

## Lineamientos en el uso del Correo Electrónico

Este documento intenta ofrecer una serie de recomendaciones básicas a la hora de enviar y recibir correo electrónico. Adoptar estas sencillas normas le garantizará el éxito en el intercambio de correo electrónico con el resto de usuarios en Red Escolar.

Lic. Elena Cervantes Márquez.

## Configuración

- Lo primero que deberán hacer será configurar correctamente su programa de correo. Todos los programas modernos permiten poner el nombre del usuario, que será transmitido como remitente de los envíos que hagamos. Este dato debe cumplimentarse correctamente, porque es muy desagradable recibir un mensaje sin el nombre del remitente. No usen iniciales o su cuenta de correo en el lugar del nombre, puesto que a sus correspondientes les resultará incómodo dirigirse a ustedes, utilizando esas letras que no significan nada. En el caso de nuestros cursos y talleres les solicitamos no usar alias o seudónimos, pues necesitamos identificarlos por nombres y apellidos para efectos de seguimiento de su participación.
- Firmen sus mensajes con la información necesaria, pueden incluir en forma automática un texto al pie del mensaje; la firma puede contener el nombre, el cargo, la empresa, la dirección y el teléfono. La configuración de sus firmas la pueden hacer desde el correo en Herramientas, Opciones de Internet, Firmas

## Cabeceras de los mensajes

Las cabeceras de los mensajes ofrecen información al receptor de un mensaje sobre quién lo envía. Las cabeceras a las que hay que prestar una especial atención son:

- Cabecera **From (De; emisor)**: es un dato para que los receptores puedan saber quién es el que envía el mensaje. Los formatos de la cabecera From son:

- (1) **From:** Nombre Apellidos < login@direccion >
- (2) **From:** login@direccion (Tu\_nombre Tus\_apellidos)

El formato (1) es el más recomendado y habitual. Es muy aconsejable que la parte "**dirección**" sea lo más corta e indicativa posible, es decir entre la dirección usuario@polite.fis.uab.es y usuario@uab.es la segunda es preferible.

- Rellene el campo **Subject (Título del Mensaje)**: con una frase corta y descriptiva del contenido del mensaje. El título en el caso de los cursos y talleres debe referirse a la tarea, actividad o tema del trabajo que se está realizando. Por ejemplo: Subject: Tarea 4 Act. 2; o bien Subject: Mapa conceptual. A veces resulta muy incómodo buscar un título adecuado, pero siempre es más irresponsable transmitir el mensaje sin título.

## Pensar en el destinatario del mensaje

- Antes de enviar un mensaje no sólo deben meditar y repasar la gramática del contenido sino pensar en el destinatario o los destinatarios, en el caso de una lista de distribución. Es decir no incluya mensajes adjuntos (attachments) si no está seguro que el receptor lo puede visualizar.
- Hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan su mismo cliente (programa) de correo electrónico ni su mismo sistema operativo. Por lo tanto no utilice formatos o codificaciones propios en los mensajes sino los compatibles de Internet, sobre todo los formatos y codificaciones estándar MIME.
- No envíe mensajes adjuntos binarios (gif, jpeg, etc.) a listas de distribución; Internet ofrece otro tipo de aplicaciones para intercambiar información de este estilo.
- Es aconsejable ponerse en contacto con el destinatario antes de enviar un mensaje que no sea texto, por ejemplo, si deseamos enviar un fichero Word deberíamos preguntarle algo así como:

*"Te voy a enviar un texto escrito en Word 6 o superior y codificado con MIME ¿Estás preparado?"*

## Comunicación vía e – mail

- Para iniciar la comunicación es necesario el **uso del correo electrónico**, que bien se puede decir que ha sustituido al correo postal. Por ello es necesario que piensen que no podemos bajar la calidad de la comunicación entre los que emiten y los que reciben el mensaje (tomen como ejemplo los correos de sus coordinadores y de la responsable) Por tanto en el cuerpo de

correo deben seguir existiendo los **datos esenciales** que tenía una carta o un oficio ( no envíen correos en blanco) y estos son:

- **Nombre de la persona a quien va dirigido el mensaje**
- **Saludos cordiales**
- **Asunto o contenido del mensaje**
- **Despedida**
- **Firma o datos personales de quien envía (en el caso de estos espacios es muy necesario que vengan completos sus datos para llevar un registro de su participación: nombre completo; estado o municipio; cuenta de correo)**

➤ En el marco de este espacio de actualización docente, es necesario que nuestra **comunicación sea cordial, respetuosa y oportuna**, siguiendo las normas aplicables en los medios escritos. Se hace énfasis en procurar que la **redacción y ortografía sean adecuadas** y especialmente, **evitar la escritura usando mayúsculas exclusivamente**, pues en este ámbito, ello se interpreta universalmente como gritos, enojo o llamar la atención. Además resulta que muchos sistemas de visualización hacen que sea mucho más incómodo leer frases que están escritas únicamente con mayúsculas. Es recomendable utilizar las mayúsculas donde corresponde, o para destacar especialmente una palabra aislada que se quiera enfatizar. Es así que necesitamos una comunicación adecuada y no olvidar que también hay personas al otro lado. Esto significa que no debemos hacer a los otros lo que no nos gustaría que nos hiciesen a nosotros; solemos olvidar esto porque la comunicación es de tipo texto y no vemos la cara de las otras personas, ni siquiera se oye su voz. Así tendemos a olvidar el respeto que nos merece un semejante. Pueden exponer sus opiniones con firmeza, pero sin despreciar los criterios de los otros y sin adoptar una actitud prepotente. Si las palabras son lo suficientemente importantes como para escribirlas, entonces son lo suficientemente importantes como para escribirlas de la forma más correcta posible. Si envían un mensaje mal redactado, que no respeta las normas habituales de escritura, que pueda denotar precipitación o poco interés en la comunicación... todo eso puede ser interpretado por el lector como desinterés del remitente, con lo cual pensará que está perdiendo el tiempo por leer algo que su autor no considera importante.

