



UNC

Universidad  
Nacional  
de Córdoba



SPGI

Secretaría de  
Planificación y Gestión  
Institucional



RRHH

Área de  
Recursos  
Humanos



Programa  
de  
Capacitación

# Programa de Capacitación

Para el personal técnico-administrativo y de servicios de la UNC

Taller III:

# Memorando e informe

Docente:

**Prof. Verónica Seguí**

Secretaría de Planificación y Gestión Institucional

Área de Recursos Humanos

Artigas 160 – 1° Piso

TEL / FAX: 426-6239

[inscripciones@rrhh.unc.edu.ar](mailto:inscripciones@rrhh.unc.edu.ar)

## *Características de los textos administrativos*

### **Elementos comunicativos:**

- Empleo de lenguaje técnico de especialidad (tecnolecto)
- Amplio receptor colectivo
- Incidencia de factores extralingüísticos :
  - situación de comunicación
  - índole y relación de los interlocutores
  - materia y propósito comunicativo

### **En cuanto a los interlocutores:**

- **Emisor:** institucional, oficial (administración pública) .Producción de mensajes normativos que regulan el comportamiento de los que están incluidos en la institución.

El emisor plantea con su receptor una relación asimétrica.

La enunciación tiene rasgos peculiares, proviene de organismos con poder:

- se despersonaliza el mensaje como si lo produjera la Institución.
- se evita la enunciación subjetiva.
- se emplean fórmulas lingüísticas desfocalizadoras del emisor (uso de tercera persona del verbo; nominalizaciones, voz pasiva; oraciones con pronombre impersonal se (con sujeto no agentivo); formas verbales en tercera persona que identifican el carácter del documento (certifica, resuelve, ordena, hace pública).
- se hace explícita su capacidad de actuar.
- la naturaleza del emisor oficial es un requisito constitutivo de los textos.

- **Intencionalidad Comunicativa:**

- carácter normativo, regulador, porque pretende intervenir en la realidad.
- pretende prescribir, ordenar la realidad de acuerdo con criterios establecidos.
- regula asuntos de trascendencia pública.

- **Código empleado :**

- Se entiende que el código es el sistema de signos empleado. En este caso, se trata de la lengua escrita. La vía administrativa exige el uso de este código escrito.
- El uso del tecnolecto administrativo garantiza fiabilidad y validez.
- La disposición espacial de cada documento según su tipo colabora en la tarea de comprender el texto. Algunas estructuras están claramente prefijadas (actas, notas, resoluciones)

- **La materia:**

- Los textos administrativos se caracterizan por su heterogeneidad temática: agradecimiento, reclamo, pedido, solicitud, etc.

- **Receptor**

- En general se trata de receptores no especializados. Este es un ítem a tener en cuenta porque en ocasiones la comunicación administrativa fracasa por su exceso de tecnicidad. Siempre que el texto sea oscuro (rebuscado, extenso, con cláusulas muy extensas) se pone en riesgo su eficacia comunicativa.
- La comunicación es asimétrica(no cabe el intercambio de papeles)
- Es una forma de comunicación unidireccional, excepto en marcadas circunstancias.

## **Tipos de textos administrativos**

### ***1. Textos normativos***

- a) Genéricos: las notas, las circulares
- b) Individuales: las resoluciones
- c) Normativos restrictivos: las sanciones (apercibimientos, suspensiones)
- d) Normativos permisivos: las autorizaciones, permisos, licencias, nombramientos

### ***2. No normativos***

- a) de Constancia como las actas y los certificados
- b) de Juicio como los expedientes
- c) de Transmisión :
  - Interna : los oficios, los memorandos y los informes
  - Externa: notificación (edictos, anuncios, cartas, circulares).

## ◆ Un recuadro importante

♣ Les proponemos que lean el siguiente recuadro de síntesis acerca del proceso de escritura.

