



**lifeluvial**

libro de estilo

Objetivos

Denominaciones específicas

Denominaciones generales

Protocolos de comunicación

Normas generales de redacción

Uso no sexista del lenguaje

Atención al público y comunicación telefónica

## objetivos

---

- Facilitar que cualquier proveedor de diseño gráfico o agencia de publicidad, de seguir las pautas del libro de estilo, sea capaz de diseñar y confeccionar el material de comunicación solicitado alineado y coherente con la estrategia comunicativa.
- Conseguir mediante el libro de estilo corporativo, consistencia y coherencia comunicativa en todos los elementos de comunicación de la marca.
- Permitir cierta libertad creativa al diseñador que haga uso del manual, de tal modo, que el libro sea una pauta, pero no un dogma sin posibilidades o alternativas.

## Denominaciones específicas

Denominación del proyecto: LIFE Fluvial (Mejora y gestión sostenible de corredores fluviales de la Región Atlántica Ibérica)

## Denominaciones generales

### 1. Tratamientos y protocolo

Como norma, es mejor evitar los tratamientos honoríficos, incluyendo los más corrientes como Señor, Don, Señora, Doña.

*Don Javier López Pérez/Señor López Pérez*

*Doña Ana García García/Señora García García*

Los títulos, cargos y nombres de dignidad como presidente, ministro/a, etc., se escriben con minúsculas cuando aparecen acompañados del nombre propio de la persona que los posee, o del lugar o ámbito al que corresponden (el presidente de Portugal, la ministra de Empleo), o cuando están usados en sentido genérico (el ministro, el rey están sujetos a morir, como lo está cualquier otro hombre). Existen casos, sin embargo, en que estas palabras pueden escribirse con mayúsculas.

### 2. Organismos oficiales

Los nombres de los organismos e instituciones oficiales se escriben con mayúscula inicial.

*Ministerio de Empleo y Seguridad Social*

*Tesorería General de la Seguridad Social*

### 3. Días de la semana, meses y estaciones del año

Los nombres de los días de la semana, los meses y las estaciones del año, se escriben siempre con minúscula inicial.

*El jueves 12 de diciembre firmó el acuerdo*

*Se reunirán de nuevo la próxima primavera*

### 4. Fechas

Las fechas se escriben con signos numéricos, sin contracciones de preposición y artículo y siempre con preposición. Los años no se separan con puntos. También se aplica esta norma en las citas.

*Oviedo, 6 de octubre de 2012*

*La reunión tuvo lugar en Oviedo el 6 de octubre de 2012*

*Incorrecto: Oviedo, 6 de octubre del 2.012*

En la forma abreviada, así como en las citas, el modelo será numérico y separado con barras, día y mes con dos dígitos, y el año con cuatro cifras:

*06/10/2012*

Al hablar de grupos de años no se usarán cifras, sino letras.

*Nació en los años setenta*

*Pertenece a la década de los años setenta*

~~*Incorrecto: Nació en los 70*~~

~~*Pertenece a la década de los años 70*~~

Los siglos se escriben con números romanos y sin abreviaturas.

*Siglo XXI*

## 5. Horas

Se escriben con letras para indicar la duración o el tiempo necesario para llevar a cabo una acción.

*La clase duró una hora y treinta y cinco minutos*

Se usarán cifras separadas por puntos para los horarios, con la preposición “a” en los intervalos.

*El horario de clases es de 10.30 a 14.30 horas*

*El plazo de inscripción termina a las 14.00 horas*

## 6. Cifras

Aunque se pueden escribir indistintamente con cifras o letras, en general se escriben del cero al nueve, incluidos ambos, con letras, y del 10 en adelante, con signos numéricos. A partir de 1.000 se debe separar el millar con punto, excepto en el caso de las fechas, como se ha indicado anteriormente.

En los documentos contractuales las cifras se escribirán en letra y número.

Cuando las enumeraciones incluyen las dos secuencias, el criterio es unificar, preferiblemente con letras.

*Es necesario comprar tres mesas y quince sillas*

Para expresar millones no se usan los seis ceros, sino la palabra “millón” para las unidades (*un millón, tres millones*).

