



AOS Sistemas de Información

Redactado y Estilo

Asepeyo Mutua

Versión: 1.02 - Septiembre 2010

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Objeto.....	3
1.2. Alcance	3
1.3. Definiciones.....	3
1.4. Documentos de Referencia	3
2. REDACTADO Y ESTILO	3
2.1. Audiencia	3
2.2. Legibilidad	3
2.3. Recursos lingüísticos: estilo llano	4
2.4. Las frases.....	4
2.5. Estilo impersonal frente al personal.....	5
2.6. La puntuación.....	5
2.7. Acentuación	6
2.8. Escoger la palabra adecuada	6
2.9. Abreviaturas y siglas	7
2.10. Mayúsculas y minúsculas	8
2.11. La cursiva.....	8
2.12. Errores más comunes	9
2.13. Conclusiones.....	9

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

Detallar las recomendaciones en cuanto a Redactado y Estilo que recoge la Guía de Estilo de la Mutua ASEPEYO para el desarrollo de aplicaciones software.

1.2. ALCANCE

Personal de las áreas técnicas de COSTAISA implicadas en desarrollos.

1.3. DEFINICIONES

NA

1.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **AOS14DCGA001_Guía_de_Estilo_Mutua .doc** - Guía de Estilo Mutua.
- **Curso Comunicación corporativa SAU junio 09 2.pps.**

2. REDACTADO Y ESTILO

Normalmente cuando las aplicaciones informáticas requieren incorporar grandes redactados lo hacen en el apartado de manuales y/o ayudas on-line, y cuando estos sistemas son los que emiten los textos, el redactado de los mismos lo suele aportar el cliente. En cualquier caso este apartado recoge las recomendaciones generales de estilo que debe cumplir cualquier redactado.

2.1. AUDIENCIA

Al redactar un texto hay que tener en cuenta una serie de normas y seguir unos criterios que ayudarán a redactar los contenidos de forma clara y sencilla.

Es preciso pensar en el público al que va dirigido. El destinatario debe entender rápida e inequívocamente el mensaje.

Para ello un buen ejercicio es revisar los elementos que conforman el proceso:

- emisor, receptor, objetivo y contenido

2.2. LEGIBILIDAD

La legibilidad designa el grado de facilidad con el que se puede leer, comprender y memorizar un texto.

- **Legibilidad gráfica:** tamaño de letra adecuado, correcta distribución en el papel, espacios blancos entre los apartados, párrafos y marcas de énfasis, como negritas en los títulos y en palabras clave, la numeración de apartados, etc.
- **Legibilidad lingüística:** lenguaje accesible, con palabras conocidas, cortas y concretas, frases sencillas y ordenadas y estilo llano.

2.3. RECURSOS LINGÜÍSTICOS: ESTILO LLANO

En la medida de lo posible se intentará utilizar un estilo llano, sencillo, conciso:

- Palabras concretas, cortas, sencillas y conocidas.
- Orden lógico de los elementos de la oración (sujeto + verbo + predicado).
- Uso de marcadores textuales (En primer lugar..., En segundo lugar..., Finalmente...).
- Oraciones cortas. (Nota: esto no quiere decir escribir telegráficamente, sin los elementos básicos).
- Conectores que establecen relaciones lógicas entre ideas. Son elementos de cohesión que ayudan a conseguir la coherencia en el significado del texto (conjunciones, adverbios, preposiciones,...).
- Puntuación que facilite la lectura y no la interrumpa.

2.4. LAS FRASES

Son preferibles las frases cortas, pero que mantengan el orden lógico convencional:

- sujeto + complementos nominales + verbo + complementos verbales

Es aconsejable poner puntos cada 15-20 palabras o 2-3 líneas y recordar la frase:

- una idea = una frase

Cada frase debe incluir un verbo y se debe mantener siempre el mismo tiempo verbal o la correlación lógica de tiempos en todo el texto.