➤ **Al solicitar alguna información, dato o documento**, sean amables y cordiales y no utilicen la demanda o el reclamo, pues en ocasiones no depende de la persona, sino de la tecnología el que tengan a tiempo los documentos de trabajo. **Estos espacios tiene como característica la comunicación asincrónica**, es decir, no hay un tiempo específico para estar en comunicación el emisor y el receptor, por tanto, deben tener la paciencia y la conciencia de que serán atendidos a la brevedad posible.

Recuerden que ustedes y nosotros los coordinadores y los responsables tenemos un horario de trabajo y dentro de él atendemos sus correos.

## Responder correo

Antes de contestar a un mensaje personal o a través de una lista debe de tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- La cita completa del mensaje anterior que está replicando es totalmente **innecesaria**, sólo se debe de citar lo que se va a contestar y lo que sea imprescindible para entender el contexto del mensaje.
- Cuando contesten o continúen un mensaje precedente, conviene citar algunas líneas del texto original, para centrar el asunto del que se va a hablar; esto es una forma de refrescarle la memoria a nuestro futuro lector. Pero no hay que citar **todo** el mensaje previo, porque ello es innecesario (normalmente) y también engrosa la transmisión. Específicamente nunca deben citarse (replicarse): saludos en el inicio o al final de los mensajes; cabeceras automáticas (remitente, destinatario, etc.), la fecha del mensaje, la información de la ruta de transmisión del mensaje; las firmas; otros comentarios que sean irrelevantes en relación con la respuesta. Si alguien escribe un mensaje de dos páginas, la peor réplica que puede recibir es el contenido integro de su propio texto al que se han añadido las palabras "Opino lo mismo".
- **Los correos de Bienvenida, Presentación y Despedida**, se envían a todo el grupo tomando las cuentas de la lista que les envían los coordinadores, o bien de un correo que les haya enviado el coordinador a todos, tomen la opción **enviar a todos** y aparecerá un nuevo correo con las cuentas a las que va dirigido; borren del cuerpo de correo el mensaje del coordinador y escriban su propio mensaje
- **Antes de contestar a un mensaje de una forma visceral, es conveniente hacer una pausa y dejarlo para otro momento.**
- Es necesario que **revisen diariamente su bandeja de correo**, ello facilitará nuestra comunicación al prevenir la saturación de sus cuentas, dado el peso de los adjuntos; si **depuran de manera continua sus bandejas de entrada**, eliminando aquellos mensajes que ya no les sean útiles, darán fluidez a los correos. Además pueden crear carpetas para guardar mensajes fuera de la bandeja de entrada y los documentos adjuntos (Attach) pueden guardarlos en la carpeta creada ex profeso para el curso o taller.

# Correo electrónico

Estas son las partes que conforman un correo electrónico:

The screenshot shows a 'Mensaje nuevo' window with a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Insertar, Formato, Herramientas, Mensaje, Ayuda) and a toolbar (Enviar, Cortar, Copiar, Pegar, Deshacer, Comprobar, Ortografía, Adjuntar, Prioridad). The email fields are: De: emarquez@ilce.edu.mx (paz.ilce.edu.mx); Para: (empty); CC: (empty); Asunto: (empty). The main body is empty. Callouts explain: 'Este es el correo electrónico de la persona a la que le envía el correo' (points to Para); 'En este espacio puede poner el correo electrónico de la persona o personas a las que desea enviarles copia del correo' (points to CC); 'Este espacio se denomina Cuerpo del correo y es donde escribe el mensaje que desea enviar.' (points to the main body); 'Este es el correo electrónico o el nombre de la persona que envía el correo' (points to De); 'En este espacio se pone el título del mensaje que usted va a enviar' (points to Asunto).

Características del mensaje en el Cuerpo del correo electrónico:

The screenshot shows an email body with a menu bar and toolbar. The email fields are: De: emarquez@ilce.edu.mx (paz.ilce.edu.mx); Para: emarquez@ilce.edu.mx; CC: (empty); Asunto: Mod.1 Act.4 Bienvenida. Elena. The text in the body is: 'Estimados compañeros del grupo Text1: Les envío un saludo afectuoso. Es para mi un gusto pertenecer a este grupo de trabajo y sobre todo poder intercambiar experiencias docentes en un trabajo colaborativo entre iguales. Espero que podamos ampliar los horizontes profesionales en aras de mejorar la calidad de la educación en nuestro país. Estoy a sus órdenes en este espacio virtual, su comunicación será siempre bienvenida. Seguimos en contacto.' followed by 'Con afecto Lic. Elena Cervantes Márquez Investigadora Red Escolar, ILCE emarquez@ilce.edu.mx Tel. 51353800 Ext. 5030'. Callouts explain: 'Es muy necesario iniciar afectuosamente el correo e indicar a quién' (points to the start of the message); 'Enviar un saludo cordial. Escribir el mensaje procurando ser claro y breve pero tocar los puntos esenciales, con palabras cordiales y respetuosas.' (points to the main body text); 'Cerrar el mensaje con una despedida' (points to the closing text); 'Palabras afectuosas y todos los datos que nos permitan identificarnos: Nombre completo; cargo; centro de trabajo; correo electrónico.' (points to the signature block).

**Documento elaborado por:**

Lic. Elena Cervantes Márquez

Investigadora

Red Escolar, ILCE

[emarquez@ilce.edu.mx](mailto:emarquez@ilce.edu.mx)