



USO DEL CORREO ELECTRÓNICO CON CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA DE SERVICIO

Sabemos que el correo electrónico es una herramienta clave en nuestra comunicación diaria, Por eso, queremos compartirte esta guía que te ayudará a usarlo de forma clara, profesional y alineada siempre con nuestros valores y cultura de servicio.



01. Buenas prácticas generales



Usar siempre el correo institucional: no se permite enviar ni responder correos desde cuentas personales.



Evitar el uso de mayúsculas sostenidas: estas se interpretan como gritos.



Mantener el tono profesional: usa un lenguaje respetuoso, claro, conciso y sin errores de ortografía.



Responder oportunamente: prioriza las respuestas antes de 24 horas hábiles.



No reenviar cadenas, memes o mensajes personales: este canal es exclusivo para temas laborales.

02. Estructura del correo



A quién va dirigido el mensaje:

- En la opción (Para:) escribir el correo de la o las personas que necesitan recibir la información.
- En la opción (CC:) poner en copia a quienes deben estar enterados de dicha información.

Asunto:

- Claro y específico.
- Siempre describir el asunto enfocado en la información del cuerpo del correo, como palabras clave que permitan agilidad en la búsqueda.

Saludo inicial:

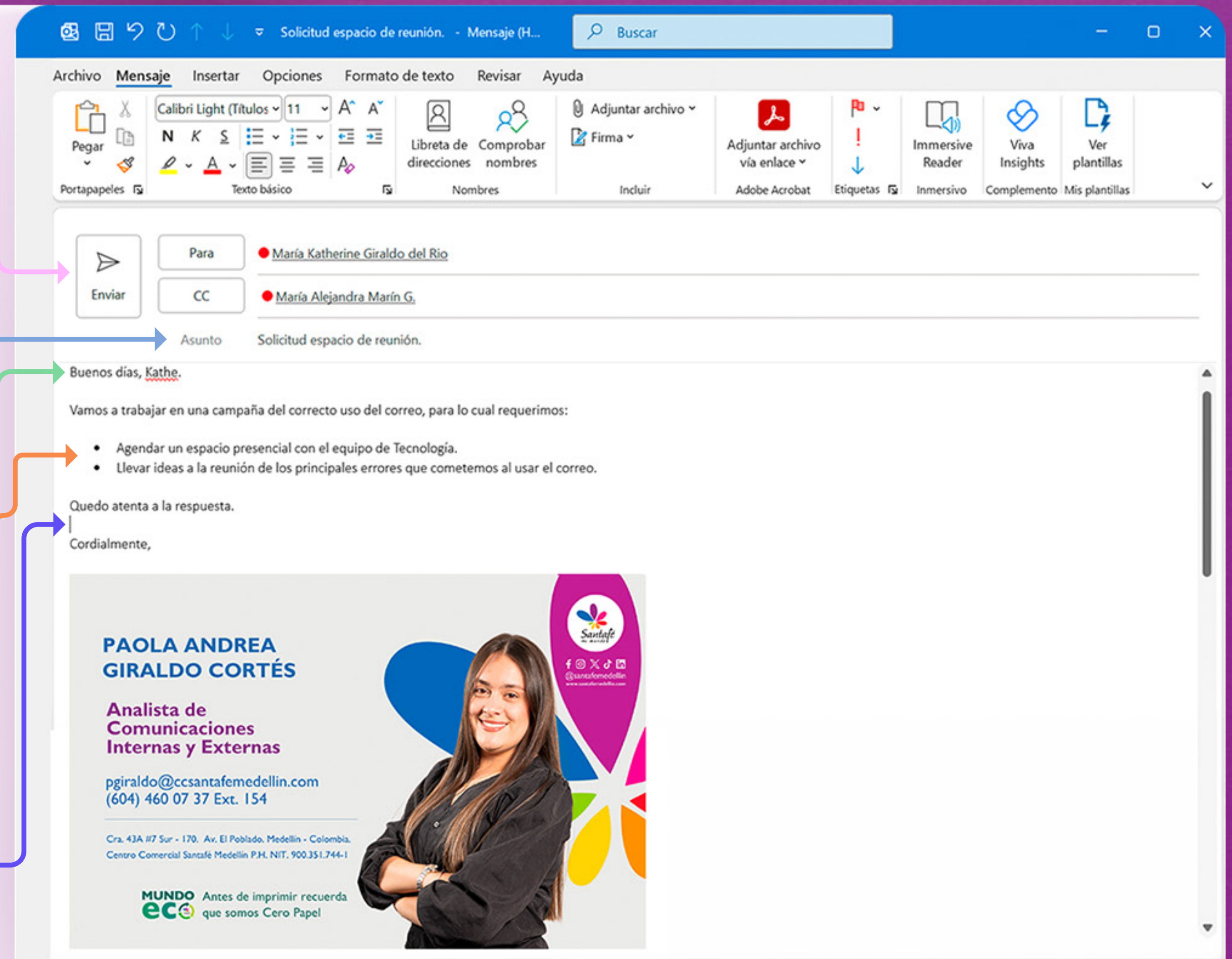
- Formal y cordial.