Luego comparen el listado que ustedes hicieron con el recuadro:

*La escritura es un proceso complejo, no un producto que surge de la nada y quien lo lleva a cabo debe poner en juego diferentes habilidades. En este proceso podemos distinguir cuatro etapas o momentos.*

*TOMAR CONCIENCIA DE LA AUDIENCIA (LECTORES) es importante que el que escribe, dedique un cierto tiempo a pensar en lo que quiere decir, en lo que ya saben, en cómo quiere presentarse a sí mismo.*

*PLANIFICAR EL TEXTO: significa hacer un plan o estructura del texto. Considerar sobre qué se escribe (recordar, buscar información sobre un tema), para qué se escribe (propósito), qué tipo de texto (memorando, nota, resolución, etc.) es el adecuado, seleccionar y organizar la información.*

*REDACTAR EL TEXTO: a medida que redacta, el autor, relee los fragmentos que ha escrito para comprobar que se ajustan a lo que quiere decir y también para unirlos con los que escribirá después.*

*REVISAR EL TEXTO: mientras que el autor escribe y relee los fragmentos, los revisa y va introduciéndoles cambios que afectan fundamentalmente al contenido al texto. El escritor vuelve una y otra vez sobre su producción y así revisar implica evaluar, ajustar lo planificado, lo que a su vez puede llevar a nuevas planificaciones y ajustes que obligará a reescribir.*

# **Informe**

## **Definición**

## **Objetivo:**

Informar y expresar un punto de vista personal, de una manera convincente.

## **Redactor:**

Toda persona competente en la materia, por iniciativa personal o por delegación de la jerarquía

## **Estilo:**

Personalizado, asertivo, claro y definido, en el que se ponen de relieve los elementos importantes de la reflexión.

## **Evite:**

Parecer neutral o desinteresado, dejar que el lector saque por sí mismo las conclusiones, plantear situaciones sin salida de los aspectos del problema, ridiculizar o deformar.

## **Procure:**

Ordenar sus propósitos; expresar con precisión sus criterios personales y fundamentarlos; profundizar en el tema, ofreciendo todas las soluciones posibles; hacer el texto atractivo y de fácil lectura: limitarse a cinco páginas; además, agregar los anexos; destacar los argumentos, mediante una selección atinada y coherente de palabras y de frases de enlace.

## Las seis fases de un informe

Es necesario redactar un informe con rigor, ya que debe lograr la adhesión del destinatario a las propuestas que plantea.

### Tres preguntas preliminares

- ¿Cuál es el objetivo de este informe? ¿Es válido?
- ¿Quién es el destinatario (personalidad, ámbito)?
- ¿Qué consecuencias puede tener este informe, para usted, para los demás y en el ambiente de trabajo?

**1.** Sitúe el tema, teniendo en cuenta al destinatario, su pedido o necesidad y los motivos de interés.

Coloque la fecha y precise los destinatarios de la información, si fuera necesario.

**2.** Muestre el interés del estudio realizado, su vigencia, su necesidad, su pertinencia.

**3.** Plantee el contexto del estudio con método deductivo. Vaya de lo general a los casos particulares o concretos. Enuncia a grandes rasgos la solución que propone, sus sugerencias, su decisión.

**4.** Convenza al lector, demostrando la invalidez de las otras posibles soluciones.

Presente a continuación las ventajas de su propuesta y los motivos de selección.

Incluya algunas objeciones que pueda refutar usted mismo, para mostrar que ha profundizado en el tema.

**5.** Anticípese a los resultados, detallando los medios y las condiciones de realización o de aplicación.

Enuncie los resultados previstos y las posibles consecuencias.

**6.** Reconsidere el resultado de conjunto, el argumento esencial.

Muestre en qué responde con exactitud al problema.

Anote la fecha y firme.

**Esquema de redacción de un informe**

**Título**

*Autor*

*Exposición del problema*

.....  
.....  
.....  
.....

*Análisis del problema*

.....  
.....  
.....  
.....

*Sugerencias*

.....  
.....  
.....  
.....

*Conclusión*

.....  
.....  
.....

*Fecha*

*Firma*

## El memorándum

Es una comunicación breve que generalmente trata de un único tema, y se emplea dentro de la Administración de un manera más informal, se puede decir que es la correspondencia entre los miembros de una misma repartición.

