

VALENCIÀ A L'ADMINISTRACIÓ:

TRADUCCIÓ D'UN PROGRAMA  
INFORMÀTIC D'EXPEDIENTS

Facultat d'Administració i Direcció d'Empresa - UPV

Novembre

Silvia Torrijos Rosalén

# ÍNDEX

## 1. INTRODUCCIÓ

1.1 RESUM	8
1.2 OBJECTIU DEL TFC	9
1.3 ASSIGNATURES RELACIONADES	9
1.4 OBJECTIUS	10

## 2. ANTECEDENTS. Situació actual del valencià en l'administració

2.1 INTRODUCCIÓ	12
2.2 ÚS I CONEIXEMENT DEL VALENCIÀ	15
2.3 MARC LEGAL	19
2.3.1 NORMATIVA GENERAL	19
2.4 LOCALITZACIÓ	23
2.5 CRITERIS DE DISSENY	32
2.6 LLENGUATGE ADMINISTRATIU	34

### **3. TRADUCCIÓ D'EXPEDIENTS**

3.1 CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS	55
3.1.1 CREAR EXPEDIENTS	62
3.1.2 MODELS	65
3.1.3 SEGUIMENT DELS EXPEDIENTS	66
3.1.4 GESTIÓ D'EXPEDIENTS	70
3.1.5 RELACIONAR CLASSIFICACIONS	72
3.1.6 TERMINIS DE REQUERIMENTS	73
3.2 LÈXIC I TERMINOLOGIA	78
3.3 GLOSSARI	88
3.4 ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES ELECTRÒNIQUES	96
3.5 PROBLEMES	103
<b>4. CONCLUSIONS</b>	<b>107</b>

### **BIBLIOGRAFIA**

## ÍNDEX D'IL·LUSTRACIONS

<b>Il·lustració 1 i 2:</b> població que entén i sap parlar en valencià	16
<b>Il·lustració 3:</b> Mapa de localització del valencià	24
<b>Il·lustració 4:</b> Taules sobre la llengua que es parla a casa i amb els amics.	27
<b>Il·lustració 5:</b> Taules sobre la llengua que es parla al carrer i a les botigues tradicionals.	29
<b>Il·lustració 6:</b> Esquema de la sol·licitud	41
<b>Il·lustració 7:</b> Exemple de la sol·licitud	45
<b>Il·lustració 8:</b> Esquema de la carta	46
<b>Il·lustració 9:</b> Exemples de la carta	49
<b>Il·lustració 10:</b> Esquema del certificat	51
<b>Il·lustració 11:</b> Exemple del certificat	53
<b>Il·lustració 12:</b> Gestió d'expedients	58
<b>Il·lustració 13:</b> Plantilla d'expedients	60
<b>Il·lustració 14:</b> Opcions dels expedients	62
<b>Il·lustració 15:</b> Selecció crear expedients	64
<b>Il·lustració 16:</b> Crear expedients	65

<b>II·lustració 17:</b> Selecció de models	66
<b>II·lustració 18:</b> Crear models d'expedients.	66
<b>II·lustració 19:</b> Selecció seguiment d'expedients.	68
<b>II·lustració 20:</b> Filtres per al seguiment d'expedients	68
<b>II·lustració 21:</b> Feines per a realitzar	70
<b>II·lustració 22:</b> Gestió d'expedients	71
<b>II·lustració 23:</b> Gestió de la cerca, consulta i impressió de l'expedient	71
<b>II·lustració 24:</b> Selecció d'informació adjunta als documents	72
<b>II·lustració 25:</b> Llistat d'informació	72
<b>II·lustració 26:</b> Seleccionar classificacions	73
<b>II·lustració 27:</b> Llistat del registre d'expedients	73
<b>II·lustració 28:</b> Numeració del registre d'expedients	74
<b>II·lustració 29:</b> Selecció de terminis de requeriments	74
<b>II·lustració 30:</b> Terminis de requeriments	75
<b>II·lustració 31:</b> Registre d'entrada	76
<b>II·lustració 32:</b> Taula de vocabulari	89
<b>II·lustracions 33-38:</b> Ajuntament de Meliana	98-100

<b>II·lustració 39:</b> Ajuntament de València	101
<b>II·lustració 40:</b> Les Corts Valencianes	102
<b>II·lustració 41:</b> Generalitat Valenciana	103

---

# CAPÍTOL 1

# INTRODUCCIÓ

---

# 1. INTRODUCCIÓ

## 1.1 RESUM

L'ús d'un model de llengua coherent i el disseny unificat de la documentació administrativa són elements bàsics, i molt importants, que qualsevol administració pública ha de tenir en compte si vol aconseguir una comunicació eficaç amb els seus interlocutors i una gestió ràpida i senzilla.

Les universitats, com a òrgans complexos que gestionen interessos molt diversos, administratius, docents i de recerca, han de tenir com a estratègia la consecució de la qualitat en totes les seues activitats, i la llengua n'és el principal mitjà de transmissió.

Com a registre d'especialitat, el llenguatge administratiu està present en quasi tots els procediments de la gestió universitària, i la documentació administrativa (informes, sol·licituds, certificats...) és la via a través de la qual es transmet una imatge corporativa homogènia i un estil propi.



## 1.2 OBJECTIUS DEL TFC

Les assignatures relacionades en la diplomatura de Gestió i Administració Pública orienten a l'alumne cap a un futur professional dins d'un marc legal tant en l'administració pública com a nivell del sector privat.

Per a l'obtenció del títol es important la realització del treball de final de carrera, relacionant les assignatures cursades amb aquest.

L'objectiu d'aquest treball ( TFC) és fomentar el valencià en l'administració pública.

## 1.3 ASSIGNATURES RELACIONADES

En aquesta diplomatura es cursen assignatures que han ajudat a aprendre conceptes útils per a un futur professional. Totes les assignatures han aportat conceptes importants però a continuació nomenaré la que més ha influït en la realització d'aquest treball.

En l'apartat dels **antecedents del valencià**, he tingut en compte l'assignatura de valencià en l'administració, la qual es va cursar a la diplomatura estudiada.

En aquesta assignatura s'aprenen conceptes a nivell tant de lèxic i terminologia relacionada amb el valencià en l'administració com la seua història, de forma que ha estat present en l'elaboració d'aquest projecte.

Alguns apartats que es tracten són els diversos tipus de documents administratius o el disseny de documents administratius, entre altres.

En els següents apartats, com la **traducció d'expedients en una administració pública**, he tingut en compte l'assignatura també d'Informació i documentació Administrativa. En canvi, per a saber llegir dades sobre percentatges i taules, he fet ús del temari que ofereix l'assignatura de sociologia la qual tracta conceptes demogràfics.

Per a les propostes d'actuació ha tornat a estar present l'assignatura del valencià per a l'administració, ja que a partir dels apartats tractats en aquesta, s'ha pogut desenvolupar una nova proposta per a posar en pràctica de forma més eficient.

## 1.4 OBJECTIUS

L'objectiu principal del treball és millorar el servei que s'ofereix del valencià a les administracions públiques, ja que com recull la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, tots els ciutadans tenen dret a conèixer i usar oralment i per escrit tant per a les entitats privades com les públiques l'idioma, ja que es tracta d'una llengua pròpia de la Comunitat Valenciana.

A continuació es va a concretar el treball en la traducció d'expedients en una administració local, de forma que els ciutadans tinguen accés a diversos idiomes en un mateix programa informàtic.

---

# CAPÍTOL 2

## ANTECEDENTS: SITUACIÓ ACTUAL DEL VALENCIÀ EN L'ADMINISTRACIÓ

---

## **2. ANTECEDENTS: SITUACIÓ ACTUAL DEL VALENCIÀ EN L'ADMINISTRACIÓ**

### **2.1 INTRODUCCIÓ**

Després de la presentació dels objectius que es pretenen aconseguir amb el treball, en aquest apartat anem a situar el valencià al nostre territori, a nivell legal i demogràfic mitjançant gràfiques i mapes,

En primer lloc parlem del valencià com a llengua al nostre territori, a continuació es mostra les xifres de la població que es comuniquen tant en valencià com en castellà i les diferències que podem trobar-hi i per últim el marc legal que envolta la llengua.

Seguidament, tractem també el tema del bilingüisme en els documents, les diverses opcions de disseny que existeixen per a realitzar un document administratiu amb dues llengües.

A més, tractem més avant el llenguatge administratiu en concret, definint-lo i donant diverses pautes a seguir per formular correctament el document.

Segons l'acció cultural del país valencià, el català és llengua oficial al País Valencià, amb el nom de valencià, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia de 2006 i segons que estableix l'article 6 d'aquest ("L'idioma valencià és l'oficial a la

Comunitat Valenciana, igual que ho és el castellà, que és l'idioma oficial de l'Estat. Tots tenen dret a conèixer-los i a usar-los i a rebre l'ensenyament de, i en, l'idioma valencià").

Aquesta oficialitat, regulada per l'article 3 de la Constitució espanyola i fixada per l'Estatut d'Autonomia, es desplega amb més precisió en la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià.

Quin significat té que una llengua siga declarada oficial?

En el marc jurídic espanyol, "és oficial una llengua, independentment de la seua realitat i pes com a fenomen social, quan és reconeguda pels poders públics com a mitjà normal de comunicació entre ells i en relació amb els subjectes privats, amb plena validesa i efectes jurídics". Així ho estableix la sentència 82/1986, de 26 de juny del Tribunal Constitucional.

En altres paraules, que una llengua siga oficial vol dir que és llengua de les administracions i les institucions i que aquestes la tenen com a vehicle normal de comunicació interna, entre elles i d'elles amb els ciutadans.

Com a ciutadans individuals ("subjectes privats"), l'oficialitat implica que podem usar-la davant qualsevol altra persona o entitat i en qualsevol situació sense que se'ns puga denegar la comunicació per raó de la llengua que usem ni se'ns en puga demanar cap traducció. Tot això dins el territori on és oficial i amb independència de l'administració amb què ens relacionem. Això vol dir, amb

especial referència a les diverses administracions, que davant de qualsevol d'aquestes, bé siga l'administració local (ajuntaments, consells comarcals, mancomunitats, diputacions), l'autonòmica (conselleries, instituts, centres de salut i hospitals, etc.), l'estatal (ministeris, delegacions ministerials, comissaries, casernes, etc.), la de justícia (tribunals i jutjats), la institucional (universitats, etc.) i fins i tot l'europea (per exemple, l'Oficina de Marques d'Alacant) que estiguen radicades al País Valencià, que podem adreçar-nos-hi en la nostra llengua i que tenim el dret irrefusable de ser atesos també en aquesta.

El valencià, a més de ser oficial, és la llengua pròpia del País Valencià, com ho reconeix l'Estatut d'Autonomia en l'article 6.1

"La llengua pròpia de la Comunitat Valenciana és el valencià" i ho reitera la Llei d'ús i ensenyament del valencià (LUEV) en l'article 2.

Ni en l'Estatut ni en la LUEV no s'especifica amb claredat que implica la declaració de "*llengua pròpia*". De fet, en l'únic lloc on s'hi fa referència (l'article 2 de la LUEV) trobem una reiteració dels efectes que s'atribueixen a l'oficialitat.

La present Llei té per objecte genèric complir i desplegar allò que disposa l'article setè de l'Estatut d'Autonomia quan regula l'ús normal i oficial del valencià a tots els àmbits de la convivència social, així com el seu ensenyament". Evidentment, quan parla de "l'ús normal i oficial del valencià a tots els àmbits de la convivència social", cal entendre que l'ús oficial es deriva de l'oficialitat i l'ús normal de l'altre atribut que l'Estatut assigna al valencià, la condició de llengua pròpia.

A més, "La Generalitat Valenciana té un compromís irrenunciable en la defensa

del patrimoni cultural de la Comunitat Autònoma i d'una manera especial amb la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, del qual constitueix la més peculiar senya d'identitat."

## **2.2 ÚS I CONEIXEMENT DEL VALENCIÀ**

Aquest apartat es profunditza en el coneixement del valencià al llarg del territori valencià, per això la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports mostra uns mapes amb unes taules relacionades, les quals fan referència als percentatges segons la zona geogràfica i diferenciant si la població entén el valencià, si el parla, si l'escriu o si el llig, d'aquesta forma podem aconseguir un estudi més detallat del coneixement lingüístic del valencià a la comunitat.

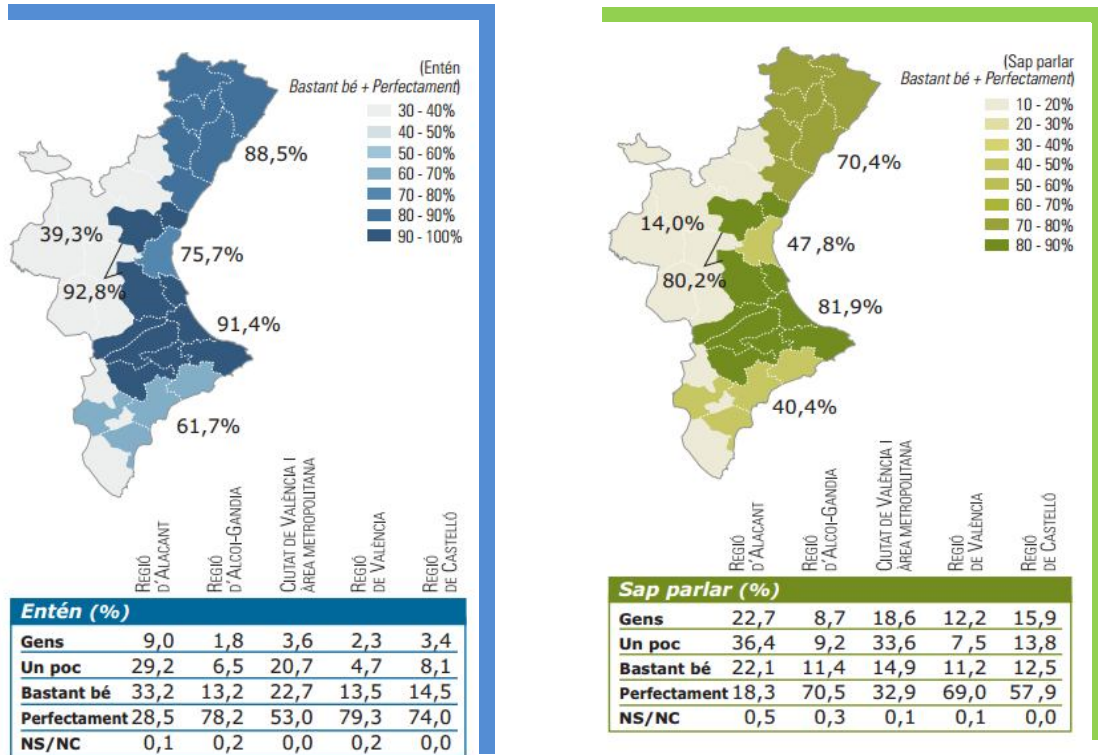


Figura 1 i 2: població que entén bastant bé i que sap parlar bastant bé

En primer lloc, trobem la figura numero 1. Aquesta fa referència a la població que entén el valencià, comencem amb la regió d'Alacant, en aquesta regió les xifres són molt semblants, on el 33,2% entén bastant bé el valencià, un 29,2% l'entén un poc, en tercer lloc està el 28,5% que l'entén perfectament, un 9% no l'entén gens i per últim, un 0,1% que no contesta.

La regió d'Alcoi-Gandia, representa un percentatge més elevat ja que entenen perfectament un 78,2%, un 13,2 % l'entén bastant bé, 6,5% l'entén un poc, i un 1,8% no l'entén gens. Per altra banda, trobem les xifres de la ciutat de



valència i l'ària metropolitana, en la qual el 53,0% correspon als que entenen perfectament, el 22,7% l'entén bastant bé, seguit d'un 20,7% que l'entén un poc i un 3,6% no l'entén gens. A la regió de València, el 79,3% amb la xifra més elevada correspon als que entenen perfectament el valencià, seguit d'un 13,5% que l'entén bastant bé, un 4,7% que l'entén un poc i un 2,3% que no l'entén res. Per finalitzar, la regió de Castelló té unes xifres més semblants a la regió de València, ja que un 74% l'entén perfectament, un 14,5% l'entén bastant bé, un 8,1% l'entén un poc i un 3,4% no l'entén gens.

