

## CORREOS ELECTRONICOS

El correo electrónico pertenece al género de lo que se conoce como **escritura oralizada**, es decir, que tiene elementos de la **comunicación oral (inmediatez e interacción simultánea)** y de la **comunicación escrita (código propio y permanencia)**. ¿Problema? Que esa inmediatez que nuestro cerebro procesa como comunicación oral nos lleve hacia la **ambigüedad** y al **lenguaje coloquial**. Nos desorientamos, cuando en realidad estamos en el **lenguaje escrito**, que exige **precisión** y un **registro formal**. Ojo: lo escrito **permanece** y nos puede traicionar.

A la hora de ponernos a redactar, bueno será que tengamos en cuenta algunas **reglas**:

### • El encabezamiento

En el campo *Para* procura poner el nombre de **una sola persona**. La dirección de correo electrónico es un dato de **carácter personal**. Su uso a la vista de todos en **listas de correos** está castigado por la *Ley de Protección de Datos*. Si es el caso, las direcciones de los correos deberán ir con **copia oculta (Cco)**.

Atención al botón de *Reenviar*: a **quién** y **qué** reenviamos.

Es un **error** dejar vacío el campo *Asunto*. Hay que titular **breve**, pero significativo del **contenido**: *Reunión*, no; *Reunión de la Junta Directiva*, sí. Deberemos **cambiar** el contenido del *Asunto* si los correos se responden y responden: *Re: Re: Re: Re: tal cosa*, ¡no!

En el encabezamiento aparece por defecto **nuestro nombre** (el que hayamos configurado), **nuestro correo** electrónico y la **fecha** con la hora.

### • El saludo

Será **neutro**. *Estimado/-a*, más el nombre correspondiente es correcto. *Querido/-a* no es apropiado en un uso **profesional**. Y tampoco son adecuados saludos del tipo *Buenos días* (no sabemos cuándo lo abrirá el receptor) o el consabido *¡Hola!* Irá seguido siempre de **dos puntos** (y no coma): *Estimado señor González*:. Si nos dirigimos a un colectivo –y a pesar de ello– el saludo también irá en **singular**, ¡la lectura siempre es **individual!**: Estimado alumno, estimada alumna.

### • El cuerpo del mensaje

Siempre arrancará en **línea aparte** (y no a continuación) tras los dos puntos. **Párrafos cortos** (en torno a **treinta** palabras), **palabras sencillas** y máxima **corrección ortográfica** y **gramatical**. Piensa primero lo que quieres decir, y dilo. Un solo mensaje y nada de creatividad literaria. A lo **concreto**.

Tendremos en cuenta el **tipo**, el **tamaño** y el **color de la fuente**. Una *Arial* o una *Times New Roman* del **cuerpo 12** y color **negro** darán un **aspecto formal** a nuestro escrito. Una *Comic Sans* o

una *Papyrus* serán **divertidas** o **exóticas**, pero **poco serias** para nuestro trabajo. Sí, a las negritas para **resaltar** texto; también a las cursivas, para indicar una **cita** o un **extranjerismo**. ¡**No** a escribir en **mayúsculas**! Equivale a **gritar**. Bien estará que **adjuntemos** un archivo (un PDF o una hoja de cálculo, por ejemplo); cuidado con el **peso** de las fotos.

Deberemos evitar la **fórmula** *Adjunto remito*; mejor: *Le envío en un archivo adjunto el informe...*

### • La despedida

El **saludo final** es de **cortesía** debida. *Un saludo* o *Un cordial saludo* es adecuado. Los *Abrazos* y *Besos* quedan reservados para los **correos personales**. De nuevo aquí podemos ser traicionados por el **espejismo** de la comunicación oral: **proximidad** física con nuestro interlocutor. No hay tal.

### • Bloque de firma

Llevará **nombre y apellidos**, y en línea aparte, justo **debajo**, el **cargo** sin el **artículo**: *Jefa del Área de Formación* (y no *La jefa del Área de Formación*). Podremos añadir, siempre en línea aparte, **dirección postal**, **teléfono**, **fax** y **web** institucional. El correo electrónico no es necesario: aparece por defecto en el encabezamiento.

### • Descargos de responsabilidad

Generalmente reservados a los **correos masivos**. Son del tipo: *La presente comunicación tiene carácter confidencial y es para uso exclusivo del destinatario indicado*, etcétera. Suele llevar su correspondiente versión en **inglés** y en otras lenguas. Deberá estar redactado en sus **justos términos** y sin abusar (los hay que dan las versiones en cuatro o cinco lenguas; son los mismos que ponen lo de *imprimir solo en caso necesario* y el logo de *Salvemos la naturaleza*).

### • Por último y muy importante

Contestar **siempre** y mejor en las primeras **veinticuatro horas**. Lo que no implica **precipitación** en la respuesta. Se trata de confirmar la **recepción**. Si estamos hasta arriba o andamos con prisas, hay fórmulas **amables** del tipo: *Me pongo inmediatamente con ello* o *Me hago cargo y tendré pronto una respuesta*. Y siempre, siempre, **repassar lo escrito** antes de enviarlo.

El correo electrónico se considera **dato de carácter personal** desde 1999, por lo que la revelación de las direcciones de correo vulneraría el deber de **secreto profesional** a que nos obliga la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal* (BOE del 14 de diciembre), en su artículo 10. Hasta mediados de marzo —hace apenas un mes— la multa por este motivo podía ser de entre 600 y 60 000 euros. Pero eso ha cambiado con la modificación introducida por la *Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible* (BOE del 5 de marzo), en su Disposición final quincuagésima sexta, que considera **infracción grave** la vulneración del secreto en el tratamiento de los datos de carácter personal. En la *LOPD (Ley de Protección de datos)* se consideraba infracción leve (art. 44.2.e). Si se tratase de la **primera infracción** se puede resolver mediante **apercibimiento** (nuevo apartado 6 al artículo 45).

No obstante lo dicho, hay que matizar que se excluyen de la aplicación de la ley las **actividades personales o domésticas** (solo hay sanción para un uso institucional, profesional o comercial del correo masivo): art. 2.2.a de la *LOPD*. No hay sanción económica, aunque sí otro tipo de medidas, si la infracción la lleva a cabo un organismo público (art. 46.1 de la *LOPD*).

Insisto: todo esto viene a cuento porque la dirección de **correo electrónico** es un **dato de carácter personal**. Es decir, cuando incluye nombre y apellidos (*jose.garcia@*) y la empresa y el país donde trabaja (*@ucm.es*). Si fuera del estilo *elreydelabirra@campus.edu* sería dudosa esa condición.

Por otra parte, conviene no olvidar a los efectos oportunos que si quien recibe el correo enviado *Ccole* da a *Responder a todos*, tanto su respuesta como su condición de oculto, quedará a la vista **de todos**. Y aquí cabe decir aquello de ¡suerte!