales y abstractos, en cada situación concreta. En un primer momento, tiene que ser consciente del contexto comunicativo en el que actuará el texto: tiene que pensar cómo serán los lectores, cuándo leerán el escrito, dónde, qué saben del tema en cuestión, entre otros. Luego, debe ser capaz de generar y ordenar ideas sobre este tema para planificar la estructura global del texto. Además, para alcanzar la versión definitiva del escrito deberá redactar varios borradores y los tendrá que revisar y corregir más de una vez. Para hacer esto tiene que estar acostumbrado a releer y a repasar cada fragmento que escribe.

Resumiendo, el autor debe desarrollar un buen proceso de composición que le permita producir textos con los signos y las reglas del código escrito. Así pues, el código escrito es el conjunto de conocimientos abstractos sobre una lengua escrita que tenemos almacenados en el cerebro, y el proceso de composición está formado por el conjunto de estrategias que utilizamos para producir un texto escrito.

En el terreno práctico, es conveniente tener en cuenta algunas estrategias para la composición de un texto y así lograr una mejor producción escrita:

Primero: Hacer algunas preguntas que ayudarán a organizar la precomposición del texto:

¿Para qué voy a escribir?  
¿Qué tipo de texto voy a escribir?  
¿Sobre qué tema voy a escribir?  
¿Para quiénes voy a escribir?  
¿Cuál es (quiero que sea) mi relación con los destinatarios?

Segundo: Listar las ideas que se quieren expresar o se quieren incluir en el texto, organizadas jerárquicamente en principales y secundarias.

Tercero: Hacer una redacción inicial. Trabajar sobre ella, tachar, volver a escribir, revisar varias veces.

Cuarto: Corroborar si las repuestas a las preguntas consignadas al inicio de éste ejercicio se hacen manifiestas en el texto. Por ejemplo, si se eligió marcar una relación de asimetría con los destinatarios, confirmarse que las formas de tratamiento son las adecuadas y no dudar en tachar ni en reescribir. Pregúntese ahora:

¿Voy a conseguir mi propósito con este texto?  
¿Mi texto se adecua a su género?  
¿Dije lo que quería decir?  
¿Lo dije en forma organizada?  
¿El emisor de mi texto es quien yo quise que fuera?  
¿El receptor de mi texto es quien yo quise que fuera?

Quinto: Imaginar que es el lector del texto. Repetir las preguntas anteriores desde el punto de vista del lector. De ser posible, pedirle a alguien que lea el texto.

Sexto: Corroborar que el texto esté bien escrito:

- Revisar si todas las frases son correctas en términos de la sintaxis.
- Revisar si no hay repeticiones, si el texto tiene variedad léxica
- Revisar la puntuación
- Revisar la ortografía
- Revisar la silueta del texto, su diagramación.

## 2.4 La corrección idiomática

En este punto del estudio, es conveniente hacer la pregunta ¿Qué es hablar bien? Aunque la Real Academia Española de la Lengua determina los lineamientos para que la gramática, la ortografía y los diccionarios registren lo que es correcto en la lengua española; para entender qué es correcto se consideran otros criterios, que no son exclusivamente la adhesión a la norma de la Academia.

Para éste efecto, se debe distinguir aquello que es incorrecto porque la lengua no lo permite, de aquello que se considera incorrecto porque la sociedad lo valora de esa manera. En este sentido, decir "día el estaba lluvioso" es incorrecto en español porque, en nuestra lengua el artículo el debe anteceder al nombre. Sin embargo, decir "Yo y Pedro entramos al salón" no revela un uso incorrecto del español ya que nada impide coordinar un pronombre con un sustantivo en este orden; esta oración no es incorrecta, pero es considerada incorrecta porque los hablantes cultos del español identificamos como poco elegante o revelador de desconocimiento de principios de cortesía ubicar primero el pronombre que señala hacia el hablante. Es claro que, hasta el más iletrado, se expresa de acuerdo con determinadas normas que, en conjunto, constituyen su mayor o menor grado de competencia lingüística y de

competencia de la comunicación, pero sólo lo hace "correctamente" cuando utiliza en una determinada situación la norma exigida socialmente para ella.

#### **2.4.1 Gramática, Norma y Corrección**

En el lenguaje corriente, "gramática" es el conjunto de reglas que enseñan en la educación primaria para hablar y escribir correctamente, es decir, de acuerdo con ciertos criterios de corrección aceptados por la comunidad. Esta es, la gramática prescriptiva y se ocupa de normas muy variadas e incluyen tanto el código oral como el escrito: normas sobre cómo pronunciar las palabras, sobre ortografía, puntuación, vocabulario, sobre las formas de las palabras, sobre los significados adecuados y normas sobre la corrección en las combinaciones de palabras.

Por ejemplo: según una regla general del español, el verbo decir y otros verbos de pensamiento y comunicación, como creer, pensar, declarar, entre otros., se construyen con objeto directo, sin preposición. Una trasgresión muy frecuente de esta regla es el "dequeísmo", o uso del verbo decir, creer, entre otros. + "de que": "dice de que", "pienso de que". La gramática escolar nos enseña que esta combinación es incorrecta, y que la construcción correcta es "dice que", "cree que", como en "dice que no le gusta", "creo que no está bien", entre otros. Las personas instruidas evitan la expresión incorrecta, por lo general.

La gramática prescriptiva se apoya en una disciplina más amplia, la gramática descriptiva, que también se enseña, parcialmente, en la escuela primaria y secundaria, con el objeto de que los estudiantes aprendan a analizar su lengua y a reflexionar sobre ella. La gramática descriptiva describe las estructuras de la lengua: las estructuras fónicas, las estructuras de las palabras, y la estructura de las combinaciones posibles de las palabras entre sí. Un ejemplo sería al expresar la secuencia "relación y informe", la cual es incorrecta, pues la norma pide que se pronuncie y se escriba "relación e informe".

Otro tema relacionado con la norma es el de la diversidad. No hay dos hablantes que hablen exactamente igual el español, y menos habrá un grupo humano totalmente homogéneo lingüísticamente. Pero, además, fuera de las diferencias individuales, se utilizan distintas variedades de la lengua o las lenguas que se hablan diariamente: las variedades que corresponden a lo que hemos llamado registro, y las variedades dialectales, tanto geográficas como socioculturales. Las normas cambian, sutilmente a veces, drásticamente otras veces, según quién hable, dónde hable, en qué situación hable.

#### **2.4.2 Redacción eficaz de documentos<sup>40</sup>**

¿Sus memorandos son incomprensibles para sus compañeros de trabajo? ¿Su director no entiende sus informes? Muchas personas responden afirmativamente a estas preguntas, es necesario entonces aplicar los mecanismos necesarios para redactar los documentos de una manera clara y sencilla. Se presentan a continuación algunos aspectos clave a la hora de producir textos escritos:

##### **¿Cómo dar buena impresión?**

Al escribir, mucha gente intenta impresionar, utiliza frases largas y complicadas juntamente con palabras enrevesadas. De hecho, estas frases no impresionan en absoluto, más bien lo contrario.

El secreto de una buena redacción es conseguir un texto sencillo y fácil de leer, los lectores no están para calificarlo, intentan decidir si la idea o el servicio que se propone les interesa. Desean que la lectura sea fácil y directa, para así poder concentrarse en el contenido, en lugar de en el estilo.

---

<sup>40</sup> ROS, Jay. "Redacción eficaz de documentos de empresa". www.mailxmail.com. 2003

Por regla general, si no se emplea una palabra en el lenguaje diario, no usarla en el documento. Si no se acostumbra a decir: "Permítame que llame su atención sobre el punto antes citado..." es conveniente no escribirlo; simplemente iniciar con un: "Como ya he mencionado antes..."

Por consiguiente, la primera regla de una buena redacción es escribir de forma sencilla: Párrafos cortos, frases cortas, palabras cortas

Algunas palabras son las culpables de que ciertos documentos resulten difíciles de entender:

- Conectores: "hasta este momento", "a pesar de" y "etcétera".
- Términos como: "de ahora en adelante", "de este modo" y "sucesivamente".
- Nunca impresionar mediante la jerga y utilizarla sólo cuando no se dispone de otro recurso, en cuyo caso, se debe añadir una explicación entre paréntesis.

### **El estilo que vende:**

Existen una serie de palabras o frases que conviene evitar a toda costa. Todos sabemos que si el tiempo apremia, es tentador saltarse esto, pero es conveniente no cometer ese error, porque en él se explica algo de suma importancia: cómo hacer que la comunicación sea más convincente. Es necesario vender la idea a los lectores y no dejar escapar la oportunidad de hacerlo mediante el estilo o el contenido del documento, la recomendación es utilizar un lenguaje normal. Los siguientes son los elementos más importantes a considerar:

Utilizar sustantivos concretos: Los sustantivos son palabras que denominan cosas: "carro", "vacaciones", "teléfono", "periódico", y son concretos porque dan una imagen clara de algo específico.

Evitar los términos abstractos, especialmente los que no aportan una imagen visual. Por ejemplo: "situación", "actividades", "actuación". A la gente le aburre leerlos, y le resultan más difíciles de entender. No siempre se pueden evitar los sustantivos abstractos, pero a menudo sí. Por ejemplo, en lugar de decir "Cuando tenga en consideración...", diga "Cuando considere...".

Utilizar verbos en voz activa: Un verbo es un término que remite a una acción: "correr", "ayudar", "encontrar", "utilizar", "exagerar", entre otros. Los verbos en voz activa son los que se utilizan cuando el sujeto de la frase hace algo: "ayer conocí a una persona muy importante". El problema son los verbos en voz pasiva, en los que el sujeto recibe la acción: "ayer fui conocido por una persona muy importante". Son lentos y pesados, en contraposición a los verbos en voz activa que le confieren a la comunicación mayor vida, dinamismo y acción.

### **Evitar los tópicos:**

El abuso de frases hechas hace que éstas pierdan significado y que el lector las obvie. Al recurrir a expresiones como "cubrir las necesidades del usuario" o "una amplia variedad de servicios", la argumentación perderá fuerza. Casi siempre hay un modo mejor de decir lo mismo sin variar la frase. En lugar de "una amplia variedad de servicios", citarlos o, por lo menos, sugerirlos: "cerca de veinte diferentes trámites, desde la radicación de una reclamación hasta el cobro de una indemnización"; queda mucho más claro, y la frase proporciona al lector una imagen más precisa (se recomienda también, cambiar sustantivos abstractos "servicios" por sustantivos concretos).

Para conseguir un estilo claro, en el que se escribe casi como se habla, dirigirse al lector como "usted" y reservar la primera persona para las intervenciones. Es correcto escribir "Podrá ver la mejora en unas pocas semanas" o "Me gustaría explicar cómo funciona...".

### **No emplee frases grandilocuentes:**

El lenguaje comercial y empresarial en general está lleno de frases grandilocuentes y vanas. Utilizarlas tiene el inconveniente de que el lector corre un mayor peligro de perderse en la frase, lo que merma considerablemente el interés del documento. Dicho de otro modo, esas frases no ayudarán a parecer una persona de mente despierta y un profesional dinámico.

Evitar las siguientes expresiones: "Existe una expectativa razonable que... (probablemente)"; "Debido a la situación... (dado que)"; "Ante esa eventualidad... (si)"; "Tomando en consideración factores como... (considerando)"; "Antes del momento en que... (antes de)".

### **Descarte los términos neutros:**

Se llaman términos neutros a palabras como "alterar", "afectar" o "expresar". Es apropiado utilizar un lenguaje más interesante y lleno de vida. Así, en lugar de "el nuevo horario flexible alteró la productividad", escribir "mejoró".

### **Adecuar el estilo al lector:**

Adaptar el estilo al del lector es una de las formas subliminales de mostrarle que se está de su lado, ya que éste siente que pertenece al mismo tipo de personas. Así, si el lector es mucho mayor o mucho más joven, es conveniente adecuar el estilo a esa circunstancia. De esta manera pueden existir diferentes lectores:

- Lectores conservadores: si el lector estudió hace cuarenta años, es probable que se fije más en la "corrección" de la gramática. En estos casos, es prudente escribir frases intachables; evitar las expresiones coloquiales y no iniciar ninguna frase con un "y".

- Lectores jóvenes: Igualmente, no utilizar palabras excesivamente anticuadas o formales, no es necesario desentenderse de las pautas gramaticales, pero no obsesionarse con la corrección.
- Lectores con capacidad limitada: puede que el lector sea una persona extranjera que no domine bien el idioma, o puede que el jefe sea algo disléxico. Si se sabe que el lector tiene problemas de comprensión, es conveniente adaptar el nivel de dificultad del texto.

En general, al dudar si una frase es la indicada para el estilo y la personalidad del lector, se puede imaginar la presentación del texto en una sala llena de público (lo que, después de todo, no es más que un texto oral en lugar de escrito), y si se utilizaría esa palabra o esa frase en la presentación, incluirla en el documento, de lo contrario, no utilizarla.

### **Lo políticamente correcto:**

En el terreno práctico, lo que importa no es la propia opinión sino la del lector, así que, es muy importante que en el documento no se encuentren argumentos que impliquen discriminación por cuestiones de raza, de edad, de sexo o de cualquier otro factor, al margen de lo que se piensa en realidad. A continuación, se encuentran unas pautas:

- Utilizar el plural: en lugar de "El gerente espera que cada empleado cumpla con su deber" escriba "El gerente espera que todos cumplan con su deber".
- El uso simultáneo de "él/ella" u "o/a" es políticamente correcto aunque suele llamar demasiado la atención y no siempre es lo más indicado.

Una de las soluciones que mejores resultados da es emplear ejemplos. Un buen ejemplo puede marcar la diferencia a la hora de comprender un concepto complejo.

### Utilizar metáforas y analogías:

Cuando se trata de explicar un concepto abstracto, lo mejor es relacionarlo con una imagen clara y concreta. Las analogías suelen iniciarse con un "es como...". Por ejemplo, si se quiere explicar el funcionamiento de las células blancas, se podría decir: "es como si el torrente sanguíneo fuera un río lleno de pirañas, en cuanto aparece un elemento extraño, las pirañas lo atacan sin piedad y lo devoran para después volver a nadar plácidamente".

La clave del uso de ejemplos, metáforas y analogías es saber cuándo conviene traerlas a colación. Si estamos escribiendo sobre el nuevo código de procedimiento penal y el público es un grupo de abogados penalistas, no tiene sentido explicar cómo debe actuar la defensa. Pero si el público son los ciudadanos, necesitaremos incluir información que en el caso de los profesionales del derecho se da por entendida.

### Empiece a escribir:

Si se siguen las pautas explicadas, se pueden escribir documentos con una buena estructura y buena redacción. Es conveniente repasar la gramática y el vocabulario del borrador.

#### 2.4.3 Escribir sin faltas<sup>41</sup>

Cuando se está escribiendo usualmente se presentan dudas sobre cuando lleva tilde una palabra en particular, cuando emplear la letra "b" o "v" y en ocasiones se originan problemas de ortografía que impiden producir textos correctos. A continuación se exponen los aspectos necesarios sobre gramática y ortografía de la lengua española, necesarios para que no se cometan errores a la hora de producir textos y documentos:<sup>42</sup>

<sup>41</sup> Real Academia Española. "Elementos y principios generales de la ortografía española". Ed. Espasa, Madrid. 1999

<sup>42</sup> TORRES C., Noelia. "Escribir sin faltas". www.mailxmail.com. 2003

### **El artículo:**

El artículo es una partícula lingüística cuya función es señalar el género y el número de la forma o elementos a los que se antepone, ya que concuerda con ellos en género y número. Siempre precede al nombre, sin embargo, algunas veces se interponen otros.

Los artículos son: el/la, los/las, un/una, unos, unas, lo, al, del. Ejemplos: "La computadora de la secretaria", "El abogado impaciente"

Artículos definidos e indefinidos: Ejemplos: "el mar Atlántico" , "había unas trescientas personas".

Omisión del artículo: Si se quiere especificar solamente la referencia a una clase de objetos o realidades y no a un objeto o realidad, individual, delante de los días de la semana y de los nombres propios., delante de, ¿medio? y ¿otro?

### **Los nombres- El género:**

Los nombres comunes en español admiten variaciones de género y número. Por ejemplo:

Género: el consultor / La consultora

Número: el visitante / Los visitantes

El género.- Para recordar el género de un nombre se aconseja aprenderlos siempre con el artículo. Pero también existe una variedad de formas para distinguir el género de las palabras en español.

## Los nombres- El número:

Existen dos formas del número: el singular y el plural. Para formar el plural se añade: s / es

Cambios en la escritura: En muchas ocasiones, al formarse el plural de los nombres se producen algunas variaciones ortográficas.

- Las palabras terminadas en -z en el plural se convierten en -c.  
Ejemplos: tapiz / tapices, incapaz / incapaces
- También se producen cambios en la acentuación ya que existen palabras que en el singular llevan acento pero en el plural no, o bien cambia de posición.  
Ejemplos: el inglés / ingleses, carácter / caracteres, régimen / regímenes

## Los adjetivos:

Los adjetivos tienen como función decir del sustantivo una cualidad. Existen algunas reglas para formar su género y número. Hay que tener en cuenta que los adjetivos siempre concuerdan en género y número con el nombre.