Com es pot observar al mapa situat a la banda de dalt de la taula, trobem que la zona de la comunitat valenciana on s'entén perfectament i bastant bé el valencià és a la zona de la regió de València, seguit de la regió d'Alcoi-Gandia, la regió de Castelló, València i zona metropolitana, la regió d'Alacant i per últim trobem la zona de l'interior de València. Mitjançant aquestes dades podem concloure que a causa de la zona geogràfica on es situa la població tindrà més coneixement del valencià que en altres zones, com poden ser les zones de l'interior de valència per la proximitat a Castella o la zona d'Alacant per la seua proximitat a Murcia.

La segona taula fa referència a la quantitat de gent a la comunitat que sap parlar el valencià. Comencem per la zona d'Alacant on trobem unes xifres molt baixetes de les quals un 36,4% correspon als que el parlen poc, un 22,7% no parlen gens, el 22,1% que el parlen bastant bé i un 18,3% que el parlen perfectament. En segon lloc, parlem de la zona d'Alcoi-Gandia, on les xifres són més semblant a les que hem trobat en la taula anterior, el 70,5% correspon als

qui saben parlar perfectament, en canvi les altres zones tenen una diferència molt significativa respecte als qui parlen perfectament, de forma que un 11,4% parlen bastant bé, un 9,2% parlen poc i un 8,7% no parla gens. En tercer lloc ens indica els percentatges de la regió de València i zones metropolitanes, en aquest cas les xifres són més similars a les de la regió d'Alacant on el 33,6% parlen poc el valencià, el 32,9% el parlen perfectament, el 18,6% no el parlen gens i el 14,9% el parlen bastant bé. Pel que fa a la zona de València, el 69% el parla perfectament, el 12,2% no el parla gens, l'11,2% el parla bastant bé i el 7,5% el parla poc, en aquest cas es pot veure la diferència significativa entre els qui entenen i els qui parlen el valencià a la zona de València, açò és a causa de la quantitat d'immigració de l'interior del país. A la zona de Castelló trobem un 57,9% que el parla perfectament, un 15,9% no el parla gens, un 13,8% el parla molt poc i finalment un 12,5% el parla bastant bé.

D'acord amb les dades que indica la taula de la figura 2, podem observar que canvia l'ordre dels percentatges, de forma que en primer lloc es situa Alcoi-Gandia, en segon lloc trobem la regió de València, seguida de la regió de Castelló, a continuació trobem la zona de València i les zones metropolitanes, la regió d'Alacant i per últim, les zones de l'interior de València.

La comparació més evident que podem observar entre un mapa i un altre és la gran diferència de xifres de percentatges, ja que tant en el primer com en el segon sols fan referència de la suma dels que entén i parlen perfectament i bastant bé el valencià. Com ja he comentat abans, aquesta diferència es deu a

la immigració que va haver-hi temps enrere, és per això que molta de la població que habita la comunitat té ascendència d'altres zones geogràfiques la qual entén el valencià però els és més difícil aprendre'l.

## **2.3 MARC LEGAL DELS DOCUMENTS ADMINISTRATIUS**

En aquest apartat mostrem les lleis que marquen les normes sobre el valencià en l'administració. Es pot observar que fem referència sobretot a la Llei d'ús i ensenyament del valencià i a l'Estatut d'autonomia.

Des del meu punt de vista és imprescindible tindre en compte aquest punt del treball perquè hem de ser sabedors en primer lloc de la legalitat existent sobre la lingüística utilitzada en l'administració, per poder fer ús d'aquesta en la traducció del programa que més endavant es desenvolupa. Com trobem a continuació, existeix una cooficialitat d'idiomes al territori valencià, la qual cosa formalitza per igual ambdós idiomes, encara que en la pràctica, el castellà és utilitzat més a sovint que el valencià.

### **2.3.1 Normativa general: el multilingüisme en els documents administratius.**

Al territori valencià, la legislació vigent estableix la cooficialitat del valencià i del castellà; ara bé, el valencià ha de ser considerat com a primera llengua oficial, atès el caràcter de llengua pròpia que li atorguen les lleis (Estatut d'autonomia,

article 6.1 i 6.6; Llei d'ús i ensenyament en valencià i estatuts de les universitats valencianes). Això implica que s'ha d'usar de manera preferent sobre l'altra llengua oficial, ja que, a més d'oficial, és pròpia.

Pel que fa als usos administratius del valencià, la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià recull:

**Article 2:**

El valencià és llengua pròpia de la Comunitat Valenciana i, en conseqüència, tots els ciutadans tenen el dret a conèixer-lo i a usar-lo oralment i per escrit tant en les relacions privades com en les relacions amb les estàncies públiques.

**Article 3:**

(...) L'ús del valencià pels ciutadans en les relacions tant públiques com privades, produeix plens efectes jurídics, igual com si emprassen el castellà, sense que puga derivar-se de l'exercici del dret a expressar-se en valencià en qualsevol forma de discriminació o exigència de traducció.

**Article 7:**

1. El valencià, com a llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, ho és també de la Generalitat i de la seua administració pública, de l'administració local i de les altres corporacions i institucions públiques dependents d'aquelles.
2. El valencià i el castellà són llengües oficials a la Comunitat Valenciana.

**Article 8:**

Les lleis que aproven les Corts Valencianes seran redactades i publicades en ambdues llengües.

**Article 9:**

1. Seran vàlides i amb plena eficàcia jurídica totes les actuacions administratives realitzades en valencià a l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

**Article 10:**

Al territori de la Comunitat Valenciana, tots els ciutadans tenen el dret a adreçar-se i relacionar-se amb la Generalitat, amb els ens locals i altres de caràcter públic, en valencià.

**Article 11:**

1. En les actuacions administratives iniciades a instància de part, i tenen el dret de poder adreçar-se a l'administració de justícia en la llengua oficial que creguen convenient d'usar, sense que se'ls puga exigir cap mena de traducció i sense que se'n puga seguir retard o demora en la tramitació de llurs pretensions.
2. Totes les actuacions, documents i escrits, realitzats o redactats en valencià davant els tribunals de justícia i les que aquests duguen a terme en la mateixa llengua tenen plena validesa i eficàcia.

**Article 13:**

1. La redacció de tots els documents públics es farà en valencià o en castellà a indicació de l'atorgant i, si en són més, en la que elegiran de comú acord.

2. En tot cas, es redactaran en castellà les còpies o certificacions dels documents que hagen de tenir efecte fora del territori de la Comunitat Valenciana.

3. En la resta dels casos, les còpies i certificacions seran lliurades en la llengua sol·licitada per l'interessat o requeridor, i els notaris i altres fedataris públics hauran de traduir, quan s'escaiga, les matrius i els originals. En qualsevol cas, sempre es podran fer en les dues llengües.

**Article 14:**

Els assentaments que s'hagen de realitzar a qualsevol registre públic es faran en la llengua oficial sol·licitada per l'interessat o interessats de comú acord. Si no es sol·licitara cap llengua particular, es farà en la llengua que s'haja declarat, atorgat o redactat el document a assentar.

**Article 16:**

Les empreses de caràcter públic, així com els serveis públics directament dependents de l'administració, han de garantir que els empleats que tenen relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que els és encomanat.

**Article 30:**

4. Els impresos, formularis i models oficials que hagen d'utilitzar els poders públics a la Comunitat Valenciana s'hauran de redactar de forma bilingüe.

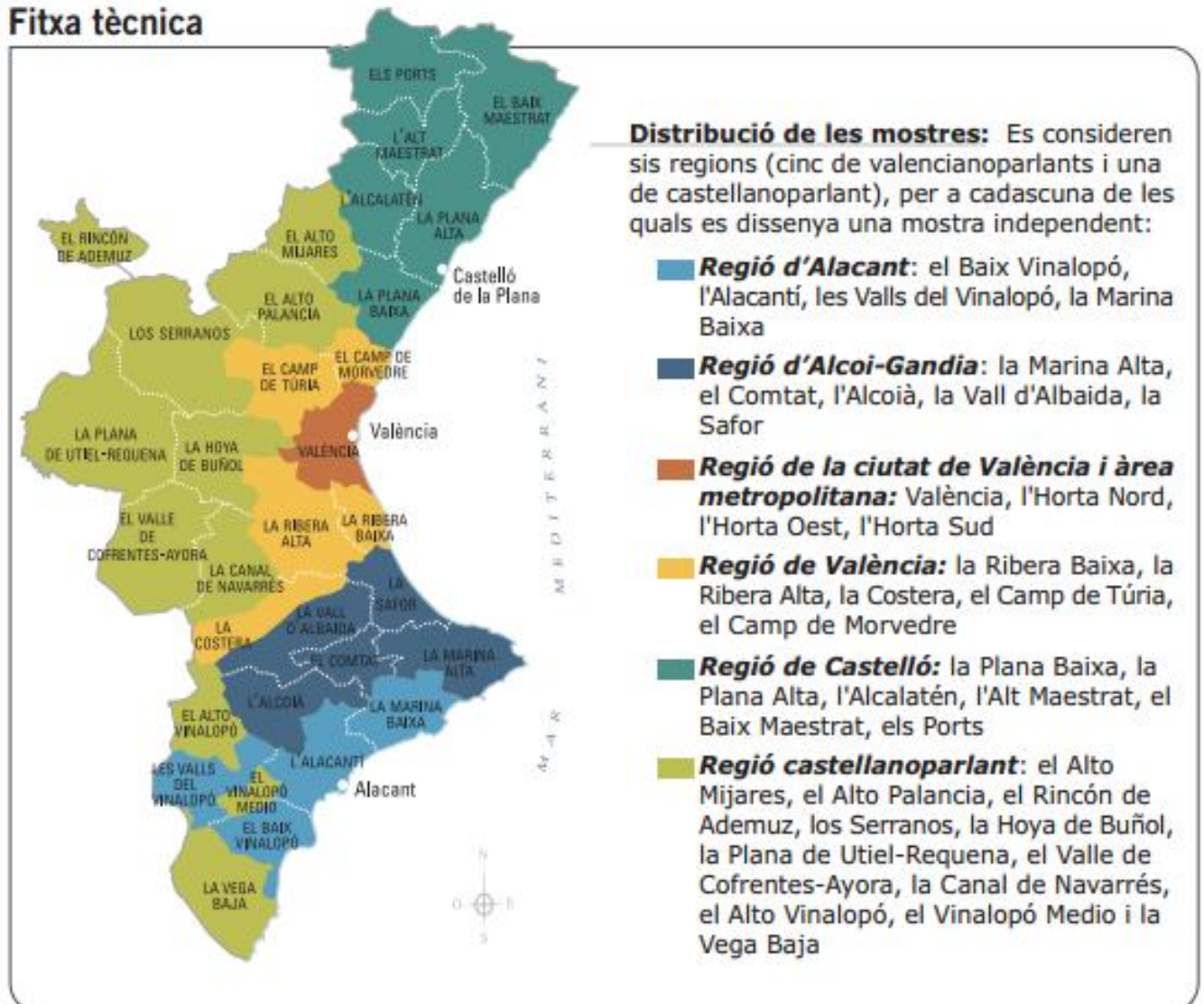
**La Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú**, en l'article 36, fixa els usos de les llengües en els procediments.

## 2.4 LOCALITZACIÓ

En aquest apartat es mostra la localització del valencià a nivell comarcal, diferenciat per zones o regions, d'aquesta manera es va a poder analitzar amb més claredat la distribució del llenguatge valencià. D'acord amb la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports (CECE), la distribució és la següent:

- *Veure imatge a la pàgina següent*

## Fitxa tècnica



**Figura 3. Localització del valencià per regions**

**Univers** Col·lectiu d'individus de 15 i més anys, residents a la Comunitat Valenciana, segons el Padró municipal d'habitants de 2004.

**Grandària de la mostra:** 6.666 entrevistes



**Marge d'error estadístic:** La grandària de la mostra ens permet treballar amb un marge d'error estadístic del  $\pm 1,2\%$  per al conjunt ponderat i del  $\pm 3\%$  per a cada regió.

**Interval de confiança:** 95,5%

**Estratificació de les mostres:** Per quotes d'edat i sexe, i atenent quatre estrats de població:

De 15 a 24 anys

De 25 a 34 anys

De 35 a 44 anys

De 45 a 54 anys

De 55 a 64 anys

De 65 i més anys

Municipis de menys de 10.000 habitants

Municipis de 10.000 a 25.000 habitants

Municipis de 25.001 a 100.000 habitants

Municipis de més de 100.000 habitants

A continuació, es mostra mitjançant unes taules, informació sobre els percentatge d'afluència tant del valencià com del castellà a la comunitat valenciana.

Es distingeix entre la llengua que es parla a casa, la llengua que es parla amb els amics, la llengua que es parla al carrer amb la gent que es coneix i la llengua que es parla a les botigues o establiments tradicionals. Per cada apartat es separa en diversos nivells, és a dir, els ciutadans es relacionen sempre en valencià, més en valencià que en castellà o a l'inrevés, sempre en castellà o en altra llengua, entre altres.

L'elecció d'aquestes taules es deu a que representen l'ús lingüístic de la ciutadania, per tant ens fa tindre una idea del que la població prefereix o a allò que està més acostumada degut, per exemple, al seu entorn o a la localització on viuen

	ZONA VALENCIANOPARLANT	REGIÓ D'ALACANT	REGIÓ D'ALCOI-GANDIA	CIUTAT DE VALÈNCIA I ÀREA METROPOLITANA	REGIÓ DE VALÈNCIA	REGIÓ DE CASTELLÓ
<b>Llengua que parla al carrer amb gent que no coneix</b>						
Sempre valencià	13,1	2,1	25,1	7,0	26,2	25,8
Generalment valencià	3,4	1,8	6,9	2,2	5,9	4,3
Més valencià que castellà	3,0	2,6	5,1	1,4	6,8	1,9
Indistintament	16,7	6,1	28,0	16,2	27,1	16,1
Més castellà que valencià	2,3	4,1	2,6	1,2	1,4	2,9
Generalment castellà	7,7	13,6	7,3	4,8	4,7	8,5
Sempre castellà	52,8	67,6	24,0	66,8	27,8	39,4
NS/NC	1,0	2,1	1,1	0,4	0,2	1,2

	ZONA VALENCIANOPARLANT	REGIÓ D'ALACANT	REGIÓ D'ALCOI-GANDIA	CIUTAT DE VALÈNCIA I ÀREA METROPOLITANA	REGIÓ DE VALÈNCIA	REGIÓ DE CASTELLÓ
<b>Llengua que parla a les botigues tradicionals</b>						
Sempre valencià	22,2	4,9	50,3	11,4	45,0	34,6
Generalment valencià	4,9	3,9	6,4	3,9	7,7	5,4
Més valencià que castellà	2,0	2,0	2,6	1,5	2,1	2,6
Indistintament	12,4	5,1	12,0	14,9	17,5	14,9
Més castellà que valencià	2,0	3,9	1,7	1,6	0,5	1,2
Generalment castellà	5,7	12,8	4,4	3,2	2,3	3,7
Sempre castellà	49,8	65,1	21,7	63,2	24,8	36,3
NS/NC	0,9	2,2	1,0	0,2	0,3	1,2

Figura 4. Taules sobre la llengua que es parla a casa i amb els amics.

Com es pot apreciar en la primera taula es fa referència a la llengua que es parla a casa, les xifres més rellevants són els qui sempre parlen en valencià i els qui sempre parlen en castellà, però hi ha població de cada regió que parla indistintament, altra llengua, o més d'una que d'altra.

En aquest cas ens centrem en els qui parlen solament parlen en valencià i solament en castellà, per exposar la diferència més significativa de les dues llengües en el nostre territori.

En primer lloc parlem de la llengua que es parla a casa, trobem que a la zona valencianoparlant un 32,6% sempre parla en valencià i un 48,1% parla sempre en castellà, pel que fa a la regió d'Alacant les xifres són semblants però amb una diferència més gran, un 10,9% parla en valencià i un 61,0% parla en castellà. Per altra banda, ens situem a la regió d'Alcoi-Gandia on les xifres canvien, i trobem que un 63,6% sempre fa ús del valencià mentre que un 20% ho fa en castellà. La ciutat de València i l'àrea metropolitana té uns percentatges semblants a les zones descrites abans, de forma que trobem un 20,6% i un 63,5%, en canvi la regió de València s'assembla més a la regió d'Alcoi-Gandia amb un 63,5% i un 20,8% respectivament. Finalment trobem la regió de Castelló on les xifres són d'un 46,2% els qui parlen en valencià i un 36,1% els qui parlen en castellà.

