

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LUIS AMIGÓ

# MANUAL DE USO

## REDACCIÓN EN EL CORREO CORPORATIVO

Oficina de  
COMUNICACIONES Y RRPP

A continuación, se dan a conocer algunas pautas para el manejo acertado del correo Institucional asignado, bien sea por cargo o por unidad académica - administrativa. El propósito es estandarizar el adecuado uso de acuerdo con la imagen corporativa y la intencionalidad informativa.

### 1. Lenguaje / Gramática

### 2. Seguridad

### 3. Consideraciones finales

## 1. LENGUAJE / GRAMÁTICA / ESTRUCTURA

**ASUNTO:** el asunto del correo es el primer contacto que el destinatario tiene con nuestro mensaje. Un asunto bien redactado debe ser claro, preciso y transmitir la importancia o propósito del correo. Aquí te dejamos algunas recomendaciones para su correcta redacción:

- **No lo deje vacío:** Es un error dejar vacío el campo *Asunto*. Hay que titular breve (una frase), pero dando a entender el contenido del correo.
- **Sé claro y específico:** Indica de manera concisa el tema central del correo. Evita títulos vagos como "Información importante" o "Solicitud". En su lugar, usa ejemplos como "Actualización de Proyecto de Comunicación" o "Reunión para Revisión de Resultados – 14 de septiembre".
- **Evita el uso excesivo de palabras:** El asunto debe ser corto y fácil de entender en un vistazo. Límitalo a entre 5 y 8 palabras, sin perder la claridad del mensaje.
- **Indica urgencia solo si es necesario:** Usa palabras como "Urgente" o "Importante" únicamente cuando el correo requiera atención inmediata. No abuses de estas palabras para evitar que pierdan su efectividad.
- **Incluye fechas o plazos si aplica:** Si el correo está relacionado con eventos o tareas con fechas específicas, inclúyelas en el asunto. Por ejemplo: "Entrega de Informes - Fecha límite 20 de septiembre".
- **Usa palabras clave relevantes:** Si el destinatario debe identificar rápidamente de qué trata el correo, incluye palabras clave relacionadas con el tema, proyecto o área. Por ejemplo, "Nueva Política de Teletrabajo – Gestión Humana".
- **Evita el uso de mayúsculas:** Las mayúsculas excesivas pueden percibirse como gritos o resultar poco profesionales. Prefiere redactar en minúsculas o usar mayúsculas solo al inicio de las oraciones o para nombres propios.
- **Refleja el tono adecuado:** Dependiendo del contenido, ajusta el tono del asunto para que sea formal, cordial o más directo, pero siempre manteniendo la profesionalidad.

**CUERPO:** la redacción efectiva del cuerpo de un correo es clave para transmitir información clara, precisa y profesional. A continuación, te ofrecemos algunas recomendaciones para redactar correos eficientes y efectivos:

- **Sé breve y conciso:** Evita extenderte demasiado. Ve directo al punto y ofrece la información más relevante de forma clara. Un correo largo puede ser confuso y reduce las probabilidades de obtener una respuesta rápida.
- **Usa una estructura lógica:**
  1. **Saludo:** Inicia con un saludo cordial, acorde al destinatario. Ejemplo: "Estimado/a [Nombre]...".
  2. **Introducción:** Expón el motivo del correo en las primeras líneas. Esto le da claridad al lector sobre el objetivo del mensaje.
  3. **Desarrollo:** Presenta la información principal de manera clara y organizada.
  4. **Conclusión o llamado a la acción:** Cierra el correo con una conclusión clara o una solicitud de acción específica, si es necesario.
  5. **Despedida:** Finaliza con una despedida cordial. Ejemplo: "Agradezco su atención. Cordialmente,".
- **Organiza el contenido en párrafos:** Evita redactar largos bloques de texto. Organiza la información en párrafos cortos, lo que facilita la lectura y comprensión.
- **Usa viñetas o listas cuando sea necesario:** Si tu correo incluye varias ideas o acciones, el uso de listas o viñetas ayuda a presentar la información de manera clara y ordenada.
- **Sé cortés y profesional:** Mantén siempre un tono formal y respetuoso, especialmente si el correo es dirigido a superiores, colegas o externos. Evita el uso de abreviaturas informales o lenguaje coloquial.