- El plural. Los adjetivos forman el plural de la misma manera que los sustantivos, añadiendo a la forma singular: s / es. Ejemplos: "un lápiz negro / unos lápices negros", "un hombre feliz / unos hombres felices".
- El femenino. Las reglas para construir el femenino de los adjetivos:  
Los adjetivos terminados en (o) cambian la (o) por la (a). Ejemplos: "un escritorio blanco" / "una oficina blanca".

Los adjetivos terminados en (an), (in), (on), (or) toman también una (a) para el femenino. Ejemplo: "un ejecutivo trabajador" / "una ejecutiva trabajadora".

Los adjetivos de nacionalidad también toman una (a) para el femenino. Ejemplos: "un hombre bogotano" / "una mujer bogotana".

Todos los demás mantienen la misma forma para el masculino y para el femenino. Ejemplos: "un cartel verde" / "una cartelera verde".

- El adjetivo presenta una serie de grados de comparación:

Positivo: es el adjetivo normal y corriente. Ejemplo: Los automóviles son caros.

Comparativo: existen tres tipos:

- De superioridad: "las casas son más costosas que los apartamentos".
- De inferioridad: "mi hermano es más pequeño que yo".
- De igualdad: "el cielo es tan grande como el mar".

Superlativo: "El libro más interesante de la biblioteca", "El concierto fue divertidísimo"

### Los pronombres:

Los pronombres personales que existen en el idioma español son:

Yo – nosotros/as – tu – vosotros/as – usted/ustedes – el/ellos – ella/ellas – ello

Me - nos – te – os – le/lo/la – les/los/las – le/lo – les/los – la/las – lo

Mi/connmigo – ti/contigo

- Los pronombres de complemento. Ejemplos: "Visitaron el tribunal / lo visitaron", "Vieron la película / la vieron"

- Los pronombres reflexivos. Ejemplos: "Yo me he comprado un libro" / "La señora se puso el abrigo"
- Las formas átonas. Ejemplos: "Me río mucho" / "Te estoy esperando"

Los pronombres demostrativos: Las formas de los pronombres demostrativos son:

Este/estos – ese/esos – aquel/aquellos

Esta/estas – esa/esas – aquella/aquellas

Esto – eso – aquello

Funciones: indican la relación de proximidad entre el objeto al que se refieren y los diversos participantes del diálogo. Esta proximidad puede ser local, temporal, afectiva. Ejemplos: "Esta carpeta que tengo en las manos", "Aquella audiencia fue más difícil que ésta de hoy" .

Concordancia: los pronombres demostrativos siempre concuerdan en género y número con el nombre al que se refiere.

Ejemplos: "Este bolígrafo es nuevo" / "Esa dependencia está cerrada"

Los pronombres posesivos.- Son aquellos que sustituyen al grupo DE + pronombre personal.

Ejemplos: "El proyecto nuestro (de nosotros)", "Unos colegas míos (de mí)"

Los pronombres posesivos son:

Mi – mis – nuestro/nuestra

Mío/mía – míos/mías –

Tu – tus – vuestro/ vuestras – vuestros/vuestras

Tuyo/tuya – tuyos/tuyas

Su – sus

Suyo/suyas – suyos/suyas

Concordancia: concuerda en género y número con el objeto poseído. Ejemplos: "Un amigo nuestro" / "Unos utensilios nuestros"

Sustantivación de los posesivos: es frecuente el caso de sustantivaciones con significados muy concretos, constantes e independientes del contexto. Ejemplos: "Estos libros son los tuyos" / "Lo suyo es el derecho".

### Los adverbios:

Se definen como la parte de la oración que complementa al verbo y al adjetivo o a otro adverbio. Son invariables y que no todos aportan la misma complementación. Ejemplos: "Todos se educaron aquí", "Es difícil que haga las cosas bien"

- Adverbios de lugar: donde, aquí, allí, allá, lejos, cerca, fuera, encima, atrás, debajo y encima. Ejemplo: "La secretaria se ha desplazado hasta allí"
- Adverbios de tiempo: ahora, ayer, luego, tarde, nunca, temprano, hoy, entonces, después, siempre, jamás. Ejemplos: "Nunca estudiaré en la universidad".
- Adverbios de modo: la mayor parte de los adjetivos tienen la posibilidad de transformarse en adverbios mediante la terminación -mente añadida a la forma femenina y singular. Ejemplos: "rápida / rápidamente", "fácil / fácilmente".
- Adverbios de cantidad: bastante, mucho, demasiado, cuanto, más, nada, poco, muy, tan, tanto, menos, apenas. Ejemplos: "Se encuentra bastante bien".
- Adverbios de negación, afirmación o duda: también, sí, tal vez, quizás, acaso, poco, no, quizá, aún, siquiera. Ejemplos: "No entiendo nada de informática".

## Las preposiciones:

La preposición indica la relación de dependencia que existe entre dos sustantivos, pero también puede relacionar otras partes de la oración, como, por ejemplo, el verbo con el sustantivo, el sustantivo con el verbo, el adjetivo con el sustantivo o el adjetivo con el verbo.

- Preposiciones de lugar: en, a, por, ante, bajo, tras, hacia, para, entre, por. Ejemplos: "Los testigos salieron hacia el juzgado".
- Preposiciones de tiempo: en, a, de, por, sobre, hacia. Ejemplos: "En febrero empezaré el curso de informática".

Existen una serie de usos especiales de las preposiciones.

**A:** para acompañar al complemento directo siempre que se trate de personas. Ejemplo: "He visto a los defensores actuar cautelosamente".

- Acompaña siempre al complemento indirecto. Ejemplo: "Pedro compró un obsequio a María".
- Algunos verbos necesitan la preposición -a que indica acumulación. Ejemplo: "Si no trabajas perjudicas a la empresa".
- Para indicar la hora, la edad, la distancia y la sucesión. Ejemplo: "A los 23 años me gradué".

**CON:** con complementos que indican compañía. Ejemplo: "Me fui de viaje con mis compañeros".

- Señala el medio o instrumento con el que se hace algo. Ejemplo: "Realicé el trabajo con el computador".

**DE:** posesión o pertenencia. Ejemplo: "Fui con el carro de mi amigo".

- Asunto del que hablaremos. Ejemplo: "Trataremos la acción de la tutela".

EN: con verbos que indican penetración. Ejemplo: "La tinta penetró en el cartucho"

ENTRE: para dar más énfasis. Ejemplo: "Entre todos conseguiremos alcanzar el objetivo"

PARA: indica finalidad. Ejemplo: "He venido a la reunión para ver tu posición ante la nueva ley "

- Viene exigida por verbos, adjetivos o sustantivos que indican aptitud, valor o utilidad. Ejemplos: "Es conveniente para la salud hacer deporte"

### **Reglas generales de acentuación:**

Según el lugar que ocupe la sílaba tónica, se distinguen cuatro clases de palabras:

- Palabras agudas son las polisílabas cuya última sílaba es tónica. Ejemplos: reloj, balón, catedral.
- Palabras llanas o graves son aquellas cuya penúltima sílaba es tónica. Ejemplos: césped, cabello, estepa, sortijas, inútil.
- Palabras esdrújulas son aquellas cuya antepenúltima sílaba es tónica. Ejemplos: sábado, helicóptero, cuídate, rápido, esdrújula.
- Palabras sobresdrújulas son aquellas en las que es tónica alguna de las sílabas anteriores a la antepenúltima. Ejemplos: dígamelo, cómetelo, llévesemele

Para colocar correctamente el acento gráfico en las palabras es necesario seguir las siguientes reglas generales de acentuación:

- Las palabras agudas llevan tilde en la sílaba tónica cuando terminan en vocal, -n o -s. Ejemplos: consumé, está, alhelí, además.

Sin embargo, cuando la palabra aguda termina en (s) precedida por otra consonante, no lleva acento gráfico. Ejemplos: robots, tictacs.

Las palabras agudas terminadas en y no llevan tilde. Ejemplos: virrey, convoy.

- Las palabras llanas llevan acento gráfico en la sílaba tónica cuando terminan en consonante que no sea (n) o (s). Ejemplos: ágil, árbol, álbum, Ángela, Héctor.

No obstante, cuando la palabra llana termina en (s) precedida de consonante, sí lleva tilde. Ejemplos: bíceps, fórceps, cómics.

Las palabras llanas terminadas en (y) deben llevar tilde. Ejemplos: póney, yóquey.

- Las palabras esdrújulas y sobresdrújulas siempre llevan tilde en la sílaba tónica. Ejemplos: indígena, teléfono, súbito, gánatela.

### **Diptongos:**

Un diptongo es el conjunto de dos vocales que se pronuncian en una misma sílaba. A efectos ortográficos, para que haya diptongo debe darse una de estas dos situaciones:

- Que se sucedan una vocal abierta (a, e o) y una cerrada (i, u), o viceversa, siempre que la cerrada no sea tónica. En consecuencia, son diptongos las siguientes combinaciones: ai, au, ei, eu, oi, ou, ia, ie, io, ua, ue, uo. Ejemplos: aire, causa, peine, Ceuta, oiga, viaje, ciego, quiosco, suave, fuerte, cuota.
- Que se combinen dos vocales cerradas (i, u) distintas: ui, iu. Ejemplos: ruido, diurético.

Algunas de estas combinaciones vocálicas pueden articularse como hiatos (es decir, en dos sílabas), dependiendo de distintos factores: su lugar en la secuencia hablada, el mayor o menor esmero en la pronunciación, el origen geográfico o social de los hablantes. Este es el

caso, por ejemplo, de *fluir* (pronunciado *fluir*, con diptongo, o *flu-ir*, con hiato), de *incluido* (pronunciado *in - clui - do* o *in - clu - i - do*), de *cruel* (pronunciado *cruel - o cru - el*), de *desviado* (que se pronuncia *des - via - do* o *des - vi - a - do*).

Sin embargo, a efectos de la acentuación gráfica, se considerará siempre que se trata de diptongos.

La *h* intercalada entre dos vocales no impide que estas formen diptongo. Ejemplos: *ahu - mar*, *ahi - ja - do*.

- Acentuación gráfica de los diptongos:

Las palabras con diptongo llevan tilde cuando lo exigen las reglas generales de la acentuación de las palabras agudas, llanas y esdrújulas.

Ejemplos: *bonsái*, *recién*, *amáis*, palabras agudas las tres, llevan acento gráfico por terminar en vocal, en (n) y en (s); *hidromiel*, *adecuar* o *carey* no la llevan, por terminar en (l), (r) e (y); *jesuita*, *vienen*, *puertas* son palabras llanas que no llevan tilde, por acabar en vocal, (n) y (s); *huésped*, palabra llana terminada en (d), sí la lleva; *murciélagos*, *cuáquero*, *jesuítico* son palabras esdrújulas, y por eso llevan tilde.

- Colocación de la tilde en los diptongos

En los diptongos formados por una vocal abierta tónica (a, e, o) y una cerrada átona (i, u) o viceversa, la tilde se coloca siempre sobre la vocal abierta. Ejemplos: *adiós*, *después*, *cambié*, *náutico*, *murciélagos*, *Cáucaso*.

En los diptongos formados por vocales cerradas, la tilde se coloca sobre la segunda vocal. Ejemplos: *lingüístico*, *cuídate*, *benjuí*, *entreviú*.

## Los Triptongos y el Hiato:

Un triptongo es el conjunto de tres vocales que se pronuncian en una misma sílaba. Los triptongos están formados por una vocal abierta (a, e, o) que ocupa la posición intermedia entre dos vocales cerradas (i, u), ninguna de las cuales puede ser tónica. Ejemplos: amortiguáis, buey, despreciéis, miao.

- Acentuación gráfica de los triptongos

Las palabras con triptongo se acentúan gráficamente siguiendo las reglas generales de las palabras agudas, llanas y esdrújulas. Ejemplos: limpiáis, averigüéis, Paraguay, cacahuey.

- Colocación de la tilde en los triptongos

Los triptongos llevan siempre la tilde sobre la vocal abierta. Ejemplos: apacigüéis, estudiáis, amortiguáis, despreciéis.

Un hiato es la secuencia de dos vocales que no se pronuncian dentro de una misma sílaba, sino que forman parte de sílabas consecutivas. Ejemplos: te - a - tro, a - é - re - o, vi - gí - a, ve - o, sa - lí - as.

A efectos ortográficos, existen tres clases de hiatos, según el tipo de vocales que están en contacto:

- Combinación de dos vocales iguales. Ejemplos: Saavedra, dehesa, chiita.
- Vocal abierta + vocal abierta distintas. Ejemplos: caen, ahogo, teatro, meollo, héroe, coartada.

Aunque desde el punto de vista fonético el conjunto de dos vocales iguales o de dos vocales abiertas distintas se pronuncian como un diptongo más o menos consolidado, en lo que respecta a las reglas de acentuación gráfica siempre se trata de un hiato.

- Vocal abierta átona + vocal cerrada tónica o viceversa. Ejemplos: caímos, día, aúllan, púa, reís, líe, reúnen.
- Acentuación gráfica de los hiatos formados por dos vocales iguales o por vocal abierta + abierta.

Las palabras que contienen este tipo de hiatos siguen las reglas generales de la acentuación gráfica de palabras agudas, llanas y esdrújulas, tanto si alguna de las vocales es tónica como si ambas son átonas. Ejemplos en los que una de las dos vocales es tónica: caótico, bacalao, aldea, Jaén, toalla, león, poeta, zoólogo, poseer. Ejemplos en los que las dos vocales son átonas: acreedor, traerán, coordinar, línea, acarreador, arbóreo.

- Acentuación gráfica de los hiatos formados por vocal abierta átona + vocal cerrada tónica o por vocal cerrada tónica + vocal abierta átona.

Todas las palabras con este tipo de hiatos llevan tilde, independientemente de que lo exijan o no las reglas generales de la acentuación ortográfica. Ejemplos: país, caía, raíz, Caín, reír, increíble, reía, oír, heroína, baúl, ataúd, desvarío, día, píe, sonrío, mío, río, insinúan, dúo, acentúo, elegíaco.

La h intercalada entre dos vocales no implica que estas formen un hiato. Tampoco impide que el hiato con h intercalada lleve tilde si es preciso. Ejemplos: vahído, ahínco, búho, rehúso, prohíben, ahúman, vehículo, turbohélice

### **Acentuación gráfica de los monosílabos:**

Los monosílabos, es decir, las palabras que tienen una sílaba, por regla general no llevan tilde. Ejemplo: fe, pie, sol, can, gran, vil, gris, da, ves, fui, ruin, bien, mal, no, un.

A efectos ortográficos, son monosílabos las palabras en las que, por aplicación de las reglas expuestas en los párrafos anteriores, se considera que no existe hiato (aunque la pronunciación así parezca indicarlo), sino diptongo o triptongo. Ejemplos: fie (pretérito perfecto simple del verbo fiar), hui (pretérito perfecto simple del verbo huir), riáis (presente de subjuntivo del verbo reír), guion, Sion, entre otros. En este caso es admisible el acento gráfico, impuesto por las reglas de ortografía anteriores a estas, si quien escribe percibe nítidamente el hiato y, en consecuencia, considera bisílabas palabras como las mencionadas: fié, huí, riáis, guión, Sión, entre otros.

Constituyen una excepción a esta regla general los monosílabos que tienen tilde diacrítica.

### **Tilde diacrítica:**

La tilde diacrítica es aquella que permite distinguir, por lo general, palabras pertenecientes a diferentes categorías gramaticales, que tienen, sin embargo, idéntica forma.

Por la tilde diacrítica se distinguen las palabras que se detallan a continuación.

- Tilde diacrítica en monosílabos

Se distinguen por la tilde diacrítica las siguientes parejas de palabras monosílabas.

el / él

El: artículo masculino. Por ejemplo: "El conductor paró de un frenazo el vehículo".

Él: pronombre personal. Por ejemplo: "Me lo dijo él".

tu / tú

Tu: posesivo. Por ejemplo: "¿Dónde has puesto tu informe?"

Tú: pronombre personal. Por ejemplo: "Tú siempre dices la verdad".

mi / mí

Mi: posesivo. Por ejemplo: "Te invito a cenar en mi casa".

Mí: pronombre personal. Por ejemplo: "¿Tienes algo para mí?"

te / té

Te: pronombre personal. Por ejemplo: "Te he comprado una resma de papel".

Té: sustantivo. Por ejemplo: "Toma una taza de té".

mas / más

Mas: conjunción adversativa. Por ejemplo: "Quiso convencerlo, mas fue imposible".

Más: adverbio. Ejemplos: "Habla más alto", "Dos más dos son cuatro".

si / sí

Si: conjunción. Ejemplos: "Si llueve, no saldremos", "Todavía no sé si iré", "¿Cómo no voy a conocerlo, si lo veo todos los días!".

sustantivo, con el significado de 'nota musical'. Por ejemplo: "Una composición en si bemol".

Sí: adverbio de afirmación. Por ejemplo: "Esta vez sí la habían invitado".

pronombre personal. Por ejemplo: "Solo habla de sí mismo".

de / dé

De: preposición. Por ejemplo: "Un archivador de madera".