Para millares, centenas o decenas, se combinan cifras y letras (*30 millones, 2.000 millones*).

Pero, cuando la cantidad no es exacta, se utilizan dígitos (*1.653.987,00 euros*), excepto si se puede redondear la cifra (*1,65 millones de euros*).

Los decimales se separan del entero con una coma (*15,5 millones de personas*).

Los ordinales se pueden escribir con números seguidos de voladitas (*11<sup>o</sup> o 11<sup>a</sup> dependiendo del género*) o con letras (*undécimo o undécima*), **es incorrecto usar onceavo** (partitivo) **o decimoprimer**o. En cualquier caso, conviene mantener un único criterio a lo largo de un mismo texto.

Aunque los porcentajes pueden expresarse correctamente de varias maneras, se adoptará como norma la opción número y signo.

*Se alcanzó un 60% de participación*

## 7. Abreviaturas y siglas

Conviene mantener como norma la no utilización de abreviaturas, excepto aquellas cuyo uso esté consolidado y no puedan dar lugar a errores de ninguna clase.

En los casos excepcionales en los que se utilicen, se debe tener en cuenta:

- Carecen de plural.
- Mantienen el género de la palabra abreviada.

En cuanto a las unidades de medida y peso y las monedas, se escriben sin punto, no tienen plural y no se acentúan.

Las siglas tienen un tratamiento diferente al resto de las abreviaturas:

- La primera vez que se incluyen en un texto, se utiliza la denominación completa, poniendo las siglas entre paréntesis.
- No admiten la forma plural.
- Se escriben siempre con mayúscula y sin puntos.

*RTVE no Rtve, CCOO, PYME no PYMES o PYMEs*

## 8. Palabras en otros idiomas

Nuestro idioma, especialmente en los últimos años, ha incorporado muchas palabras extranjeras, que, en general, deben ser escritas con letra cursiva, excepto en aquellos casos en los que estén plenamente incorporadas al lenguaje.

Aunque la norma debe ser siempre buscar la palabra española análoga al término que incorporamos de la otra lengua.

*correo electrónico y no e-mail*

## Protocolos de comunicación

### 1. Tipografía y fuentes

Tal como se establece en el manual corporativo, la tipografía para todos los documentos, tanto internos como externos, será: **Archivo, Arial o Helvética, cuerpo 10, color negro**. Las tres tipografías mencionadas poseen caracteres similares, siendo más iguales Arial y Helvética pero queriendo primar el uso de Archivo ya que forma parte de la familia tipográfica con la que está construido el logotipo.

La tipografía Archivo puede ser descargada en <http://www.omnibus-type.com/fonts/archivo>

La tipografía Arial es fuente de sistema de Windows y Helvética es fuente de sistema de Mac Os X.

### 2. Cartas

Lo más adecuado es que tengan la estructura que se indica a continuación:

La fecha, en la parte superior derecha.

La persona destinataria, incluyendo todos los datos (nombre, entidad, dirección).

Para la despedida las formas más adecuadas serán:

*Atentamente. Saludos. Un cordial saludo.*

Por último, la firma se situará , como todo el texto, con el nombre completo y en la línea inferior el cargo.

### 3. Correo electrónico

Aunque se trata de una comunicación escrita, posee un carácter más informal que las cartas, se deben tener en cuenta dos características específicas:

- El asunto se debe identificar claramente en el encabezamiento
- La firma debe incluir el nombre, cargo, empresa o entidad, dirección postal, teléfono y la dirección del correo electrónico (siempre minúscula).

### 4. Redes sociales, páginas web y entornos digitales

En la actualidad resulta fundamental la observación de una serie de normas a la hora de la generación de contenidos y su publicación en redes sociales y entornos digitales en general:

- No publicar contenidos y/o imágenes ajenas sin autorización o permiso de su propietario y sin citar su procedencia.
- Cuida el lenguaje y el tono de la comunicación, adaptándolo a su contenido y a las circunstancias en las que se produce, evitando siempre insultar, humillar o perjudicar a otros.



