



Fundación Universitaria  
de Ciencias de la Salud  
**FUCS**

| VIGILADA MINEDUCACIÓN |

Cartilla

# Buenas prácticas para el uso del correo electrónico



El correo electrónico es un medio de comunicación muy utilizado en todas las organizaciones, normalmente se comenten errores que dificultan o entorpecen la comunicación, por eso nace la necesidad de establecer acuerdos que mejoren la forma en que transmitimos la información a nivel institucional.

## Definiciones<sup>1</sup>

**Gramática:** es el grupo de principios, reglas y preceptos que rigen el empleo de un lenguaje en particular, tiene como objeto de estudio a los componentes de una lengua y sus combinaciones.

**Coherencia:** es la relación, conexión o unión de unas cosas con otras, o aquello que interconecta o mantiene unidas las partes de un todo.

**Ortografía:** es el conjunto de normas que regulan la escritura, esta hace parte de la gramática normativa, ya que establece las reglas para el uso correcto de las letras y los signos de puntuación.



<sup>1</sup>Tomadas del Diccionario de la Real Academia Española



## Cuando vamos a enviar un correo electrónico se debe tener en cuenta

- Que la firma del correo electrónico institucional cuente con la configuración de imagen y texto adecuada.



- En las imágenes use de forma adecuada la marca de la institución, recuerde usar logo y demás elementos característicos de la marca, si tiene dudas al respecto se puede comunicar con la División de Mercadeo y Comunicaciones o con el área de Diseño, impresos y publicaciones.
- El uso de un tono amable, buena ortografía y gramática. Antes de enviar un mensaje asegúrese de leerlo y verificar que está escrito de forma clara y de fácil entendimiento.
- Un estilo de redacción adecuado, esta debe adecuarse al destinatario. Preferible no use emoticones y en el caso de mensajes formales no haga uso de estos, no es correcto.
- Existe diferencia en el estilo de redacción para un mensaje personal y uno profesional, use siempre terminología formal, salude e indique de manera clara el motivo del mensaje. Recuerde ser atento en la comunicación y despídase al final.



## Importancia de las buenas prácticas en el uso del correo electrónico

- El campo "asunto" siempre debe ser diligenciado, con este, el destinatario debe hacerse una idea clara del mensaje y su sentido de urgencia. El asunto facilita la lectura y priorización del mensaje en la bandeja de quien lo recibe.



- Los mensajes deben ser enviados en texto plano, no es correcto adicionar íconos, imágenes o adornos que pueden ser considerados innecesarios. Los mensajes "limpios" es decir que cuentan únicamente con un estilo y tamaño de fuente son considerados más seguros, el hecho de usar pocos colores, tamaños uniformes y no usar íconos o imágenes los hace más ligeros, por lo que llegan y se descargan a mayor velocidad. De ser necesario es posible hacer uso de estos recursos, sin embargo se recomienda hacerlo esporádicamente, con poca y frecuencia y únicamente en casos estrictamente necesarios.
- Para el envío de emailings o imágenes insertadas, recuerde insertar la pieza gráfica por medio del botón de inserción en la parte inferior de de la ventana del correo.
- Evite reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus. Esto contribuirá a aumentar el correo no solicitado.



- Escribir en mayúsculas en los correos electrónicos no es recomendable a menos que se quiera denotar una expresión de alerta, como un grito. Para hacer énfasis en algún aspecto particular se recomienda usar comillas, asteriscos y guiones bajos o subrayar.
- Asegúrese que la imagen quede centrada y con un tamaño sugerido de 800 píxeles, de ser necesario solicite la pieza requerida a la Oficina de Diseño.
- Escriba los mensajes separados por párrafos de acuerdo con la idea que quiere transmitir, preferiblemente separados por líneas en blanco, esta práctica facilita la lectura. Es ideal que los mensajes no sean muy extensos, recuerde que hay temas cuya complejidad y confidencialidad requieren de encuentros virtuales o personales.
- A la hora de responder un mensaje es posible incluir o mencionar parte del mensaje original para contextualizar al destinatario(s) del correo. Generalmente basta con el asunto.
- Intente no enviar archivos adjuntos muy pesados. Cuando requiera hacerlo, comunique al destinatario sobre el contenido del archivo en el cuerpo del mensaje.



## Importancia de las buenas prácticas en el uso del correo electrónico

- Cuando reciba un correo interesante que desea reenviar a sus contactos, recuerde eliminar las líneas heredadas de los mensajes anteriores y las direcciones de correo del mensaje que ha recibido. Esto con la finalidad de evitar que personas u organizaciones encargadas de enviar correos de promoción o correos no deseados, capture las direcciones de correo de sus contactos y que después estos se conviertan en receptores de correos considerados basura o no deseados.
- Por el mismo motivo anterior, cuando quiera enviar copias de un correo a varias personas, sitúe la lista de direcciones de correo en el campo de cuentas de correo ocultas CCO, con ello no dará a conocer las direcciones a terceras personas. Esto supone una buena medida de seguridad para evitar virus y spam.
- Cuando envíe un archivo a alguien que recibe muchos correos del mismo formato que el suyo, por ejemplo un profesor(a), nombre el archivo con la mayor claridad posible, sin tildes ni caracteres especiales. Cuando escriba el cuerpo del correo informe del contenido de dicho archivo.