Dé: forma del verbo dar. Ejemplos: "Espero que lo recaudado dé para hacerle un buen regalo".

se / sé

Se: pronombre personal. Por ejemplo: "Se agotó la caja menor".

Sé: forma del verbo saber o del verbo ser. Ejemplos: "Yo no sé nada", "Sé benevolente con ellos, por favor".

o / ó

La conjunción disyuntiva o no lleva normalmente tilde. Solo cuando aparece escrita entre dos cifras llevará acento gráfico, para evitar que se confunda con el cero. Así, 3 ó 4 no podrá tomarse por el número 304.

- Tilde diacrítica en los demostrativos

Los demostrativos este, ese, aquel, con sus femeninos y plurales, pueden llevar tilde cuando funcionan como pronombres. Ejemplos: "Ésos son tus documentos, no éstos", "Aquéllas ganaron el concurso", "Mi casa es ésta".

No llevarán tilde si determinan a un nombre. Ejemplos: "Las preguntas de aquel examen me parecieron muy interesantes", "El niño este no ha dejado de molestar en toda la tarde".

Solamente cuando se utilicen como pronombres y exista riesgo de ambigüedad se acentuarán obligatoriamente para evitarla. Existiría este riesgo en la siguiente oración: "Dijo que ésta mañana vendrá".

Con tilde, ésta es el sujeto de la proposición subordinada; sin tilde, esta determina al nombre mañana.

Las formas neutras de los pronombres demostrativos, es decir, esto, eso y aquello, se escribirán siempre sin tilde. Ejemplos: "Esto no me gusta nada", "Nada de aquello era verdad".

- Tilde diacrítica en los interrogativos y exclamativos

Cuando reside en ellas el sentido interrogativo o exclamativo, las palabras adónde, cómo, cuál, cuándo, cuánto, dónde, qué y quién son tónicas y llevan tilde. Así sucede frecuentemente en oraciones interrogativas y exclamativas.

Ejemplos: "¿Qué quieres?", "¿Cuál es el motivo?", "¿Quiénes son estos señores?", "¿Cuándo llega el avión?", "¡Qué buena idea has tenido!", "¡Cuántos problemas por resolver!".

También se escriben con tilde cuando introducen oraciones interrogativas o exclamativas indirectas. Ejemplos: "Cuando llegó, le preguntaron qué estaba haciendo allí", "Le explicó cuáles eran esos inconvenientes que habían surgido", "Todos somos conscientes de qué duras circunstancias ha tenido que superar".

- Otros casos de tilde diacrítica

sólo / solo

La palabra solo puede funcionar como adjetivo o como adverbio. Ejemplos: "A Tomás le gusta estar solo", "en esa oficina sólo estuve una vez".

Cuando quien escribe perciba riesgo de ambigüedad, llevará acento ortográfico en su uso adverbial. Ejemplos: "Pasaré solo esta temporada aquí ('en soledad, sin compañía')", "pasaré sólo esta temporada aquí ('solamente, únicamente')".

aun / aún

La palabra aún llevará tilde cuando se utiliza con el significado de 'todavía'.

Ejemplos: "Todos los socios, aun los más conservadores, votaron a favor", "Ni aun él lo sabía", "Aún no ha terminado".

Cuando aun forma parte de la locución conjuntiva aun cuando, se escribe sin tilde.

Por ejemplo: "Aun cuando lo pidiera, no le harían caso".

### **Acentuación de palabras compuestas:**

A efectos de acentuación gráfica, las palabras compuestas se comportan como una sola palabra, y por tanto siguen las normas generales y particulares ya definidas, con independencia de cómo se acentúen sus formantes por separado. Ejemplos:

Busca + pies—> buscapiés (palabra aguda terminada en -s)

Así + mismo—> asimismo (palabra llana terminada en vocal)

Décimo + séptimo —> decimoséptimo (palabra esdrújula)

Otros ejemplos: trapiés, veintidós, rioplatense, baloncesto, ti vivo, portalámparas...

#### - Acentuación de adverbios en (mente)

Los adverbios terminados en (mente) constituyen una excepción a la regla general de acentuación de palabras compuestas, ya que, en realidad, tienen dos acentos fónicos: uno en el adjetivo y otro en el elemento compositivo (mente). Por ello, el adverbio conserva la tilde en el lugar en el que la llevaba el adjetivo.

Ejemplos: Cortésmente, fácilmente, tímidamente, plácidamente, pero buenamente, decorosamente, fielmente, soberanamente.

#### - Palabras compuestas con guión

En los compuestos de dos o más adjetivos unidos con guión, cada elemento conservará la acentuación fonética y ortográfica que le corresponde.

Ejemplos: Hispano-alemán, histórico-crítico-bibliográfico.

- Acentuación de formas verbales con pronombres enclíticos

Las formas verbales con pronombres enclíticos llevan tilde o no de acuerdo con las normas generales de acentuación. Ejemplos: Cayose, pidíole, estate (casos todos de palabras llanas terminadas en vocal); mírame, dámelo, antójasele, habiéndosenos (casos de palabras esdrújulas y sobresdrújulas). Las palabras de este tipo que ya no funcionan como verbos, así como las compuestas por verbo más pronombre enclítico más complemento, siguen también, en cuanto al uso de la tilde, las normas generales. Ejemplos: acabose, sabelotodo.

#### **Acentuación de voces y expresiones latinas:**

Las voces y expresiones latinas usadas en nuestra lengua se acentuarán gráficamente de acuerdo con las reglas generales del español. Ejemplos: Tránseat, ítem, accésit, memorándum, exequátur, alma máter.

#### **Acentuación de palabras de otras lenguas:**

En las palabras de otras lenguas que, por su falta de adaptación a la nuestra, escribimos con letra cursiva o entre comillas, así como en los nombres propios originales de tales lenguas, no se utilizará ningún acento que no exista en el idioma a que pertenecen.

Si se trata de voces ya incorporadas a nuestra lengua o adaptadas completamente a su pronunciación y escritura, habrán de llevar tilde cuando lo exija la acentuación del español. Ejemplos: Búnker, París, Támesis.

## **Acentuación de letras mayúsculas:**

Las mayúsculas llevan tilde si les corresponde según las reglas dadas. Ejemplos: **ÁFRICA**, **PERÚ**, **BOGOTÁ**.

### **2.4.3.1 Puntuación:**

La puntuación de los textos escritos, con la que se pretende reproducir la entonación de la lengua oral, constituye un capítulo importante dentro de la ortografía del idioma español. De ella depende en gran parte la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos. La puntuación organiza el discurso y sus diferentes elementos y permite evitar la ambigüedad en textos que, sin su empleo, podrían tener interpretaciones diferentes.

El español cuenta con los siguientes signos de puntuación:

Punto .

Coma ,

Punto y coma ;

Dos puntos :

Puntos suspensivos ...

Signos de interrogación ¿?

Signos de exclamación ¡!

Paréntesis ( )

Corchetes [ ]

Raya –

Comillas « »; “ ”; ‘ ’

El punto, la coma, el punto y coma, los dos puntos y los puntos suspensivos se escriben siempre sin dejar un espacio de separación con respecto a la palabra o el signo que precede, y separados por un espacio de la palabra o el signo que sigue, a no ser que este sea de cierre.

Los signos dobles, como los de interrogación y exclamación, los paréntesis, los corchetes, las comillas y las rayas que encierran aclamaciones e incisos, todos ellos compuestos por un signo de apertura y uno de cierre, se escriben de la manera siguiente:

- Los de apertura se separan por medio de un espacio de la palabra o signo al que siguen, y se escriben sin espacio de separación con respecto a la palabra a la que anteceden.
- Los signos de cierre se escriben sin espacio de separación con respecto a la palabra o signo al que siguen, separados por un espacio de la palabra a la que preceden y sin este espacio si lo que sigue es un signo de puntuación.

Ejemplos:

“¿Se trató el asunto en la reunión?; ¿concretaron algo?”.

“Ya conoces su refrán preferido: <<Agua que no has de beber ...>>”.

“Cuando decidimos trasladarnos a Medellín –una decisión muy meditada-, el proceso iba muy adelantado”.

### **Uso del punto:**

El punto (.) señala la pausa que se da al final de un enunciado. Después de punto –salvo en el caso del utilizado en las abreviaturas– siempre se escribe mayúscula.

Hay tres clases de punto: el punto y seguido, el punto y aparte y el punto final.

- El punto y seguido separa enunciados que integran un párrafo. Después de un punto y seguido se continúa escribiendo en la misma línea. Si el punto está al fin de renglón, se empieza en el siguiente sin dejar margen. Por ejemplo: "Salieron a dar un breve paseo. La mañana era espléndida".
  
- El punto y aparte separa dos párrafos distintos, que suelen desarrollar, dentro de la unidad del texto, contenidos diferentes. Después de punto y aparte se escribe en una línea distinta. Por ejemplo:  
"El clima estaba tormentoso aquel día. Los aviones aterrizaban en medio de la lluvia con dificultad.  
Miguel, sentado en el interior del muelle, esperaba el regreso de su padre. Atisbaba el horizonte buscando ansioso su avión con la mirada".
  
- El punto final es el que cierra un texto.

Otro uso del punto: el punto se utiliza también después de las abreviaturas. Ejemplos: Sra., Excmo., Dr.

- Combinación del punto con otros signos.

A menudo es necesario combinar el punto con otros signos que también cierran períodos, como son los paréntesis o las comillas. En estos casos, se coloca el punto siempre detrás de las comillas, corchetes o paréntesis de cierre.

Por ejemplo: "Sus palabras fueron estas: «No quiero volver a verte». Después cerró de golpe la puerta de su casa. (Creo que estaba muy enojada)".

}

- Uso incorrecto del punto

Los títulos y los subtítulos de libros, artículos, capítulos, obras de arte, entre otros., cuando aparecen aislados, no llevan punto final. Ejemplos:

El llano en llamas

La Venus del espejo

**Uso de la coma:**

La coma (,) indica una pausa breve que se produce dentro del enunciado.

- Se emplea para separar los miembros de una enumeración, salvo los que vengan precedidos por alguna de las conjunciones y, e, o, u. Ejemplos: "Es un joven muy reservado, estudioso y de buena familia", "¿Quieres café, té o un refresco?"

Cuando los elementos de la enumeración constituyen el sujeto de la oración o un complemento verbal y van antepuestos al verbo, no se pone coma detrás del último. Ejemplos: "El escritorio, el archivador y el computador son sus elementos de oficina".

- Se usa coma para separar miembros gramaticalmente equivalentes dentro de un mismo enunciado, a excepción de los casos en los que medie alguna de las conjunciones y, e, ni, o, u. Ejemplos: "Estaba preocupado por su familia, por su trabajo, por su salud.", "Antes de irte, corre las cortinas, cierra las ventanas, apaga las luces y echa la llave."

Sin embargo, se coloca una coma delante de la conjunción cuando la secuencia que encabeza expresa un contenido (consecutivo, de tiempo, entre otros.) distinto al elemento o elementos anteriores. Por ejemplo: "Pintaron las paredes de la oficina, cambiaron la disposición de los muebles, y quedaron encantados."

También cuando esa conjunción está destinada a enlazar con toda la proposición anterior, y no con el último de sus miembros. Por ejemplo: "Entregó el informe, el archivo y los anexos, y salió del despacho."

- Siempre será recomendable su empleo, por último, cuando el período sea especialmente largo. Por ejemplo: "Los instrumentos de precisión comenzaron a perder su exactitud a causa de la tormenta, y resultaron inútiles al poco tiempo."
- En una relación cuyos elementos están separados por punto y coma, el último elemento, ante el que aparece la conjunción, va precedido de coma o punto y coma. Ejemplo: "Con calma, le dijo a su esposa que llegaría a las tres; a sus compañeros de oficina, que lo esperaran a las cinco; y consiguió ser puntual en los dos casos."
- Se escribe una coma para aislar el vocativo del resto de la oración. Ejemplos: "Julio, ven acá.", "He dicho que me escuchen, señores". Cuando va en medio del enunciado, se escribe entre dos comas. Por ejemplo: "Estoy alegre, Isabel, por el regalo."
- Los incisos que interrumpen una oración, ya sea para aclarar o ampliar lo dicho, ya sea para mencionar al autor u obra citados, se escriben entre comas. Son incisos casos como los siguientes:

"En ese momento Jorge, el marido de mi compañera, dijo que nos ayudaría."

"Los vientos del Sur, que en aquellas abrasadas regiones son muy frecuentes, incomodan a los viajeros."

"Toda mi familia, incluido mi hermano, estaba de acuerdo."

"La verdad, escribe un político, se ha de sustentar con razones y autoridades."

- Cuando se invierte el orden regular de las partes de un enunciado, anteponiendo elementos que suelen ir pospuestos, se tiende a colocar una coma después del bloque anticipado. No es fácil establecer con exactitud los casos en que esta anteposición exige el uso de la coma. Pero frecuentemente puede aplicarse esta norma práctica: Por ejemplo:

Si el elemento antepuesto admite una paráfrasis con «en cuanto a», es preferible usar coma: "Dinero, ya no le queda. (Es posible decir: En cuanto al dinero, ya no le queda)."

Si, por el contrario, admite una paráfrasis con «es lo que» o «es el que», no se empleará coma: "Vergüenza debería darle. (Equivalente a: Vergüenza es lo que debería darle)."

- También suele anteponerse una coma a una conjunción que une las proposiciones de una oración compuesta, en los casos siguientes:

En las proposiciones pero, mas, aunque, sino:

Ejemplo: "Puede llevarse mi cámara, pero tenga mucho cuidado".

Delante de las proposiciones con que, así que, de manera que:

Ejemplos: "Prometió acompañarlo, con que ya puede ir poniéndose el abrigo.", "El sol me está dando en la cara, así que tendré que cambiarme de asiento."

Delante de proposiciones causales lógicas y explicativas.

Ejemplos: "Están en casa, pues tienen la luz encendida".

- Los enlaces como: esto es, es decir, o sea, en fin, por último, por consiguiente, sin embargo, no obstante, además, en tal caso, por lo tanto, en cambio, en primer lugar, y

también, a veces, determinados adverbios o locuciones que desempeñan la función de modificadores oracionales, como: generalmente, posiblemente, efectivamente, finalmente, en definitiva, por regla general, quizás, colocados al principio de una oración, se separan del resto mediante una coma.

Ejemplos: "Por consiguiente, no vamos a tomar ninguna resolución precipitada.", "No obstante, es necesario reformar el estatuto.", "Efectivamente, tiene razón."

Cuando estas expresiones van en medio de la oración, se escriben entre comas.

Ejemplos: "Estas dos palabras son sinónimas, es decir, significan lo mismo.", "Tales incidentes, sin embargo, no se repitieron.", "Este tipo de accidentes están causados, generalmente, por errores humanos."

Si los bloques relacionados mediante estos enlaces forman parte de la misma oración compuesta escrita entre puntos, suelen separar con punto y coma colocado delante del enlace, al que seguirá una coma.

- En los casos en que se omite un verbo, porque ha sido anteriormente mencionado o porque se sobrentiende, se escribe en su lugar una coma.

Ejemplos: "El árbol perdió sus hojas; el viejo, su sonrisa.", "Los niños, por aquella puerta.", "En matemáticas, un genio; para la música, bastante mediocre."

- En las cabeceras de las cartas, se escribe coma entre el lugar y la fecha. Por ejemplo: "Bogotá D.C., 8 de enero de 2006".

- Se escribe coma para separar los términos invertidos del nombre completo de una persona o los de un sintagma que integran una lista (bibliografía, índice...)

Ejemplos: "BELLO, Andrés: Gramática de la lengua castellana destinada al uso de los americanos.", "- construcción, materiales de", "- papelería, artículos de".

## Uso incorrecto de la coma

- Debe evitarse separar el sujeto y el predicado mediante coma.

Ejemplos de incorrección: "Las estanterías del rincón, estaban perfectamente organizadas", "Un desgraciado incidente, ocasionó la dimisión de la junta directiva"

Se exceptúan los casos en que media un inciso entre sujeto y predicado.

Ejemplos: "El nuevo código de policía, como ya ha quedado apuntado anteriormente, permitirá evitar la impunidad", "La presencia del testigo, que iba acompañado por su esposa, produjo muy diferentes comentarios."

## Uso de los dos puntos

Los dos puntos ( : ) detienen el discurso para llamar la atención sobre lo que sigue:

Se usan los dos puntos en los casos siguientes:

- Después de anunciar una enumeración.

Ejemplo: "Van a subastar tres manuscritos: uno de García Márquez, otro de Borges y un tercero de Vargas Losa".

- También para cerrar una enumeración.

Ejemplos: "Natural, sana y equilibrada: así debe ser una buena alimentación.", "Terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas: esas son las principales catástrofes naturales."

- Los dos puntos preceden a las citas textuales. En este caso, después de los dos puntos se suele escribir la primera palabra con inicial mayúscula.

Ejemplos: "Las palabras del juez fueron: «Condenado a 15 años». ", "Ya lo dijo Descartes: «Pienso, luego existo»."