Se utiliza para confirmar, pedir datos, dar instrucciones o notificar algún envío.

Se redacta comenzando con el membrete, la fecha, y a continuación dos líneas introducidas con las palabras **de** (remitente) y **a** (destinatario), pasando directamente al texto, que debe ser claro y conciso; al final va la firma.

Se limita a abordar un tema por memorándum.

Este tipo textual suele circular de manera jerárquica descendente.

**Universidad Nacional de Córdoba**

**Facultad de XXXXXXX**

11 de junio de 2010

**De:** María Gutiérrez

**A:** Paloma Pieri, jefa del despacho de alumnos.

Le recuerdo que espero un listado actualizado de los alumnos que solicitaron mesa especial para el turno de mayo pero que no se presentaron al examen.

Necesito la nómina para el próximo lunes 14 de junio.

Sin otro particular, la saluda

**María Gutiérrez**



### **Actividades:**

- Produzca un informe en el que se aborde la siguiente situación: el Jefe del Área de Cómputos de la Unidad Académica XXXXX solicita a uno de los miembros de su área que investigue los problemas que se produjeron con el sistema, durante la carga de notas, en las actas del examen de ingreso en diciembre de 2009.
- Elabore un memorándum del Jefe de la Biblioteca de la Facultad XXXXX para los que trabajan en el área recordándoles el horario de funcionamiento de la Biblioteca desde el primero de diciembre al 31 de ese mes, que será reducido respecto del horario habitual y se cumplirá con la mitad del personal

## La convocatoria

Es un tipo de escrito que utilizan las empresas, los organismos o las instituciones para comunicar la fecha y el orden del día de una asamblea o reunión, para llamado a concurso, para cubrir un cargo, etc.

La palabra que la identifica debe ir en mayúscula y en un lugar destacado.

### Universidad Nacional de Córdoba

#### Facultad de XXXX

#### Reunión del Consejo Directivo

#### CONVOCATORIA

Se pone en conocimiento de los Señores Consejeros que la Reunión se celebrará el día 14 de octubre de 2008, a la hora 18, en la Sala de Reuniones del H.C.D. de la Facultad XXXX con arreglo al siguiente

#### ORDEN DEL DÍA

- 1-) Exposición del Sr. Decano acerca del informe del H.C. Superior de la U.N.C. acerca de la modalidad de firma de contratos.
- 2-) Aprobación de los pedidos de Licencia de dos Sres. Consejeros Docentes
- 3-) Aprobación del presupuesto para la compra de computadoras para el centro de cómputos de esta Unidad Académica.

El acta de la reunión del H.C.D. del día 29 de septiembre de 2008 se encuentra en la Secretaría Técnica de la Facultad, para que los Sres. Consejeros puedan examinarla y firmarla

Córdoba, 7 de octubre de 2008

#### **Actividad:**

Elabore una convocatoria (selección interna) para cubrir un cargo de PTP para una cátedra de su Unidad Académica como interino

## **Bibliografía (sinopsis)**

**Aguirre, Laura** (1998): *De puño y letra*, Aique, Córdoba.

**Alochis, Ivana y Florit; Ana** (2001): *Conciencia ortográfica* Grazziani Córdoba

**Álvarez, Miriam** (1997): *Tipos de escrito IV*; Arco libros, Madrid.

**Castellón Alcalá, Heraclia**(2000) *Los textos administrativos*, Arco libros, Madrid.

**De Gregorio, María Isabel et al** (1992): *Coherencia y cohesión en el texto*, Plus Ultra, Buenos Aires

**De Gregorio, María Isabel et al** (1995):*La organización textual:los conectores*, Plus Ultra, Buenos Aires.

**Di Tullio, Angela** (2005): *Manual de gramática del español*; La Isla de la Luna, Buenos Aires

**Florit, Ana** (2005): *Una gramática para el aula*, Grazziani, Córdoba

**Narvaja de Arnoux, Elvira et al** (2006): *La lectura y la escritura en las universidades* , Eudeba, Buenos Aires

**Zorrilla de Rodríguez, E.**(1998) : *Diccionario de los usos correctos del español*; Estrada, Buenos Aires