

En el IFDCVM, el correo electrónico es una de las modalidades comunicativas más utilizada por la Dirección Académica (además de las consultas en tiempo real vía redes sociales y vía WhatsApp para Empresas a otros/as agentes institucionales), constituyéndose en una de las aplicaciones de la tecnología informática que sirve para transferir mensajes entre usuarios, canalizar consultas y dudas, solicitar orientación y/o realizar algún reclamo, además del sistema de tickets, especialmente en el contexto de pandemia. Los correos electrónicos son mensajes que se envían a direcciones privadas o institucionales, ya sea a las de un solo destinatario o a la de todos/as aquellos/as que se desee y tienen sus propias reglas de escritura.

¿Qué debemos tener en cuenta en la comunicación vía mail?

TIPO DE CONSULTA

- 1) Considere el tipo de consulta o reclamo para determinar a quién irá dirigida la comunicación institucional.

¿A QUÉ DIRECCIÓN?

- 2) Chequee las direcciones de mail disponibles en “Vías de contacto institucionales”, según el contenido de lo que va a escribir en el mail. A tal efecto debe consultar en: <https://ifdcvm-slu.infed.edu.ar/sitio/8169-2/>

ASUNTO

- 3) En el “asunto”, escriba de modo claro el motivo o tema de la comunicación. La expresión clara y precisa del objeto del mensaje indica al o la remitente la importancia del texto y facilita su lectura.

BREVEDAD Y ARCHIVOS ADJUNTOS

- 4) La sección principal del correo corresponde al cuerpo del mensaje, cuyo contenido y extensión varía según su objeto; sin embargo, se suele preferir los textos breves a los extensos. Si se adjunta un archivo, es conveniente indicarlo y describir su contenido.

ACLARAR Y PRECISAR

- 5) No se debe dar por supuesto que el o la destinatario/a conoce de lo se está hablando, o al tema o problema al que se está refiriendo el o la destinatario/a; por eso, hay que ser preciso/a al comunicar y, si es necesario, adicionar información que dé evidencia de lo que se expresa (por. ej. Adjuntar la propia situación académica si se solicitase, por mail, orientación sobre la cursada).

FORMALIDAD

- 6) Los correos deben mantener una formalidad adecuada al contexto comunicacional; en este sentido es necesario incluir en el encabezado el cargo y nombre y apellido del destinatario/a.

CORDIALIDAD Y RESPETO

- 7) Por la influencia de convenciones escritas es recomendable usar el saludo y una expresión adecuada de despedida en el mensaje enviado. Asimismo, es necesario expresarse con un tono cordial y respetuoso.

CONVIVENCIA Y MODOS

- 8) Cualquier tipo de tono agravante en el mensaje enviado, será pasible de sanción y comunicado a quien corresponda atento al Código de Convivencia Institucional.

USO DE TARJETAS PERSONALES

- 9) La tarjeta personal es un texto prefijado por el usuario que se inserta de modo automático al final o principio del mensaje y cada quien lo puede configurar. Opera como firma del remitente, y en ella suele figurar su nombre y apellido, carrera que se cursa, número de teléfono, etc. La inclusión de la tarjeta personal, en la modalidad que se escoja para cada comunicación, aporta una información útil y cumple con el mandato de la cortesía de no dar por supuesto que el destinatario conoce al remitente.

CUENTA ÚNICA

- 10) Se recomienda que la comunicación por correo electrónico con todas las áreas del IFDC se haga siempre desde la misma dirección de correo. En el caso de las y los estudiantes, esta dirección debe coincidir con la que se utilizó para la inscripción en el sistema SIU Guaraní.

ORTOGRAFÍA

- 11) Se recomienda revisar y editar el mensaje antes de enviarlo pasando un corrector ortográfico.

PREGUNTAS YA HECHAS

- 12) En caso de que la consulta, duda, orientación y/o reclamo sea grupal, chequee si ya no ha sido presentada por algún/a otro/a estudiante. No obstante, en esa situación todos/as y cada uno/a debería estar en copia en el mail correspondiente.

TIEMPOS DE RESPUESTA

- 13) Los mensajes serán respondidos en un plazo de tres días hábiles, por quien corresponda. No obstante, se recibirá un mensaje automático anunciando al o la remitente de que ha sido recibido.

NO “RESPONDER A TODOS”

- 14) Si se quiere responder a un mensaje que ha sido dirigido a múltiples destinatarios, hay que evitar la opción “responder a todos”. En todo caso, si se quiere confirmar un “recibido” basta dirigirse únicamente al emisor original del mensaje. Evitemos los correos electrónicos innecesarios.

15) El correo electrónico tiene validez legal en el caso de llegar a instancias judiciales según lo establecido en el Código Civil y Comercial.