## Precauciones como destinatario

- Tenga precaución con el correo no deseado o spam, no responda a este y verifique su origen. Esto es una forma de aumentar el correo basura, ya que avisa al remitente que la cuenta es leída, por lo tanto los mensajes no deseados deben borrarse lo antes posible.
- Así como no debe responder al correo no deseado, no abra archivos que no espera o desconoce ya que estos pueden contener virus, así provengan de personas conocidas. Si tiene duda del contenido del archivo debe enviar el correo a la DDT, donde se verificará la procedencia y autenticidad del mensaje.
- Evite proporcionar su dirección de correo en sitios que no conozca o que envíen publicidad no deseada. Para este tipo de sitios desconocidos es mejor disponer de una cuenta gratuita para registrarse.



## Importancia de las buenas prácticas en el uso del correo electrónico

- Las firmas automáticas deben ser claras y breves, evite incluir imágenes o información innecesaria. Siempre incluya nombres y apellidos cuando se dirija a personas desconocidas, tenga en cuenta que el cargo de la firma debe coincidir con el cargo de su contrato laboral.
- Al hacer uso de un webmail como Gmail, es recomendable tener claves seguras que incluyan más de 8 dígitos, letras y números. Es importante configurar la cuenta de recuperación alternativa, esto garantiza la recuperación total de su buzón de mensajes cuando lo requiera.
- Si debe usar su correo electrónico en sitios públicos, recuerde cerrar sesión cuando termine de trabajar. No es suficiente con cerrar la página, debe asegurarse de que su correo no quede abierto en el equipo.

Si desea realizar envíos periódicos, es recomendable hacer uso de listas de distribución y/o servicios de mensajería. Se debe informar a los destinatarios del correo y brindarles herramientas para que en caso de que lo deseen, soliciten no recibir más correos.

## Gestión de listas de distribución

Para el envío de correos masivos, GMAIL permite la agrupación de usuarios por medio de listas de distribución, estas listas serán gestionadas y actualizadas periódicamente por la División de Desarrollo Tecnológico; el proceso de creación de listas de distribución que se realiza es el siguiente:

- 1 La lista de distribución se crea por tipo de usuarios (se asigna un nombre, una dirección de correo electrónico y una descripción al grupo).
- 2 Se añaden las cuentas de correo que corresponden a la lista creada.
- 3 La actualización debe ser un tema de realización permanente, se deben adicionar, modificar y eliminar las cuentas asociadas según corresponda.
- 4 Se asigna un administrador de grupo a la lista de distribución.



## Importancia de las buenas prácticas en el uso del correo electrónico

Para realizar el envío de correos masivos se realiza el siguiente proceso:

- 1 Un colaborador elige la lista de distribución a la cual enviará el mensaje y redacta el correo.
- 2 Realiza el envío el cual llegará a la bandeja de entrada del administrador de la lista.
- 3 El administrador revisa la pertinencia y el cumplimiento de las condiciones del correo.
- 4 Si el correo responde a las buenas prácticas, el administrador autoriza el envío a la lista de distribución indicada.
- 5 De lo contrario, se retorna el mensaje al remitente indicando el motivo y los ajustes que deben realizarse si así lo requiere.

## Listas de distribución

Para mayor información acerca de las listas de Distribución, comunicarse con la división de Desarrollo tecnológico

| Nombre del grupo           | Dirección de correo electrónico     | Miembros | Administrado y creado por          |
|----------------------------|-------------------------------------|----------|------------------------------------|
| Administrativos            | administrativos@fucsalud.edu.co     | 600      | División de Desarrollo Tecnológico |
| Docentes                   | docentes@fucsalud.edu.co            | 763      | División de Desarrollo Tecnológico |
| Estudiantes FUCS Posgrados | estudiantes@fucsalud.edu.co         | 579      | División de Desarrollo Tecnológico |
| Estudiantes FUCS Pregrado  | estudiantespregrado@fucsalud.edu.co | 2736     | División de Desarrollo Tecnológico |
| Institucional              | institucional@fucsalud.edu.co       | 670      | División de Desarrollo Tecnológico |





Fundación Universitaria  
de Ciencias de la Salud  
**FUCS**

| VIGILADA MINEDUCACIÓN |

División de Planeación y Gestión de proyectos  
División de Desarrollo Tecnológico  
División de Gestión Documental  
División de Mercadeo y Comunicaciones

[www.fucsalud.edu.co](http://www.fucsalud.edu.co)