



Uso adecuado del correo electrónico

Dado que el correo electrónico es una poderosa herramienta de intercambio de información escrita, todos tenemos la obligación de saberla manejar de forma más inteligente y productiva.

Prácticas que deben erradicarse:

1. Tendencia a no responder. Si es un asunto de su competencia, debe responder toda comunicación. Asegúrese de contestar antes de 24 horas, aunque sea para decir que ahora está ocupado y que contestará más adelante.

2. Negación. Fingir no haber recibido un correo de alguien. Si no puede dar una respuesta satisfactoria inmediata, avise al remitente. No se ponga en la vergonzosa situación de tener que fingir no haber recibido un correo sólo porque no le prestó atención en su momento.

3. Palabrería. La tendencia a extenderse más de lo necesario. Decida por adelantado qué quiere decir exactamente. Si requiere enviar mucha información, es mejor adjuntar documentos.

4. Dejadéz. Mala gramática y ortografía, argumentos inconexos y lenguaje confuso son muestra de correos hechos por personas descuidadas. Recuerde el correo se queda archivado y una respuesta descuidada, desconsiderada y hasta, en algunos casos, ofensiva, puede tener consecuencias.

5. No indicar el

“asunto”. Todo correo electrónico debe tener una frase de “título” o “asunto” porque resume el tema y el contenido del mensaje. El destinatario es lo primero que ve en su bandeja de entrada.



6. Escribir todo en mayúsculas. En Internet, escribir en MAYÚSCULAS equivale a estar gritando. Si es necesario enfatizar una palabra, se aconseja usar “comillas” – guiones o *asteriscos*. Ponga la primera letra de una palabra en mayúscula y el resto en minúscula, tanto en el asunto del correo como en el contenido mismo del mensaje.

Adicionalmente, separe los párrafos con un renglón en blanco sobre todo si el mensaje es largo porque, al leerlos en pantalla, proporciona una lectura más ágil y descansada.

7. Enviar el correo a “todos”. Si tiene que enviar un correo a una lista de personas, incluya sólo a aquellas a las que afecte directamente el asunto. Para acelerar las respuestas, escriba directamente a cada individuo afectado.

Las “cadenas” de correos están prohibidas en la CCSS y la única cuenta autorizada para el envío masivo de mensajería electrónica es Webmaster, administrada por el Área de Comunicación Digital, de la Dirección Comunicación Organizacional. A la vez, los asuntos de tecnología son responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

8. Responder en “automático”. En el caso de la cuenta Webmaster, los funcionarios se “disparan” a responder el correo oficial sin antes leer detenidamente el contenido del correo y ver que la gran mayoría de mensajes enviados por esta cuenta, incluyen el o los correos de contacto del área o funcionario o funcionaria quien generó la comunicación.

Es obligación de los trabajadores leer el correo para verificar si incluye una dirección electrónica adónde responder o atender lo solicitado.

Webmaster sólo se limita a enviar las comunicaciones oficiales. No responda a esta cuenta.

Enlazados es una producción del Área de Comunicación Digital, de la Dirección de Comunicación Organizacional.
Editor: Lic. Rodrigo Roldán Jiménez.
Consultas y comentarios a: rroldan@ccss.sa.cr