Cuerpo del mensaje:

- Introduce el contexto si es necesario.
- Sé claro con la solicitud o la información que deseas compartir.
- Usa listas si hay varios puntos con números o viñetas.
- Evita párrafos extensos.

Despedida:

- Profesional y cálida. Ejemplo:
Quedo atento(a) a su respuesta.
Cordialmente,
[firma]



03. Gestión de correos



Bandeja de entrada limpia:
revisa diariamente tus correos.



Respuestas en cadena:
Para facilitar el seguimiento de la conversación, responde siempre en el mismo correo que recibiste. Haz clic en “Responder a todos” para que tu mensaje llegue a todas las personas que están en copia.



CC (Con Copia) y CCO (Con Copia Oculta):

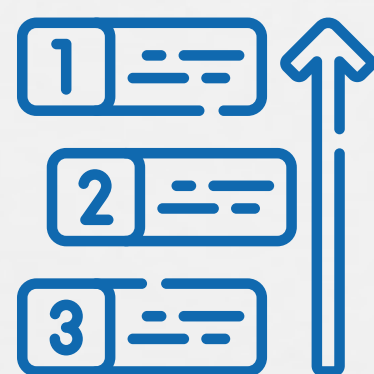
- Usa CC solo si la otra persona debe estar informada.
- Usa CCO para proteger direcciones en envíos masivos.



Adjuntos:

- Verifica que estén cargados antes de enviar.
- Evita archivos muy pesados. Usa enlaces o comprimidos.

04. Manejo de solicitudes



Clasifica por prioridad:

atiende primero las solicitudes urgentes.



Acuse de recibido:

si no puedes responder de inmediato, confirma la recepción y menciona que se dará respuesta a la mayor brevedad.



Seguimiento:

si no recibes respuesta a un correo importante, realiza seguimiento después de 2 días hábiles.

05. Seguridad de la información



No compartas contraseñas ni información confidencial por correo.



Revisa siempre el destinatario antes de enviar.



No hacer clic en enlaces de correos sospechosos y reportarlos al proceso de Tecnología.



Checklist



Para facilitarte el uso del correo en tu gestión diaria, **te compartimos un checklist con los puntos clave del manual.** Puedes consultarlo siempre que lo necesites y usarlo como guía rápida para asegurar una comunicación efectiva y profesional.

Checklist diario para un correcto uso del correo electrónico corporativo:

- ✓ Revisé y respondí correos prioritarios.
- ✓ Organicé mi bandeja de entrada.
- ✓ Adjunté correctamente los archivos requeridos.
- ✓ Usé firma corporativa.
- ✓ Fui claro, respetuoso y profesional.



¡GRACIAS!

