

El correo  
**nos hace**  
parte de la U



¡úsalo bien!

## Recomendaciones para el uso del correo institucional

El correo institucional es uno de los principales medios de comunicación de la Universidad EAFIT. Su uso responsable es necesario para lograr una comunicación efectiva entre los diferentes integrantes de la comunidad eafitense.

Por esta razón se comparten las siguientes recomendaciones, con el fin de que los empleados docentes y administrativos las tengan en cuenta en sus labores diarias.

- **Indicar un asunto claro**

El asunto es un titular que, con pocas palabras, debe expresar en una frase de qué trata el contenido del correo electrónico. Evite poner la palabra “Urgente” si realmente no lo es, incluso, solo en caso de ser necesario, márkelo como prioritario.

- **Estructura del mensaje**

Se sugieren los componentes tradicionales de una carta: un saludo, un cuerpo conciso y una despedida.

- **Firma institucional**

Los correos institucionales deben llevar la firma del remitente. Esta solo lleva el logo de EAFIT, el nombre completo, el cargo (como aparece en la base de datos de la Universidad), la dependencia a la que pertenece, el teléfono con la extensión, el correo electrónico y un cierre estrictamente institucional en la que no se debe omitir (Inspira Crea Transforma, Acreditación y Vigilada Mineducación). No se deben poner mensajes que no son corporativos como frases célebres o voces de campañas de las diferentes dependencias. Para incluir la firma correcta consulte el procedimiento [en la intranet Entrenos](#). Puede copiar una firma de referencia [aquí](#).

- **Acerca de la imagen**

Además de incluir la firma institucional estándar, el fondo debe ser blanco, evite los mensajes con muchas gráficas, y textos de diversos colores, recuerde que la fuente a utilizar es la Arial. Además de lo estético esto dificulta la lectura. Cuando los correos son generales de un área y no personales se recomienda no poner la foto de la persona.

- **Recomendaciones al redactar**

- Redacte de forma breve, directa, clara y con buena ortografía, sin embargo la concisión no implica escribir ideas incompletas o cortadas pues puede parecer un mensaje telegráfico.

- Evite el uso de mayúsculas sostenidas.
- No abuse de los signos de exclamación, pues se trata de comunicaciones formales.
- **Tono según el medio**

Tenga presente la diferencia entre la comunicación verbal y escrita. En la interacción personal es posible observar la comunicación no verbal, mientras que en la escrita esta es muchas veces interpretada por el receptor de una manera equivocada. Por esta razón es importante seleccionar las expresiones adecuadas para evitar interpretaciones que no corresponden a la realidad.
- **Escribir con cortesía y respeto**

En relación con el ítem anterior es importante recordar que, como en cualquier tipo de comunicación, es importante incluir expresiones como “por favor” y “gracias”. En nuestra cultura institucional se escribe con respeto y cortesía es más efectivo el mensaje y la respuesta del destinatario.
- **Contexto del mensaje**

Es importante compartir con quien recibe el mensaje el contexto del mensaje, pues en ocasiones se asume que este es conocido y no siempre sucede así.
- **Correos con dominio de EAFIT**

Para las comunicaciones institucionales la Universidad cuenta con las direcciones de correo electrónico con el dominio de EAFIT. Estas proyectan una imagen unificada de la Universidad y, además, le dan mayor confianza y relevancia a las comunicaciones de la Institución. Las direcciones de servicios externos se recomiendan para asuntos personales.
- **Archivos adjuntos**

Envíe solo como adjunto aquellos archivos necesarios e indispensables en la comunicación. Controle el tamaño de estos, no comprima archivos livianos y comparta los archivos en pdf para observaciones en la menor resolución que permita guardar el documento. Se recomienda usar servicios tipo OneDrive o Wetransfer (<https://wetransfer.com>) para el envío de archivos de mayor tamaño.
- **Confirmación automática de los mensajes**

Evite solicitar en todo momento confirmaciones automáticas de recibo de los mensajes enviados a través del correo electrónico, pues el receptor lo puede ver como algo invasivo. Esta herramienta es para casos que realmente sea necesaria dicha confirmación.
- **Seguridad**
  - Evite abrir correos y descargar archivos adjuntos de personas desconocidas para prevenir la descarga de virus.
  - Evite dar el correo institucional para asuntos diferentes a los laborales; y suscribirse a exceso de listas, boletines y envío de material promocional de entidades externas.

### **Frente a la gestión del correo**

- Debido a que el correo institucional es uno de los principales medios de comunicación de la Universidad es importante darles respuesta a los diferentes mensajes estableciendo un orden de prioridades en función de la importancia de los mismos, sin embargo el correo electrónico no es para mensajes “urgentes”. Para estos casos acuda a la presencialidad o a las llamadas telefónicas. Por esta razón,

estime horarios para leer y contestar los correos para evitar interrupciones de las labores cada que llega un mensaje.

- Al momento de responder recuerde que aunque el primer emisor tenga a un grupo de personas en su mensaje, no siempre cada receptor debe responder a ese mismo grupo. Es el caso, por ejemplo, de las confirmaciones de recepción de los mensajes. El e-mail no es un medio para conversar.
- En el cuerpo del mensaje diferencie con espacios o marcaciones qué es lo que dice quien responde el correo, y qué es lo que decía el mensaje original o los mensajes anteriores.
- En el espacio de respuesta "Para" solo debe ir la persona o las personas destinatarias reales del contenido del mensaje. No incluya a personas cuyo mensaje no sea de su interés. Esto evita la saturación de correos que todas las personas reciben a diario.
- Al usar el campo de respuesta con copia "CC" se busca comunicar al destinatario que el mensaje es para su información, pero que no es necesaria su respuesta.
- Entregue respuestas que aporten al tema. Es preferible responder en un solo mensaje y no mandar varios durante el proceso de un mismo mensaje, excepto si se trata de una solicitud a la que no es posible darle una respuesta pronto.
- Se puede crear una carpeta de correos prioritarios por asunto o remitente a la que lleguen de manera automática los mensajes más importantes.
- Los mensajes de todos los integrantes de la Universidad son importantes. Por esta razón no se deben incluir destinatarios corporativos en la carpeta de correo no deseados.
- Los mensajes pueden organizarse mediante reglas y filtros. Así mismo, para guardar aquellos mensajes que son necesarios también está la opción de creación de carpetas para mantener despejada la bandeja de entrada. Dedique un tiempo a personalizar estas opciones.
- En la medida de lo posible evite enviar y revisar correos en horarios no laborales como altas horas de la noche o fines de semana, debido a que como muchas personas tienen el correo institucional en su celular estos mensajes pueden afectar su tiempo de descanso. Recuerde que en herramientas como Outlook es posible programar los correos para que lleguen en un día y hora definida. Estas se encuentran en "Opciones" en el ítem "Retrasar entrega".

Así mismo recuerde que en el día a día el correo electrónico no es el único medio de contacto entre las personas. Hay momentos en los que es más adecuado hacer una llamada telefónica, usar el chat corporativo, buscar otras herramientas colaborativas que tiene a disposición la Universidad e incluso si se trata de un mensaje sencillo a un compañero la comunicación presencial es mucho mejor. El correo electrónico es solo una herramienta que facilita la comunicación institucional.