En segon lloc, segons la CECE parla de la llengua que es parla amb l'entorn directe, com per exemple les amistats, per tant a la zona valencianoparlant

trobem que el 26,5% parla sempre en valencià i un 45,5% parla sempre en castellà, percentatges similars tenen a la regió d'Alacant on un 6,6% parla en valencià i un 58,0% parla en castellà. A la regió d'Alcoi-Gandia parla en valencià un 56,3% i un 18,6% parla en castellà. Per altra banda, com passa a la parla en l'entorn familiar trobem que a la ciutat de València i la seua àrea metropolitana els percentatges tornen a canviar i sols els 14,2% parla en valencià i el 60,2% parla en castellà. En canvi la regió de València té una parla en valencià d'un 63,5% i un 20,1% parla en castellà, i amb unes xifres més igualades trobem la regió de Castelló amb un 37,7% que es relaciona amb els amics en valencià i un 32,8% en castellà.

	ZONA VALENCIANOPARLANT	REGIÓ D'ALACANT	REGIÓ D'ALCOI-GANDIA	CIUTAT DE VALÈNCIA I ÀREA METROPOLITANA	REGIÓ DE VALÈNCIA	REGIÓ DE CASTELLÓ
<b>Llengua que parla a casa</b>						
Sempre valencià	32,6	10,9	63,6	20,6	63,5	46,2
Generalment valencià	2,5	4,4	3,0	1,8	1,2	1,8
Més valencià que castellà	1,3	2,3	1,1	0,7	1,7	1,1
Indistintament	6,2	3,9	5,3	7,7	6,7	6,6
Més castellà que valencià	2,0	3,4	1,7	1,6	1,6	1,2
Generalment castellà	4,4	10,6	2,4	2,5	2,4	1,9
Sempre castellà	48,1	61,0	20,0	63,5	20,8	36,1
Altra llengua	1,4	1,9	2,1	1,0	1,6	3,8
NS/NC	1,1	1,9	1,1	0,7	0,6	1,4

	ZONA VALENCIANOPARLANT	REGIÓ D'ALACANT	REGIÓ D'ALCOI-GANDIA	CIUTAT DE VALÈNCIA I ÀREA METROPOLITANA	REGIÓ DE VALÈNCIA	REGIÓ DE CASTELLÓ
<b>Llengua que parla amb els amics</b>						
Sempre valencià	26,5	6,6	56,3	14,2	57,7	37,7
Generalment valencià	4,0	5,0	5,6	2,9	4,1	3,4
Més valencià que castellà	2,3	3,7	3,2	0,6	2,1	3,7
Indistintament	13,8	10,3	10,3	17,3	12,5	15,5
Més castellà que valencià	2,1	3,4	2,1	1,3	0,8	3,4
Generalment castellà	4,9	11,1	3,0	3,1	2,4	2,4
Sempre castellà	45,5	58,0	18,6	60,2	20,1	32,8
NS/NC	0,9	2,0	0,8	0,4	0,3	1,2

Figura 5. Taules sobre la llengua que es parla al carrer i a les botigues tradicionals.

Les següents taules representen la comunicació que té la ciutadania amb un entorn no tan familiar, sinó més amb un entorn del seu oci, tenint en compte per una banda com es relacionen amb gent que no coneixen, com per exemple gent del carrer, grans superfícies o establiments menys habituals, i per altra banda a les botigues tradicionals.

En primer lloc les xifres que reflexa la taula de la relació amb gent al carrer que no coneixen trobem que a la zona valencianoparlant un 13,1% parla en valencià i un 52,8% parla en sempre en castellà, i la regió d'Alacant té una diferència més significativa amb un baix 2,1% que parla sempre en valencià i un 67,6% que parla en castellà. A la regió d'Alcoi-Gandia el nivell està més igualat amb un 25,1% i un 24,0% respectivament. A continuació tornen a disminuir les xifres quan parlem de la ciutat de València i la seua àrea metropolitana amb un 7% que es relaciona en valencià i un 66,8% que sempre parla en castellà. Per últim a la regió de València i a la regió de Castelló, trobem un 26,2% i un 27,8% i un 25,8% i un 38,4% que parlen en valencià i en castellà respectivament.

En segon lloc parlem de la llengua que es parla a les botigues tradicionals, on el 22,2% es dirigeix en valencià i un 49,8% ho fa en castellà, així com a la regió d'Alacant on trobem un 4,9% amb ús del valencià i un alt 65,1% del castellà. A continuació a la regió d'Alcoi-Gandia augmenta el percentatge a

un 50,3% que parla sempre en valencià i un 21,7% parla en castellà així com la regió de València i la regió de Castelló on el 45,0% parla en valencià i un 24,8% es relaciona amb altres persones d'aquestes botigues en castellà. Per últim, a la ciutat de València i a la seua àrea metropolitana les xifres són com les ja comentades anteriorment on un 7% es comunica en valencià en l'entorn comercial més proper i un 66,8% ho fa en castellà.

Com podem observar, les xifres que trobem a les taules que la CECE publica és que són molt semblants entre les zones estudiades, ja que a la regió d'Alacant, la zona valencianoparlant i a la ciutat de València i la seua àrea metropolitana tenen xifres molt menors que a la resta de territori valencià.

Per tant podem concloure que de tot el territori del país valencià, on es parla més el valencià es a la regió d'Alcoi-Gandia, seguit de la regió de València i la regió de Castelló, tant si fa referència a quan es parla a casa, al carrer o a botigues tradicionals, que són les situacions que més a sovint tenim tractament amb la resta de població.

## 2.5 CRITERIS DE DISSENY BILINGÜE DE DOCUMENTS ADMINISTRATIUS

La disponibilitat lingüística que l'ordenament legal exigeix a l'administració i també s'ha de veure garantida amb l'existència d'impresos en les llengües oficials. En aquest sentit, segons els criteris que proposen les universitats valencianes ( UJI, 2011: p. 20) serien els que passem a nomenar a continuació.

### **a) Edicions diferents del mateix document**

El document s'elabora i s'usa en la primera llengua (L1), tot i que n'hi ha versions en altres llengües oficials (L2, L3, etc.) a disposició dels ciutadans que ho demanen. Aquest criteri és aplicable a qualsevol tipus de document.

### **b) Edició única del document**

**b.1)** Cada versió s'ha d'escriure en una cara del full: l'anvers en la L<sub>1</sub> i el revers en la L<sub>2</sub>. Totes dues versions en lletra redona, amb el mateix cos i amb la distribució espacial similar. Si el document té més d'un full, cal distribuir el text de manera que cada pàgina comence amb el mateix text en les dues versions, independentment de la llargària diferent que puguin tenir els paràgrafs en cada llengua. Aquesta opció de disseny bilingüe es pot aplicar a certificats, cartes, anuncis, impresos en general i fins i tot a llibres.



Hi ha casos, com ara els tríptics plegats en acordió o els llibrets informatius, que es poden editar en dues llengües, de manera que la portada comence amb la  $L_1$  i la contraportada, amb la  $L_2$ , i a l'interior de l'edició es troben els dos textos situats al revés l'un respecte de l'altre.

**b.2) Les dues versions en la mateixa cara del full**

Participació vertical, el full es divideix en dues columnes; en la primera ha d'anar  $L_1$  i en la segona ha d'anar  $L_2$

Participació horitzontal, el full es divideix en dues meitats, en la meitat superior ha d'anar  $L_1$  i en la meitat inferior ha d'anar  $L_2$

**b.3) Línia sobre línia.** La línia superior s'ha d'escriure en la  $L_1$  i en lletra redona; la línia inferior ( sense espai interlineal) ha d'anar en la  $L_2$  i en lletra cursiva. L'espai que marca el lloc on s'ha d'escriure, cal situar-lo al nivell de la línia superior.

**b.4) En la mateixa línia;** una versió a continuació de l'altra separades per una barra inclinada i un espai davant i darrere de la barra; la primera (  $L_1$ ) en lletra redona i la segona ( $L_2$ ) en cursiva:  $L_1 / L_2$

**b.5) En algunes ocasions** la presència de més de dues llengües o l'organització de la informació fa que s'usen diferents criteris en un mateix document.

Finalment, pel que fa a nivell electrònic, trobem l'opció que he elegit per a la realització d'aquest treball. Aquest consisteix a tindre un format en el qual es selecciona una llengua , valencià, castellà o anglès des d'un primer moment i tota l'aplicació es mostrarà automàticament en l'idioma escollit, és a dir, en aquest cas, és l'usuari el qui elegeix l'idioma amb el qual prefereix treballar el programa.

## **2.6 LLENGUATGE ADMINISTRATIU**

Per poder aprofundir en el llenguatge administratiu, primer definirem el que és amb l'ajuda de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, la qual defineix molt correctament el seu significat, ens descriu el procés d'elaboració d'un document, a continuació s'enumeren les diferents pautes de redacció que s'hi podem trobar i ,per últim, es mostren alguns exemples dels tipus de documents administratius que existeixen.

Existeixen diversos manuals els quals serveixen de referència com per exemple, el manual de la Universitat Jaume I de Castelló, i el manual de la Generalitat de Catalunya.

Per poder redactar documents administratius hem de tindre en compte moltes pautes a seguir, i per a una correcta redacció és recomanable fer ús de manuals, cursos i documents administratius, posem alguns exemples d'on trobar aquest

tipus d'informació són: el manual de documents i llenguatge administratius de les universitats valencianes, el manual de documentació administrativa, redacció i presentació d'informes, material didàctic per a cursos de llenguatge administratiu, criteris lingüístics per als usos institucionals, del departament jurídic, de redacció de documents jurídics i administratius, de majúscules i minúscules o l' ACPV.

Segons l'escola d'Administració Pública de Catalunya ( EAPC), el llenguatge administratiu és un registre lingüístic formal que es caracteritza per usar una terminologia (cultura, tècnica i unívoca) i una fraseologia específiques, i en part compartides amb altres llenguatges d'especialitat com el jurídic, l'econòmic o l'informàtic, sobre la base de la llengua estàndard.

És el model de llengua que usa l'administració pública i amb la qual es confecciona la documentació administrativa, es redacten les lleis i normativa legal diversa, i es realitza la gestió pròpia de l'administració.

Com a registre, es defineix atenent els elements següents:

**a)** Els comunicants són els ciutadans i els funcionaris, o els funcionaris entre si; són, doncs, persones que no es coneixen o que sols tenen una relació professional.

**b)** El nivell de formalitat és alt, però amb variacions, segons la situació d'ús, que pot anar de la solemnitat de la concessió d'un doctorat honoris causa a la impersonalitat de la redacció d'un informe o a la tramitació

d'un expedient.

**c)** La matèria objecte de comunicació és la gestió de l'administració i dels interessos dels ciutadans com a col·lectivitat i individualment, a la qual s'ha d'aplicar el marc legal corresponent.

**d)** El canal de comunicació predominant és l'escrit, en paper o en suport informàtic, però també pot ser oral.

**e)** La situació d'ús s'esdevé a les dependències de l'administració.

**f)** La intenció dels comunicants pot ser molt diversa: informar, reivindicar, justificar, argumentar, sol·licitar, felicitar, rectificar, negar, agrair...

La combinació diversa d'aquests elements també produeix variació lingüística dins del mateix tecnolecte: no és el mateix tipus de llenguatge administratiu el que s'usa en una universitat, en un jutjat, en una ambaixada, en un hospital, etc.

Pel que fa referència als documents administratius, s'ha de tindre en compte diversos factors, en primer lloc trobem el procés d'elaboració d'un document, en segon lloc les pautes de redacció i finalment exposem els diferents tipus de documents que existeixen.

A més, hi ha molts tipus de documents administratius, però per a dur a terme aquest treball, sols anomenarem tres d'ells.

Per últim, m'agradaria afegir que existeix un organisme de la Generalitat, la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, que té la funció d'establir i efectuar les proves per a l'acreditació de coneixements de valencià. La Junta Qualificadora ha fet possible que el valencià s'estenga als àmbits d'ús on havia

estat marginat: els mitjans de comunicació, l'administració i, també, l'àmbit laboral i comercial, seguint les directrius de la Llei d'Ús i Ensenyament del Valencià.

Per finalitzar aquest punt, segons els Graus Europeus establerts, la Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià ( JQCV) capacita, a la població que voluntàriament es presente a les seues proves, per tindre el títol de llenguatge administratiu, convalidat amb altres idiomes com al nivell C2.2.

### **2.6.1 Procés d'elaboració d'un document**

Abans de començar a redactar un document, hem de recordar els següents punts perquè el document siga objectiu, clar, simple i precís.

S'haurà d'escollir el document que es vol elaborar tenint en compte: a qui va adreçat, quina funció té i quina normativa el regula.

- Saber les parts que consta i quina disposició ha de tenir el document que s'ha escollit.
- Quina és la informació que ha de contenir.
- Com s'ha d'ordenar aquesta informació, és a dir, estructurar el text en paràgrafs de manera que cada un corresponga a una unitat de missatge, a més s'ha de seguir un ordre lògic de forma que el text tinga una comprensió pertinent i ràpida.
- Quina varietat de la llengua és l'adequada. El llenguatge administratiu és un llenguatge d'especialitat que serveix per a les comunicacions internes

- de l'Administració i externes, és a dir, entre l'Administració i les persones administrades, el fet que es tracte d'un tecnolecte que s'usa per a adreçar-se a la ciutadania implica que siga més assequible que altres llenguatges tècnics. En conseqüència, s'apropa a la varietat estandarditzada, amb un nivell més elevat de codificació normativa i amb els trets que caracteritzen els tecnolectes: lèxic i terminologia i fraseologia propis, precisió conceptual per evitar ambigüitats, expressió senzilla, clara i entenedora per garantir l'eficàcia comunicativa, i formalitat i objectivitat per evitar implicacions personals i subjectives.
- Finalment, s'ha de revisar que siga adequat a la situació comunicativa i a les normes gramaticals, que estiga ben cohesionat ( connectors, puntuació, pronoms,...), que siga coherent tant pel que fa al contingut com a la forma ( convencions gràfiques, tipus de lletra, majúscules i minúscules, abreviacions...)

### **2.6.2 Pautes de redacció**

- S'han d'emprar els verbs en veu activa, ja que la veu passiva sol ser menys clara i més complexa. Així s'aconsegueix un estil més directe i eficaç.
- En les actuacions administratives s'ha d'emprar el present d'indicatiu per indicar les accions del present.

- Per indicar el sentit d'obligatorietat s'ha d'emprar la perífrasi d'obligació “*haver de*” o el verb *caldre*, no el verb en futur.
- Si el subjecte de l'acció és qui signa el document, s'usa la primera persona del singular o, en alguns casos, el plural. Només en alguns casos excepcionals, com ara el saluda, emprarem la tercera persona del singular.
- En les comunicacions ( cartes, oficis, citacions, etc. ) i en el llenguatge administratiu en general, el tractament personal del destinatari és el de vos.
- Com a recomanació general, és preferible respectar l'ordre neutre e la frase: subjecte + verb + complement directe + complement indirecte + altres complements. Es considera també que tenen un ordre neutre moltes frases que comencen amb un complement circumstancial de temps o de lloc.

Cal evitar:

- La construcció de frases excessivament llargues o amb subordinacions, ja que poden ser de comprensió difícil.
- L'ús de paraules o construccions que puguen resultar ambigües.
- Les repeticions de una mateixa informació de manera diferent i en diversos llocs del document.
- La discriminació per motiu de sexe. Quan no es fa referència a una

persona concreta s'ha d'utilitzar, sempre que siga possible, formes neutres com ara *alumnat, professorat, la professora indicada*,...quan es tracte d'una persona amb identitat coneguda, s'ha de fer servir la forma femenina del càrrec o de la professió si és d'una dona.

- La utilització sistemàtica d'abreviatures i sigles en lloc de les paraules senceres. S'han d'utilitzar només en casos justificats per la falta d'espai.
- L'ús dels tractaments protocol·laris en els documents de tramitació ordinària. Aquests tractaments solament escauen en situacions solemnes.
- L'abús de les majúscules.

### **2.6.3 Tipus de documents**

Existeixen diversos tipus de documents, uns més coneguts perquè s'usen amb més freqüència, o tan sols perquè a causa del treball, a gestions a nivell familiar ja siguen llicències d'obres, guals, suggerència... i d'altres que no són tan freqüents perquè no siguen tan imprescindibles en la vida del ciutadà.

Alguns dels tipus de documents que existeixen són la sol·licitud, la carta, l'ofici,



el certificat, la diligència o la citació entre altres, però en aquest apartat exposem tres dels documents ja nomenats i a la vegada més coneguts, en primer lloc s'explica la sol·licitud, en segon lloc s'explica la carta i finalment s'explica el certificat.

## **SOL·LICITUD**

La sol·licitud és un document amb què una persona demana alguna cosa sobre una matèria reglada a un organisme competent.