- Respetar la privacidad de otros usuarios.
- Velar por nuestra privacidad -configurando la seguridad adecuada-, y la propiedad de nuestros contenidos propios (etiquetando o colocando marcas de agua en las imágenes, etc)
- Tener siempre presente que en la red escribir en mayúsculas es interpretado como enfado o elevación del tono, lo que puede provocar malos entendidos. Dependiendo del tipo de publicación, está admitido el uso de dibujos o emoticonos para ayudar al interlocutor a su correcta interpretación..
- Reaccionar con respeto y educación, siempre de acuerdo con las normas básicas de protocolo y lenguaje, ante cualquier error, requerimiento u observación de otros usuarios a nuestras publicaciones.

## 5. Citas bibliográficas

Se citará siempre la fuente de donde ha salido la información.

Las citas bibliográficas se realizarán atendiendo a los estándares y reglas establecidas en las normas **APA** (American Psychological Association).

### Libros

— En el caso de las referencias a libros, se debe indicar el apellido e inicial del nombre del autor separados por una coma. Se escribe el primer apellido del autor o los autores del libro seguido de la inicial de su nombre y un punto (apellido e inicial separados por una coma).

Cuando hay dos o más autores, los dos últimos se separan por una «y» o una «&» en función de si el estudio está presentado en español o en inglés respectivamente.

Un autor: Damasio, A.

Dos autores: Damasio, A & Goleman, D.

Más de dos autores: Cáceres, J.J., Ferrándiz, C., García-Martínez, J. y Morales, M.

NOTA: Si el autor firma con sus dos apellidos, se pondrán ambos separados por un guión. De la misma manera, si el autor tiene un nombre compuesto, se pondrán sus dos iniciales con un punto.

— Año de publicación entre paréntesis

Ejemplo: Damasio, A. (2010)

— Título del libro en cursiva (itálicas)

Ejemplo: Damasio, A. (2010). *Y el cerebro creó al hombre*.

- Lugar de edición del libro seguido de dos puntos  
Ejemplo: Damasio, A. (2010). Y el cerebro creó al hombre. Barcelona:
- Nombre de la editorial del libro  
Ejemplo: Damasio, A. (2010). Y el cerebro creó al hombre. Barcelona: Ediciones Destino.

#### ALGUNOS EJEMPLOS DE LIBROS CITADOS EN APA

- Baron, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.
- Damasio, A. (2010). Y el cerebro creó al hombre. Barcelona: Ediciones Destino.
- Goleman, D. (2010). Inteligencia emocional. Barcelona: Editorial Kairós.

#### Artículos de revista

- Se comienza escribiendo el primer apellido del autor del artículo seguido de la inicial de su nombre y un punto separado por una coma. Por ejemplo, si el autor es Howard Gardner, se escribiría así: Gardner, H.
- Tras el nombre del autor, se coloca el año de publicación del artículo entre paréntesis: Por ejemplo, suponiendo que el artículo de Howard Gardner fue escrito en 1983, se escribiría así: Gardner, H. (1983).
- Detrás del nombre del autor y el año de publicación se escribe el título del artículo. Siguiendo el ejemplo: Gardner, H. (1983). La teoría de las inteligencias múltiples.
- Cuando se ha escrito el título del artículo, hay que señalar en qué revista se localiza. El nombre de la revista se escribirá en itálicas (cursiva): Gardner, H. (1983). La teoría de las inteligencias múltiples. *Revista Española de Investigación en Educación*
- Nada más indicar el nombre de la revista, tras una coma, se debe escribir el volumen de la revista en itálicas (cursiva) y el número de edición entre paréntesis, ambos separados por un espacio: Gardner, H. (1983). La teoría de las inteligencias múltiples. *Revista Española de Investigación en Educación*, 9 (2).

ARTÍCULO IMPRESO. Hay que señalar el intervalo de páginas en el que se encuentra el artículo dentro de ese volumen y número. Para escribir el intervalo se escribe el número de página donde comienza el artículo, un guion y el número de la página donde termina.