El verbo debe estar en activa. Las frases en pasiva son artificiosas y difíciles de entender. Ejemplo:

- **La prestación le será** abonada la semana que viene
- **La prestación se le abonará** la semana que viene (correcto)

La frase no es más correcta cuanto más breve. El mensaje debe entenderse. Ejemplo:

- **Exponer, muchas ideas.**

Es un error separar conceptos o enumeraciones con puntos. Ejemplo:

- Entre en Asepeyo gestión. Introduzca su CIF y haga su consulta.
- Entre en “Asepeyo gestión”, introduzca su CIF y haga su consulta. (correcto)

Hay que evitar el exceso de subordinadas, coordinadas, perífrasis...

Es fundamental la **brevedad** y la **concreción**.

2.5. ESTILO IMPERSONAL FRENTE AL PERSONAL

En textos formales o técnicos debe evitarse el lenguaje personal: yo, nosotros, usted. Ejemplo:

- **Entiendo que** debemos revisar los conciertos sanitarios existentes
- **Se deben** revisar los conciertos sanitarios existentes (correcto)

En enumeraciones de acciones, es preferible el imperativo o el infinitivo a la personalización. Ejemplo:

- **Acompañamos y damos** soporte al director del centro asistencial.
- **Acompañar y dar** soporte al director del centro asistencial. (Correcto)

2.6. LA PUNTUACIÓN

Se recomienda evitar el uso de los paréntesis. Si se trata de aclaraciones, es mejor ponerlas entre comas. Ejemplo:

- La directora general (**la señora Carmen García**) opina que...
- La directora general, **la señora Carmen García**, opina que... (correcto)

Si se trata de enumeraciones, son preferibles los 2 puntos. Ejemplo:

- El crecimiento en cuotas es de un 7% (**6,94% en AT y 7,12% en CC**).
- El crecimiento en cuotas es de un 7%: **6,94% en AT y 7,12% en CC**. (correcto)

Si se trata de dos frases distintas, se aconseja separar con punto y seguido. Ejemplo:

- Si la situación se repite, consulte a su farmacéutico (**determinados síntomas pueden ser peligrosos**)
- Si la situación se repite, consulte a su farmacéutico.

Determinados síntomas pueden ser peligrosos (correcto)

2.7. ACENTUACIÓN

Agudas: Llevan tilde cuando terminan en vocal, **n o s**

Llanas: Llevan tilde cuando terminan en consonante, que no sea **n o s**

Esdrújulas: Llevan tilde siempre

Sobreesdrújulas: Llevan tilde siempre

Acentos diacríticos Hay algunas palabras que no deberían llevar tilde según las reglas generales. Sin embargo, se acentúan para distinguirlas de otras palabras que se escriben igual, pero que tienen diferentes funciones gramaticales.

La tilde que se coloca en estos casos recibe el nombre de **acento diacrítico**.

2.8. ESCOGER LA PALABRA ADECUADA

Lenguaje sexista: Como norma general, se debe respetar la posibilidad de que la frase se refiera a los dos sexos. Por ejemplo, si nos dirigimos a un perfil de enfermería, sería:

- Puede acabar **cansada**, muy **agotada**
- Puede acabar cansado, muy agotado (correcto)
- Decir “las enfermeras” sería incorrecto. Se debe cambiar por “el personal de enfermería”.

Lenguaje coloquial: Hay que evitar expresiones coloquiales, populares, así como jergas y dialectalismos. Ejemplo:

- El diferencial de reservas nos permite **algún colchón** por si hay algún caso grave hasta fin de año.

Confianza: Se debe intentar utilizar siempre un tono positivo, evitando juicios de valor. Ejemplo:

- Los resultados **no son del todo malos**.
- Los resultados **son bastante buenos**. (correcto)

Lenguaje metafórico: No hay que abusar ni de frases hechas, ni de metáforas.