- Se emplea este signo de puntuación tras las fórmulas de saludo en las cartas y documentos. También en este caso la palabra que sigue a los dos puntos se escribe con mayúscula y, generalmente, en un renglón aparte.

Ejemplos: "Querido amigo:

Te escribo esta carta para comunicarte..."

"Muy señor mío:

Le agradeceré se sirva tomar a su cargo..."

- Se emplean los dos puntos para conectar oraciones o proposiciones relacionadas entre sí sin necesidad de utilizar otro nexos. Son varias las relaciones que se expresan:

Relación causa-efecto. Ejemplos: "Se ha quedado sin trabajo: no podrá ir de vacaciones este año.", "No necesitaba correr: aún era pronto."

Conclusión o resumen de la proposición anterior: Por ejemplo: "Varios vecinos monopolizaron la reunión con problemas particulares: no llegaron a ponerse de acuerdo."

Verificación o explicación de la proposición anterior, que suele tener un sentido más general. Por ejemplo: "El ajiaco es un plato de la cocina del interior muy completo desde el punto de vista nutritivo: cuenta con la fécula de la papa, las proteínas de su carne y pollo y la fibra de sus verduras."

- Se utilizan los dos puntos para separar la ejemplificación del resto de la oración. Ejemplos: "De vez en cuando tiene algunos comportamientos inexplicables: hoy ha venido a la oficina con las zapatillas de andar por la casa.", "Puedes escribir un texto sobre algún animal curioso: el ornitorrinco, por ejemplo."

- En textos jurídicos y administrativos –decretos, sentencias, bandos, edictos, certificados o instancias–, se colocan dos puntos después del verbo, escrito con todas sus letras mayúsculas, que presenta el objetivo fundamental del documento. La primera palabra del texto que sigue a este verbo se escribe siempre con inicial mayúscula y el texto forma un párrafo diferente. Por ejemplo: “CERTIFICA:  
Que el Dr. José Álvarez Pérez ha seguido el curso de actualización en procesos tributarios celebrado en la Universidad Gran Colombia durante los meses de abril y mayo del presente año.”

### Uso del punto y coma

El punto y coma ( ; ) indica una pausa superior a la marcada por la coma e inferior a la señalada por el punto. Se utiliza en estos casos:

- Para separar los elementos de una enumeración cuando se trata de expresiones complejas que incluyen comas. Ejemplos: “La chaqueta es azul; los pantalones, grises; la camisa, blanca; y el abrigo, negro.”, “Cada uno de los grupos de trabajo preparará un taller: el primer grupo, el taller de redacción; el segundo, el taller de construcción; el tercero, el taller de presentación”.
- Para separar proposiciones yuxtapuestas, especialmente cuando en estas se ha empleado la coma. Ejemplos: “Era necesario que el tribunal permaneciese abierto toda la noche; hubo que establecer turnos.”, “La niña, feliz, corría hacia su casa; sus padres acababan de llegar.”, “La situación económica de la empresa, agravada en los últimos tiempos, era preocupante; se imponía una acción rápida y contundente, si se deseaba salvar los puestos de trabajo.”, “A las cinco de la madrugada aún había luz en su habitación; seguramente, se había quedado dormido leyendo.”

En muchos de estos casos, se podría optar por separar los períodos con punto y seguido. La elección del punto y seguido o del punto y coma depende de la vinculación semántica que exista entre las oraciones o proposiciones. Si el vínculo es débil, se prefiere usar un punto y seguido; mientras que, si es más sólido, es conveniente optar por el punto y coma. También sería posible separar los mencionados períodos con dos puntos.

- Se suele colocar punto y coma, en vez de coma, delante de conjunciones como: pero, mas y aunque, así como sin embargo, por tanto, por consiguiente, en fin, entre otros; cuando los períodos tienen cierta longitud y encabezan la proposición a la que afectan.

Ejemplos: "Su discurso estuvo muy bien construido y fundamentado sobre sólidos principios; pero no consiguió convencer a muchos de los participantes en el Congreso.", "Los jugadores se entrenaron intensamente durante todo el mes; sin embargo, los resultados no fueron los que el entrenador esperaba."

### Uso de los puntos suspensivos

Los puntos suspensivos (...) suponen una interrupción de la oración o un final impreciso.

- Después de los puntos suspensivos, cuando cierran un enunciado, se escribe mayúscula. Por ejemplo: "El caso es que si lloviera... Mejor no pensar cosa tan improbable".
- Cuando los puntos suspensivos no cierran un enunciado y este continúa tras ellos, se escribe minúscula. Por ejemplo: "Estoy pensando que... aceptaré; en esta ocasión debo arriesgarme."

Se usan los puntos suspensivos en los siguientes casos:

- Al final de enumeraciones abiertas o incompletas, con el mismo valor que la palabra etcétera. Ejemplos: "Su tienda es como las de los pueblos, donde se vende de todo: comestibles, cacharros, ropas, juguetes...", "Puede hacer lo que le guste más: leer, ver la televisión, escuchar música..."

- Cuando se quiere expresar que antes de lo que va a seguir ha habido un momento de duda, temor o vacilación.

Ejemplos: "Iré; no iré... Debo decidirme pronto.", "Espero una llamada de la oficina... Seguro que son buenas noticias.", "No sé... Creo que... bueno, sí, me parece que voy a ir."

En ocasiones, la interrupción del enunciado sirve para sorprender al lector con lo inesperado de la salida.

Por ejemplo: "Se convocó a una junta, se distribuyeron centenares de papeles anunciándola y, al final, nos reunimos... cuatro personas."

- Para dejar un enunciado incompleto y en suspenso se utilizan los puntos suspensivos. Por ejemplo: "Fue todo muy violento, estuvo muy desagradable... No quiero seguir hablando de ello."

- También se emplea este signo de puntuación cuando se reproduce una cita textual, sentencia o refrán, omitiendo una parte.

Ejemplos: En ese momento de indecisión, pensé: «Más vale pájaro en mano...» y acepté el dinero".

- Se escriben tres puntos dentro de paréntesis (...) o corchetes [...] cuando al transcribir literalmente un texto se omite una parte de él. Por ejemplo: "Yo fui loco y ya soy

cuerdo; fui don Quijote de la Mancha y soy agora [...] Alonso Quijano el Bueno.  
(Cervantes: Quijote, II, LXXIV)"

- Combinación de los puntos suspensivos con otros signos Tras los puntos suspensivos no se escribe nunca punto. Sin embargo, sí pueden colocarse otros signos de puntuación, como la coma, el punto y coma y los dos puntos.

Ejemplos:

"Cuando decidas los colores, las telas, el tipo de mobiliario..., ven a verme y haremos un presupuesto.", "Pensándolo bien...: mejor que no se presente.", "Ya habían llegado los libros, los computadores, el papel...; al día siguiente empezaría a trabajar."

Los signos de interrogación o exclamación se escriben delante o detrás de los puntos suspensivos, dependiendo de que el enunciado que encierran esté completo o incompleto. Ejemplos: "¿Me habrá traído los libros?... Seguro que sí.", "¡Si te dije que...! Es inútil, nunca haces caso a nadie."

Tanto la coma, el punto y coma y los dos puntos como los signos de interrogación y exclamación se escribirán inmediatamente, sin un espacio que los separe de los puntos suspensivos, tal y como muestran los ejemplos anteriores.

### **Uso de los signos de interrogación y de exclamación**

Los signos de interrogación (¿?) y exclamación (!) encierran enunciados que, respectivamente, interrogan o exclaman. Los primeros se utilizan para delimitar enunciados interrogativos directos; los segundos demarcan enunciados exclamativos, también en estilo directo, e interjecciones. Ejemplos: "¿Estuvieron ayer en el auditorio?", "¿Dónde compraste ese libro?", "¡Eso es una injusticia!", "¡Qué magnífica pintura!", "¡Ay! ¡Eh! ¡Oh!"

En la utilización de tales signos es preciso tener en cuenta estas consideraciones generales:

- Los signos de interrogación y de exclamación son dos en cada caso: los signos que indican apertura (¿) y los signos que indican cierre (!); se colocan al principio y al final del enunciado interrogativo y exclamativo respectivamente.

En nuestra lengua es obligatorio poner siempre el signo de apertura, que no deberá suprimirse a imitación de lo que ocurre en la ortografía de otras lenguas, en las que solo se usa el signo final porque tienen otras marcas gramaticales que suplen el primero.

- Después de los signos que indican cierre de interrogación o exclamación (!) no se escribe nunca punto.
- El signo de principio de interrogación (¿) o de exclamación (!) se ha de colocar donde empieza la pregunta o la exclamación, aunque no comience con él el enunciado.  
Ejemplos: "Con respecto al impacto ambiental, ¿se ha previsto algún tipo de medidas para que su efecto sea el menor posible?", "Si consigues el trabajo, ¡qué alegría se va a llevar tu papá!"

Obsérvese cómo los vocativos y las proposiciones subordinadas, cuando ocupan el primer lugar en el enunciado, se escriben fuera de la pregunta o de la exclamación. Sin embargo, si están colocados al final, se consideran dentro de ellas.

Ejemplos: "Susana, ¿has decidido qué vas a hacer? / ¿Has decidido qué vas a hacer, Susana?", "Julio, ¡cuánto me alegro que haya venido! / ¡Cuánto me alegro que haya venido, Julio!", "Si no responde, ¿qué le vamos a decir? / ¿Qué le vamos a decir si no responde?"

- Cuando se escriben varias preguntas o exclamaciones seguidas y estas son breves, se opta por considerarlas oraciones independientes, con sus correspondientes signos de apertura y cierre, y con mayúscula al comienzo de cada una de ellas.

Ejemplos: "¿Dónde estás? ¿A qué hora piensas volver?", "¡Quedan cinco minutos! ¡Llegamos tarde! ¡Date prisa!"

Pero también es posible considerar el conjunto de las preguntas o exclamaciones como un único enunciado. En este caso hay que separarlas por comas o por puntos y comas, y solo en la primera se escribirá la palabra inicial con mayúscula.

Ejemplos: "¿Cómo te llamas?, ¿en qué trabajas?, ¿cuándo naciste?, ¿dónde?", "¡Cómo ha llovido esta noche; ¡qué mojado está todo!; ¡qué frío vamos a pasar hoy!"

- En ocasiones, se utilizan los signos de final de interrogación (?) o de exclamación (!) entre paréntesis.

El signo de final de interrogación entre paréntesis expresa duda o ironía.

Ejemplos: "Andrés Sánchez López es el presidente (?) de la junta.", "Tendría mucha gracia (?) que llegara a la cita con un día de retraso."

El signo de final de exclamación entre paréntesis expresa sorpresa o ironía.

Ejemplos: "Un joven de treinta y seis años (!) fue el ganador del concurso de composición.", "Está más gordo que nunca, pero dice que solo pesa ochenta kilos (!) en la báscula de su casa."

## Uso de los paréntesis

Los paréntesis ( ) son signos que encierran elementos incidentales o aclaratorios intercalados en un enunciado. Se usan en los siguientes casos:

- Cuando se interrumpe el sentido del discurso con un inciso aclaratorio o incidental, sobre todo si este es largo o de escasa relación con lo anterior o posterior.  
Ejemplos: "El abuelo de Alberto (en su juventud fue un brillante ingeniero) parecía una estatua sentado en aquel sillón.", "Las asambleas (la última duró casi cuatro horas sin ningún descanso) se celebran en el salón de actos."
  
- Para intercalar algún dato o precisión: fechas, lugares, significado de siglas, el autor u obra citados.  
Ejemplos: "El año de su nacimiento (1916) es el mismo en que murió el presidente Núñez", "Toda su familia nació en Buga (Valle)", "Una ONG (organización no gubernamental) ha de ser, por principio, una asociación sin ánimo de lucro."
  
- En ocasiones se utilizan los paréntesis para evitar introducir una opción en el texto. En estos casos se encierra dentro del paréntesis una palabra completa o solo uno de sus segmentos.  
Ejemplos: "En el documento se indicarán el (los) día(s) en que haya tenido lugar la baja.", "Se necesita mensajero(a) para repartir la correspondencia"
  
- Cuando se reproducen o transcriben textos, códigos o inscripciones con abreviaturas, se utilizan los paréntesis para reconstruir las palabras completas o los elementos que faltan en el original y se suplen. Por ejemplo: "Imp(eratori) Caes(ari)."
  
- En la transcripción de textos se utilizan tres puntos entre paréntesis para dejar constancia de que se omite en la cita un fragmento del texto.  
Por ejemplo: "Hasta aquí (...) la obra visible en su orden cronológico. Paso ahora a la otra: la subterránea, la interminablemente heroica, la impar. También, ¡ay de las posibilidades del hombre!, la inconclusa. Esa obra (...) consta de los capítulos noveno y trigésimo octavo de la primera parte del don Quijote y de un fragmento del capítulo veintidós. (Jorge Luis Borges: Ficciones)".

## División de palabras al final de renglón

Para dividir palabras al final de una línea se utilizará el guión de acuerdo con estas normas:

- El guion no debe separar letras de una misma sílaba.

Por ejemplo, la palabra teléfono podría dividirse de las siguientes maneras: te - telé -  
teléfo - léfono - fono - no

Sin embargo, cuando una palabra está integrada por otras dos que funcionan independientemente en la lengua, o por una de estas palabras y un prefijo, será potestativo dividir la voz resultante separando sus componentes, aunque la división no coincida con el silabeo de la palabra.

- Dos o más vocales seguidas no pueden separarse, tanto si constituyen un diptongo o un triptongo, por ejemplo en can - ción, tiem - po, santi - güéis, como si no lo constituyen y están en hiato, por ejemplo en tea - tro, poé -tico. Excepto si forman parte de dos segmentos distintos de una palabra compuesta, como se explicó en el párrafo anterior. Por ejemplo: contra - espionaje.
- Cuando la primera sílaba de una palabra es una vocal, se evitará dejar esta letra sola al final de la línea. Si la vocal está precedida de una h, se invalida la norma. Ejemplos: amis - ta - des, he - re - de - ros.

### 2.5 Ejemplos, ejercicios y casos prácticos

- Todo individuo se encuentra inmerso en una innumerable cantidad de sistemas de comunicación a lo largo de su existencia cotidiana. Esto se ilustra por ejemplo, examinando algunos hechos que le suceden a una persona al iniciar un día laboral: a)

lo despierta el timbre del reloj despertador; b) al encender el motor de su carro para dirigirse al trabajo, una luz amarilla encendida en el tablero le avisa que hay poca gasolina en el tanque; c) apenas recorridos cien metros, se encuentra con la luz roja del semáforo; d) en la oficina suena el teléfono, y escucha una agria interpelación del jefe: e) ¡El trabajo del expediente X tiene que estar listo esta tarde!.

En unos minutos esa persona recibió cinco señales distintas: a) el timbre del reloj despertador; b) la luz amarilla del tablero del carro; c) el semáforo en luz roja; d) el timbre del teléfono, y e) la interpelación del jefe. Esas señales, de tipo muy diferente, transmitieron cinco mensajes cuyo significado fue comprendido perfectamente.

En este ejemplo, de las cinco señales recibidas, unas son de tipo acústico (la campana del despertador, el timbre del teléfono), otras de carácter óptico o visual (la luz amarilla del tablero del carro, la luz roja del semáforo) y pertenecen a sistemas diferentes y de un solo elemento. La última señal pertenece a un código más complejo: El código lingüístico, que es, además, el que con mayor frecuencia se presenta dentro del conjunto de sistemas de comunicación en los que el hombre se encuentra inmerso.

- En el siguiente ejemplo se identificará, dentro de una situación comunicativa, la utilización de códigos lingüísticos:

Antonio va caminando por el pasillo de una dependencia judicial, junto con un colega y al entrar al despacho que están buscando, ve un letrado que dice: "CUIDADO – PISO MOJADO" . En ese momento, le dice a su amigo: "No se vaya a caer".

En esta situación, hay un letrado que está transmitiendo el mensaje: "CUIDADO – PISO MOJADO", pero no se puede pensar que el letrado es el emisor, ya que el letrado no puede dar ese mensaje por sí solo; lo que sucede es que alguien quiso transmitir a

la gente ese mensaje y, por eso, puso el letrero en ese lugar. En este caso, el emisor sería la persona que puso el letrero, la administración, o quien sea. El letrero solo fue un medio para transmitir el mensaje.

El receptor del mensaje, sin duda, es Antonio y el código que se ha utilizado es lingüístico, ya que el mensaje está en castellano, que es un idioma, por lo tanto, emplea el lenguaje, y es escrito, ya que el cartel lo está.

Pero la situación comunicativa no termina ahí. Luego, Antonio, haciendo el papel de emisor esta vez, le transmite un mensaje a su colega: "No se vaya a caer". El colega es, entonces, el receptor de este mensaje. En este caso, el código empleado también es lingüístico, ya que se trata de nuestro idioma, pero esta vez se trata de un código lingüístico oral, ya que se el mensaje se ha transmitido de forma hablada.