ARTÍCULO DE INTERNET: en el caso de un artículo en la red se escribe «Recuperado desde:» y la URL donde se puede localizar el texto.

Se puede descargar el manual completo de la sexta versión de las normas APA en el siguiente enlace: <http://www.apastyle.org/manual/>

## Normas generales de redacción

### 1. Signos ortográficos, puntuación, tildes y modos

#### Coma

Señala las pausas dentro de una oración, la enumeración de series y las pausas aclaratorias. Nunca debe ponerse entre sujeto y verbo, ni entre conjunciones. Es preferible no abusar de su empleo, sobre todo en frases cortas, siendo muy cuidadosos con el mismo, ya que la posición de una coma puede variar completamente lo que se quiere comunicar.

*No lo hizo, como le ordenaste / No lo hizo como le ordenaste*

#### Punto

Indica el final de una oración, también detrás de comillas o paréntesis, nunca detrás de los puntos suspensivos (que son siempre tres).

#### Punto y coma

Distingue entre enumeraciones ya separadas por coma. Es una pausa más suave que el punto y sirve para evitar confusiones.

#### Dos puntos

Nunca va mayúscula después. Interrogación y exclamación Son signos dobles, en español siempre se usan los dos, el de apertura y el de cierre, detrás de éste nunca se pone punto, pero sí los demás signos de puntuación. Cuando van al final de la frase, la palabra que sigue se escribe con mayúscula inicial.

*¿Quién ha venido? / ¡Cuánto corre!*

*¡Ay!, me has hecho daño / ¿Quería venir? No lo sabía*

#### Acentos

Las palabras agudas (el acento prosódico va en la última sílaba) se acentúan ortográficamente cuando terminan en vocal o con las letras “n” o “s”.

Las palabras llanas (el acento prosódico va en la penúltima sílaba) sólo se acentúan cuando la consonante final no es ni “n” ni “s”.

Las palabras esdrújulas se acentúan siempre (el acento prosódico va en la antepenúltima sílaba).

Los monosílabos sólo se acentúan para distinguir categorías gramaticales

*Tú eres el jefe / Él es tu jefe.*

También los adverbios interrogativos y exclamativos cuando se usen en ese tipo de oraciones: qué, cuál, quién, cuándo, cuánto, cómo, por qué (separado en la pregunta, junto y sin acento en la respuesta).

### *Casos frecuentes*

La palabra solo, tanto cuando es adverbio y equivale a solamente (Solo llegó un par de minutos tarde) como cuando es adjetivo (No le gusta ir solo), así como los demostrativos este, ese y aquel, con sus femeninos y plurales, funcionen como pronombres (Este es el técnico; Quiero aquella) o como determinantes (aquellos informes, la palabra esa), no deben llevar tilde según las reglas generales de acentuación, bien por tratarse de palabras bisílabas llanas terminadas en vocal o en -s, bien, en el caso de aquel, por ser aguda y acabar en consonante distinta de n o s.

La recomendación general es, pues, la de no tildar nunca estas palabras.

Las letras **mayúsculas**, tanto si se trata de iniciales como si se integran en una palabra escrita enteramente en mayúsculas, deben llevar tilde si así les corresponde según las reglas de acentuación: PROHIBIDO PISAR EL CÉSPED.

No se acentúan, sin embargo, las mayúsculas que forman parte de las siglas.

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

Las voces y expresiones latinas utilizadas corrientemente en español se someten a las reglas de acentuación: tedeum (sin tilde, por ser palabra aguda terminada en -m); quórum (con tilde, por ser palabra llana terminada en -m); hábeas corpus (hábeas lleva tilde por ser una palabra esdrújula, mientras que corpusno la lleva por ser llana terminada en -s).

Las palabras latinas usadas en el nombre científico de las categorías taxonómicas de animales y plantas (especie, género, familia, etc.) se escriben siempre sin tilde, por tratarse de nomenclaturas de uso internacional: Rana sphenoccephala, Quercus ilex, familia Pongidae

### **Mayúsculas y minúsculas**

Es conveniente evitar el uso excesivo de las mayúsculas. Se escriben con mayúscula inicial los nombres propios de personas y animales, las instituciones o entidades de cualquier tipo, organismos y partidos políticos. También los países y las ciudades; los puntos cardinales sólo cuando formen parte del nombre del lugar.