- Sentimos no poderle **echar una mano** con esta cuestión. Por favor, póngase en contacto con el centro asistencial.
- Sentimos no poder **resolver** esta cuestión. Por favor, póngase en contacto con el centro asistencial. (correcto)

Extranjerismos: Suelen ser anglicismos. Es preferible evitarlos y buscar la expresión en castellano. En caso de quererlos utilizar, se deben escribir en cursiva. Ejemplos:

- *mail* correo electrónico.
- *coffee break* pausa café
- *report* informe

Tecnicismos: Cada ramo tiene su léxico. No se debe suponer que otros ramos lo entiendan. De ahí que si habláramos de un documento de difusión externa, es preferible buscar palabras con el mismo significado aunque no sean las habituales internamente. Ejemplos:

- colaborador (asesor laboral), contingencia profesional (accidente de trabajo y enfermedad laboral), contingencia común (enfermedad común y accidente no laboral),...

Hablar en positivo: Se deben evitar términos con connotaciones negativas. Ejemplo:

- En la reunión deberemos **afrontar el problema** de la cantidad de **quejas** recibidas

En la reunión **trataremos el tema** de la cantidad de **escritos** recibidos. (correcto)

Precisión: Hay que tratar de escoger términos precisos y evitar las palabras con sentido genérico que precisan poco y empobrecen el texto. Es preferible encontrar una alternativa más ajustada. Ejemplos:

- Nombres: aspecto, cosa, elemento, información, problema,...
- Verbos: decir, poner, hacer, tener,...
- Adjetivos: bueno, interesante, positivo,...
- Calificaciones no objetivables: mucho, poco, bastante, los más, los mejores,...

Muletillas: Se aplican profusamente y no aportan nada. Hay que tratar de suprimirlas para conseguir un texto más ágil. Oralmente su uso es correcto, pero por escrito es mejor no abusar de ellas.

2.9. ABREVIATURAS Y SIGLAS

Si se opta por utilizarlas, que sea siempre del mismo modo. Es necesario escribir por primera vez la palabra en toda su extensión con la abreviatura o sigla entre paréntesis.

En el caso de las abreviaturas, si hay varias opciones, siempre se debe utilizar la más corta. Ejemplo:

- av./avd./avda.

Las siglas son invariables. Únicamente van en plural las palabras que las introducen o modifican: varias ONG europeas, unos DVD, los PC... No se debe poner una "s" al final de las siglas para hacer el plural.

En el caso de las siglas, como regla general, se escriben en mayúsculas y sin puntos. Ejemplos de **algunas de las que se utilizan en Asepeyo**:

- ac.a./cc.aa.: centro asistencial/centros asistenciales
- AT, CC, DNI, ITCC, DAS, NIF, SH, VS,... (correcto)
- IT-CC, C.A., EE.PP., (incorrecto)

2.10. MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

Se debe evitar el uso abusivo de mayúsculas.

Las palabras escritas en mayúscula deben llevar acento gráfico, si les corresponde.

Se escriben con mayúsculas los nombres propios y la inicial de la primera palabra al iniciar una oración o después de los signos de exclamación e interrogación si ha sido fin de frase.

Los nombres de los días de la semana, de los meses y de las estaciones del año se escriben con minúscula inicial (salvo a comienzo de texto o después de punto).

Los cargos van en minúsculas. Los diferentes departamentos en mayúsculas. Ejemplo:

- Debe remitir la información a la **Dirección de Recursos Humanos** (correcto)
- El **director de Prestaciones Especiales...** (correcto)
- ASEPEYO, Centro Asistencial, C.A., Mutualista, Agosto,...(incorrecto)
- El incremento del Gasto es del 9,2% y sin Administración Externa del 6,2%. (incorrecto)

Hay que tener en cuenta que en los canales electrónicos, escribir en mayúsculas se puede interpretar como que el emisor está gritando.

2.11. LA CURSIVA

No hay una norma fija para utilizarla pero se suelen aceptar los criterios que utilizan ciertos libros de estilo. Se utiliza en los siguientes casos:

- Títulos de libros, periódicos o revistas, obras de arte en general. Palabras o expresiones no castellanas o que no están recogidas en el Diccionario de la Real Academia Española. Ej: *in itinere*.
- Partes de un texto que queremos destacar por algún motivo.