## 2.6 Síntesis de la Unidad

S

El principal objetivo propuesto, fue el fortalecimiento de las competencias requeridas para que el empleado judicial mejore el manejo de la comunicación oral y escrita en el contexto laboral, y por supuesto, en su vida cotidiana. De igual forma, a través del desarrollo

de los diferentes temas se estudiaron las funciones del lenguaje, se pudo ahondar en el conocimiento del idioma español y se repasaron aspectos fundamentales para adquirir destreza y habilidad en la construcción de contextos de diálogo sólidos, y además, para lograr coherencia y efectividad en las producciones escritas.

Todos aprendimos a comunicarnos desde que nacimos y aprendimos a hablar y escribir en nuestra lengua materna desde la primera etapa escolar, sentamos las bases de nuestra

competencia en el uso del lenguaje y desarrollamos nuestra educación hasta el momento actual, en que, como adultos que laboramos profesionalmente en la Rama Judicial de Colombia, necesitamos evaluar y establecer cómo mejorar nuestro desempeño en este aspecto; para beneficio propio, en nuestra vida cotidiana y de la institución, en nuestra gestión administrativa.

Es así, que se puede hacer un resumen, sin pretender entrar en tecnicismos, para entender que la competencia textual implica varios dominios: Saberes gramaticales (competencia lingüística) y saberes pragmáticos o estrategias de uso; igualmente los propios de la escritura: grado de planificación, saber discursivo, estructura del discurso, géneros textuales, elaboración de párrafos, uso de la puntuación y ortografía.

Entonces el mensaje es, ante todo invitar a la reflexión del discente para que entienda en qué aspectos debe reforzar el conocimiento y destreza para el mejoramiento de la competencia comunicativa y de procesamiento de textos.

En este sentido, la escritura como proceso tiene algunos pasos a seguir que el autor CASSANY D.<sup>43</sup> plantea como el decálogo de la redacción:

---

<sup>43</sup> CASSANY,D. *"Reparar la escritura"*. Editorial. Graó, Barcelona. 1993

- No tenga prisa, tómese tiempo para reflexionar sobre lo que quiere decir y hacer.
- Utilice el papel como soporte: haga notas, listas y esquemas.
- Elabore borradores, reescriba, borre.
- Piense en su audiencia, escriba para que puedan entenderlo.
- Deje la gramática para el final, fíjese primero en lo que quiere decir.
- Dirija conscientemente su composición; planifique la tarea de escribir.
- Fíjese en los párrafos: que se destaque la unidad de sentido y de forma que sean ordenados, que empiecen con la frase principal.
- Repase la prosa, frase por frase, cuando haya completado el escrito. Cuide que sea comprensible y legible.
- Ayude al lector a leer, fíjese que la imagen del escrito sea esmerada. Póngale márgenes: subtítulos, números, enlaces...
- Deje reposar su escrito, déjelo leer a otra persona

## 2.7 Autoevaluación



- 1 - En la siguiente situación comunicativa, se manifiestan algunos comportamientos inadecuados que impiden una comunicación exitosa:

“Claudia Morales, asistente administrativa de la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, fue requerida por su superior para que le informe sobre un trabajo pendiente. Al entrar al despacho del magistrado Camilo Suárez, la asistente, mirando hacia la ventana, le dice: ¿me mandó llamar Doctor?”

El magistrado le dice: “necesito que me informe en que estado se encuentra el proceso del juez segundo civil municipal de Cali”.

La empleada, muy nerviosa y con voz apenas audible, le responde sin mirarlo: "Doctor, yo estuve ayer toda la tarde revisando la documentación del expediente y no encontré que falte algo". El Dr. Suárez le dice: "no le estoy preguntando si falta algún documento ..", y ella, lo interrumpe y le dice atropelladamente: "pero es que, supe que a usted le dijeron que yo no revisé bien la documentación que enviaron, y quería decirle que eso es mentira, y que yo estoy cumpliendo con mi trabajo".

Identifique las dificultades o debilidades en la comunicación oral, encontradas en la anterior situación laboral.

## 2 – Ejercicio sobre ortografía

- Escriba **b** o **v** sobre el guión según corresponda:

\_ino / \_aso / \_urro / \_a\_osa / \_estia / \_eso / escla\_o / \_e\_ida / \_iolín / \_er

- Escriba **g**, **j**, **gu** o **gü** sobre el guión según corresponda:

Anti\_edad / \_ardia / ca\_a / ver\_enza / en\_anchar / cerra\_ero / \_ato / ata\_ar

- Escriba **ll** o **y** sobre el guión según corresponda:

Be\_a / \_ate / \_ave / \_egua / \_over / \_endo / amari\_o / apo\_ar / atribu\_e

- Escriba **r** o **rr** sobre el guión según corresponda:

\_oedor / pe\_o / \_odear / a\_añar / ba\_er / a\_ar / co\_er / ba\_io / cá\_cel

- Escriba **c**, **z**, **qu** o **k** sobre el guión según corresponda:

\_asa / \_ere\_o / ca\_a / bi\_\_o (dos letras) / \_ilo / ar\_ero / feli\_es / perspica\_

- Escriba **h** o nada sobre el guión según corresponda:

\_aquí / almo\_ada / \_uracán / \_erida / \_omenaje / en\_orabuena / \_estival

- Escriba **m** o **n** sobre el guión según corresponda:

E\_volver / a\_pliar / e\_vejecer / a\_bivalente / e\_cantador / a\_plitud / dese\_freno

- Escriba **s** o **x** sobre el guión según corresponda:

E\_amen / e\_tantería / ine\_plicable / ine\_istente / e\_catológico / ance\_tral / la\_ante

- Escriba sobre el guión una de las letras que hay a la izquierda. La primera columna sirve para trabajar los acentos y la segunda las mayúsculas:

a-á: felicit_r	b-B: _arco
a-á: l_piz	b-B: _olivia
i-í: l_quido	c-C: _amaleón
a-á: c_sa	c-C: _arro
a-á: brind_r	l-L: _loret
e-é: am_n	c-C: _astillo
i-í: horm_ga	c-C: _hile
e-é: and_n	f-F: _útbol

## Unidad 3

### GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Esta unidad es la culminación del Módulo Educativo en Técnicas de Oficina, y está involucrada de manera importante en el rol laboral del Empleado Judicial, de tal suerte que, al estudiar los temas que a continuación se presentan se pretende desarrollar en el discente las habilidades y destrezas requeridas para una apropiada gestión de los documentos en su dependencia, y en general, el manejo eficiente del recurso documental de la institución.

Se debe archivar la documentación, usando los métodos adecuados para que se encuentre siempre disponible y sin problemas para accederla; esto se logra a través de una correcta organización y mantenimiento de los sistemas de archivo; debe conocerse para éste efecto, la normatividad vigente y las regulaciones legales y técnicas que se aplican.

La Rama Judicial del Poder Público de Colombia tiene el propósito misional de garantizar la administración y archivo de la documentación que se produce en el desarrollo de su función, y lo más importante, tenerla disponible para el servicio al ciudadano, garantizando así el derecho constitucional de acceso a la información y siguiendo los parámetros de la ley 594 de 2000; la cual establece como marco general de aplicación: "artículo 1: "Artículo -1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente Ley comprende a la Administración Pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente Ley".<sup>44</sup> De igual forma, la Ley General de Archivos determina la estructura archivística del estado, obliga a todas las entidades oficiales a la creación de sus archivos y establece la responsabilidad de su administración en los servidores públicos.

---

<sup>44</sup> Ley 594 de 2000. Ley General de archivos. República de Colombia

De acuerdo con lo anterior, la organización y estructura del sistema de archivos de la institución está definida de acuerdo con la reglamentación y regulación del Archivo general de la Nación, y es así como, de acuerdo con los objetivos de lograr eficacia y eficiencia en la gestión judicial, la Rama Judicial de Colombia estableció entre sus políticas, consignadas en el "Plan sectorial de Desarrollo Judicial 2003 – 2006: "... fortalecer los modelos de gestión en los despachos judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial, a través de la implementación de modelos administrativos y judiciales que faciliten y optimicen la organización y el trabajo (...) continuar los procesos de modernización de la infraestructura física, de los sistemas de archivo y de la infraestructura informática y telemática de la administración de justicia".<sup>45</sup> Igualmente, en las diferentes corporaciones y dependencias se han destinado los recursos, se han implementado las herramientas archivísticas y se adelantan las acciones requeridas, tendientes al cumplimiento normativo y a una óptima gestión del fondo documental.

La labor del empleado en su entorno laboral es, en primera instancia dirigida hacia una apropiada gestión de los documentos en su dependencia y aplicada a la función archivística, estableciendo los vínculos que existen entre la documentación y las actividades que se realizan en la institución, ya sea en forma individual o en el contexto del trabajo organizado.

Para este efecto se propone el logro de los siguientes objetivos:

O	Desarrollar la competencia requerida en gestión y archivo del recurso documental para su aplicación en la administración y proceso de los documentos en la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente con el fin de lograr eficiencia en la utilización y mantenimiento de los sistemas de archivo.
---	--

<sup>45</sup> "Plan Sectorial de la Rama Judicial 2003-2006". Consejo Superior de la Judicatura. Bogotá. Octubre de 2002

O	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprender los conceptos básicos de archivística y aplicar una apropiada gestión de los documentos con el fin de convertirse en un apoyo en la gestión de la oficina.</li> <li>- Identificar la organización, utilización y mantenimiento de los sistemas de archivo con el fin de comprender las bondades de las funciones y utilidades del archivo.</li> <li>- Reconocer la gestión documental como parte indispensable en el contexto laboral de la entidad.</li></ul>
---	---

### 3.1 Gestión de los documentos

#### 3.1.1 El documento

Para la Real Academia Española<sup>46</sup> documentar significa "probar documentos", al mismo tiempo define como documentos "un escrito o cualquier otra cosa que prueba o acredita algo"; este sería el concepto general de documento. Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirva para comprobar o acreditar algo.

La ley General de Archivos colombiana<sup>47</sup> define: "Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. (...) Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad..."

<sup>46</sup> Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa, Madrid. 1996

<sup>47</sup> Ley 594 de 2000. Ley General de archivos. República de Colombia

En términos generales, el documento oficial reúne las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades: en ellos se establece una relación entre los ciudadanos o personas jurídicas con la Administración Pública, o entre organismos públicos entre sí. La mayoría de estas relaciones se realizarán a través de unos impresos ya preestablecidos o normalizados.

El concepto de "valor documental" es un elemento esencial en torno al cual se desarrolla la actividad archivística y donde los documentos están sujetos a un ciclo de vida determinado. A este respecto podemos distinguir dos clases de valor documental: a) el valor primario, que representa el valor informativo concreto e inmediato de todo documento que se genera como producto de un proceso, actividad o circuito de trabajo, y que generalmente es el resultado del inicio y término de un asunto respondiendo a aspectos operacionales, prácticos, sirviendo muchas veces como elemento de prueba y verificación; b) el valor secundario, que es el valor de conservación y preservación del documento en el transcurso de su vida y que está encaminado a su utilización como antecedente e información de investigación.<sup>48</sup>

El documento, al mismo tiempo que fuente de información, se reconoce legalmente como prueba de que un acto ha sido o no ejecutado y el soporte material utilizado es muy variado, cada vez con más frecuencia se utilizan los soportes audiovisuales, gráficos, magnéticos. Para efectos del estudio nos centraremos en el documento escrito que sigue siendo el más utilizado y el que con más frecuencia vamos a manejar.

### **Impreso y documento:**

Impreso es un formulario en el que encontramos algunas partes ya impresas (datos fijos o comunes) y otras en blanco (datos variables) en los que se demandan datos específicos a diligenciar por el interesado.

---

<sup>48</sup> ESCOBEDO G, Sergio. *"Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística"*. U. José Santos Ossa , Antofagasta-Chile. 2000.

El impreso es el soporte del documento escrito, una vez que éste ha sido diligenciado, firmado y sellado por el órgano competente adquiere la consideración de documento. Aunque los tipos de impresos son muy variados, según la finalidad que cumplan y el organismo que los emita, éstos deben reunir unas características básicas. Entre otras, las siguientes:

- Homogeneización en cuanto a tamaño y contenido.
- Debe facilitar su diligenciamiento por parte del interesado.
- Debe facilitar el análisis de datos a la persona encargada, mediante la ubicación de cada dato concreto en el mismo lugar en todos los impresos.
- La calidad del papel dependerá de su finalidad o destino; así los impresos a los que se prevé una vida larga son de una calidad superior que la de aquellos cuya vida se prevea corta o sean para un solo uso. También se tiene en consideración si estos son para uso externo o interno.
- Cuando un impreso conste de varias copias, éstas son usualmente de diferentes colores para evitar errores en la entrega de los mismos y facilitar la clasificación.
- El contenido, aunque muy diferente según la finalidad que cumple el impreso, consta básicamente de: Parte superior o encabezamiento, parte central o cuerpo y parte inferior o pie.
- Deben estar normalizados, para que cada serie o tipo de los mismos obedezcan a iguales características o formato, facilitando al mismo tiempo las tareas de archivar, clasificar, extraer datos, entre otros.

### **3.1.2 La gestión documental**

La documentación es el producto que refleja el quehacer de las organizaciones, y es ahí donde gira tanto la teoría como la práctica de la actividad archivística; por consiguiente se entiende que la Gestión Documental comprende el ciclo de vida completo de la

documentación, desde su producción hasta la eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente evitando lo innecesario.

Es conveniente entonces, revisar la definición en la Ley General de Archivos: "Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación."<sup>49</sup>

Para entender el proceso de generación o producción documental en el contexto organizacional, debe considerarse que siempre hay un producto o acción con un propósito definido donde la documentación es un testimonio de lo que un proceso de trabajo debe alcanzar. Por ejemplo, el objetivo de una empresa dedicada a la venta de productos alimenticios no es mantener expedientes detallados de sus clientes, sino diseñar la mejor estrategia de calidad y venta para aumentar su consumo, y así, captar la opción de compra de potenciales clientes; el papel de la documentación es dar soporte a la actividad, generando un subproducto que apoye el curso de las acciones comerciales de la empresa. En general se afirma que la documentación comienza a estructurarse en la medida que las actividades de la organización se van desarrollando de manera sistemática; por esta razón, la gestión documental no sólo esta llamada a intervenir la documentación, sino a actuar al interior de la organización en los ciclos documentales.

Se entiende entonces, que el trabajo de gestión documental es la acción que comienza a realizarse en el nivel primario de la generación documental, entendiéndose como la relación producida en las áreas y actividades de trabajo de la organización, que comprometa de alguna forma la generación de documentos, y la consiguiente participación activa del profesional de la archivística.

---

<sup>49</sup> Ley 594 de 2000. Ley General de archivos. República de Colombia

Igualmente, es en este contexto que debe plantearse la problemática que enfrenta la gestión de los documentos: el aumento de la masa documental producida por la administración pública, y más aún en una organización como la Rama Judicial de Colombia, donde esa situación es resultado del variado tratamiento de asuntos, así como, por la complejidad en los trámites y asuntos propios de la gestión judicial; además de la congestión judicial incrementada en los últimos años, lo cual ha creado grandes volúmenes de documentación (administrativa y judicial) por razones de necesidades operativas y de gestión.

El aumento desmesurado de la documentación en las instituciones es debido a diferentes factores, entre los cuales se destacan: la burocracia, circuitos de gestión mal diseñados, procedimientos inadecuados que en vez de crear una acción más directa producen gran cantidad de información muchas veces innecesaria, inútil y repetitiva con escaso valor primario. A esto se suma, por si lo anterior fuera poco, el escaso uso de la documentación dentro de las propias entidades.

En definitiva, el problema no sólo está en la documentación sino en definir cómo se genera y de dónde emana. Habría que hacer un rediseño de los métodos y circuitos de trabajo y establecer procedimientos más sencillos; todo esto bajo una metodología de normalización, racionalidad y economía de recursos.

Aquí se resalta uno de los propósitos de este espacio educativo, el cual es, hacer un llamado de reflexión a los empleados judiciales, para entender que los archivos no son las unidades para almacenar y disponer los documentos en muebles y estanterías, sino que, se requiere la competencia necesaria para aplicar la metodología propia de la disciplina archivística para el tratamiento documental.

### 3.2 El archivo de oficina

El proceso documental en Colombia, está orientado por las directrices generales del Archivo General de la Nación y las normas y procedimientos institucionales, y por ende, se deben aplicar las correspondientes técnicas de clasificación, archivo y procesamiento de la información. En este sentido la Ley General de Archivos, establece la siguiente definición: <sup>50</sup>

“Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.”

#### 3.2.1 El archivo

En un sentido más amplio es importante estudiar las definiciones de archivo, que se encuentran en el diccionario de la Real Academia de la Lengua:<sup>51</sup>

- Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y los muebles que los contienen (carpetas, guías, entre otros., donde se colocan).
- También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos. Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo

---

<sup>50</sup> *Ibíd.*

<sup>51</sup> Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa, Madrid. 1996

lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

### **Funciones del archivo:**

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos deben conservarse debidamente ordenados y clasificados; de igual forma su conservación debe proporcionar información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. Un archivo es eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

### **Clases de archivos:**

Suele encontrarse esta clasificación de los archivos, la cual no es excluyente, sino complementaria:

- Según el grado o frecuencia de utilización:

Archivos activos o de gestión: recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

Semiactivos: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

- Según el lugar de emplazamiento:

Generales o centralizados: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.

