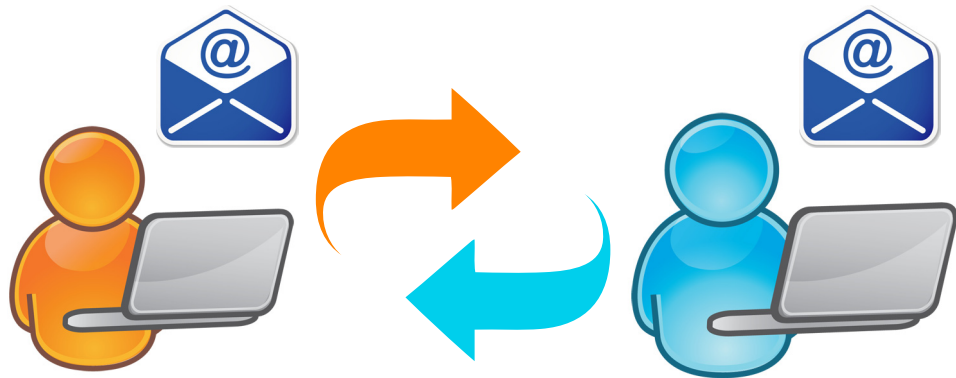


# COMUNICACIONES FORMALES EXTERNAS CORREO ELECTRÓNICO

Anexo 2

Vigencia: 03/06/2013

---



LA FORMA DE COMUNICARNOS TAMBIÉN HABLA DE LA  
EMPRESA A LA QUE REPRESENTAMOS.

---

**M1**ASTERBUS

# COMUNICACIONES FORMALES EXTERNAS

---

## 1. Redacción de mensajes de correo electrónico

A continuación se describirán brevemente algunos puntos a tener en cuenta al momento de redactar mensajes de correo electrónico.

Estos puntos deberán aplicarse tanto a los mensajes enviados a destinatarios externos a la empresa como también a los mensajes que se envían entre personas de la empresa.

Este instructivo fue armado con la finalidad de ayudarnos a cumplir dos objetivos:

- a) **Enviar nuestros mensajes con la mayor claridad, precisión y prolijidad posibles**, ayudándonos así a lograr la mejor comprensión por parte de nuestros destinatarios, evitando posibles confusiones o malos entendidos que, en algunos casos, pueden traer aparejado un costo económico.
- b) Definir un criterio corporativo para el envío de todos los mensajes de correo que la empresa genera con sus

destinatarios externos e internos, permitiendo de esta manera **poder plasmar también a través de los mensajes de correo todo el trabajo cuidado y responsable que la empresa viene realizando en materia de Calidad.**

La cultura corporativa de la empresa debe transmitirse también en aspectos tales como el cuidado en la redacción de mensajes de correo electrónico.

**Representamos a la empresa a través de las cosas que hacemos, decimos y escribimos.**

---

## 2. Puntos a tener en cuenta

### 2.1. SEÑAL DE RESPETO Y BUENA EDUCACIÓN:

Antes que nada, tengamos siempre presente cuando escribimos mensajes de correo que el cuidado de nuestra ortografía y reglas de puntuación son señales de buena educación y respeto hacia nuestro destinatario.

Para que nuestro mensaje se lea y se entienda, es preferible usar oraciones cortas. Si el mensaje es largo, se recomienda dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto prolijamente estructurado a través del uso de comas y puntos nos ayudará a evitar malentendidos o confusiones.

### 2.2. PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN:

Redactar siempre los mensajes en la tipografía, color de tipografía y cuerpo estipulados en este instructivo:

- **Tipografía:** Calibri
- **Cuerpo:** 11
- **Color:** negro

Si bien en comunicaciones sencillas la falta de puntos o comas puede no afectar el entendimiento de las mismas, en comunicaciones sobre asuntos más complejos o que requieren de explicaciones más precisas, la falta de puntos y comas puede comprometer el correcto entendimiento de nuestro mensaje.