El format que s'utilitza normalment per a aquest tipus de document es DIN A4.

A continuació mostrem un esquema de sol·licitud:

Figura 6: Esquema de sol·licitud.

**Esquema de la sol·licitud**

<b>1. Dades del / de la sol·licitant</b>
<b>2. Exposició de motius</b>
<b>3. Exposició de la sol·licitud</b>
<b>4. Datació</b>
<b>5. Signatura</b>
<b>6. Organisme al qual s'adreça</b>

El tractament personal que s'utilitza en aquest cas per a l'emissor és de primera persona del singular, i pel que fa al receptor no hi ha cap tractament, ja que la sol·licitud s'adreça a un organisme i no a una persona.

L'estructura i redacció del document, com es pot observar en la figura 6, segueix

un ordre de presentació, en primer lloc les dades del o la sol·licitant, en segon lloc una breu exposició dels motius, a continuació una exposició de la sol·licitud, la datació de quan estiga redactant-se el document, la signatura del sol·licitant i per finalitzar s'ha de fer referència a l'organisme al qual s'adreça.

A continuació trobem un llistat de diverses frases que s'utilitzen més sovint en aquests casos:

... amb domicili a..., CP..., comarca d...,

... amb el DNI..., expedit a..., el dia...

... domiciliat/ada a...

... nascut/uda a...

... que estudie...

... que sóc...

... que tinc el DNI núm...

... que treballa a..., com a...

... que visc a...

... pl./c. ..., núm. ..., tel. ...

... circumstàncies que queden provades amb el document annex.

... cosa que acredite amb la documentació annexa.

... d'acord amb el que estableix...

... i, com que compleixo els requisits...

Que, tenint en compte que...

La concessió d...

Que accepteu aquesta petició d...

Que em siga concedit..

- *Veure pàgina següent exemple de sol·licitud*

## Exemple de sol·licitud

**Francesc Pla Massip, amb domicili a l'avinguda de Francesc Macià, 136, 3r 4a, 08915 Badalona, telèfon 934 654 022 i DNI 49441925 H,**

- EXPOSO:**
1. Que el 27 de desembre de 2005 va acabar el termini per presentar sol·licituds per demanar bestretes sense interès per als funcionaris de la Direcció General de Salut Pública;
  2. Que no en vaig poder demanar cap, perquè estava de vacances;
  3. Que considero que aquest fet representa un greuge comparatiu respecte als altres companys de la Subdirecció General de Planificació Sanitària;
  4. Que alguns funcionaris no han pogut presentar aquestes sol·licituds perquè el termini era insuficient.

Per això,

**SOL·LICITO:** L'obertura d'un altre termini per demanar les bestretes esmentades.

Barcelona, 12 de gener de 2006

[signatura]

**DIRECCIÓ GENERAL DE SALUT PÚBLICA**

**Figura 7: Exemple de sol·licitud.**

La carta és una comunicació escrita de caràcter impersonal, de contingut divers i que no està prevista en la tramitació d'un procediment administratiu.

El format d'aquest document també és DIN A4.

### Esquema de la carta

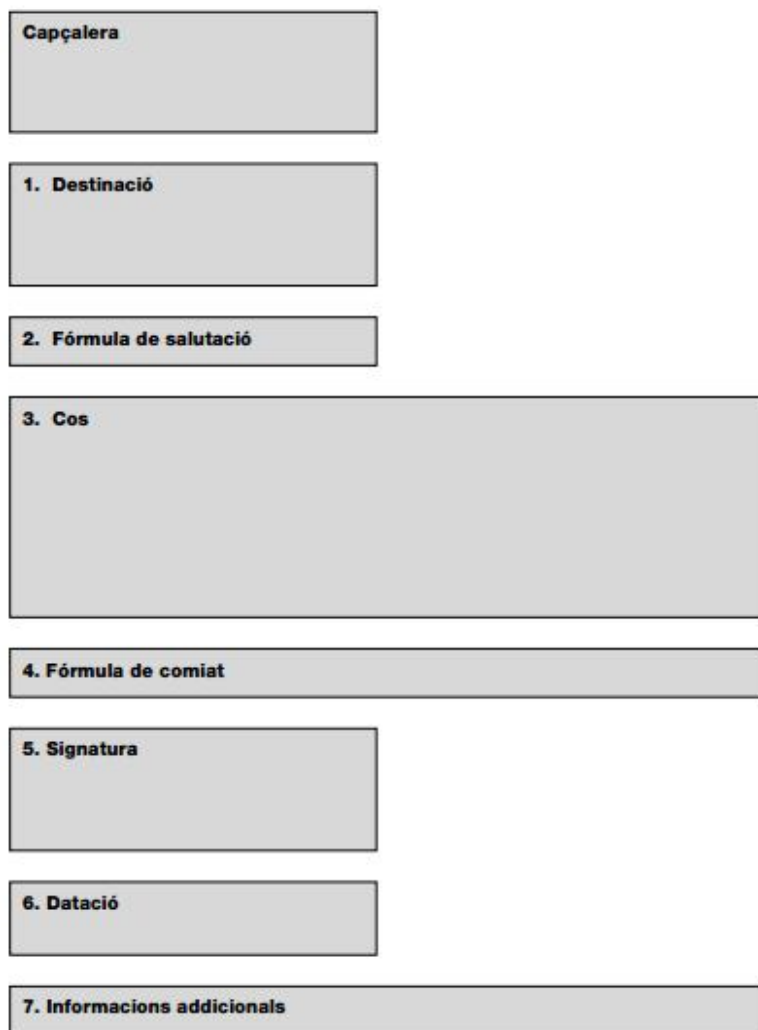


Figura 8: Esquema de la carta

El tractament personal que s'utilitza en les cartes és per a l'emissor la primera persona del singular, és el més usual, però també podem trobar en alguns casos l'ús de la primera persona del plural, que té un caràcter més impersonal o col·lectiu.

Pel que fa al receptor, s'utilitza la segona persona del singular, però en el cas de que hi existisca una gran amistat, tractarem amb la segona persona del plural. També es pot fer ús de la tercera persona del singular o del plural, el qual expressa una relació distant, aquest tractament no és molt recomanable per a l'administració.

En aquest cas l'estructura i redacció del document segueix el següent ordre: en primer lloc la destinació, en segon lloc trobem una fórmula de salutació, a continuació es formula un cos del document, seguidament una fórmula de comiat, la signatura, la datació i per finalitzar s'afegeixen informacions addicionals.

La fraseologia més usual per a aquest tipus de document és la següent:

A fi d..., us demanem que...

Amb el desig que... us demanem...

Amb motiu d...

Com ja deveu saber, [...]

Com que tenim el propòsit d..., ens permetem demanar-vos...

El motiu d'aquesta carta és sol·licitar la vostra col·laboració...

Em plau de comunicar-vos / fer-vos arribar...

En resposta a / Com a resposta a la vostra carta amb data d...

Envieu-nos, si us plau...

Estic a la vostra disposició per a qualsevol aclariment que us convinga.

Per tal d..., us manifestem...

Si en voleu / Si us en cal més informació, podeu adreçar-vos a...

Si no us és una molèstia, agrairem que ens envieu...

Tal com vam quedar en la nostra conversa telefònica, [...]

Us agrairem la tramesa d...

Us demanem que ens envieu...

Us escric per demanar-vos que...

Us escric per exposar-vos...

Us adjunt/adjunta/adjunts/adjuntes, [...]

Per finalitzar, les formes de comiat que s'usen amb més freqüència són les següents:

Aprofite aquesta avinentesa per saludar-vos atentament.

Atentament,

Ben atentament,

Ben cordialment,

Cordialment,

Mentre espere la vostra resposta, us salude ben atentament.



Rebeu una salutació cordial

Us salude atentament.

## Exemples de carta



Sra. Carme Molins i Solà  
Cap del Centre de Documentació  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Pl. de Pau Vila, 1 (Palau de Mar)  
08039 Barcelona

Senyora,

Us trameto, adjunta, la documentació que va sol·licitar a la Secció de Publicacions i us demano que la hi torneu un cop n'hàgiu extret les informacions que necessiteu.

Així mateix, us envio els opuscles que aquesta Secció va editar el mes passat, ja que considero que poden interessar-vos.

Estic a la vostra disposició per aclarir-vos qualsevol dubte referent als documents annexos.

Atentament,

[signatura]

Lluís Pons i Pérez  
Cap de la Secció de Publicacions

Barcelona, 10 de febrer de 2007

Figura 9: Exemple de carta

## CERTIFICAT

El certificat és el document per mitjà del qual es dóna fe d'un fet, del contingut d'un document o de les circumstàncies que consten en arxius, registres, llibres d'actes, etc.

Hi ha molts tipus de certificat com per exemple:

- laboral
- acadèmic
- mèdic
- d'acords presos per un òrgan de govern, etc.

Per a aquest tipus de document, el format que s'aconsella és el DINA4, i com es pot observar en la següent imatge, aquest és l'esquema a seguir per a la realització d'un certificat.

En aquest tipus de document, el tractament personal que s'ha d'utilitzar és la primera persona del singular per a l'emissor, en canvi per al receptor no hi ha cap tractament per a la persona destinatària.

El temps verbal aconsellable per a la redacció del certificat és el Present d'indicatiu per a indicar l'acte de la certificació i el Present, pretèrit indefinit o el pretèrit perfet per a relatar els fets dels què es dóna fe.

Pel que fa a l'estructura i la redacció del text, cal seguir unes pautes com anotar les dades de qui signa el certificat, la certificació, la fórmula de certificació, la datació i la signatura.

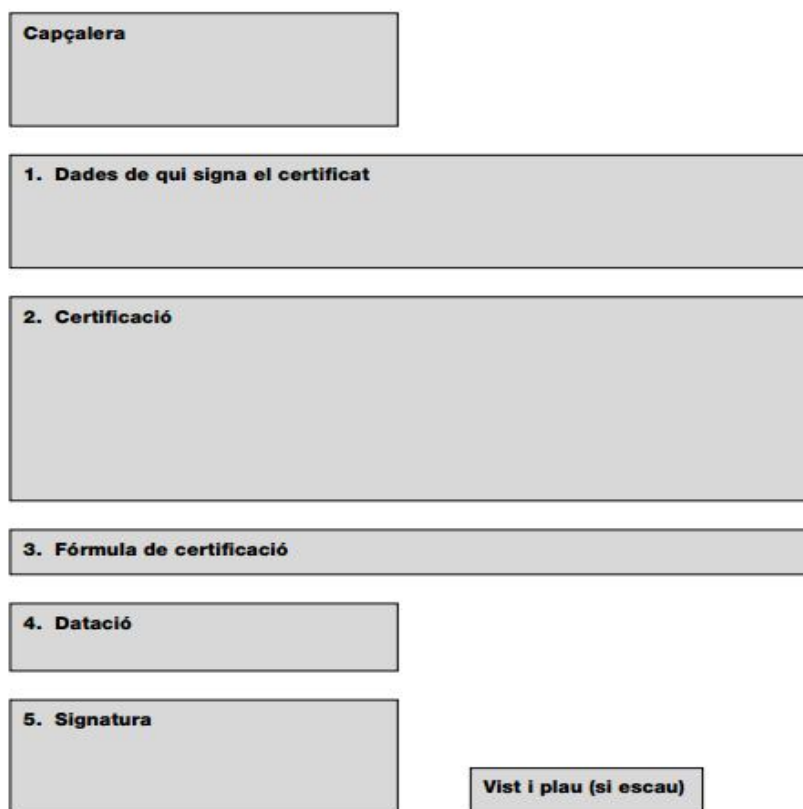
Alguns exemples de terminologia que s'usa més sovint són els següents:

Estendre

Expandir

Figura 10: Esquema de certificat

#### Esquema del certificat



**Fraseologia:**

Que, d'acord amb els antecedents...

Que, dels antecedents que consten en els arxius d'aquest Servei, es desprèn que...

Que, dels informes de què disposa aquest Servei, resulta que...

I, perquè conste, signe aquest certificat a petició de la persona interessada.

... per ordre i amb el vistiplau d...

## Exemple de certificat

Francesc Tases i Fària, cap del Servei de les Conques del Centre de l'Agència Catalana de l'Aigua de la Generalitat de Catalunya,

- CERTIFICO:
1. Que el senyor Joan Costa Mases ha sol·licitat la concessió d'un aprofitament d'aigua per regar, consistent en un pou amb elevació mecànica de 7,5 CV de potència, a la zona de policia del torrent de Can Mata, al terme municipal de les Franqueses del Vallès;
  2. Que l'expedient número 4762/2004, incoat arran de la sol·licitud esmentada, ha estat sotmès a informació pública i que no s'hi han presentat al·legacions;
  3. Que continua la tramitació d'aquest expedient.

I, perquè consti i només a l'efecte de presentar-lo a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, expedixo aquest certificat a petició de la persona interessada.

Barcelona, 9 d'octubre de 2006

[signatura]

[seguell de l'organisme]

Figura 11: Exemple de certificat.

---

# CAPÍTOL 3

## TRADUCCIÓ

## D'EXPEDIENTS

---

### 3. TRADUCCIÓ D'EXPEDIENTS

Per començar a parlar sobre aquest programa, he d'aclarir que, a causa que encara no s'ha posat en vigor el programa, he decidit donar suport al meu treball amb algunes il·lustracions les quals sols apareixen en castellà, d'aquesta forma és més senzill seguir l'explicació dels apartats desenvolupats durant el punt següent.

En aquest apartat es parla sobre com funciona el programa de traducció d'expedients, en el qual observem tots els passos a seguir.

Per a portar a terme la traducció d'expedients, tractem en diferents subapartats les característiques del programa, com per exemple la creació dels expedients, els models, seguiment dels expedients, relacions de les classificació i els terminis de requeriments.

Un altre apartat que es va a desenvolupar en aquest punt del treball és el refent al lèxic i terminologia on, segons descriu la *Revista de la Llengua i Dret* el naixement d'aquesta i l'evolució de la lingüística catalana.

A continuació es mostren unes taules amb un glossari corresponent al vocabulari que s'ha utilitzat amb més freqüència en la traducció del programa d'expedients, de forma que el trobarem en els tres idiomes, valencià, castellà i

anglès.

Per últim comparem algunes de les administracions electròniques més properes a diversos nivells, per poder observar el nivell d'implicació que tenen les administracions amb la llengua oficial del territori.

## 3.1 CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS

### GESTIÓ D'EXPEDIENTS

Per començar amb aquest apartat, comencem amb la definició de la paraula expedient, la qual, segons el diccionari de la llengua catalana, expedient és un negoci que hom segueix als tribunals sense judici contradictori, a sol·licitud d'un interessat o d'ofici, per altra banda el defineix com un conjunt dels papers corresponents a un assumpte o negoci o conjunt d'actuacions encaminades a resoldre algun dubte o afer o a justificar una decisió.

L'objectiu del projecte informàtic és mitjançant la utilització de documents realitzats en Word, després utilitzarem unes plantilles i a continuació observem quins són els dos formats de plantilles existents:

1. El que anomenem document únic. Es tracta d'un document de Word que consisteix en una o diverses pàgines però que tot o part d'ell forma un mateix expedient.



2. El que anomenem múltiple, perquè ens permet configurar un expedient amb diversos documents que poden tindre diverses pàgines i totes elles formen part del mateix tipus d'expedient.

En ambdós casos es tracta d'afegir a aquestes plantilles les variables necessàries per a ser substituïdes de forma automàtica pels valors que es corresponen en cada cas, aquestes variables i aquests valors es defineixen en el que anomenem metadades, de les quals una part d'elles ens les facilita el mateix sistema i una altra part és dependent del document a omplir, el sistema ens anirà demanant la informació.

Els documents generats són documents de Word amb totes les possibilitats existents, copiar, enganxar, modificar, etc. Però segueixen estant controlats pel sistema a efectes de còpies, modificacions de documents, enviament a altres departaments o persones, fases de l'expedient, dades, etc.

L'aplicació d'Expedients pot enllaçar amb altres aplicacions:

- 1.- El registre general d'entrades, des del qual es pot classificar les entrades i crear ja l'expedient que corresponga amb cada cas. El sistema guarda les Metadades per a omplir els expedients i porta la traçabilitat de tot l'expedient.

- 2.- Gestor de feines és una utilitat que permet anar enviant a altres usuaris/departaments o rebent d'aquests, parts de l'expedient per a la seua

revisió, realització, etc.