Se eliminan de los términos genéricos que se anteponen a los nombres propios. Además, la partícula ex se homologa al resto de prefijos, es decir, se escribirán unidos a la base cuando sea una palabra simple (exmarido, antisocial, proamericano) y separados cuando afectan a bases léxicas compuestas (ex capitán general, pro derechos humanos).

*América del Sur / El sur del continente americano golfo de México, calle Felipe IV*

Los sustantivos y adjetivos que forman parte del nombre de documentos oficiales, como leyes o decretos, cuando se cita el nombre oficial completo: Real Decreto 125/1983 (pero el citado real decreto), Ley para la Ordenación General del Sistema educativo (pero la ley de educación, la ley sálica, etc.). También se escriben con mayúscula los nombres de los documentos históricos: Edicto de Nantes, Declaración Universal de los Derechos Humanos.

### Títulos y categorías

Los sustantivos y adjetivos que forman el nombre de disciplinas científicas, cuando nos referimos a ellas como materias de estudio, y especialmente en contextos académicos (nombres de asignaturas, cátedras, facultades, etc.) o curriculares.

*es licenciado en Biología*

*se ha matriculado en Arquitectura*

Fuera de los contextos antes señalados, se utiliza la minúscula.

Los nombres de asignaturas que no constituyen la denominación de una disciplina científica reciben el mismo tratamiento que si se tratase del título de un libro o de una conferencia, esto es, sólo la primera palabra se escribe con mayúscula.

También se escriben con mayúscula los sustantivos y adjetivos que dan nombre a cursos, congresos, seminarios, etc.

Determinados nombres, cuando designan entidades o colectividades institucionales: la Universidad, el Estado, el Ejército, el Reino, la Marina, la Judicatura, el Gobierno. En muchos casos, esta mayúscula tiene una función diacrítica o diferenciadora, ya que permite distinguir entre acepciones distintas de una misma palabra: Iglesia (institución) / iglesia (edificio), Ejército (institución) ejército (conjunto de soldados), Gobierno (conjunto de los ministros de un Estado) / gobierno (acción de gobernar). La mayúscula diacrítica afecta tanto al singular como al plural: Europa es importante para los Gobiernos, pero sobre todo para los ciudadanos. También es habitual que en textos pertenecientes a ámbitos particulares se escriban con mayúscula las palabras que designan conceptos de especial relevancia dentro de esos ámbitos.

## 2. Normas gramaticales

### Concordancias

El sujeto y el verbo deben mantener concordancia de número y las cifras concuerdan en plural. Un millón de funcionarios se manifestaron en el centro de Madrid

### Adjetivos y adverbios

No hay que confundir el uso de los adverbios con el de los adjetivos, mientras que éstos modifican al nombre, los primeros modifican al verbo. Es frecuente la expresión trabaja duro cuando lo correcto es trabaja duramente. Lo más adecuado es que los adverbios de tiempo vayan detrás del verbo, no delante o en medio del grupo verbal.

Estuve ayer en la conferencia

### Preposiciones

Los casos más frecuentes de mal uso de las preposiciones:

**a.** Indica dirección o movimiento.

Entre dos sustantivos que se complementan

*-barco a vapor es incorrecto*

Cambio de significado de la oración:

*Fui por mi compañero (motivo)*

*Fui a por mi compañero (a buscarlo)*

**contra.** Señala oposición.

Sustituyendo en cambio o por el contrario,

*es incorrecto usar -por- contra-*

Usada como adverbio, *contra más*, lo correcto es *cuanto más*.

**de.** Expresa pertenencia u origen.

No debe suprimirse en los verbos que la exijan, dando lugar a errores de significado.

*Debe de costar mucho* implica más duda que *debe costar mucho*.

No debe suprimirse en el nombre de las calles, salvo si éste es un adjetivo.