Descentralizados o parciales: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:

Departamentales o por secciones.- en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.

Personales.- de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

En lo atinente a la gestión normal del empleado en su ámbito laboral, es importante el estudio de los archivos de gestión, porque es de la competencia directa de cada responsable en su dependencia y/o puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio.

El empleado es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Sólo deberán estar por tanto los documentos en poder del empleado el tiempo oportuno, sin que

sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación o bien a los archivos semiactivos de las dependencias si se ha terminado el trabajo sobre éstos.

El archivo de gestión debe estar perfectamente ordenado para facilitar la rapidez de actuación y la localización del documento.

### **3.2.2 Archivística y gestión documental**

La integración de la teoría y la práctica se consiguen al abordar el manejo y tratamiento de la información documental con una metodología archivística que esté de acuerdo con la técnica de gestión documental, y así, intervenir en todo el ciclo de vida de los documentos y su entorno. Esto significa unir en una misma metodología las técnicas tradicionales del tratamiento archivístico documental con una gestión adecuada en el nivel primario.

De esta forma es posible reducir la generación de la información documental, y facilitar su uso, su conservación y la disposición de los documentos. Algunos autores lo definen como un sistema de administración por el cual se establece para la documentación de la organización un control en su creación, distribución, disposición en el archivo, recuperación y almacenamiento en el curso de su negocio. Siguiendo estos lineamientos, es deseable evolucionar hacia la tendencia contemporánea que pone énfasis en la vinculación con las actividades de la organización, y donde tiene una alta prioridad el valor primario, es decir, la utilidad de la documentación para la acción organizacional.

#### **Posicionamiento de gestión global del sistema de archivo**

Como estrategia de interrelación dentro de la organización hay un principio que es necesario establecer para concebir con propiedad un sistema de archivo: el posicionamiento de gestión documental global, propiciado en el primer nivel de acción representado en la

administración del Archivo. Este principio debe estar sustentado, en primer lugar por el valor que tiene la información documental para el trabajo de las personas dentro de la organización; en segundo lugar el sustento patrimonial que ella representa en la construcción e historia de la organización, y tercero el reconocimiento en la información documental como un talento para el aprendizaje. Visto así, el archivo no puede ser concebido como una figura más dentro de la estructura organizacional, o como una unidad aislada de depósito de documentos.

En el contexto global el sistema de archivo es la consolidación y el propio reflejo de la organización, es decir, el archivo es la institución que crece en su accionar. La adopción de este principio permite que el responsable del archivo pueda desarrollarse y a la vez mejorar sus métodos de trabajo, conociendo y relacionando mejor el quehacer de la organización y su producción documental

### **Acciones de trabajo en la gestión documental**

Las habilidades y conocimientos que deben desarrollar los responsables del archivo se resumen en cuatro áreas de acción: la primera está enfocada al análisis de procesos, es decir, a la descripción, caracterización y reconocimiento de los procesos al interior de la organización como fuentes de generación documental; una segunda área lo constituye el análisis de información documental, para lo cual debe tener una amplia competencia en el manejo de generación documental, analizando en que fases de los procesos de trabajo se producen documentos y los soportes o medios donde estos se registran; una tercera área comprende la selección y valoración documental en los lugares donde se genera y se dispone (archivos de gestión o de oficina), efectuando una preselección y prevaloración de la misma; finalmente, una cuarta área abocada al desarrollo de mecanismos de control, para verificar cómo se está produciendo la documentación y cómo debe fluir sin interferencias, desvíos o retrasos hacia el archivo o los lugares destinados para un depósito parcial o permanente.

### 3.3 Plan de archivo

Como herramienta para la verificación y seguimiento de la producción documental, la archivística incluye el concepto de procesos donde se visualizan las etapas, pasos o fases de trabajo encadenadas y relacionadas que se van produciendo para lograr el objetivo esperado, además, es posible conocer cómo se genera la información en un proceso.

Los procesos se caracterizan por ser transversales, jerárquicos y en las grandes divisiones, funcionales (recursos humanos, producción, administración, entre otros.). Cada proceso tiene una salida global única y tiene un usuario interno o externo del cual deriva natural o sistemáticamente un recurso de información documental, que se expresa en un contexto y un soporte propio a su naturaleza para su lectura y comprensión.

#### Características de los procesos

- Sencillez: Esta característica es necesaria para que sean fáciles de manejar y modificar; generalmente los procesos contemplan un pequeño número de objetivos y de indicadores de control para cada actividad.
- Claridad: Un proceso adecuado debe estar constituido por indicadores concretos, perfecta y fácilmente comprensibles por el personal involucrado en ellos.
- Evolución: Debe estar concebido de manera que pueda adaptarse a eventuales cambios de circunstancia y de estrategias.
- Integración: Deben estar tan integrados como sea posible: deben presentar una unidad en sus pasos y una relación efectiva con otros procesos cuando estos se entrecruzan.

Igualmente, para reconocer un proceso en el contexto del desarrollo organizacional, es necesario cumplir las siguientes condiciones:

- Que la actividad sea realizada por una persona o un equipo.
- Que emplee un conjunto homogéneo de conocimiento.
- Que tengan un comportamiento coherente desde el punto de vista de los costos y de la eficiencia.
- Que pueden caracterizarse globalmente por entradas y salidas bien definidas.
- Que tenga una importancia significativa para la eficiencia económica de la organización.
- Que los conocimientos movilizados constituyan un conjunto lógico que define una competencia global individual o colectiva.
- Que las actividades sean dinámicas, es decir, que puedan sufrir cambios, finalizar, modificarse, refundirse, entre otros.
- Que se trate de actividades de carácter genérico, como por ejemplo: función personal, función de finanzas, función de producción o función de relaciones publicas.

### **Análisis de información documental**

Para una adecuada definición del Archivo es necesario el análisis de información documental, el cual comprende principalmente la identificación de la producción documental, así como el reconocimiento de las distintas tipologías documentales implantadas en la organización. En esta labor, el profesional archivero de línea deberá tener la capacidad de identificar, analizar y entender las distintas tipologías documentales y sus contenidos. También debe estar en condiciones de entregar soluciones reales a necesidades de la organización.

## **Mecanismos de control**

El control aplicado a los procesos productivos de una empresa, a la gestión de un negocio, al cumplimiento de metas y objetivos, se ha transformado en un elemento esencial en actividades consideradas críticas o primordiales. Por una parte ayuda a desarrollar indicadores, e identificar estándares que aseguren un adecuado equilibrio del negocio y el cumplimiento de los objetivos; por otra parte, permite medir a través de sus indicadores el grado de desempeño de las personas y ayudar así a corregir las desviaciones que se puedan estar produciendo.

Desde el punto de vista de la archivística, se considera el control en los siguientes aspectos:

- Sobre el desarrollo de las tipologías documentales. Toda organización desarrolla canales formales para la comunicación, para tramitar un asunto o solicitar el desarrollo de una tarea en particular (Por ejemplo, memorándums, oficios, circulares, notas internas, informes de gestión, de finanzas, balances anuales, auditorias, entre otros.); se debe entonces, evitar que se creen arbitrariamente nuevas tipologías documentales no reconocidas como dispositivos oficiales y formales por la organización.
- Al observar el traspaso de la documentación de un archivo de gestión a un archivo central, registradas las hojas de ruta con las que deben transferirse la documentación y la descripción de sus series. Aún cuando no se disponga de un sistema de archivo que norme en el tema, siempre es conveniente crear los dispositivos de control para derivar la documentación de los lugares de trabajo a los depósitos provisorios. Lo valioso de este proceso, es que en el futuro se dispone de una importante información de gestión para reconstruir la historia de la organización a través de su documentación, al mismo tiempo se mantiene el principio de procedencia y el orden natural de los documentos a la hora de crear el archivo definitivo.

- Sobre la duplicidad de la información. Es frecuente en el trabajo administrativo el envío de documentos a un destinatario en particular, y al mismo tiempo reenviar copias innecesarias a otras autoridades o jefaturas, como una forma de respaldar el trabajo realizado, sin que se justifique dicho envío.

### **El servicio documental.**

La utilización del servicio documental, es el fin último y primordial del archivo, que es fundamentalmente un servicio de documentación e información. Este servicio debe prestarse en primer lugar a la entidad productora de los documentos y, después, si son ya totalmente accesibles, al público en general. Ningún servicio documental puede resultar válido si no tiene como misión principal la comunicación de la información que contienen sus fondos. Esto es fundamental en los archivos; aunque pueda existir documentación reservada a la consulta inmediata por el público en general, finalmente con el tiempo llegará a ser accesible.

### **Concepto y objetivos de la archivística.**

Considerando todos los aspectos de la Archivística, se presenta esta definición que abarca todos los elementos conceptuales que constituyen el objetivo y campo de acción de esta disciplina:

“Archivística es la ciencia que se ocupa de los archivos en sus aspectos teóricos y prácticos, estableciendo principios inalterables y estudiando técnicas adecuadas de gestión de documentos, administración y tratamiento técnico de archivos, así como la función jurídica, administrativa y científica de los mismos, desde un punto de vista archivístico o de ciencias y técnicas diversas, y su relación con las entidades productoras de los conjuntos orgánicos de

documentos, a fin de manejar y hacer accesible la información de los fondos documentales.”<sup>52</sup>

De acuerdo con lo anterior, se comprende mejor su objetivo y campo de acción:

- Archivística es la ciencia que se ocupa de los archivos: Es decir, se ocupa de los conjuntos orgánicos de documentos, es una ciencia activa y al mismo tiempo práctica, debe acudir a solucionar los problemas de los documentos de archivo en las oficinas. Su objetivo es establecer la doctrina de formación, organización, conservación y utilización de los archivos. A lo largo de toda la cadena documental, del ciclo vital de los documentos de un archivo, el archivero debe estar presente e intervenir activamente desde el inicio del documento en la oficina hasta el depósito definitivo en un archivo permanente, pasando por la etapa de valoración y selección documental.
- En sus aspectos teóricos: La doctrina archivística, conceptos fundamentales, esencia, naturaleza y funciones de los archivos; historia de la Archivística, los archivos y de las instituciones productoras de documentación.
- Y prácticos: Derecho de los archivos, formación profesional de archiveros, usuarios, administración y gestión de servicios de archivos, tratamiento documental, mantenimiento, conservación y organización de archivos, recuperación de la información documental, comunicación y difusión de la información, aplicación de las tecnologías de la información, reprografía y duplicación documental...
- Estudiando técnicas adecuadas de gestión de documentos; administración y tratamiento técnico de archivos: La Archivística debe crear una metodología necesaria para que los archivos cumplan sus fines, desarrollando los procedimientos e instrumentos que permitan al archivero conservar, custodiar y difundir los documentos.

---

<sup>52</sup> FUSTER R., Francisco. “Los inicios de la archivística española y europea”. Revista general de información y documentación. U. De Murcia, Madrid. 1996

- Así como la función jurídica, administrativa y científica de los mismos: La introducción del concepto de gestión documental implica el desarrollo de las funciones principales del archivo: la jurídica y administrativa, así como la función científica. El servicio e información que deben prestar los archivos debe estar dirigido a dos vertientes: a las entidades productoras de los documentos, para agilizar la gestión y la vida administrativa, y a la sociedad (al ciudadano en general y a los investigadores científicos).
- Manejo y accesibilidad de los fondos documentales: No sólo la información que proporciona el mismo documento, sino también la que puede desprenderse del contexto del mismo, al estar generado por el quehacer cotidiano de las entidades productoras, relacionado espacial y temporalmente con el quehacer de otras múltiples instituciones y de la sociedad en general. El rescate de esta información conservada en los archivos interesa primordialmente a las entidades productoras de los documentos y, en definitiva, al resto de la sociedad.

Por esta finalidad última informativa es por lo que la Archivística está considerada como una más de las llamadas Ciencias de la Información, adoptando algunas de las herramientas y técnicas de trabajo de las mismas, en especial la creación de bases de datos y la aplicación de la Informática. El impacto de las Nuevas Tecnologías se ha hecho aún más evidente con la aparición de los nuevos soportes documentales y medios de almacenamiento, más frágiles de conservación, pero que al mismo tiempo propician el control y gestión de una información más abundante.

### 3.4 Ejemplos, ejercicios y casos prácticos

Para entender la importancia de lo estudiado en esta unidad se presentan algunos ejemplos que ilustran la utilización de deficientes prácticas en la gestión y archivo de los documentos:

- “La señora Gloria López asistente administrativa de la oficina de coordinación de direcciones seccionales de administración judicial, recibe de su jefe el requerimiento de entregarle la carpeta correspondiente al proyecto de ejecución del presupuesto. La asistente busca en el archivo de la dependencia y se lo entrega, pero él, al revisarlo no encuentra el informe del profesional responsable de la esta labor.

Ante esta situación, la señora López empieza a revisar todas las carpetas de su archivo, y finalmente encuentra el documento requerido en la carpeta rotulada “correspondencia recibida”. Al explicarle al director, él le manifiesta su inconformidad porque ése informe quedó mal archivado; y la asistente le dice que le habían indicado que los oficios internos de la dependencia se archivan junto con los soportes anexos.”

- “El auxiliar judicial Miguel Acosta trabaja en la Sala Penal de una Corporación y tiene por costumbre organizar con ganchos los documentos que se procesan en su oficina, posteriormente, cuando se cumplen los trámites correspondientes los entrega a la secretaría para su archivo. Por las características de la gestión judicial es ésta dependencia, los documentos son frecuentemente requeridos, por lo cual, el auxiliar debe buscarlos, retirar los ganchos y entregarlos para su proceso.

Debido a este inapropiado procedimiento, cuando el auxiliar Acosta recibió de su superior la instrucción de entregarle un expediente en curso, se encontró con que en el fólder no estaban todos los folios, puesto que algunas hojas se habían soltado de los grupos por él manejados. Entonces, procedió a buscar los folios faltantes y se

encontró con que algunos estaban equivocadamente guardados en otras carpetas y uno estaba roto, justo el relacionado con el desistimiento que el demandante hacía de sus pretensiones”.

Al evaluar estos sencillos ejercicios, se aprecia la importancia de la adecuada gestión y proceso de los documentos para mantener su archivo y conservación en las diferentes áreas funcionales.

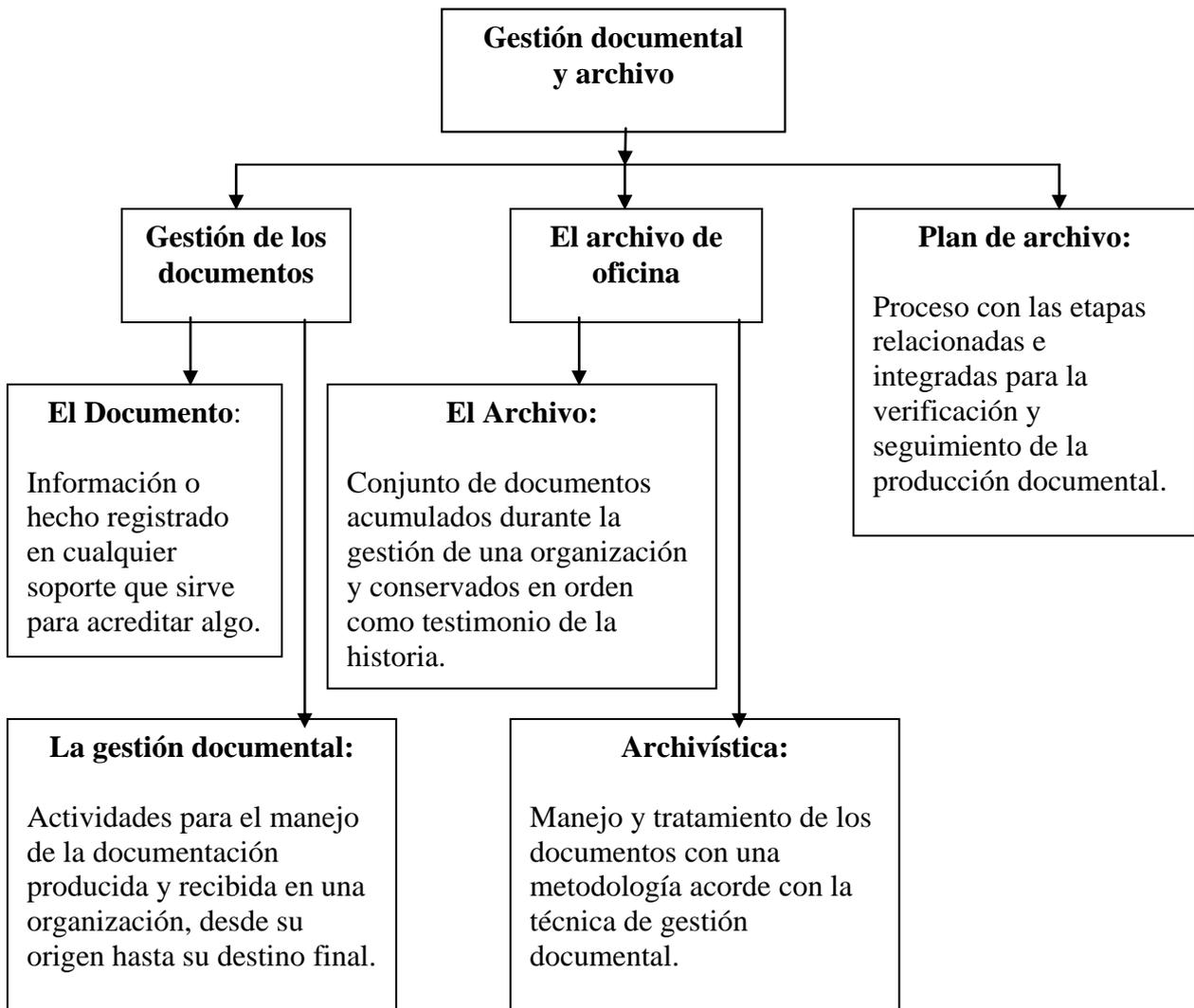
### 3.5 Síntesis de la Unidad

S

La gestión de los documentos que se dan al interior de la Rama Judicial, implica un compromiso para el empleado responsable, además, significa ejercer su actividad de acuerdo con las políticas y normas institucionales. Es por esto, que se espera que los temas estudiados, sean referencia para que el discente entienda cómo contribuir al apropiado tratamiento del recurso documental en su dependencia y en la entidad.