La Gestió d'Expedients s'inicia des de la finestra principal del sistema prement

### Secretaria

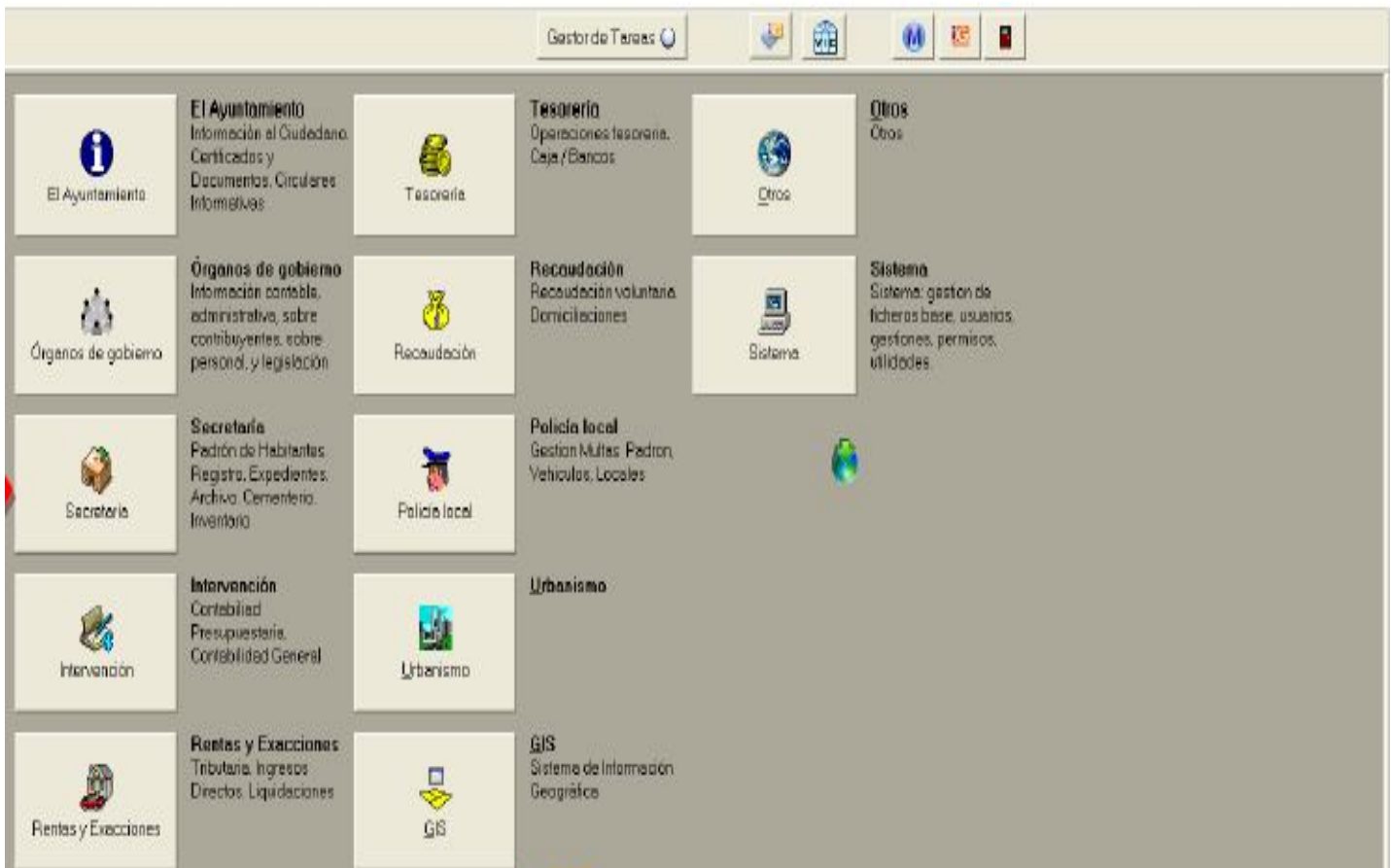


Figura 12: Gestió d'expedients.

Des de secretaria accedim a expedients i a continuació des dels expedients accedim als següents apartats:

- Gestió d'expedients, on es troben totes les aplicacions que es necessiten per a realitzar i gestionar els expedients.

- Plantilles d'Expedients, aquesta opció permet crear i modificar les plantilles en Word que utilitzem en els expedients, les seues variables i Metadades.

· La gestió d'expedients inclou totes les aplicacions necessàries per a la gestió d'aquests.

Encara que en un principi segueix un ordre de funcionament, en la pràctica comença per realitzar o adequar les plantilles i després ja es pot seguir gestionant expedients, per tant, comencem per conèixer primer la utilització de les plantilles.

- Plantilles d'expedients, en aquest apartat les plantilles o documents en Word s'organitzen en expedients i s'hi inclouen en ells les metadades o variables que seran substituïdes de forma automàtica omplint les plantilles

A continuació ens apareix un botó que indica plantilles d'expedients, el qual, si el premem amb el botó esquerre del ratolí en mostra una finestra amb la qual podem realitzar totes les feines necessàries sobre les plantilles.

La nova finestra que ens mostra el programa apareix dividida en dues parts, en la primera part ens indica la descripció del que es tracta, neteja de solars, informes urbanístics, certificats de compatibilitat, llicència ambiental, llicència de

qual, llicència d'obres menors...

Per altra banda, en el costat dret es mostren les metadades o variables que utilitzem, tant del sistema o creats per l'usuari i que corresponen als expedients i/o plantilles de l'esquerra.

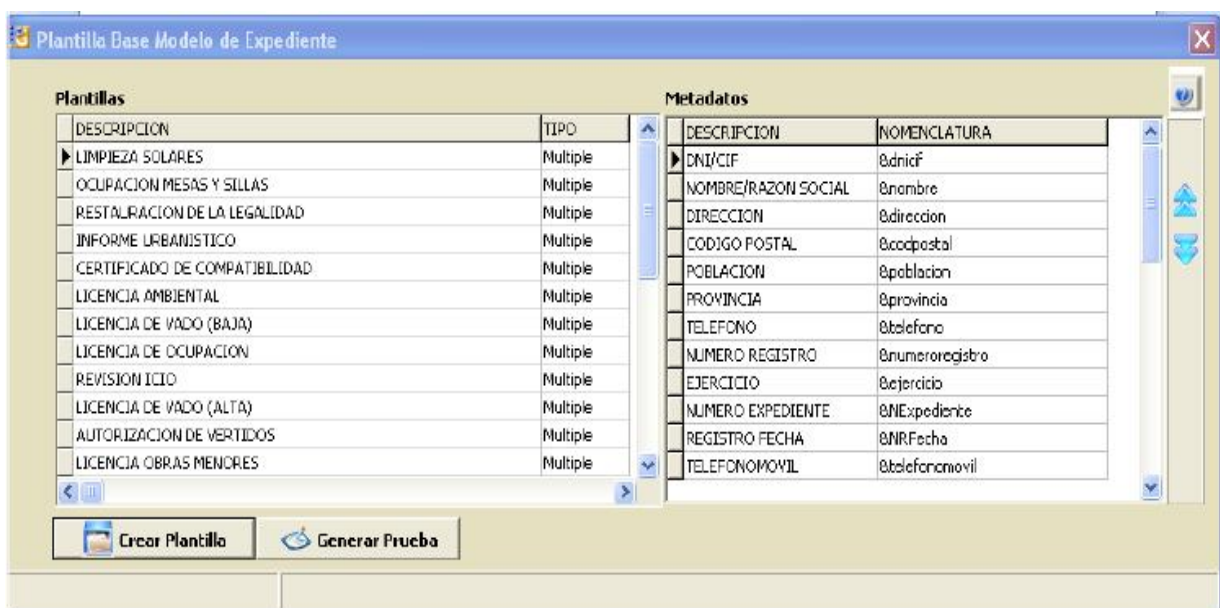


Figura 13: Plantilla expedients.

Crear una plantilla, ens permet prémer el botó de Descripción, el Títol amb el qual s'identifica l'Expedient que agrupa les plantilles i els documents.

A continuació ens trobem amb altra alternativa, decidirem el tipus d'Expedient que anem a tractar, ja siga Únic o Múltiple.

En primer lloc, l'expedient Únic, és un tipus d'Expedient format per un sol document Word amb diverses pàgines.

En segon lloc, per a l'expedient Múltiple, trobem que es tracta d'un Tipus d'Expedient format per diversos documents en Word amb una o diverses pàgines que formen part d'un mateix Expedient.

Seguidament, busquem la plantilla que es correspon amb el document Word i després seleccionem cancel·lar, acceptar o eixir sense realitzar cap acció.

Per a treballar amb les plantilles, ens situem en la part dreta de la finestra i amb el botó dret ens apareix allò que volem fer amb els expedients:

- visualitzar el document
- visualitzar les plantilles associades
- editar dades de la plantilla
- modificar la plantilla
- afegir plantilles associades
- eliminar plantilla
- afegir metadades

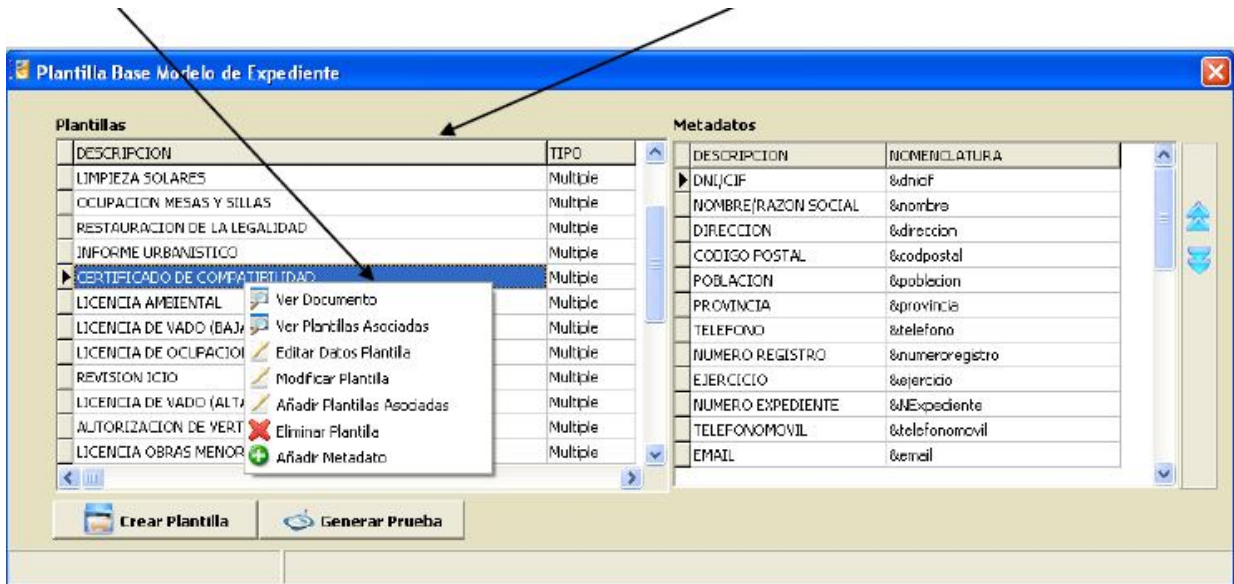


Figura 14: opcions dels expedients.

Si elegim la primera opció que apareix, “veure document”, ens obre el document en Word, un exemple seria el següent: mostrem un fragment d'un document on es veu una variable que serà substituïda per una metadada:

“que l'obra objecte d'aquest expedient, consistent en &Objecte, requereix l'obtenció de la llicència municipal d'edificació d'acord amb allò establert en l'article 191.1 de la llei 16/2005, de 30 de Desembre, Urbanística Valenciana i l'article 26.1 de la llei 3/2004, de 30 de Juny d'Ordenació i Foment de la Qualitat de l'Edificació.”

Açò ens permet veure el document seleccionat .

**Per a afegir metadades seguirem els següents passos:**

- Entrarem en l'opció d'afegir metadades la qual ens permet seleccionar unes metadades ja disponibles o crear-ne unes de nou, a més, segons

l'opció que s'elegeix es poden utilitzar en tot l'expedient o sols en un document o plantilla.

- Seguint amb el procediment, apareix una nova opció, el requeriment.
  
- Es marca en els documents subjectes a requeriments, de normal té associades en el document les següents metadades:
  - termini del requeriment
  - fi del termini del requeriment
  - data de notificació.

Altra opció que apareix és per a marcar la data, la qual incorpora a la metadada de la data del dia.

Per a facilitar l'enteniment del programa d'expedients que estem estudiant, es desglossa en diverses fases que descriuen la funció que tenen dins del programa. Els apartats que trobem són els següents:

- Crear expedientes
- Models
- Seguiment dels expedients
- Gestió d'expedients
- Relacionar classificacions
- Terminis de requeriments

A continuació comencem amb la creació dels expedients.

### 3.1.1. Crear expedients



Es pot crear expedients des de diversos Mòduls de l'Aplicació i la seua Gestió es realitza en tots els casos des de l'aplicació de seguiment d'expedients.

Figura 15. Selecció crear expedients.

Directament es poden Crear Expedients o des del gestor de Feines:

#### 1. Des de Gestió d'Expedients/ Crear Expedients d'ofici

- A) Des de Registre d'Entrades tots els que estan enllaçats prèviament.
- B) Des del Gestor de Feines de l'aplicació.

Aquesta opció permet crear Expedients directament.



Figura 16. Crear expedients.

Seguidament, ens trobem amb unes finestres on omplim amb dades per a localitzar els expedients o realitzar diverses opcions amb ells.

En primer lloc, per exemple, ens trobem amb el número d'ordre de l'Expedient, el qual és assignat pel sistema, en segon lloc trobem la casella per a classificar-los, en aquest cas la classificació és deguda al Tipus d'Expedient. És el número d'ordre d'Expedient, el qual es assignat pel sistema.

Per a classificar, ens assigna el Tipus d'Expedient.

A continuació, es descriu el tipus d'expedient i la descripció o assumpte al qual fa referència, seguidament s'elegeix el Titular de l'Expedient i a continuació

es classifica l'Expedient i el sistema assigna un Departament de Destí i un Usuari.

Si tot és correcte es prem el botó Acceptar i, si falta alguna dada, el sistema ens hi informarà de l'error.

En segon lloc trobem apartat dels models dels expedients on defineix les accions que es poden realitzar amb aquests.

### 3.1.2. Models



Si accedim a aquesta opció, ens mostra la següent finestra:

Permet crear els diversos Models d'expedients.



## Figura 18. Crear models d'expedients

Aquest apartat, permet modificar, afegir, eliminar o acceptar les dades, modificacions o cancel·lacions.

En afegir, el sistema enumera de forma automàtica.

En l'apartat de modificacions i consultes, permet buscar entre aquells que estan donats d'alta.

Després, s'afegeix una descripció que segons com es vulga buscar, es pot triar entre una cerca amb totes les paraules o de forma abreujada que la cerca siga més ràpida.

Pel que fa a la classificació, pot ser comodí o predeterminada, en la primera opció és el propi usuari el que estableix les fases segons el document, en canvi en la forma predeterminada, es determina en els models de documents que s'inclouen en cada fase.

### 3.1.3. Seguiment dels expedients



Quan s'entra en l'apartat de seguiment d'Expedients, apareix una pantalla dividida en tres parts:

Figura 19. Selecció seguiment d'expedients.

The screenshot shows the 'Seguimiento expedientes' web application. It features a browser window with the URL 'servadnlocal:8080/EXPEDIENTES/?usuario=129'. The application title is 'SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES SEGSEXP V1.1 USUARIO:'. There are three main sections highlighted with red boxes and numbered callouts:

- 1**: 'Filtro de Mensajes' section containing filters for 'Estado' (set to 'Pendientes'), 'Fecha desde', 'Fecha hasta' (28/05/2012), 'Estado Expedientes' (set to 'Pendientes'), 'Clasificación' (set to 'LICENCIA DE VADO (BAJA)'), 'DNIC/F', and 'Solicitante'.
- 2**: 'Filtro de expedientes' section containing filters for 'Ejercicio', 'NºExpediente', 'DNIC/F', 'Estado de los expedientes' (set to 'Pendientes'), and 'Clasificación' (set to 'Todos').
- 3**: A table with tabs for 'Mensajes Enviados', 'Mensajes Recibidos', 'Todos los mensajes', and 'Seguimiento expedientes'. The 'Seguimiento expedientes' tab is active, showing a table with columns: T, Origen, N°Exp, Clasificación, Descripción, Fecha, Estado, Estado Exp, and Opciones. The table contains five rows of data for various license types.