*calle de la Cruz*

Hay que ser muy cuidadosos al situarla delante de un infinitivo; en muchos casos puede dar lugar a vulgarismos.

También es incorrecto usarla con verbos en los que no rige como preposición, como *creo de que*, al igual que eliminarla en los que sí lo hace: estoy *seguro de que*, siendo erróneo *no estoy seguro que*.

### 3. Errores frecuentes

#### Leísmo

Los pronombres *le* o *les* deben usarse siempre para indicar el complemento indirecto o como complemento directo si sustituyen a un masculino de persona.

Correcto. *Le di la paga que le correspondía*

Incorrecto: *Como llegaba tarde le llamé* (Hay que decir *lo*)

*Me encontré a tu amiga y le alabé* (correcto es *la*)

**Laísmo y loísmo**

Si se sustituye incorrectamente la o lo por le, cuando sustituye a un complemento indirecto.

*Incorrecto: ~~La regalé una flor~~*

*Correcto. Le regalé una flor*

Y también cuando es un complemento directo, ~~la llevé a casa~~.

**A nivel de**

Expresión que indica altura, se usa para expresar una idea de extensión. Se puede sustituir por *como, en el ámbito, a escala*.

**Detentar**

No significa tener el poder u ocupar un cargo, sino hacerlo de modo indebido o ilegal.

**Escuchar, oír**

Escuchar es un acto de voluntad del oyente, sólo lo hacen los seres humanos. Oír es una función biológica en la que no interviene la razón.

**En base a**

Expresión incorrecta, debe usarse *en función de, a partir de o basado en*.

**Pronunciar un mitin**

Los mítines se celebran y los discursos se pronuncian.

**Que, quien**

Que siempre se sitúa detrás de las cosas y quien detrás de las personas.

*La presidenta es quien debe decidir si se usarán*

**Tener lugar**

Se sustituye por *producirse, ocurrir, celebrarse...*

**4. Expresiones y estilo**

En general lo más conveniente es escribir según dicta la sintaxis de la lengua castellana: sujeto-verbo-predicado, para a continuación colocar las proposiciones adverbiales, coordinadas y subordinadas, las cuales es mejor reducir al mínimo imprescindible. Según esto, se recomienda el uso de frases cortas, para evitar grandes bloques de texto que puedan limitar la claridad del mensaje o la idea a transmitir.

Es mejor no iniciar frases con infinitivos, frases hechas y expresiones coloquiales que, en general, también es conveniente evitar.

Tampoco se recomienda el uso del consabido resumiendo, en resumen, al principio de los últimos párrafos. Por último, es mejor evitar la utilización de modismos y localismos.

## Uso no sexista del lenguaje

La forma que se le da al lenguaje, tanto por las estructuras como por las palabras utilizadas, puede resultar discriminatoria. El idioma español dispone de múltiples recursos para evitar esta discriminación, sin necesidad de incurrir en faltas gramaticales, de forma o estilo.

La primera distinción necesaria es la que se establece entre género gramatical y sexo biológico. El género es una categoría gramatical que distingue entre sustantivos femeninos y masculinos y que no necesariamente se relaciona con el sexo biológico, es decir, una mesa es un sustantivo femenino y no se trata de una hembra. Es la función que los miembros de una sociedad otorgan a este género, lo que lleva a la discriminación de las mujeres.

El género masculino en nuestro idioma, además de su valor específico tiene otro valor, el genérico, con el que se refiere a ambos sexos. Y es en este uso, donde se pueden producir más equívocos y ambigüedades, en relación al trato igualitario.

Hay diferentes alternativas al uso del genérico masculino:

- Ciudadanía en lugar de los ciudadanos, alumnado por los alumnos, juventud en vez de los jóvenes...
- Cambiar el cargo por la persona que lo ocupa: la dirección, la tesorería...
- Usar perífrasis como: el personal de servicio, la comunidad escolar, el ser humano...
- Sustituir el/los por quien/quienes o la/las personas que. Esto también es aplicable a uno/s, todo/s, alguno/s...
- Y aunque ralentiza el discurso, siempre que sea necesario, se debe recurrir a los desdoblamientos: las mujeres y los hombres o los hombres y las mujeres. Sin una razón específica, en español se suele anteponer el masculino al femenino, cuando el orden de las palabras en este caso no tiene ninguna importancia.