- **Incluye toda la información necesaria:** Si necesitas una respuesta, asegúrate de que el destinatario tenga toda la información para poder actuar (fechas, documentos, enlaces, etc.). Sin embargo, evita sobrecargar con detalles irrelevantes.
- **Revisa la ortografía y gramática:** Siempre verifica que el correo no tenga errores ortográficos o gramaticales. Los errores en un correo pueden dar una imagen poco profesional.
- **Adjunta documentos correctamente:** Si el correo incluye archivos adjuntos, menciona en el cuerpo del correo qué estás adjuntando y asegúrate de que los archivos estén bien nombrados y sean fáciles de identificar.
- **Evita el uso excesivo de mayúsculas o signos de exclamación:** Si necesita hacer énfasis en algo de lo descrito, se puede hacer uso de la **negrilla** o de subrayado.
- **Fuente:** tenga en cuenta el tipo, el tamaño y el color de la fuente. Una *Arial* o una *Times New Roman* tamaño 12 y color negro darán un aspecto formal y limpio a nuestro escrito.
- **El correo no es un chat:** evite usar el correo electrónico como si fuera un chat (respuesta y preguntas simultáneas).

## 2. 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.
- 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.

### 3. CONSIDERACIONES FINALES

- No cambie el nombre de perfil asignado por el departamento de Infraestructura y Ayudas Tecnológicas para la Educación. El mismo, debe permanecer con su cargo o Unidad. Ejemplo: Profesional en Comunicación – Programa de Ingeniería de Sistemas.
- Si el mensaje es de uso informativo y/o promocional, no sature la cuenta del destinatario con correos permanentes. La norma dice que el máximo de correos por día para un mismo destinatario debe ser de tres.
- El sistema de correo electrónico de la Universidad debe ser usado únicamente para propósitos Institucionales.
- Los usuarios del correo electrónico Institucional no deben enviar mensajes personales u ofensivos; injuriosos, cadenas o mensajes que se relacionen con actividades ilegales y no éticas, o que atenten contra el buen nombre de la Institución.
- El servicio de correo electrónico de la Institución no debe ser utilizado para enviar correo basura (Spam).
- Los usuarios no deben utilizar una cuenta de correo electrónico que pertenezca a otra persona. En caso de ausencias, se debe recurrir a mecanismos alternos como redirección de mensajes.
- Los usuarios de correo electrónico institucional que identifiquen en su correo contenido sospecho o con posibles virus, deben notificarlo a Infraestructura, enviando un correo electrónico a [asis3.itecnologica@amigo.edu.co](mailto:asis3.itecnologica@amigo.edu.co)
- La contraseña de acceso al correo no debe ser cedida o facilitada a otros, siendo responsabilidad del propio usuario su custodia.

- No es correcto enviar correo a aspirantes, estudiantes o graduados, que no desean recibirlo. Si le solicitan detener esta práctica deberá hacerlo. Si nuestra Organización recibe quejas, denuncias o reclamaciones por estas prácticas se tomarán las medidas sancionadoras pertinentes.
- 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.
- Evite enviar y revisar correos en horarios no laborales como altas horas de la noche o fines de semana. Muchas personas tienen el correo institucional vinculado a sus dispositivos, estos mensajes pueden afectar su tiempo de descanso.
- No replique información que de manera oficial ya envió la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, pues satura al destinatario con datos ya conocidos.
- El cargo que figura en el pie de firma debe ser el mismo que describe el contrato laboral.
- Debe incluir las redes sociales institucionales, para el caso de los Centros Regionales, deben ubicarse las correspondientes a cada sede.
- Debe llevar dos notas: la primera de buenas prácticas ambientales y la segunda sobre Protección de Datos.
- Ten en cuenta la pertinencia de a quién debes dirigir tu mensaje, ya que no todo correo debe ser masivo.}
- No se hace necesario brindar respuesta a todos los correos con copias a quienes ya no interesa la información allí descrita.

## CRÉDITOS



© febrero 2024

Dirección: Carlos Alberto Muñoz Henao, Jefe

Unidad: Oficina de Comunicaciones y Relaciones Publicas

Contacto: Tel.: 4487666 - ext. 9570

Correo electrónico: [jefe.comunicaciones@amigo.edu.co](mailto:jefe.comunicaciones@amigo.edu.co)

Dirección: Transversal 51 A No. 67 B 90 – Medellín, Colombia

Prohibida la reproducción total o parcial.