



MANUAL DE ESTILO

Introducción

Cuando se redacta un documento, sea del tipo que sea y especialmente si este encaja en lo que se considera comunicación externa, se hace en nombre de FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS.

Los textos deberán escribirse siempre teniendo en consideración quienes son los destinatarios, por ello, es fundamental la claridad, no podemos hacer llegar un texto demasiado complejo a nuestros clientes o colaboradores puesto que a veces no tiene demasiado tiempo para leerlo y lo que debemos procurar es facilitar al máximo su comprensión y asimilación. El texto debería invitar a la lectura siempre.

Por otro lado, todos los escritos que se realicen deberán ajustarse a unas normas de estilo para dar una imagen de unidad. Para que con un solo vistazo nuestro cliente sepa que aquel papel que tiene entre sus manos procede de Ferrer Gestión y Servicios. Es fundamental mostrar una imagen de unidad aunque los documentos que reciba le lleguen de personas distintas.

Objetivos de este manual

Para redactar cualquier documento externo, es fundamental que tengamos en cuenta a nuestros lectores y su capacidad de atención, comprensión y retentiva.

Por un lado, los lectores tienen poco tiempo y la atención que puede prestar a cada documento es escasa. Por otro, cuanto más reducida sea la información, más eficaz será la comunicación.

Un escrito bien estructurado facilita:

- la localización de la información
- la comprensión de los contenidos

Lo más adecuado es estructurar los contenidos en unidades o bloques. Para ello, uno de los principios básicos es la de la participación lógica. Ésta consiste en agrupar la información en bloques para facilitar al lector la asimilación del escrito. Lo ideal es hacer la partición en un número de unidades menor que nueve, más sería un texto demasiado pesado para recordar y leer.

Algunos trucos para captar la atención:

- una frase escrita en una única línea y separada de los párrafos que le rodean por espacios en blanco, obliga al lector a leerla con especial atención.
- La repetición de ciertas palabras clave puede reforzar la permanencia de una idea en el lector.
- Evitar el lenguaje negativo, ya que podría incomodar al lector.



MANUAL DE ESTILO

1. NORMAS DE ESTILO GENERALES

1.1. Tipografía de FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS

Los textos se redactarán **siempre** en el tipo de letra Arial y con el cuerpo de texto 10. Únicamente en casos excepcionales se permite modificar el tamaño de la letra pero no la tipografía.

Los únicos casos en los que la tipografía puede modificarse es en los trípticos, folletos o en algún documento en el que se establezca dicha modificación por una causa justificada, así por ejemplo el Catálogo de servicios o la página web se nutren de tipografías distintas. En estos casos las tipografías permitidas serán:

Para el Catálogo de servicios, trípticos y folletos:

Book Antiqua y Cg Omega.

Para la web:

Times New Roman

1.2. Colores corporativos

Algunos documentos deberán o podrán llevar los colores corporativos. Es el caso de aquellos se vayan a llevar a imprenta o que se manden por mail.

Siempre que se lleve algún documento, con color, a imprenta se deberá indicar que pantones se han aplicado.

Ferrer Gestión y Servicios cuenta con tres colores corporativos:

AZUL: pantone 3015	C: 100 M: 24 Y: 0 K: 18	R: 0 G: 124 B: 178
NARANJA: pantone 142	C: 8 M: 50 Y: 96 K: 1	R: 221 G: 149 B: 30
AMARILLO: pantone 122	C: 0 M: 18 Y: 83 K: 0	R: 248 G: 215 B: 62

1.3. El logo de FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS

El logo deberá **respetar** el diseño y las tipografías, así como también las proporciones que deberán mantener de forma equilibrada todos los objetos que lo formen. Eso permite que se adapte su dimensión a las necesidades de cada documento.

Debajo del objeto se incluye el nombre La marca comercial de la empresa, ésta deberá aparecer con la tipografía Book Antiqua.

Veamos el logo de FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS:



MANUAL DE ESTILO

• Variantes del logo de FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS

La variante más común consiste en utilizar únicamente los dos cuadros con las iniciales FG. Se ubicará en la parte superior izquierda de segundas cartas, en las páginas interiores del catálogo de servicios, etc.

• Uso de logos en los documentos con papel impreso en imprenta

Se incorporará el logo y sus variantes en todos los documentos.

Primera página:

Se ubicará en la parte superior centrado.

El logo a usar es: logotipo.tif

Se encuentra en: \\SERVIDOR\Imágenes\Logos



En las siguientes páginas:

Se ubicará en la parte superior izquierda.

El logo a usar es: fg.tif

Se encuentra en: \\SERVIDOR\Imágenes\Logos



• Uso de logos en documentos impresos en FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS (cartas, faxes ...)

Se incorporará el logo en todos los documentos.

Primera página:

Se ubicará en la parte superior izquierdo.



MANUAL DE ESTILO

El logo a usar es: logotip.tif
Se encuentra en: \\SERVIDOR\Imágenes\Logos



El lateral derecho queda libre para incorporar en determinados documentos al señas de la empresa.