De igual forma, el conocimiento de la técnica y los valores de la archivística conduce a que como integrantes de una organización pública del estado Colombiano, se entienda la función como generadores de información que se convierte en documentos y la importancia de su adecuado registro y custodia.

Al tratar el tema de la gestión documental y archivo, se presentaron las características de la archivística, para entender cómo a través de las técnicas y aplicación de los conceptos básicos, se cumple con la normatividad vigente y se administra y guarda apropiadamente el registro de la historia institucional. Como resumen, se presentan esquemáticamente los temas tratados en esta unidad:



### 3.6 Autoevaluación

A

Para su evaluación se presentan los siguientes casos de estudio sobre la gestión documental y archivo:

- 1 - En la oficina de contabilidad de la Seccional de Administración judicial de Boyacá trabaja el señor Diego Torres, desempeñándose como auxiliar contable. Una de sus funciones consiste en revisar las cuentas por pagar con sus correspondientes soportes, para generar el comprobante de egreso y envío del mismo para su pago. Este señor tiene por costumbre, mantener en su estación de trabajo los expedientes y todos los demás documentos internos y externos de su dependencia.

Debido a la acumulación y desorden de los documentos que son procesados, se presentan permanentes demoras en el trámite de las cuentas que requieren su intervención, también por la pérdida o extravío de los soportes y por los errores operativos que comete con frecuencia, tales como: Mala liquidación de cuentas, inconsistencias del Nit o resolución de la DIAN, entre otros.

De igual forma, cuando el director del área contable consulta en el archivo de su oficina, encuentra que hay cuentas en proceso o ya tramitadas que no aparecen radicadas; por lo cual, se presentan innumerables problemas de gestión.

Usted en su calidad de empleado judicial:

- ¿Qué acciones de mejoramiento en la gestión documental, debe emplear el auxiliar contable Sr. Diego Torres?
- ¿Considera que los archivos de gestión en esa dependencia están siendo tratados de acuerdo con la técnica archivística? Argumente su respuesta

- 2 - El escribiente Pablo Pérez, quien trabaja en la Corte Suprema de Justicia, tiene la función de valorar las solicitudes de recursos a procesos activos y debe producir y tramitar los documentos correspondientes. La organización y gestión de la información es de su competencia y precisamente por esto, recibió de su superior un llamado de atención al perderse la información por daño en el disco duro del computador de su oficina.

Adicionalmente, el señor Pérez no conservó en el archivo de gestión de la dependencia la copia de los documentos de un expediente los cuales tienen carácter probatorio, por lo cual, se pudo haber incurrido en falta grave que puede incluso, generar demandas a la corporación.

Responda las siguientes preguntas:

- ¿Es responsable el escribiente Pablo Pérez por la pérdida de la información en el computador donde trabaja?
- ¿Qué acciones debe emprender el empleado Pérez, para archivar y conservar el recurso documental de su dependencia?

## GLOSARIO

**ACCIÓN INTERPRETATIVA:** Acción propia de la competencia comunicativa consistente en la capacidad que posee una persona para comprender el sentido del texto.

**ACCIÓN PROPOSITIVA:** Acción propia de la competencia comunicativa consistente en la actuación creativa y crítica al elaborar razonamientos.

**ACTIVIDAD:** Acción humana que consume tiempo y recurso, y conduce a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Sinónimo tarea.

**ANÁLISIS:** Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.

**ARGUMENTACION:** Acción propia de la competencia comunicativa consistente en la capacidad para sustentar una tesis mediante razones válidas. Argumento es todo razonamiento que se emplea para demostrar una proposición, estos pueden ser inductivos (explicativos) o de causalidad (si... entonces).

**COHERENCIA:** Propiedad de la estructura del significado del discurso.

**COHESIÓN:** Cualidad del texto que posibilita su comprensión porque permite reconocer cuáles referentes son objetos de enunciación y cuando una referencia alude a un mismo objeto.

**COMPRENSIÓN:** Capacidad de la mente para descubrir, describir, entender y penetrar los objetos del conocimiento.

**CONCEPTO:** Ente lógico que sirve de instrumento del conocimiento y de operación intelectual.

**CONECTOR:** Palabra que sirve para articular dos o más elementos oracionales o párrafos de un texto.

**CONOCIMIENTO:** Es el producto de la interrelación entre la mente humana y la realidad. También, el producto de la interpretación de la mente de los aspectos de la realidad o la imaginación.

**CONTEXTUALIZACIÓN:** Es un mecanismo que permite entrever el posible sentido de un término o su función atendiendo a las relaciones e intenciones que tiene ese término en la frase o la proposición.

**CONTROLAR:** Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados.

**CONTROVERSIA:** Discusión en la que se presentan ideas opuestas que se pretenden válidas.

**COORDINAR:** Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todas los elementos que participan en el trabajo.

**DEDUCCIÓN:** Es una operación mental que consiste en extraer lógicamente conocimientos de conocimientos previos y generales.

**DEMOSTRACIÓN:** Es una serie de razonamientos, que prueban la validez de un tesis o nuevo conocimiento, estableciendo conexiones necesarias con otros conocimientos.

**DIAGNÓSTICO:** Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

**DIÁLOGO:** Género discursivo de la oralidad o la escritura en donde se construye conjuntamente la significación a través de secuencias de enunciados en interrelación. Construcción a dúo de un solo discurso

**DIGRESIÓN:** Parte de un discurso o conversación, que no tiene conexión con el asunto de que se trata.

**DIRIGIR:** Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

**DUBITATIVO:** Que implica o denota duda.

**EFICACIA:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**EFICIENCIA:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

**ELIPSIS:** Suprimir uno o varios elementos de la frase.

**ESTRATEGIA:** En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

**EVALUAR:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento.

**FINES:** Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos.

**FUNCION:** Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

**INDUCCIÓN:** Es la operación mental por la que llegamos al descubrimiento de una regla que explica las relaciones existentes entre una serie de elementos. Para ello se requiere un razonamiento de lo particular a lo general.

**INTELIGENCIA:** Capacidad del individuo para relacionar los conocimientos, adaptarse a las distintas situaciones y tomar decisiones. Es un instrumento general del conocimiento y sirve para resolver problemas.

**INTERPRETAR:** Consiste en descubrir el sentido que tienen los conceptos, las proposiciones y los discursos, descubrir el código del texto.

**INVESTIGACIÓN:** Es toda actividad generadora de conocimiento, es una capacidad propia de todo ser humano. Por lo tanto es función de la educación superior estimularla.

**GERENCIA:** Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

**LENGUA:** Sistema lingüístico de construcción de la significación que está conformada por el componente semántico (significado), el sintáctico (orden y función gramatical) y el pragmático (uso)

**LENGUAJE:** Capacidad humana de elaboración de sentido, a partir de la realidad natural y social.

**LINGUISTICA:** Ciencia que tiene por objeto el estudio del lenguaje y de las lenguas.

**LOGICA:** Ciencia de la filosofía que se ocupa de examinar los diversos procedimientos teóricos y experimentales que se utilizan en la adquisición del conocimiento científico.

**MANUAL:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

**MAPA CONCEPTUAL:** Técnica de aprendizaje que sirve para representar relaciones significativas entre conceptos. Estrategia para aclarar o para presentar lógica y gráficamente la información.

**META:** Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. Se compone de Verbo cantidad unidad de medida tiempo localización.

**MÉTODO:** Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

**MODELO:** Conjunto de variables relacionadas entre sí e interactuantes, que en bloque dinámico conducen a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.

**OBJETIVO:** Se define como el fin o propósito.

**ORGANIZAR:** Acto de acopiar e integrar dinámicamente y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

**PLAN:** Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

**PLANIFICACIÓN:** Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

**POLÍTICA:** Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los empleados para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación.

**PROBLEMA:** Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados "normales" en un momento histórico determinado y un lugar dado.

**PROCEDIMIENTO:** Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

**PRODUCTO:** Es el resultado parcial o total (bienes y servicios), tangible o intangible, a que conduce una actividad realizada.

**PROGRAMA:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios".

**PROYECTO:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "bienes de capital".

**PUESTO:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.

**RAZONAR:** Proceso mental que consiste en relacionar ideas o juicios.

**REFORMULAR:** Volver a formular, volver a escribir.

**REMA:** Información nueva en una estructura informativa.

**RESPONSABLES:** Son los empleados que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo. Pueden ser de dos clases: unidades organizativas o empleados.

**SEMÁNTICA:** Estudio de los significados de las palabras y sus variaciones.

**SÍNTESIS:** Operación mental por la que integramos los elementos fundamentales de un todo.

**SISTEMA:** Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso-productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.

**TEMA:** Información conocida en una estructura informativa.



TEXTO: Es una unidad de pensamiento, es sinónimo de discurso. Contiene toda una estructura argumentativa y su intención es comunicar o probar un punto de vista.

TRABAJO: Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos.

YUXTAPONER: Poner una cosa al lado de otra o poner dos cosas juntas

## BIBLIOGRAFIA

- ALARCOS, Emilio. *"Gramática de la lengua española"*. Editorial Gredos, Madrid. 1994.
- BERTOLOTTI, Virginia. *"Comunicación Oral y Escrita en la Gestión Administrativa"*. U. de la República, Montevideo. 2001
- BLEQUA, J. M. *"La comunicación no verbal"*. Ed. Salvat, Barcelona. 1984
- CANALE, M. *"Competencia comunicativa"*. Edelsa, Madrid. 1995
- CASADO V., M. *"Introducción a la gramática del texto en español"*. Arco/Libros, Madrid. 1997.
- CASSANY, D. *"Reparar la escritura"*. Editorial. Graó, Barcelona. 1993
- COVEY, Stephen. *"Los 7 hábitos de la persona altamente efectiva"*. Ed Grijalbo, México. 2000.
- CHAVENATO, Idalberto. *"Introducción a la teoría general de la administración"*. Ed. Mc Graw Hill, México. 2003
- DRUKER, P. *"El Ejecutivo Eficaz"*. Ed. Sudamericana, Buenos Aires. 1993
- ESCOBEDO, G, Sergio. *"Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización"*. U. José Santos Ossa, Antofagasta-Chile. 2000.
- FUSTER R., Francisco: *"Los inicios de la archivística española y europea"*. Revista General de Información y Documentación. U. De Murcia, Madrid. 1996
- GALINDO S., Omar. *"Telemercadeo efectivo, servicio excelente"*. Colombia. 2002
- GOLEMAN, D. *"La inteligencia emocional en las empresas"*. Ed. Vergara. 1999.
- LAVANDERA, B. *"Cohesión, consistencia y coherencia"*. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires. 1990
- LOPEZ C., Jordi, GADE C., Albert. *"Servir al Ciudadano, Gestión de la Calidad en la Administración Pública"*. Ed Gestión 2000, España. 1995
- RIBEIRO, L. *"La comunicación eficaz"*. Editorial Urano, España. 1999.
- RIOS G., Gerney. *"Liderazgo Estratégico"*. U. San Mateo, Colombia. 2004
- LITTLEWOOD, W. *"La enseñanza de la comunicación oral"*. Paidós Comunicación, Barcelona. 1994



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

- WELLINGTON, P. *"Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente"*. Ed. McGraw Hill, Madrid. 1997



## WEBGRAFIA

- <http://www.wikipedia.org>
- <http://www.gestiopolis.com>
- <http://www.ibericaconsulting.com>
- <http://www.mailxmail.com>

## ANEXOS

LEY 594 DE 2000

POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTA LA LEY GENERAL DE ARCHIVOS Y SE DICTAN  
OTRAS DISPOSICIONES

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

TITULO I

OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES FUNDAMENTALES Y PRINCIPIOS  
GENERALES.

Artículo -1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Artículo 2. Ambito de aplicación. La presente Ley comprende a la Administración Pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente Ley.

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta Ley se definen los siguientes conceptos, así:

**ARCHIVO:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

**ARCHIVO PUBLICO:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

**ARCHIVO PRIVADO DE INTERES PUBLICO:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

**ARCHIVO TOTAL:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

**DOCUMENTO DE ARCHIVO:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**FUNCION ARCHIVISTICA:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

**GESTION DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**INFRAVALORAR:** Disminuir la importancia de algo.

**PATRIMONIO DOCUMENTAL:** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

**SOPORTE DOCUMENTAL:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

**TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL:** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

**DOCUMENTO ORIGINAL:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Artículo 4. Principios Generales. Los Principios Generales que rigen la función archivística son los siguientes:

- Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para su uso de la Administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la Historia.

Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la Ley.

- Importancia de los archivos. Los archivos son importantes para la Administración y la Cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.
- Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano.
- Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

Los particulares son responsables ante la autoridades por el uso de los mismos.

- Dirección y coordinación de la función archivística. El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficacia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección

es obligación del Estado, según lo dispone el Título I de los Principios Fundamentales de la Constitución Política.

- Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la Ley.
- Racionalidad. Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla.
- Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos.
- Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.
- Manejo y aprovechamiento de los archivos. El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva.
- Interpretación. Las disposiciones de la presente Ley y sus decretos reglamentarios se interpretarán de conformidad con la Constitución Política y los tratados o convenios internacionales que sobre la materia celebre el Estado Colombiano.

## TITULO II

### SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

#### ORGANOS ASESORES, COORDINADORES Y EJECUTORES

##### Artículo 5. El Sistema Nacional de Archivos:

- Es un conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí, que posibilitan la homogenización y normalización de los procesos archivísticos, promueven el

desarrollo de estos centros de información, la salvaguarda del patrimonio documental y el acceso de los ciudadanos a la información y a los documentos.

- Integran el Sistema Nacional de Archivos: el Archivo General de la Nación, los archivos de las entidades del estado en sus diferentes niveles de la organización administrativa, territorial y por servicios. Los archivos privados podrán hacer parte del Sistema Nacional de Archivos. Las entidades del Sistema actuarán de conformidad con las políticas y planes generales que para el efecto adopte el Ministerio de Cultura.
- El Sistema Nacional de Archivos se desarrollará bajo los principios de unidad normativa, descentralización administrativa y operativa, coordinación, concurrencia y subsidiariedad.
- El Sistema Nacional de Archivos buscará esencialmente la modernización y homogenización metodológica de la función archivística y propiciará la cooperación e integración de los archivos. Así mismo, promoverá la sensibilización de la Administración Pública y de los ciudadanos en general acerca de la importancia de los archivos activos, como centros de información esenciales para la misma, y de los históricos, como partes fundamentales de la memoria colectiva.
- Los proyectos y programas archivísticos de las instituciones que conformen el Sistema Nacional de Archivos se acordarán, ejecutarán y regularán siguiendo los principios de participación, cooperación, descentralización y autonomía.
- El Archivo General de la Nación orientará y coordinará el Sistema Nacional de Archivos.

Artículo 6. De los planes y programas. Las entidades integrantes del Sistema Nacional de Archivos, de acuerdo con sus funciones, llevarán a cabo los procesos de planeación y programación y desarrollarán acciones de asistencia técnica, ejecución, control, seguimiento y coordinación, así:

- La planeación y programación la formularán las instituciones archivísticas de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y los planes sectoriales del respectivo ministerio y de las entidades territoriales.

- La asistencia técnica estará a cargo del Archivo General de la Nación, los Consejos territoriales de archivos, los Comités Técnicos, las entidades de formación del recurso humano, las asociaciones y las entidades públicas y privadas que presten este servicio.
- La ejecución, seguimiento y control de los planes y programas de desarrollo será responsabilidad de los archivos del orden nacional, territorial y de las entidades descentralizadas directas e indirectas del Estado.
- La coordinación corresponde al Archivo General de la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley y sus normas reglamentarias.

### TITULO III

#### CATEGORIZACION DE LOS ARCHIVOS PUBLICOS

Artículo 7. Archivos desde el punto de vista de su jurisdicción y competencia. Los archivos, desde el punto de vista de su jurisdicción y competencia se clasifican en:

- Archivo General de la Nación
- Archivo General del Departamento
- Archivo General del Municipio
- Archivo General del Distrito

PARAGRAFO: El Archivo General de la Nación tendrá las funciones señaladas en la Ley 80 de 1989, en el Decreto 1777 de 1990 y las incorporadas en la presente Ley.