T	Origen	N°Exp	Clasificación	Descripción	Fecha	Estado	Estado Exp	Opciones
R	Registro	2012 / 54	LICENCIA DE OBRAS MAYORES	02 LICENCIA OBRAS MAYORES	28/05/2012	Pendiente	Pendiente	
R	Oficio	2012 / 53	LICENCIA DE OBRAS MAYORES	DFDF	26/05/2012	Pendiente	Pendiente	
R	Registro	2012 / 52	LICENCIA DE OBRA MENORES	01 LICENCIA OBRAS MENORES	23/05/2012	Pendiente	Pendiente	
R	Registro	2012 / 51	LICENCIA DE OBRA MENORES	01 LICENCIA OBRAS MENORES	23/05/2012	Pendiente	Pendiente	
R	Registro	2012 / 50	LICENCIA DE	02 LICENCIA OBRAS MAYORES	23/05/2012	Pendiente	Pendiente	

**Figura 20: Filtres per al seguiment d'expedients.**

a) **En primer lloc**, permet filtrar els missatges rebuts, enviats o tots tots els missatges, pel seu estat, si estan pendents si estan, tots, llegits, enviats, de data a data, per expedients, finalitzats, arxivats, tots, o per la seua classificació i DNI /CIF o sol·licitant.

b) **En segon lloc**, filtrar per expedients.

Per exercici, número d'expedient, NIF/CIF, estat de l'expedient o la Classificació.

c) **En tercer lloc**, en aquest apartat es realitzen els treballs sobre els expedients, amb el botó dret es selecciona i canvia de color.

R	Registro	2012 / 54	LICENCIA DE OBRAS MAYORES	02 LICENCIA OBRAS MAYORES	20/05/2012	Pendiente	Pendiente	
---	----------	-----------	---------------------------	---------------------------	------------	-----------	-----------	--

Si premem directament l'última icona que ens apareix en la imatge, aquest ens mostra el document realitzat.

Si prenem de nou el botó dret, ens permet elegir entre cancel·lar el missatge, adjuntar document o finalitzar l'expedient.

**Tarea a Realizar**
✕

**Seleccionar plantilla**

\*Su plantilla tiene valores que tiene que definir pulse en el siguiente botón para actualizarlos

**Modificar Metadatos**

Modificar Plantilla

Modificar Fases

Departamento:

Usuario

Descripcion

¿Es aviso?

Enviar a si mismo:

Num. Ficheros Adjuntados:

**Plantilla**

**Fases**

Sin Departamento ▼

🔍

0

Cargar Fichero

Enviar ⏏

Figura 21: feines per a realitzar.

Si es prem “Seleccionar Plantilla” mostra les Feines realitzades i permet seleccionar la pròxima a realitzar.

Prement dues vegades sobre la selecció que decidim amb el botó esquerre ens mostra la plantilla sobre la qual actua, seguidament seleccionem “modificar metadades”, premem l'opció de metadades i aleshores apareixen les dades per a registrar.

### 3.1.4 Gestió d'expedients



Aquest apartat de la gestió d'expedients permet gestionar la cerca, consulta i impressió de qualsevol expedient.

Mitjançant el botó “filtrar” permet situar-se sobre qualsevol camp de la reixeta.



Figura 23: Gestió de la cerca, consulta i impressió d'expedients.

Per una banda permet seleccionar totes les reixetes que coincideixen i per altra banda, està l'opció que permet eliminar el filtre.

Es poden realitzar també seleccions per qualsevol dels camps següents.

Figura 24: Selecció d'informació adjunta als documents.

El resultat de la selecció permet, seleccionar una fila i seleccionar informació adjunta als documents.

A continuació, es marca allò que es desitja obrir o imprimir del document, a més apareix una opció que permet crear llistes de la informació que es desitja i es seleccionen els camps que es desitja imprimir o passar a excel, incloent les Metadades.

N. Exp. Tipo	Título	Fecha	Titular	Desc. Estado	Emplazamiento	PLACA
2012/ 1	LICENCIA VADO (ALTA)	27/03/2012	POLICIA LOCAL ALBUIXECH	PENDIENTE		
2012/ 23	LICENCIA DE VADO (BAJA)	27/03/2012	POLICIA LOCAL ALBUIXECH	PENDIENTE	Colon 98	212

Metadatos	
Emplazamiento -	
PLACA -	

Figura 25: Llistat d'informació



### 3.1.5 Relacionar classificacions



Els models d'expedients permeten la seua identificació única i disposen del seu propi número d'ordre o registre, la qual cosa permet fer un llistat al Registre d'Expedients de cada model i generar la seua pròpia estadística.

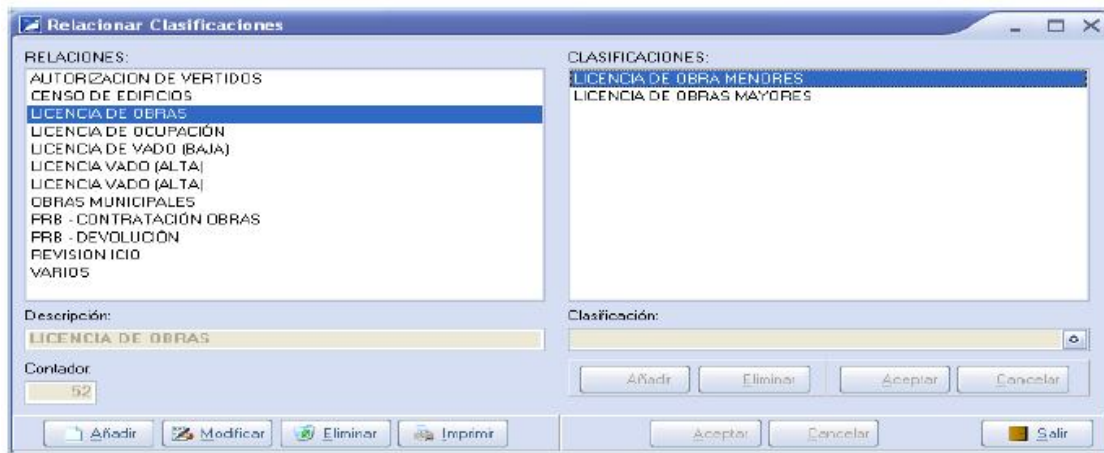


Figura 27. Llistat del registre d'expedients.

Al mateix temps, el sistema permet agrupar-los en un, i aquesta és la finalitat de relacionar classificacions, en una única relació amb un ordre o registre s'agrupen diversos models d'expedients com per exemple: llicència d'obres, agrupa obres menors i obres majors,...

Permet afegir, modificar, eliminar o imprimir classificacions d'expedients.

Figura 28: Numeració del registre d'expedients.

Aquesta opció permet introduir l'últim número de registre d'expedient, i començar a treballar com la nova gestió d'expedients.

### 3.1.6 Terminis de requeriments



Si en l'expedient es crea una plantilla amb terminis de requeriment, el sistema crea una fila i en la següent reixeta s'afegeix la data de notificació, la data de fi de termini i una breu descripció, el sistema controlarà la situació dels expedients que complisquen aquestes

característiques.

Ejercicio	N°Exp	Clasificación	Titular	Fecha Notif	Fecha Fin	Requerimiento	Plazo
2012	2	INFORME URBANÍSTICO	LOPEZ FONTAS ALEJANDRO	29/03/2012	01/04/2012	PAGAR TASA DE OCUPACION DE VIA PUBLICA	10 DIAS
2012	24	LICENCIA DE VADO (BAJA)	ABAD SORFIBES MARIA	02/04/2012	07/04/2012		12
2012	35	LICENCIA DE OBRA MENORES	A. CABALLER, S.A.	12/04/2012	20/04/2012		3 Meses

Figura 30: Terminus de requeriments.

Crear expedients des de diverses aplicacions:

- A) Des dels Departaments
- B) Des del registre d'entrada
- C) El gestor de feines de l'aplicació

A) En aquest apartat es disposa de permisos, es donen d'alta els Departaments i es classifiquen o assignen expedients.

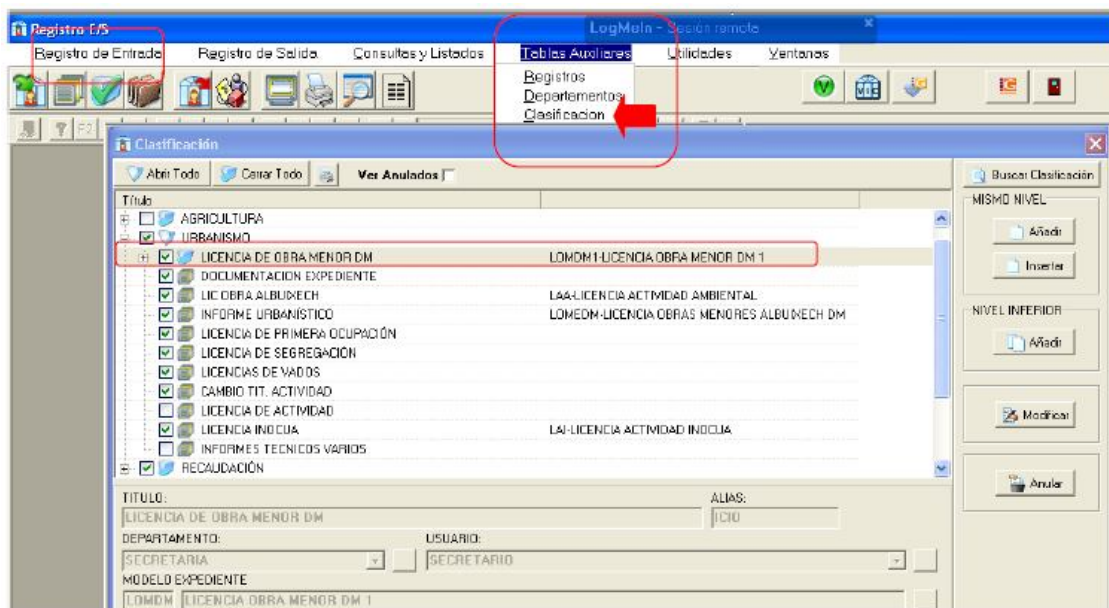


Figura 31: Registre d'entrada

S'accedeix des del registre d'entrada/ taules auxiliars/ classificació i no sols permet classificar les entrades al registre, també permet determinar el Departament de destinació o fins i tot l'Usuari, a més permet enllaçar amb els expedients i aquesta informació és la que es mostra en les relacions.

El fet de classificar des del registre i seleccionar un amb l'expedient assignat fa que el sistema cree l'expedient i li dona un número, a partir d'aquest moment es gestionarà des de la gestió d'expedients totes les dades necessàries que estan transferides.

Si no està enllaçat a ningun expedient, anirà al departament que correspon i automàticament se li'n assignarà un.

**B)** Des del registre d'entrada, tots aquells expedients que estan enllaçats prèviament.

Des del registre d'entrada potser que a l'hora de classificar la informació rebuda no es determine amb claredat l'expedient que li pertany o simplement que siga altra persona la responsable en aquestos casos de classificar la informació, aleshores s'envia a un departament en el qual, el gestor de feines s'encarrega de mostrar que hi ha feines pendents de forma que la persona responsable es puga ocupar d'assignar els expedients que corresponen.

**C)** El gestor de feines de l'aplicació

És una aplicació que recull per cada usuari totes les feines que té pendents i les mostra oferint l'opció de recordar-li-les i poder tractar-les segons el seu criteri.

En qualsevol aplicació sempre estarà en la barra superior la icona



en la qual es despleguen les feines pendents.

És possible accedir de forma directa mitjançant una icona que eixirà en la part inferior dreta en forma de campana, la qual mostra les feines que queden pendents.

Mostrant la finestra d'aquestes feines permet visualitzar les feines rebudes, les enviades, filtrar per estat de les feines, totes, pendents, llegides o acabades.

Quan s'entra al registre, mostra totes les feines enviades al departament gestor de feines i que estan pendents de classificar o assignar expedients. També permet afegir documents als expedients.

Aquest és el desenvolupament del programa d'expedients que vaig decidir traduir, ja que pense que és recomanable que tota administració tant pública com privada presten serveis en valencià o almenys que l'usuari tinga l'opció de l'elegir l'idioma que més còmode resulte.

## 3.2 LÈXIC I TERMINOLOGIA

Aquest punt del treball explica què entenem per terminologia específica en un camp, aleshores podem definir que les seues característiques junt amb termes de justícia, dret i junt amb altres àrees com el medi ambient, la sanitat, formen un llenguatge específic per a comunicar la població amb l'àmbit administratiu tant públic com privat.

És ben cert que tenim el defecte de pensar que quan ens referim a llenguatge administratiu, tan sols fa referència a quan el ciutadà es dirigeix a una administració pública, ja siga local, provincial, estatal... però hem de tindre en compte, que com he anomenat anteriorment, pertany a més àrees com la sanitat, educació, medi ambient, justícia...

En aquest apartat es justifica l'evolució del llenguatge administratiu i jurídic durant els vint-i-cinc anys transcorreguts des de la creació de la Revista de la Llengua i Dret fins a l'actualitat, segons ens descriu l'article de l'anomenada revista escrit per Carles Duarte i Montserrat.

El naixement d'aquesta revista es va produir en un període amb una forta embranzida institucional, el mateix any que va ser publicada la revista, l'any 1983, el Parlament e Catalunya va a provar la primera Llei de normalització lingüística i TV3 va començar les seves emissions.

Foren diversos els motius que van comportar a una reintroducció del català en els usos administratius i jurídics, dels quals havia quedat bandejat durant la dictadura franquista. Aquestos motius són: la reinstauració de la Generalitat el 29 de setembre de 1977, el retorn a Catalunya del president Josep Tarradellas i finalment l'aprovació de l'Estatut d'Autonomia de 1979.

No es podia fer una simple traducció literal dels textos, ja que molta terminologia s'havia convertit en una expressió massa representativa de la dictadura.

Tampoc es podia fer ús solament de les formes utilitzades al Principat d'Andorra ni els models de l'època de la Generalitat republicana, encara que durant un període es va produir una recuperació d'algunes paraules i no era extrany trobar en alguns documents oficials criteris i mots com ara *auto* i *aute*.



Cal destacar l'interès de les aportacions fetes a l'establiment del llenguatge jurídic i administratiu per autors com Cèsar August Jordana, Francesc Paula Maspons i Anglasesell, Joan Santamaria o Josep Comes.

Per a l'establiment del llenguatge administratiu i jurídic català actual, va complir una funció fonamental el Seminari de Documentació Jurídica en Català de la Comissió de Cultura del Col·legi d'Advocats de Barcelona, el qual va ser constituït en ple franquisme l'any 1967.

L'any 1979, el professor Antoni M. Badia i Margarit, i el mateix autor de la revista esmenada anteriorment, Carles Duarte i Montserrat, van publicar el *Formulari administratiu aplicat especialment a la universitat*.

En 1980 es va crear la Direcció General de Política Lingüística que va significar la posada en marxa posteriorment d'una Coordinadora de Llenguatge Administratiu que es va formalitzar finalment per mitjà el Decret 41/1986 com a Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu, modificat més endavant per Decret 29/1990, de 23 de Gener.

#### **Article 4**

La terminologia i el llenguatge d'especialitat

**4.1** La Direcció General de Política Lingüística ha de garantir l'aplicació de la normativa de l'Institut d'Estudis Catalans i l'ús de la terminologia que elabora

el TERMCAT en tots els departaments de la Generalitat.

**4.2** Per facilitar aquesta funció, la Direcció General de Política Lingüística té adscrita la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu, la qual, com a òrgan assessor, estudia i emet dictamen sobre les qüestions que li són sotmeses pel director general de Política Lingüística o pels departaments de la Generalitat en relació amb el llenguatge administratiu i jurídic i la documentació administrativa.

A més, la Comissió pot proposar l'adopció de convencions i acords sobre aspectes de llenguatge administratiu no previstos per la normativa.

**4.3** La composició i el funcionament de la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu es determinen per ordre del conseller de Cultura.

Hem de fer referència també a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, la qual va organitzar col·loquis i jornades, a més d'editar diversos manuals i formularis d'àmbits com l'Administració local, la redacció administrativa o l'elaboració de lleis. Alguns exemples són : *el formulari de documentació municipal*, de Jaume Sànchez i Isac, *el formulari de procediment administratiu* que van elaborar Josp-Enric Rebés, Valentí Sallas i Carles Duarte i Montserrat, entre altres.

En aquest moment, al voltat de l'any 1983, és quan va nàixer la *Revista de Llengua i Dret*, en la primera edició de la qual figuraven dos lingüístics catalans molt importants, Joan Coromines i Antoni M. Badia i Margarit, i la lingüística Aina Moll, aleshores directora general de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya.

La Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu va ser suprimida pel Decret 99/2001, però es van crear òrgans més específics com la Comissió Interuniversitària de Llenguatge Administratiu i Jurídic. Aquest òrgan es tracta d'una plataforma d'intercomunicació entre els especialistes de llenguatge jurídic i administratiu dels serveis lingüístics universitaris.

Cal destacar també, els procediments específics d'acreditació, l'existència de certificats i coneixements de llenguatge administratiu i de llenguatge jurídic, regulat per Decret 152/2001, de 29 de Maig.

En aquest apartat hem d'anomenar també les habilitacions professionals per a la traducció i la interpretació jurades, que en 1983 es va reclamar des de les institucions catalanes que es pogueren gestionar des de la Generalitat, no obstant, el Ministeri d'Afers Exteriors va incorporar el català en les proves de traducció i interpretació jurada entre el 1984 i el 1992. Més endavant, la Generalitat va decidir assumir la competència en matèria de traducció i interpretació mitjançant el Decret 87/1994, de 19 d'Abril. En l'actualitat es regula per mitjà del Decret 119/2000, aprovat el 30 de Març d'aquell any.

A més , és important tindre en compte que l'ensenyament del llenguatge administratiu i jurídica, va començar amb cursos adreçats al personal de les administracions públiques, com els organitzats per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, en canvi a hores d'ara s'ha anat integrant i consolidant en els estudis dels centres universitaris.

És ben cert, que els criteris aplicats fa vint-i-cinc anys s'han mantingut essencialment vigents, és a dir, criteris com la combinació de fonts històriques de l'edat mitjana i del període de la Generalitat republicana amb l'estudi i el seguiment de prop de les tendències dels llenguatges administratius més capdavanters, és el cas de la primera persona del singular, en lloc de la tercera en la redacció de sol·licituds, certificats... D'altra banda, es va seguir una orientació basada en principis com la funcionalitat, la claredat, la modernització, la democratització o la no-discriminació per raó de sexe, també escau afirmar la contribució de l'anomenada revista a l'aprofundiment en problemes concrets o en el coneixement més ampli i complet d'altres llenguatges de l'administració.

Des d'aleshores fins ara s'han produït canvis com les fórmules, el tractament de respecte o el tractament de l'emissor d'una sol·licitud o d'un certificat, entre altres exemples significatius.

Les convencions que avui s'utilitzen van ser fixades en el seu moment per la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu i difoses pel *Manual de llenguatge administratiu, o el Curs de llenguatge jurídic*.

La terminologia és un dels aspectes més significatius dels llenguatges d'especialitat, per tant els primers passos es van dur a terme en el si de l'antiga Coordinadora de Llenguatge Administratiu, on podem trobar exemples com la forma castellana de *ruegos y preguntas* que per defecte, se li assignaria *prec i pregunta*, la substitució de la qual és *torn obert de paraules*, amb un significat que evita la desaconsellable associació entre pregar i l'acció de les institucions públiques.

Dos anys després del naixement de la revista de la qual hem parlat, surgeix la creació del TERMCAT com a centre de referència per a la llengua catalana en el treball terminològic i la implantació d'una metodologia de treball basada en paràmetres normalitzats, actualment es regeix pel Decret 108/2005 de 25 d'abril.

La confluència del nostre dret amb el que es projecta des de les institucions europees i la necessària evolució de la nostra societat provoca que quede la possibilitat d'establir termes nous, com també aspectes no terminològics, com per exemple la simplificació del procediment de datació dels documents o fins i tot la possibilitat de suprimir la data que figura escrita dins d'un text emès des d'un organisme públic si presenta una duplicació amb la del segell del registre de sortida.

Un altre exemple el trobem en els tractaments honorífics dels càrrecs públics, tot i que s'ha produït una reducció de l'ús dels tractaments honorífics als contextos solemnes i protocol·laris, la normativa oficial continua mantenint una complexíssima i antiquada varietat de tractaments, des del magnífic i excel·lentíssim dels rectors d'universitat als il·lustríssims dels fiscals passant pels honorables dels consellers de la Generalitat, per tant caldria limitar les titulacions associades a càrrecs públics als de més alt rang institucional.

Finalment, com bé descriu aquest article, “quan es publicava el primer número de la *Revista de Llengua i Dret* necessitàvem disposar d'una publicació que contribueix a donar un fonament acadèmic a l'establiment el llenguatge administratiu i jurídic per a una llengua catalana que reprenia una normalitat estroncada pel franquisme, però avui, disposem d'una revista reconeguda internacionalment que ens prestigia i que ens situa en un lloc privilegiat en el camp dels estudis sobre el llenguatge administratiu i jurídic arreu del món.

Per finalitzar aquest punt, he de fer referència a la igualtat en el llenguatge administratiu i a les majúscules i les minúscules que podem trobar al manuals esmentats anteriorment.

El sexisme es troba en els usos que fem de la llengua, en les paraules o estructures que n'elegim i que fan que el missatge resulte discriminatori per a algun dels sexes. Això es pot comprovar d'una manera ben senzilla aplicant la regla d'inversió, que consisteix a substituir la paraula dubtosa per la

corresponent de gènere oposat. Si la frase resulta inadequada, podem afirmar que el primer enunciat era sexista.

Per a la correcta redacció dels documents administratius hem d'evitar:

– **Abús del masculí genèric**, És el fenomen més freqüent en l'ús sexista de la llengua. En valencià, mentre que el gènere femení posseeix un valor únic (específic) que només designa dones, el masculí té un doble ús o valor.

- a) específic, que fa referència al masculí;
- b) genèric, que engloba els dos sexes

Quan utilitzem el masculí amb valor genèric per a fer referència a dones

– i a hòmens, estem excloent i invisibilitzant les dones i mostrem l'home com a subjecte dels fets de què es parla. Hem d'evitar abusar d'esta pràctica, ja que, moltes vegades, genera confusió i ambigüitat, perquè no queda clar quan s'usa amb valor masculí i quan s'usa com a genèric: els polítics – la classe política els valencians – el poble valencià o tots els ciutadans – tota la ciutadania.

– **Preferència en l'ordre de presentació**, quan utilitzem el masculí amb valor genèric per a fer referència a dones i a hòmens, estem excloent i invisibilitzant les dones i mostrem l'home com a subjecte dels fets de què es parla. Hem d'evitar abusar d'esta pràctica, ja que, moltes vegades, genera confusió i ambigüitat, perquè no queda clar quan s'usa amb valor masculí i quan

s'usa com a genèric.: hòmens i dones; treballadors i treballadores; senyors i senyores - dones i hòmens; treballadores i treballadors; senyores i senyors

– **Duals aparents**, els duals aparents són parelles de paraules que, segons que s'apliquen a hòmens o a dones, canvien de significat. : secretari ( designa un alt càrrec ) - secretària ( exerceix funcions administratives).

– **Aposicions redundants**, trobem aquest ús discriminatori quan es destaca la condició sexuada de les dones per damunt d'altres qualitats que són pertinents a l'assumpte: la vaga va ser secundada per 2000 dones treballadores – la vaga va ser secundada per 2000 treballadores.

Per tant, a continuació indiquem les propostes de canvi que, en un principi, poden consolidar-se per tal de no transgredir les normes lingüístiques del valencià.

- Usar termes genèrics, col·lectius, abstractes i perífrasis.
- Usar fórmules de desdoblament i barres.
- Feminitzar termes.
- Eludir el masculí genèric.
- Usar construccions no sexistes.
  - Ometre determinats i pronoms marcats.
  - Eludir el subjecte.
  - Simetria en el tractament.



### 3.3 GLOSSARI

Per a poder fer un ús correcte del programa, hem d'assegurar-nos que el lèxic i la terminologia emprades són les correctes, és per això que he realitzat primerament un glossari on es mostra tot el vocabulari més específic per a emprar el programa d'expedients, de forma que apareguen en els tres idiomes que hem treballat.

VALENCIÀ	CASTELLÀ	ANGLÉS
Aconseguit	Conseguido	Achieved
Adjunta document	Adjuntar documento	Attach document
Adreça Notificació	Domicilio Notificación	Address for service notification
Amaga columna	Ocultar columna	Hide column
Assumpte i classificació	Asunto y Clasificación	Subject and classification
Busca	Buscar	Search of
C. Postal	C. Postal	Zip code
Camp 1	Campo 1	Field 1

Cancel·la	Cancelar	Cancel
Canvia títols	Cambiar títulos	Change titles
Carrega Fitxer	Cargar fichero	Load file
CIF/NIF/NIE	NIF/CIF/NIE	CIF/NIF/NIE
Classificació i destinació	Clasificación y destino	Classification and destination
Classificacions	Clasificaciones	Classification
Comptador	Contador	Counter
Còpies	Copias	Copies
Còpies d'entrega	Cópias a enviar	Copies to be sent
Crear Rel Deutors	Crear Rel Deudores	Create Rel debtors
Dades incompletes	Datos incompletos	Incomplete data
Data d'Entrada	Fecha de Entrada	Date of Entry
Data del Document	Fecha del documento	Document Date
Data des de	Fecha desde	Date from
Data Exp.	Fecha Exp.	Exp date
Data fins a	Fecha hasta	Date up
Departament	Departamento	Department

Descripció	Descripción	Description
Desmarca tots	Desmarcar todos	Uncheck all
Destinació	Destino	Destination
Docmicili	Domicilio	Home
Documents Adjunts	Documentos Adjuntos	Document attachment
Eixir	Salir	Exit
Elimina	Eliminar	Delete
Entrades del Registre	Entradas del Registro	Resgister entries
Envia	Enviar	Send
Envia a un mateix	Enviar a si mismo	Send same
Escaneja	Escanea	Scan
Escaneja Factura	Escanear Factura	Scan Invoice
Estat	Estado	State
Estat d'Expedients	Estado de Expedientes	State records
Excel	Excel	Excel
Exercici	Ejercicio	Exercise
Factura	Factura	Bill
Falta de documentació	Falta de documentación	Missing documentation

Fases	Fases	Phase
Feu clic al botó següent per actualitzar	Pulse el siguiente botón para actualizar	Click the following button to update
Filtra Missatges	Filtro de Mensajes	Filter messages
Filtra per...	Filtrar por...	Filter by...
Filtre	Filtrar	Filter
Finalitza Expedient	Finalizar Expediente	End of record
Import	Importe	Amount
Imprimir	Imprimir	PRINT
Imprimir Justificant	Imprimir Justificante	Print receipt
Inserir Personalitzats	Insertar Personalizados	Insert custom values
Introduïu el tema de registre de sortides	Introduzca el Asunto de Registro de Salidas	Enter the subject at the registration of out
La plantilla té valors que s'haurien de definir	Su plantilla tiene valores que tiene que definir	Your template has values that should define
Llistat	Listado	Listing
Llistat d'expedients	Listado de expedientes	Listing files
Marca tots	Marcar todos	Mark all

Metadades	Metadatos	Metadata
Missatge	Mensaje	Message
Missatges enviats	Mensajes enviados	Messages sent
Missatges rebuts	Mensajes recibidos	Messages received
Modifica	Modificar	Modify
Modifica fases	Modificar fases	Change phases
Modifica plantilla	Modificar plantilla	Change template
Mostra columna	Mostrar columna	Column show
Municipi	Municipio	Township
Núm Exp. General	N Exp. General	N Exp. General
Núm Exp. Tipus	N Exp. Tipo	N Exp. Type
Núm factura:	N factura	N invoice
Nom/ Raó social	Nombre/ Razón social	Name business name
Núm fitxers adjunts	Num. Ficheros adjuntos	N. attached files
Núm. registres	Nº registros	N. records
Número	Número	Number
Número d'entrada	Número de entrada	Number of input
Observació Ajt	Obervación Ayto	Ayto Observations

Observacions	Observaciones	Remarks
Ordre	Orden	Order
País	Pais	Country
Passada Expedient	Paso Expediente	Step file
Plantilla	Plantilla	Template
Província	Província	Frovinc
Registre	Registro	Regisrat
Registre de Factures	Resgistro de Facturas	Registration of invoice
Registre telemàtic	Registro telemático	Telematic Record
Relacionar Classificació	Relacionar Clasificación	Related Classifications
Relacions	Relaciones	Relationship
Representant	Representante	Representative
Requeriment	Requerimiento	Requirement
Seguiment d'Expedients	Seguimiento de Exp.	Tracking records
Selecciona plantilla	Seleccionar plantilla	Select template
Sol·licitant	Solicitante	Applicant
Telèfon	Telefono	Telephone
Termini	Plazo	Term

Terminis de requeriment	Plazos de requerimiento	Requirement deadlines
Text	Texto	Text
Tipus	Tipo	Type
Tipus Expedient	Tipo Expediente	Record type
Títol	Título	Title
Títol Exp.	Título Exp.	Title Exp.
Titular	Titular	Holder
Tots els missatges	Todos los mensajes	All messages
Traure	Quitar	Remove
Usuari	Usuario	User
Veure	Ver	See
Veure Adjunts	Ver Adjuntos	See attachme
Veure document	Ver documento	View document
Veure Expedient	Ver Expediente	See dossier

Figura 32. Taula de vocabulari.

Podem concloure amb aquesta taula, que molts termes utilitzats en castellà s'assemblen al valencià, cal posar que s'assemblen al valencià, per tractar-se de dues llengües romàniques, però hi ha de molts altres que canvien, és per aquest motiu pel qual és important dur a terme un estudi de la terminologia.

A més, són moltes les vegades que per ignorància de la terminologia adequada, evitem redactar documents administratius en valencià o pel contrari, si ho fem, és molt probable que ens trobem amb dubtes i fem mal ús de paraules a causa d'una traducció instantània, escrivim castellanismes.



### **3.4 ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES ELECTRÒNIQUES**

En aquest apartat s'exposa el perfil que segueixen les administracions públiques a nivell informàtic, és a dir, la presentació o servei que donen les nostres a administracions més properes.

Anem a prendre com a referència comparativa una administració local, l'ajuntament de Meliana i una administració provincial, l'ajuntament de València. En primer lloc, prenem l'administració a nivell local, com és el municipi de Meliana, situat a l'Horta Nord amb una població d'11000 habitants aproximadament.

Com es pot comprovar, en la primera pàgina que trobem d'aquest ajuntament, la tenim en la seua majoria en valencià, incorporant en la part superior de la dreta les dues opcions d'idiomes, valencià i castellà. No obstant això, encara i tractar-se d'un poble on la majoria dels habitants són valencianoparlants, ens trobem amb una pàgina on per defecte apareixen alguns apartats en valencià i d'altres en castellà, és a dir, una vegada que l'usuari selecciona l'idioma en el qual vol informar-se del que vol trobar en aquest portal, s'actualitza i surt tota la pàgina en un mateix idioma, però fins aleshores trobem algunes opcions en valencià i d'altres en castellà, com mostren les il·lustracions següents.

The screenshot shows the homepage of the Meliana.es website. At the top, there is a navigation menu with items: AJUNTAMENT, MUNICIPI, ADMINISTRACIÓ GENERAL, SERVICIS, and INFORMACIÓ. To the right of the menu are language selection options for 'Cast.' (Spanish) and 'Valencià' (Valencian). Below the menu, there is an 'Agenda' section with three items: 'Activitats Esportives 01-11-2014 01/11/2014 - 09:00', 'Activitats Esportives 02-11-2014 02/11/2014 - 11:30', and 'Convocatòria sessió extraordinària de l'Ajuntament Ple 03-11-2014'. A central banner features a mobile phone and the text 'Servicio de avisos por SMS a los ciudadanos' in Spanish, with a sub-header 'Servicio de avisos por SMS a los ciudadanos'. To the right, there are several service boxes: 'Contacto' with an envelope icon, 'Farmacias de Guardia' with a pharmacy icon and address 'Lda: Guadalupe Grande C/ Vicario Belenguer, 5 Alboraya Tel: 96-185.99.43 Localiza: Mapa', 'Presupuesto 2014', and 'ACTES PLENS'. At the bottom right, there are logos for 'Metro' and 'Mòbil·la'.

Figura 33: Portal ajuntament de Meliana

En la primera imatge es pot observar que les notícies més rellevants i les diferents caselles on poder entrar, estan en valencià, però si seguim en la part inferior de la pàgina, s'observa que totes les opcions que es mostren estan en castellà, per tant existeix un ús diferent de les llengües, tenint predomini el castellà, atés que sí que està aquesta versió mentre que la versió en valencià no està o en el seu lloc està la castellana.