### 2.3. PUNTOS Y COMAS:

Para lograr mayor claridad en nuestros mensajes debemos utilizar puntos y comas donde sea necesario.

Cuando usemos punto y aparte es aconsejable separar los párrafos con un espacio en blanco de 1 renglón (es decir, dejando un "enter" en el medio). Esto ayudará a aliviar visualmente la carga de texto y permitirá leerlo con más fluidez.

# COMUNICACIONES FORMALES EXTERNAS

---

Recordemos siempre cerrar todas las oraciones con un punto. Y recordemos también empezar todas las oraciones con letra mayúscula.

## 2.4. LETRAS MAYÚSCULAS:

Podemos utilizar las letras mayúsculas para enfatizar alguna palabra que necesitemos destacar. Pero no debemos escribir todo nuestro mensaje en mayúscula. En la redacción de mensajes de correo electrónico, el uso de mayúsculas es entendido como el equivalente a gritar.

## 2.5. ALTERACIÓN O CAMBIO DE PALABRAS:

Debemos evitar en lo posible la abreviación o alteración de palabras como suele suceder en los mensajes de texto o chat. Por ejemplo: “kería decirte ke ...”.

## 2.6. USO DE ELEMENTOS AJENOS A LOS ESTIPULADOS

No debemos agregar en el mensaje otros elementos que no sean los ya estipulados en los membretes institucionales, como por ejemplo: emoticones, símbolos, frases, etc.

## 2.7. EL ASUNTO DEL MENSAJE:

Debemos utilizar siempre el campo “Asunto”, describiéndolo en forma precisa y clara. Muchas veces, los destinatarios deciden leer o no un mensaje basándose sólo en lo que dice el Asunto.

Tengamos en cuenta que algunos destinatarios de nuestros mensajes pueden recibir una gran cantidad de correos diarios y pueden no tener presente quiénes somos o el motivo por el que les escribimos.

Entonces, una buena redacción del Asunto que describa bien el tema de nuestro mensaje puede facilitar la lectura del mismo y la posibilidad de catalogarlo, permitiendo una rápida búsqueda posterior por Asuntos.

## 2.8. SALUDOS Y DESPEDIDAS EN MENSAJE FORMALES:

Si nuestro mensaje requiere de cierta formalidad frente a nuestro destinatario entonces debemos prestar especial atención al saludo inicial y despedida.

### Saludo inicial:

Algunos posibles saludos pueden ser: “Estimado XXX...”, “Buen día XXX...”, “Sr. XXX...”. Luego comenzamos a escribir nuestro mensaje debajo, dejando un espacio en blanco entre el saludo y el inicio de nuestro texto.

### Despedida:

Algunas posibles despedidas pueden ser: “Atentamente”, “Cordialmente”, “Saludos cordiales”. Dejando dos espacios en blanco entre el saludo de despedida y la firma de nuestro nombre.

## 2.9. RESPONDER:

Frente a nuestros interlocutores, es una señal de respeto responder siempre a los mensajes recibidos. Siempre es aconsejable enviar un mensaje que indique que el mensaje fue recibido.

## 2.10. REPASO ANTES DE ENVIAR:

Debemos revisar el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Una atenta lectura del mismo antes de enviarlo nos ayudará a evitar posibles errores y malos entendidos.

## LA IMAGEN DETRÁS DE NUESTROS MENSAJES

Tengamos siempre presente que a partir de lo que escribimos y de cómo gestionamos el envío y recepción de mensajes nuestro interlocutor se formará una idea sobre nosotros y, por lo tanto, de la empresa a la que representamos.

Este breve instructivo debe ayudarnos a transmitir ante nuestros interlocutores una imagen que sea coherente con los valores que promueve la empresa: **compromiso, responsabilidad y profesionalismo**.



COMUNICACIONES FORMALES EXTERNAS  
**CORREO ELECTRÓNICO**

[www.masterbus.net](http://www.masterbus.net)

---



**M1**ASTERBUS