En el caso de los faxes en el lateral derecho de indicaran la señas: nombre, dirección, teléfono y fax.

1.4. Dirección, teléfono, fax, e-mail y página web

La dirección completa así como los números de teléfono y fax se ubicaran en la parte inferior derecha de los documentos.

C/Mineria, 70 1º-2ª
08010 Barcelona
Tel. 93.319.58.20* • Fax 93.319.21.19 – 93.319.34.47

www.ferrergestion.com
info@ferrergestion.com

Los mismos datos en el mail irán en la parte inferior derecha. Incorporando en este caso el nombre de quien escribe, su perfil profesional y el departamento del que forma parte.

Mª Dolores Cuesta
Economista y Abogado
Dpt. Fiscal - Contable

Ferrer Gestión y Servicios
Mineria, 70, 1º 2º- 08010 Barcelona
Telf. 93 319 58 20 - Fax 93 319 21 19
www.ferrergestion.com
info@ferrergestion.com

1.5. Márgenes de página y justificación del texto:

El texto debe quedar justificado tanto en el margen derecho como en el izquierdo.
Los márgenes de página en principio serán los siguientes:

Margen superior	3 cm
Margen inferior	3 cm
Margen derecho	2'5 cm
Margen izquierdo	2'5 cm

El encabezado desde el borde de la página será de 1cm.
El pie de página desde el borde de la página será de 1 cm.

La posición del margen interno: izquierda.



MANUAL DE ESTILO

2. COMUNICACIÓN ESCRITA CON EL CLIENTE

2.1. Consultas

Envío por fax

La respuesta de las consultas se podrá hacer por dos vías: por fax o bien por correo electrónico. En ambos casos existen plantillas que unifican la imagen de cara al exterior. Se mantiene a tipografía Arial, pero el cuerpo de texto se baja a 9,5.

Adjuntamos a continuación las plantillas de FAX.

Envío por mail

En el caso de los envíos por MAIL, se escribe en el mail el siguiente texto, adjunto un documento de word del cual también existe una plantilla:

Apreciado Sr.xxxxxx
Le adjuntamos documento de word que contiene la respuesta a su consulta planteada el pasado **.**.****.
Esperando que les sea de utilidad,

Att.
Dpt. Fiscal-Contable

Adjuntamos en los anexos la plantilla de word para la consulta mandada por mail.

2.2. DICTÁMENES

El texto se imprimirá con papel timbrado.

En la primera página de papel timbrado (con el logo completo en la parte superior centrado) se imprimirá el presupuesto.

En las siguientes páginas (con el logo sencillo en la parte superior derecha) se imprimirá el dictamen propiamente.

Se mantendrán las normas básicas de estilo de FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS, es decir, el tipo de letra será Arial y el cuerpo de texto 10, en el caso de haber títulos o subtítulos éstos podrían ir en caja alta los primeros y en negrita los segundos, para diferenciarse del resto del texto.

Referente a los márgenes, se deberá respetar todos los elementos que el papel timbrado contienen y cuadrar el contenido del dictamen en el centro de las páginas.

2.3. PRESUPUESTOS

Los presupuestos que se manden a los clientes deben seguir las normas generales de estilo de todos los documentos externos de Ferrer Gestión y Servicios. Eso significa que los textos deberán respetar la tipografía Arial, cuerpo de texto entre 9 o 10, según la cantidad de información, no rebasar a ser posible la cantidad de dos páginas. Éstos se mandarán indistintamente por Fax o por correo ordinario.

3. EL ESTILO DE REDACCIÓN EN LAS COMUNICACIONES DE FERRER GESTIÓN Y SERVICIOS

Estilo sintético y directo en los contenidos:

El lector es inteligente. No expresar las ideas dando más vueltas de las que son necesarias. El lenguaje debe ser comprensible al destinatario. No repetir ideas por más buenas que parezcan. Explicar las cosas de forma directa, clara y concisa.

Sistemática del trabajo:

Quien escribe y quien lee el trabajo poseen mentes lógicas. La estructura del escrito debe permitir avanzar cronológicamente e hilvanadamente por todo el contenido. Como en las obras teatrales todo texto debe tener un planteamiento, una trama y un desenlace.

Poner énfasis:

En caso de desear poner énfasis en alguna parte del texto es mejor usar siempre la negreta, puesto que el subrayado aporta más ruido al texto y dificulta su lectura. También es bueno evitar las cursivas por la dificultad añadida que implica leer texto itálico.

Gramática y redacción:

Una falta de ortografía, así como la introducción de giros de lenguaje hablado en un texto escrito, pueden dañar la imagen del contenido así como la de Ferrer Gestión y Servicios. Es imprescindible poner la máxima atención en la redacción y en la gramática. En caso de dudas, se puede hacer uso de los correctores de word, aunque por sus carencias es mejor utilizar los diccionarios de la biblioteca.