Artículo 8. Archivos Territoriales. Los archivos, desde el punto de vista territorial, se clasifican en:

- Archivos de Entidades del Orden Nacional
- Archivos de Entidades del Orden Departamental
- Archivos de Entidades del Orden Distrital
- Archivos de Entidades del Orden Metropolitano
- Archivos de Entidades del Orden Municipal
- Archivos de Entidades de Orden Local

- Archivos de las nuevas entidades territoriales que se creen por Ley.
- Archivos de los territorios indígenas, que se crearán cuando la Ley los desarrolle.

Artículo 9. Los Archivos según la organización del Estado.

- Archivos de la Rama Ejecutiva
- Archivos de la Rama Legislativa
- Archivos de la Rama Judicial
- Archivos de los Organismos de Control
- Archivos de los Organismos Autónomos

Artículo 10. Obligatoriedad de la creación de archivos. La creación de los archivos contemplados en los artículos 8 y 9 de la presente ley, así como los archivos de los organismos de control y de los organismos autónomos será de carácter obligatorio.

#### TITULO IV

#### ADMINISTRACION DE ARCHIVOS

Artículo 11. Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos. El Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.

Artículo 12. Responsabilidad. La Administración Pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos.

Artículo 13. Instalaciones para los Archivos: La administración pública deberá garantizar los espacios y las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de sus archivos. En los casos de construcción de edificios públicos, adecuación de espacios, adquisición o arriendo, deberán tenerse en cuenta las especificaciones técnicas existentes sobre áreas de archivos.

Artículo 14. Propiedad, manejo y aprovechamiento de los archivos públicos. La documentación de la administración pública es producto y propiedad del Estado y éste

ejercerá el pleno control de sus recursos informativos. Los archivos públicos, por ser un bien de uso público, no son susceptibles de enajenación.

PARAGRAFO 1: La administración pública podrá contratar con personas naturales o jurídicas los servicios de custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.

PARAGRAFO 2: Se podrá contratar la administración de archivos históricos con instituciones de reconocida solvencia académica e idoneidad.

PARAGRAFO 3: El Archivo General de la Nación establecerá los requisitos y condiciones que deberán cumplir las personas naturales o jurídicas que presten servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo o administración de archivos históricos.

Artículo 15. Responsabilidad especial y obligaciones de los servidores públicos. Los servidores públicos, al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos a su cargo debidamente inventariados, conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades.

Artículo 16. Obligaciones de los empleados a cuyo cargo estén los archivos de las Entidades Públicas. Los Secretarios Generales o los empleados administrativos de igual o superior jerarquía, pertenecientes a las entidades públicas, a cuyo cargo estén los archivos públicos, tendrán la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y serán responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de los servicios archivísticos.

Artículo 17. Responsabilidad General de los empleados de archivo. Los empleados de archivo trabajarán sujetos a los más rigurosos principios de ética profesional, a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, especialmente en lo previsto en su artículo 15, a las leyes y disposiciones que regulen su labor. Actuarán siempre guiados por los valores de una sociedad democrática que les confía la misión de organizar, conservar y poner al servicio de la comunidad la documentación de la administración del Estado y aquella que forme parte del patrimonio documental de la Nación.

Artículo 18. Capacitación para los empleados de Archivo. Las entidades tiene la obligación de capacitar y actualizar a los empleados de archivo en programas y áreas relacionadas con su labor.

PARAGRAFO. El Archivo General de la Nación propiciará y apoyará programas de formación profesional y de especialización en archivística, así como programas de capacitación formal y no formal, desarrollados por instituciones educativas.

Artículo 19. Soporte Documental. Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

Organización archivística de los documentos.

Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema.

PARAGRAFO 1. Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

PARAGRAFO 2. Los documentos originales que posean valores históricos no podrán ser destruidos, aun cuando hayan sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier medio.

Artículo 20. Supresión, fusión o privatización de entidades públicas. Las entidades públicas que se supriman o fusionen deberán entregar sus archivos a las entidades que asuman sus funciones o al ministerio o entidad a la cual hayan estado adscritas o vinculadas.

PARAGRAFO: Las entidades públicas que se privaticen deberán transferir su documentación histórica al ministerio o entidad territorial a la cual hayan estado adscritas o vinculadas.

## TITULO V

## GESTION DE DOCUMENTOS

Artículo 21. Programas de Gestión Documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

PARAGRAFO: Los documentos emitidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, su integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

Artículo 22. Procesos Archivísticos. La gestión de documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Artículo 23. Formación de archivos: Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos los archivos se clasifican en:

- ARCHIVO DE GESTION: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- ARCHIVO CENTRAL: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.
- ARCHIVO HISTORICO: Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Artículo 24. Obligatoriedad de las tablas de retención. Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas tablas de retención documental.

Artículo 25. De los documentos contables, notariales y otros. El Ministerio de la Cultura, a través del Archivo General de la Nación y el del sector correspondiente, de conformidad con las normas aplicables, reglamentarán lo relacionado con los tiempos de retención documental, organización y conservación de las historias clínicas, historias laborales, documentos contables y documentos notariales. Así mismo, se reglamentará lo atinente a los documentos producidos por las entidades privadas que presten servicios públicos.

Artículo 26. Inventario Documental. Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.

## TITULO VI

### ACCESO Y CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS

Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la Ley.

Las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.

Artículo 28. Modificación de la Ley 57 de 1985. Modificase el inciso segundo del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, el cual quedará así: "La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo".

Artículo 29. Restricciones por razones de conservación. Cuando los documentos históricos presenten deterioro físico manifiesto tal que su estado de conservación impida su acceso directo, las instituciones suministrarán la información contenida en estos mediante un

sistema de reproducción que no afecte la conservación del documento, certificando su autenticidad cuando fuere del caso.

## TITULO VII

### SALIDA DE DOCUMENTOS

Artículo 30. Documentos Administrativos. Sólo por motivos legales las entidades del Estado podrán autorizar la salida temporal de los documentos de archivo.

Artículo 31. Documentos Históricos. En los archivos públicos de carácter histórico se podrá autorizar de manera excepcional la salida temporal de los documentos que conservan y en tal evento el jefe del archivo deberá tomar todas las medidas que garanticen la integridad, la seguridad, la conservación o el reintegro de los mismos. Procederá dicha autorización en los siguientes términos:

- Motivos legales
- Procesos técnicos
- Exposiciones Culturales

PARAGRAFO: Sólo el Archivo General de la Nación autorizará, por motivos legales, procesos técnicos especiales o para exposiciones culturales, la salida temporal de documentos de un archivo fuera del territorio nacional.

## TITULO VIII

### CONTROL Y VIGILANCIA

Artículo 32. Visitas de Inspección. El Archivo General de la Nación podrá, de oficio o a solicitud de parte, adelantar en cualquier momento visitas de inspección a los archivos de las entidades del Estado con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley y sus normas reglamentarias. Advertida alguna situación irregular, requerirá a la respectiva entidad para que adelante los correctivos a que haya lugar o dará traslado, según

el caso, a los órganos competentes con el fin de establecer las responsabilidades administrativas y ordenar las medidas pertinentes.

Artículo 33. Órgano Competente. El Estado, a través del Archivo General de la Nación, ejercerá control y vigilancia sobre los documentos declarados de interés cultural cuyos propietarios, tenedores o poseedores sean personas naturales o jurídicas de carácter privado.

Artículo 34. Normalización. En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 8 de la Constitución Política, El Archivo General de la Nación fijará los criterios y normas técnicas y jurídicas para hacer efectiva la creación, organización, transferencia, conservación y servicios de los archivos públicos, teniendo en cuenta lo establecido en esta Ley y sus disposiciones.

Artículo 35. Prevención y sanción. El Gobierno Nacional, a través del Archivo General de la Nación, y las entidades territoriales, a través de sus respectivos Consejos de Archivos, tendrán a prevención facultades dirigidas a prevenir y sancionar el incumplimiento de lo señalado en la presente ley y sus normas reglamentarias, así:

- Emitir las órdenes necesarias para que se suspendan de inmediato las prácticas que amenacen o vulneren la integridad de los archivos públicos y se adopten las correspondientes medidas preventivas y correctivas.

Cuando no se encuentre prevista norma especial, el incumplimiento de las órdenes impartidas conforme al presente literal será sancionado por la autoridad que las profiera, con multas semanales sucesivas a favor del tesoro nacional, departamental, distrital o municipal, según el caso, de hasta veinte (20) salarios mínimos legales mensuales, impuestas por el tiempo que persista el incumplimiento.

- Las faltas contra el patrimonio documental serán tenidas como faltas gravísimas cuando fueren realizadas por servidores públicos, de conformidad con el artículo 25 de la Ley 200 de 1995.
- Si la falta constituye hecho punible por la destrucción o daño del patrimonio documental o por su explotación ilegal, de conformidad con lo establecido en los artículos 218 a 226, 349, 370, 371, y 372 del Código Penal, es obligación instaurar la respectiva denuncia y, si hubiere flagrancia, poner inmediatamente el retenido a

órdenes de la autoridad de policía más cercana, sin perjuicio de las sanciones patrimoniales previstas.

- Cuando se exporten o se sustraigan ilegalmente documentos y archivos históricos públicos, éstos serán decomisados y puestos a órdenes del Ministerio de la Cultura. El Estado realizará todos los esfuerzos tendientes a repatriar los documentos y archivos que hayan sido extraídos ilegalmente del territorio colombiano.

## TITULO IX

### ARCHIVOS PRIVADOS

Artículo 36. Archivo Privado. Conjunto de documentos pertenecientes a personas naturales o jurídicas de derecho privado y aquellos que se deriven de la prestación de sus servicios.

Artículo 37. Asistencia a los archivos privados. El Estado estimulará la organización, conservación y consulta de los archivos históricos privados de interés económico, social, técnico, científico y cultural. En consecuencia, el Archivo General de la Nación brindará especial protección y asistencia a los archivos de las instituciones y centros de investigación y enseñanza científica y técnica, empresariales y del mundo del trabajo, de las iglesias, las asociaciones y los partidos políticos, así como a los archivos familiares y de personalidades destacadas en el campo del arte, la ciencia, la literatura y la política.

Artículo 38. Registro de Archivos. Las personas naturales o jurídicas propietarias, poseedoras o tenedoras de documentos o archivos de cierta significación histórica, deberán inscribirlos en el registro que para tal efecto abrirá el Archivo General de la Nación. Los propietarios, poseedores o tenedores de los archivos privados declarados de interés cultural, continuarán con la propiedad, posesión o tenencia de los mismos y deberán facilitar las copias que el Archivo General de la Nación solicite.

Artículo 39. Declaración de interés cultural de documentos privados. La Junta Directiva del Archivo General de la Nación, sin perjuicio del derecho de propiedad y siguiendo el procedimiento que se establezca para el efecto, podrá declarar de interés cultural los

documentos privados de carácter histórico. Estos formarán parte del patrimonio documental colombiano y en consecuencia serán de libre acceso.

Artículo 40. Régimen de estímulos. El Gobierno Nacional establecerá y reglamentará un régimen de estímulos no tributarios para los archivos privados declarados de interés cultural, tales como: premios anuales, asistencia técnica, divulgación y pasantías.

Artículo 41. Prohibiciones. Se prohíbe a los organismos privados y a las personas naturales o jurídicas propietarias, poseedoras o tenedoras de documentos declarados de interés cultural:

- Trasladarlos fuera del territorio nacional, sin la previa autorización del Archivo General de la Nación. Esta falta dará lugar a la imposición de una multa de cien salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Los documentos y archivos históricos privados declarados de interés cultural, objeto de la exportación o sustracción ilegal, serán decomisados y puestos a orden del Ministerio de la Cultura. El Estado realizará todos los esfuerzos tendientes a repatriar los documentos y archivos que hayan sido extraídos ilegalmente del territorio colombiano.

- Transferir -a título oneroso o gratuito- la propiedad, posesión o tenencia de documentos históricos, sin previa información al Archivo General de la Nación. Esta falta dará lugar a la imposición de una multa de cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes.

PARAGRAFO: El desconocimiento de estas prohibiciones dará lugar a la investigación correspondiente y a la imposición de las sanciones establecidas en la Ley.

Artículo 42. Obligatoriedad de la cláusula contractual. Cuando las entidades públicas celebren contratos con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, para desarrollar proyectos de investigación cultural, científica, técnica o industrial, incluirán en los contratos una cláusula donde se establezca la obligación de aquéllas entregar copias de los archivos producidos en desarrollo de dichos proyectos, siempre y cuando no contraríen las normas sobre propiedad intelectual y no se vulneren los derechos otorgados a dichas personas por el artículo 15 de la Constitución Política.

PARAGRAFO: Las personas jurídicas internacionales con sedes o filiales en Colombia, en relación con sus documentos de archivo, se regularán por las convenciones internacionales y los contratos suscritos. En todo caso, el Archivo General de la Nación podrá recibir los documentos y archivos que deseen transferir.

Artículo 43. Protocolos Notariales. Los protocolos notariales pertenecen a la Nación. Los que tengan más de treinta años deberán ser transferidos por la correspondiente notaría al Archivo General Notarial del respectivo círculo. Para tal efecto el Gobierno Nacional, con asesoría del Archivo General de la Nación, tomará las medidas pertinentes.

## TITULO X

### DONACION, ADQUISICION Y EXPROPIACIÓN

Artículo 44. Donaciones. El Archivo General de la Nación y los archivos históricos públicos podrán recibir donaciones, depósitos y legados de documentos históricos.

Artículo 45. Adquisición y/o expropiación. Los archivos privados de carácter histórico declarados de interés público, podrán ser adquiridos por la Nación cuando el propietario los ofreciere en venta.

Declarase de interés público o de interés social, para efectos de la expropiación por vía administrativa a la que de refiere la Constitución Política, la adquisición de archivos privados de carácter histórico-cultural que se encuentren en peligro de destrucción, desaparición, deterioro o pérdida.

## TITULO XI

### CONSERVACION DE DOCUMENTOS

Artículo 46. Conservación de documentos. Los archivos de la Administración Pública deberán implementar un sistema integrado de conservación en cada una de las fases del ciclo vital de los documentos.

Artículo 47. Calidad de los soportes. Los documentos de archivo, sean originales o copias, deberán elaborarse en soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogidas por el Archivo General de la Nación.

PARAGRAFO: Los documentos de archivo de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes. En tal caso deberá preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma.

Artículo 48. Conservación de documentos en nuevos soportes. El Archivo General de la Nación dará pautas y normas técnicas generales sobre conservación de archivos, incluyendo lo relativo a los documentos en nuevos soportes.

Artículo 49. Reproducción de documentos. El parágrafo del artículo 2 de la Ley 80 de 1989 quedará así: "En ningún caso los documentos de carácter histórico podrán ser destruidos, aunque hayan sido reproducidos por cualquier medio".

## TITULO XII

### ESTIMULOS A LA SALVAGUARDA, DIFUSION O INCREMENTO DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DE LA NACIÓN

Artículo 50. Estímulos. El Gobierno Nacional establecerá premios y estímulos no tributarios para las personas o instituciones que con sus acciones y trabajos técnicos, culturales o científicos contribuyan a la salvaguarda, difusión o incremento del patrimonio documental del país, así como a los autores de estudios históricos significativos para la historiografía nacional elaborados con base en fuentes primarias. Tales premios y estímulos podrán consistir en: becas, concursos, publicaciones, pasantías, capacitación y distinciones honoríficas.

## TITULO XIII

### DISPOSICIONES FINALES

Artículo 51. Apoyo de los organismos de control. La Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República prestarán todo el apoyo en lo de su competencia al Archivo General del Nación, para el cumplimiento de lo preceptuado en esta Ley.

Artículo 52. Vigencias y Derogatorias. Esta Ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga en lo pertinente todas las disposiciones que le sean contrarias.

EL PRESIDENTE DEL H. SENADO DE LA REPUBLICA,

MIGUEL PINEDO VIDAL

EL SECRETARIO GENERAL DEL H. SENADO DE LA REPUBLICA,

MANUEL ENRIQUEZ ROSERO

LA PRESIDENTA DE LA H. CAMARA DE REPRESENTANTES,

NANCY PATRICIA GUTIERREZ CASTAÑEDA

EL SECRETARIO GENERAL DE LA H. CAMARA DE REPRESENTANTES,

GUSTAVO BUSTAMANTE MORATTO

REPUBLICA DE COLOMBIA - GOBIERNO NACIONAL

PUBLIQUESE Y EJECUTESE

Dada en Santafé de Bogotá D.C., a los 14 JUL.2000

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

ANDRES PASTRANA ARANGO

EL MINISTRO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO,

JUAN CAMILO RESTREPO SALAZAR



*Plan de Formación de la Rama Judicial*  
Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
Sala Administrativa

*Escuela Judicial*  
*"Rodrigo Lara Bonilla"*

EL MINISTRO DE CULTURA,  
JUAN LUIS MEJIA ARANGO