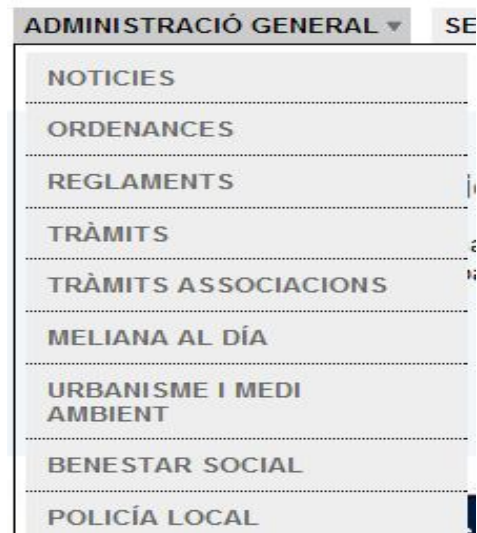


Figura 34. Ajuntament de Meliana

El mateix succeeix quan seleccionem algun dels apartats, on apareix el títol en valencià i els desglossament ens apareix en castellà.



En canvi, si seleccionem un idioma dels dos, tant en valencià com en castellà, que són les dues opcions que mostren, s'actualitza la pàgina i podem visualitzar tot en un mateix idioma, incloent sol·licituds per a omplir, notícies i d'altres característiques de la pàgina.



Figures 37 i 38: Ajuntament Meliana

A continuació, fem referència a la pàgina web de l'ajuntament de València, en aquest cas, només obrir l'enllaç ens apareixen dues opcions, una per a informació turística on les opcions lingüístiques són àmplies, i l'altra opció que fa referència als tràmits i funcions del mateix ajuntament.

Alguns dels motius pel que es fa aquesta separació és perquè la Comunitat Valenciana és molt turística i en especial València, pel seu clima, la

costa, els llocs per visitar tant moderns com històrics o la gastronomia, per tant és més còmode per a l'usuari de la pàgina trobar una xicoteta distinció entre informació sobre la ciutat a nivell turístic i la informació sobre la ciutat a nivell com a ciutadà.



Figura 39. Ajuntament de València

Així, podem veure que en una administració més gran tenen més cura de les errades que poden haver-hi encara que no trobe correcte que per defecte, tenint en compte l'alt percentatge de població valencianoparlant, la informació aparega en castellà.

Per altra banda, s'ha pogut comprovar que a nivell local, tot i que estem parlant d'una administració pública, hem localitzat errors en el contingut de la pàgina, encara que posteriorment, una vegada hem seleccionat l'idioma que es

desitja, ens trobem amb una pàgina organitzada, fàcil d'accedir als apartats que disposa i amb un correcte ús de la lingüística en ambdós idiomes.

Per poder posar un altre exemple d'un organisme públic però que no fós d'un ajuntament, he decidit fer referència a les Corts Valencianes, d'aquesta manera es pot observar que una institució pública valenciana que també fa ús de la lingüística valenciana, i el que és més important, com a primera opció, és a dir, com a defecte de la pàgina i a més amb bona presentació i revisat per a evitar errates com les que hem pogut indicar anteriorment en el cas de l'ajuntament de Meliana.



Figura 40: les Corts valencianes

A la pàgina de la Generalitat Valenciana, també podem comprovar que l'idioma que s'utilitza per defecte és el valencià.



Figura 41. Generalitat Valenciana.

No obstant això, hem de tindre en compte, que encara que hi haja llibertat per expressar-nos en l'idioma que cadascú preferisca, són moltes les situacions que per motiu de personal o simplement per desconeixement les respostes als nostres tràmits solen ser en castellà, encara que com s'ha pogut comprovar, cada vegada està més normalitzada l'administració lingüísticament i és més freqüent trobar documents en valencià, gràcies a l'esforç que han invertit molts col·lectius.

## 3.5 PROBLEMES

A continuació anem a tractar sobre els problemes que ens han sorgit per a dur a terme la realització del treball.

- 1) Els més rellevants han estat al vocabulari específic de la matèria, a causa que en ocasions he trobat confusions amb els idiomes com per exemple castellanismes, abreviatures, lèxic específic de l'administració o el tractament amb els imperatius.
- 2) Pel que fa referència als castellanismes, he de dir que és un problema que sorgeix molt sovint, ja que un alt percentatge de població, quan tradueix algun document del castellà al valencià, opta per una traducció immediata i aleshores és quan es produeix l'error, perquè són moltes les paraules que pensem que són semblants i el que fem es canviar el significat, posem uns exemples:
  - La paraula “destino”, amb una traducció ràpida, diríem que seria “destí” la qual és correcta però no al context en el qual estem treballant, per tant la traducció correcta és “destinació”.



- Altre exemple trobem en la paraula “plazos”, la traducció de la qual és “termini”, o frases com “enviar a sí mismo”, per “enviar a un mateix”.
- Per altra banda, en les abreviatures segons es descriu en el TERMCAT, es formen suprimint lletres de dins o del final de la paraula o sintagma, cosa que s'indica amb un punt o barra final. Cada llengua té les seues pròpies abreviatures i segueix uns criteris de formació que poden variar lleugerament.

En català tenen les següents característiques gràfiques: solen portar majúscula o minúscula inicial segons la manera com s'escriuria la forma sense abreujar; mantén l'accent si la paraula sencera en porta, i només solen tenir morfema de plural si contenen l'última lletra de la paraula completa. Podem observar diferències entre les dues llengües com és el cas “d'ajuntament” on en valencià és “ajt” i en castellà és “ ayto”, però posem l'exemple de número, el qual la diferència és mes evident, ja que en valencià l'abreviatura és “núm” i en castellà “nº”.

- 3) En tercer lloc, un altre problema més freqüent és l'ús de l'imperatiu, és a dir, quan en castellà fem ús de l' infinitiu per a expressar ordres o accions,

en valencià fem ús de l'imperatiu, alguns dels exemples que podem trobar al programa són els següents: “cambiar” per “canvia”, “cargar” per “carrega” o “enviar” per “envia”, entre altres.

- 4) Per últim, pel que fa referència al lèxic, entre diversos grups de paraules igualment possibles és preferible optar per les parelles que estiguen més relacionades des del punt de vista semàntic i funcional, en contextos també equivalents funcionalment.

Per exemple, si entre “inicia” i “comença” s'opta per comença, paral·lelament es preferible optar per “acaba” en lloc de “finalitza”.

- 5) Un altre motiu de confusió és el que fa referència als falsos amics, ja que la semblança formal entre dues paraules no sempre vol dir que aquestes paraules siguen equivalents com per exemple: *font* per *tipus de lletra*, *cuestión* per *pregunta*, *data* per *dades*, o *sumari* per *resum*.
- 6) Hem de tenir en compte que la forma que he decidit emprar per a la realització del treball és la forma valenciana mentre que algunes de les paraules que he pogut trobar als documents és la forma de l'oriental, de forma que he hagut de modificar alguna terminologia com per exemple: “treure” per “traure”.

---

# CAPÍTOL 4

# CONCLUSIONS

---

## CONCLUSIONS

Amb la realització d'aquest Pràcticum es pretén fomentar l'ús de la lingüística valenciana a l'àmbit administratiu mitjançant la implantació d'un programa d'expedients en valencià.

Les millores presentades en el treball estan orientades a una aplicació immediata i real del programa, segons estableix la normativa que s'ha de seguir per a la realització del treball.

Les característiques que ha de complir el Pràcticum són diverses, com per exemple.

- Ha d'estar basat en un problema real
- Ha de ser d'aplicació real i pràctica
- Ha d'estar basat en les assignatures cursades durant la Diplomatura de GAP.

Per tant, després d'anomenar aquests trets i de presentar el treball, podem considerar que el projecte realitzat compleix amb tots els requisits.

Per altra banda es requereix millorar l'acostament i ús de la població en les noves tecnologies.

Després d'haver estudiat i comparat diverses informacions i haver-se assabentat de l'origen i l'evolució del llenguatge administratiu per poder dur a terme aquest treball, podem concloure que són moltes les administracions existents, i evidentment cada vegada es van actualitzant, ja que són un servei per a la població, però és ben cert que moltes d'aquestes necessitarien una millora en el contingut, ja que com hem pogut comprovar algunes, degudes a l'ús més freqüent, tenen un millor format i una acceptació lingüística, mentre altres seria recomanable una millora.

Per altra banda, pel que fa al programa que he decidit incorporar, en certa mesura fa referència al que he plantejat anteriorment, ja que és molta la població la primera llengua de la qual és el valencià, i des d'un punt de vista legal, és un aspecte que està vigent, cal anar avançant i procurar que totes les administracions puguen oferir el mateix servei lingüístic tant en un idioma com en l'altre, però els dos pel mateix nivell.

Després del que anteriorment s'ha exposat, podem concloure que la implantació d'un nou programa en diversos idiomes és una forma de donar servei a la població amb un nivell lingüístic adequat a l'àmbit al que correspon, com és l'administració pública, ja que es tracta d'institucions a l'abast de tots els ciutadans. A més, també donar suport a una llengua que sempre ha estat i segueix estant qüestionada.

A més, pense que és necessari ja que si prescindim de fer ús de la nostra llengua en tot tipus de termes, a poc a poc anirà desapareixent i cada vegada serem més analfabets lingüísticament.

No obstant això, el programa d'expedients, a més de donar el servei en tres idiomes diferents per a que la persona responsable de la seua utilització tinga l'opció d'elegir idioma segons les seues preferències, és una ferramenta fonamental per al funcionament en una administració, ja que l'estructura del programa és senzilla i ordenada. A més, com ja s'ha desenvolupat en l'apartat 3 del treball, es detalla les característiques del mateix programa i les diverses opcions per a fer-ne ús d'aquest. És una millora per a l'administració perquè proporciona el servei necessari per a les funcions administratives de forma que la persona que faça ús del programa tinga al seu abast tota la informació necessària per a desenvolupar la seua feina.

Pel que fa a la terminologia emprada en el programa d'expedients, és una terminologia específica en l'àrea que estem treballant amb diverses paraules de vocabulari que ens provoquen confusions o no tenim clar la forma correcta, a més, s'ha de tindre en compte molts aspectes a banda del lèxic específic com són: les majúscules i les minúscules, la igualtat en la redacció dels textos, castellanismes, les paraules semblants en altres idiomes o perífrasi que a causa

de no fer ús correctament en la vida quotidiana, la redacció queda confusa i amb errades, per tant, molts dels manuals citats durant el treball són ferramentes recomanables per a fer un bon ús de la llengua valenciana en la redacció tant de documents administratius com de tot tipus de documents.

Per anar finalitzant aquest punt del treball, hem de fer referència als problemes que he trobat tant en la redacció del treball com en la realització del programa d'expedients,

Pel que fa a la redacció, hem pogut observar que hem de tindre en compte moltes normes de normalització lingüística, altres normes de lèxic i terminologia específiques del camp semàntic que estem tractant o vocabulari que provoquen confusió a causa de l'origen de les llengües, ja que ambdues són llengües romàniques.

Per últim, he d'exposar que el meu treball té avantatges com per exemple que es pot posar en vigor de manera immediata i a més les administracions treballarien amb un programa el qual és eficient per les funcions administratives i molt clar per a treballar-hi, per tant ens trobem davant d'una millora tant professional com lingüística a l'àmbit administratiu.

---

# BIBLIOGRAFIA

---



## BIBLIOGRAFIA

### Llibres i articles

- **Acadèmia Valenciana de la Llengua (2011):** *Manual de documentació administrativa.*
- **Ajuntament de Mataró (2001)** *Manual d'estil Ajuntament de Mataró.*
- **Altés, N I Pejó, X, (Barcelona 2010):** *Redacció i presentació d'informes*
- **Altés, N I Pejó, X.** "Elaboració de documents administratius" (2007) Barcelona: Diputació de Barcelona.
- **Andreu i Bellés, J. (2009):** *Manual de llenguatge administratiu.* Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. 3<sup>a</sup> edició. ISBN 978-84-8021-701-9 Pàgines 20 i 21
- **Àrea de promoció i normalització lingüística:** *Llenguatge administratiu. Recomanacions d'ús*
- **Article 6 de l'Estatut d'Autonomia de 2006:** La llengua pròpia i les llengües oficials

- **Cuenca, Maria Josep, Quilis, Mercedes i Albelda, Marta.**  
(2012): *Guia d'ús per a un llenguatge igualitari.*
- **Departament de Justícia (2008):** *Curs de llenguatge jurídic.*
- **Duarte i Montserrat, C.(2009):** "El llenguatge administratiu i jurídic: una renovació persistent". *Revista Llengua i Dret*
- **Enquesta (2005).** *Coneixement i ús social del valencià.* Síntesi dels resultats. [http://www.cece.gva.es/polin/docs/sies\\_docs/desp\\_interactiu/Sintesi.pdf](http://www.cece.gva.es/polin/docs/sies_docs/desp_interactiu/Sintesi.pdf)
- **Escola d'administració Pública de Catalunya (2007):** *Material didàctic per a cursos de llenguatge administratiu.* Barcelona. 4<sup>a</sup> edició. [http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/materials\\_didactics/1\\_material\\_didactic\\_per\\_a\\_cursos\\_de\\_llenguatge\\_administratiu/documents/material\\_cursos\\_llenguatge\\_adm.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/materials_didactics/1_material_didactic_per_a_cursos_de_llenguatge_administratiu/documents/material_cursos_llenguatge_adm.pdf)
- **Estatut d'Autonomia. Llei 4/1983, de 23 de novembre,** d'ús i ensenyament del valencià..
- **Giner Arbiol, C. (2009)** *Igualtat, Llenguatge i Administració, propostes per a un ús no sexista del llenguatge.* 1<sup>a</sup> edició febrer 2009. ISBN: 978-84-482-5162-8.

- **Llei 30/92 de 26 de novembre**, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre de 1992. Correccions d'errades: BOE núm. 311, de 28 de desembre de 1992; BOE núm. 23, de 27 de gener de 1993
- **Mitjà, X. (Mataró 2003):** *Llenguatge Administratiu igualitari.*
- **Oficina de Promoció i d'Ús del Valencià, Ajuntament de Vila-Real.** *Criteris del llenguatge no sexista.*
- **Secretaria de Política Lingüística (Barcelona 2004):** *Majúscules i minúscules.*
- **Sentència 82/1986, de 26 de juny del Tribunal Constitucional.**
- **Serveis lingüístics de les universitats valencianes:** *Criteris lingüístics per als usos institucionals de les universitats valencianes.*
- **TERMCAT (2014)** *Localització de productes informàtics.* Centre de Terminologia. Pàgines de la 27 a la 29. [www.termcat.cat](http://www.termcat.cat)
- **Universitat Pompeu Fabra (2004):** *Documents administratius de la Universitat Pompeu Fabra.*

## Pàgines web

- Ajuntament de Meliana: <http://www.meliana.es> ( 1 de Novembre 2014)
- Ajuntament de València: <http://www.valencia.es> ( 1 de Novembre 2014)
- Altres formularis i models documentals.  
<http://www.cpnl.org/recursos/index.htm> (19 d' Octubre 2014) Acció Cultural del País Valencià <http://www.acpv.cat/web> (15 d'Octubre 2014)
- DAU (Documents administratius universitaris de la Universitat de Barcelona). <http://www.ub.edu/slc/dau/inici.htm> ( 20 d'Octubre 2014)
- Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya  
<http://www.gencat.net/justicia/serveis/linguistic/eines/formularis/index.htm> (30 d'Octubre 2014)
- Diccionari català: <http://www.diccionari.cat> ( 27 d'Octubre 2014)
- Documents de la UPC. <http://www2.upc.es/slt/fl/documents/indexdoc.html>  
( 22 de Setembre 2014)
- ESADE (Escola Superior d'Administració i direcció d'Empreses).  
<http://www.esade.es/sl/assessor/models.htm> ( 20 d'Octubre 2014)
- Generalitat Valenciana: <http://www.gva.es> ( 1 de Novembre 2014)
- Les Corts Valencianes: [http://www.cortsvalencianes.es\\_](http://www.cortsvalencianes.es_)( 1 de Novembre 2014)

-Manual de documents i llenguatge administratiu de la Universitat Jaume I, <http://sic.uji.es/serveis/slt/manual/manual.html> ( 16 de Setembre 2014)

-Recull de documents administratiu (Universitat Autònoma de Barcelona) .i criteris publicats a les web: <http://www.blues.uab.es/gab-llengua-Catalana/cat/assessorament/rda/index.html> (22 de Setembre 2014).

-Traductor català: <http://www.softcatala.org> ( 29 d'Octubre 2014)