

Manual de buenas prácticas en el uso del correo electrónico





ÍNDICE:

Introducción

Consejos para crear correos electrónicos

Como redactar el asunto del correo

Redacción del cuerpo del correo

Cuidado con los archivos adjuntos

Uso de CC y CCO

Consejos para recibir correos electrónicos

Protección contra Phishing

Gestión de correos no solicitados (Spam)

Consejos de gestionar el correos electrónicos

Configuración de las cuentas (POP vs IMAP)

Optimización de las cuentas: gestión de almacenamiento

Seguridad en la configuración: contraseñas



Introducción

En este breve manual abordaremos pautas claras y prácticas para el **uso responsable y profesional del correo electrónico en las empresas**, tanto en la creación de correos electrónicos, como en la recepción, lectura y descarga de emails. También destacaremos aspectos de la configuración que es importante conocer para optimizar y **aprovechar al máximo todo el potencial del correo electrónico** en las comunicaciones digitales de un negocio.

Consejos para crear correos electrónicos

Como redactar el asunto del correo



El asunto es la **primera impresión que se tiene de un correo electrónico**, y, por eso, es fundamental que sea claro y directo, para captar la atención del destinatario y garantizar que se abra y lea.

Claves para crear un buen asunto del correo electrónico

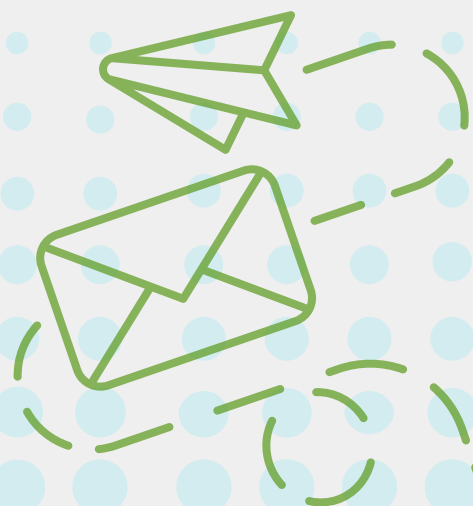
El asunto debe reflejar el **contenido principal del correo**. Evita ser ambiguo y usa frases claras como "Solicitud de reunión", "Confirmación de asistencia a la reunión" etc.

Enviar

Para

CC

Asunto Claves para escribir un asunto



Palabras o frases que llevan a spam

Para evitar que un correo sea marcado como spam y garantizar que llegue a la bandeja de entrada del destinatario, es fundamental prestar atención al asunto del correo. Los filtros antispam utilizan algoritmos que identifican palabras y frases específicas que son comúnmente asociadas con correos no deseados, como por ejemplo:

Palabras relacionadas con ventas y promociones o urgencia y alarma

Gratis	¡Actúe ahora!	¡Urgente!
Oferta especial	Descuento	¡Última oportunidad!
Ganar dinero	Última oportunidad	Acción requerida
Descuento exclusivo	Oferta limitada	¡Es tu última oportunidad!
100% gratis	Reclamar premio	¡No lo dejes escapar!
Compre ahora	¡No te lo puedes perder!	¡Solo hoy!

Otros términos relacionados con regalos, negocios de riesgo o sospechosos

Sorteo	Inversión	No lo creerás hasta que lo veas
Premio	Préstamo fácil	Oferta secreta
Regalo	Créditos rápidos	Haga clic aquí para descubrirlo
Tu recompensa	Riqueza	Siga estos sencillos pasos
¡Eres el ganador!	Vende tu alma	Solo para ti
¡Has ganado!	Negocios fáciles	¡Haz clic ahora para más detalles!
	Sin riesgos	

De forma general, en tus asuntos...



Evita las mayúsculas

Evita los signos exclamativos: ¡¡¡???

Nunca mandes un email sin asunto



Redacción del cuerpo del correo

El cuerpo del correo debe ser estructurado de manera clara para facilitar la comprensión rápida del mensaje. Aquí te mostramos las principales claves para escribir el cuerpo de tu email.