Es preferible no abusar de este estilo de fuente y no escribir textos enteros en cursiva, ya que su legibilidad es significativamente inferior a la legibilidad de la letra redonda.

2.12. ERRORES MÁS COMUNES

Concordancia al redactar oraciones. Un sujeto en plural debe ir acompañado de un verbo en plural, del mismo modo que un nombre femenino ha de estar acompañado de un adjetivo femenino. Ejemplos:

- El personal sanitario de la Mutua está **formada** por....(incorrecto)
- El personal sanitario de la Mutua está **formado** por... (correcto)

Dequeísmos y queísmos: La preposición **de** precede a la conjunción **que** en algunas construcciones verbales. Pero en otras este uso es incorrecto. Ejemplo:

- Pienso **de** que faltan datos en su informe (incorrecto)

Para no incurrir en el error a veces el redactor se decanta por el **que** a secas y no usa el **de que** en los casos en que sí se debe usar. Ejemplo:

- Estaba segura **que** conseguiría el puesto. (incorrecto)

Leísmos, laísmos y loísmos: Se produce leísmo, laísmo y loísmo cuando se hace un mal uso de los pronombres átonos de tercera persona (le, la, lo). Ejemplos:

- No sabía dónde estaba el parte, pero ya le he encontrado. (Incorrecto)
- No sabía dónde estaba el parte, pero ya lo he encontrado. (Correcto)

Uso incorrecto del gerundio: El gerundio expresa duración con el verbo estar (*está lloviendo*) y modifica al verbo para expresar una acción simultánea o anterior. Ejemplo:

- El expediente se está tramitando

Se debe evitar el gerundio de posterioridad. Ejemplo:

- Se inicia el comité a las 10.20 h, dándose por leída el acta de la reunión anterior. (Incorrecto)

2.13. CONCLUSIONES

- Es fundamental la brevedad y concreción.
- Las frases deben ser cortas. Cada frase debe incluir un verbo y se debe mantener siempre el mismo tiempo verbal o la correlación lógica de tiempos. El verbo ha de estar en activa.
- Es un error separar conceptos o enumeraciones con puntos.
- Hay que evitar el exceso de subordinadas, coordinadas, perífrasis.

- Se recomienda evitar el uso abusivo de paréntesis.
- Se debe usar el estilo impersonal frente al personal.
- Se debe evitar el lenguaje sexista, coloquial, metafórico.
- Se debe intentar utilizar siempre un tono positivo y evitar términos con connotaciones negativas.
- Si se usan abreviaturas, o se especifica su significado al final del documento o a pie de página o bien cuando aparezca por primera vez se debe escribir la palabra en toda su extensión. Si hay varias opciones de abreviaturas, siempre se debe utilizar la más corta.
- En el caso de las siglas, como regla general, se escriben en mayúsculas y sin puntos.
- Es preferible evitar extranjerismos. Si se usan, en cursiva.
- No hay que abusar de tecnicismos.
- Hay que tratar suprimir las muletillas.
- Se debe evitar el uso abusivo de mayúsculas y de cursivas.
- Hay que tratar de escoger términos precisos y evitar las palabras con sentido genérico que precisan poco y empobrecen el texto.
- Se debe evitar el dequeísmo, queísmo, leísmo, laísmo y loísmo.
- Acentuación:
 - agudas: tilde cuando terminan en vocal, n o s.
 - llanas: tilde cuando terminan en consonante, que no sea n o s.
 - esdrújulas y sobreesdrújulas: siempre llevan tilde.
- El acento diacrítico es la tilde que llevan algunas palabras para distinguirlas de otras que se escriben igual.
- Los demostrativos este, ese, aquel, etc., no deben llevar tilde según las reglas de acentuación. Únicamente la llevarán cuando el sentido resulte ambiguo.
- Los signos de exclamación e interrogación son signos dobles.
- La conjunción copulativa **y** se convierte en **e** ante palabras que empiezan por el sonido vocálico “i”.
- La conjunción disyuntiva **o** se convierte en **u** ante palabras que empiezan por el sonido vocálico “o”.