Para eliminar el papel subordinado o de dependencia tradicional de las mujeres, deben evitarse los tratamientos del tipo señorita o señora de.

Uno de los métodos más efectivos para identificar el sexismo en el uso del idioma es aplicar la inversión, es decir, cambiar la palabra dudosa por su equivalente del género contrario. Por ejemplo, es habitual usar mujer como sinónimo de esposa; sólo hay que ver el resultado de cambiar la palabra hombre por la de esposo en cualquier enunciado.

Es difícil que las soluciones funcionen en cada caso en particular, pero siempre se debe intentar, que sin afectar al buen uso de la gramática, la utilización del lenguaje no discrimine o subordine a las mujeres.



## Atención al público y comunicación telefónica

### 1. Atención al público

Cualquier servicio de atención al público requiere que su personal tenga en cuenta cuatro conceptos esenciales en los que se basa la calidad del mismo:

- Amabilidad
- Información
- Política de entidad (privacidad)
- Imagen personal

Estos aspectos deben ser comprendidos e interiorizados, ya que generan confianza en el interlocutor, así como identificación con la entidad; porque aunque éste sea inmejorable, ante una deficiente calidad en la atención, es fácil y prácticamente inevitable trasladar una mala imagen de la entidad o el proyecto.

No sólo se debe mantener una actitud amable, debe conocerse en profundidad el proyecto, para proporcionar el mejor asesoramiento posible, sus beneficios, características diferenciadoras, requisitos esenciales, e incluso en caso de posibles carencias, disponer de alternativas.

El personal tiene la obligación de conocer los procedimientos internos, acerca de lo que puede y no puede hacer, así como del procedimiento correcto en su ejecución. Asimismo, debe saber exactamente cuál es su cometido y su posición dentro del proyecto, especialmente en su relación con los miembros y socios. Es imprescindible mantener el respeto a la privacidad de colaboradores externos, tanto como la de los socios y miembros del propio proyecto.

Cualquier persona que trabaje directamente de cara al público siempre está expuesta a las posibles críticas, tanto en el desarrollo de su tarea profesional, como, llegado el caso, las de tipo personal. Es por esto que nunca debe perder su profesionalidad y mantener en la medida de lo posible, la mayor distancia en cuanto a sus opiniones y sentimientos.

### 2. Comunicación telefónica

Al teléfono, hay tres aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta para que la comunicación sea efectiva:

- La voz
- El lenguaje
- La escucha activa

La voz es el único instrumento del que disponemos en la comunicación telefónica, por tanto, más importante que el acento, es la claridad en la pronunciación y el tono que se utiliza.

El tono debe ser tranquilo, lo que implica control y seguridad, transmitiendo la sensación de profesionalidad. Cuando sea necesario se puede recurrir a la persuasión, que puede significar compromiso.

Hay que tener muy en cuenta lo que suele denominarse la sonrisa telefónica tratándose de algo tan simple como es sonreír al hablar. La sonrisa al teléfono puede escucharse, ya que al cambiar la posición de la boca, también cambia el tono.

Se debe tener mucho cuidado con el uso del lenguaje, simplificando conceptos y eligiendo mucho las palabras; nunca deben utilizarse expresiones coloquiales, jergas o giros locales, aunque siempre hay que intentar adaptarse al nivel de conocimientos o educación de la persona con la que se habla.

En la medida de lo posible, deben evitarse conceptos negativos como *no es culpa mía* y *no lo ha entendido*, fácilmente sustituibles por *me ocupo personalmente* y *no me he explicado bien*.

Por último, la escucha activa implica compromiso y empatía, es tan importante saber escuchar como hablar, y esto se debe transmitir a la persona con la que estamos hablando, bien aumentando las veces que se asiente (sí, vale...) o bien intercalando preguntas, que de paso confirmen la comprensión del mensaje que se está recibiendo.