Saludo adecuado: Inicia siempre con una fórmula de cortesía adecuada al tono de la relación. Si es formal, usa “Estimado/a [nombre]”. Si es más informal, “Hola [nombre]” está bien.

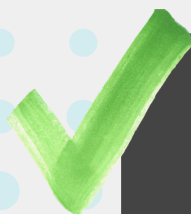
Claridad en el mensaje: Evita párrafos largos. Mantén tus oraciones breves y claras. Un correo debe tener un mensaje central y, si es necesario, subdivídelo en párrafos.

Uso correcto de la ortografía: Asegúrate de que el correo esté bien escrito. Los errores ortográficos y gramaticales reducen la credibilidad de tu mensaje.

No sobrecargar con información innecesaria: Enfócate en lo esencial. Si el correo es largo, usa títulos o listas para organizar la información de forma visualmente atractiva. Es mejor mandar varios emails de diferentes temas a condensar diferentes temas en un mismo email.

Cierre adecuado: Finaliza el correo con una despedida cordial como “Atentamente”, “Saludos cordiales” o “Gracias por tu atención”.

De forma general, en el mensaje...



Evita párrafos largos
Un correo, un tema
Saluda y despídete
Cuida la ortografía

Cuidado con los archivos adjuntos



Los adjuntos en correos electrónicos deben prepararse en cuanto a título y peso, para que sean adecuados para su envío. Dependiendo de la configuración del gestor de correo electrónico, posiblemente tendrás que adecuar el tamaño de los adjuntos, pero por norma general, sigue estas recomendaciones que te mostramos a continuación:

New Message



To

Subject

Evitar archivos demasiado grandes: Si el archivo es muy grande, puedes considerar utilizar un servicio de almacenamiento en la nube (Google Drive, Dropbox, etc.) y compartir el enlace en lugar de adjuntar el archivo directamente. También puedes usar plataformas como WeTransfer que permiten enviar archivos pesados mediante email o enlace.

Renombrar los archivos: Asegúrate de que los archivos tengan nombres claros y descriptivos (por ejemplo, "Informe_ventas_abril_2025.pdf") Evita signos de puntuación, caracteres como Ñ, ç, acentos...

Evitar formatos peligrosos: No envíes archivos con extensiones como .exe, .bat, js, etc., ya que pueden contener virus o malware.



SEND

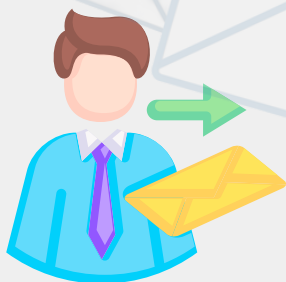
De forma general, en los adjuntos...



No superes los 20 MB
No uses formatos peligrosos (.exe)
Personaliza el nombre del archivo



Uso de CC y CCO



Cuando envíes un correo a varios destinatarios, es importante saber cuándo usar las opciones de "CC" (Con Copia) y "CCO" (Con Copia Oculta)

CC (Con Copia): Usado cuando deseas que los destinatarios estén informados sobre el contenido del correo, pero no necesitan responder. Los destinatarios pueden ver a todos los demás que han recibido el correo. Cuando mandes a un grupo de más de 10 contactos, coloca el principal destinatario en "Para" y el resto, en CC. Evitarás que tu email pueda bloquearse en el servidor entrante.

CCO (Con Copia Oculta): Es más adecuado cuando envíes el mismo correo a varias personas que no se conocen entre sí. Los destinatarios no verán quién más recibió el correo, protegiendo así su privacidad.

Si los destinatarios **no pertenecen a la misma empresa**, es decir, se trata de un envío a proveedores o a clientes, deberás enviarlo CCO (Con Copia Oculta) para cumplir con la Protección de Datos.

De forma general, para varios destinatarios



Utiliza el campo CC, dejando un usuario en "Para", como usuario principal. Usa el campo CCO cuando no se conocen entre sí.

Consejos para recibir correos electrónicos

Protección contra Phishing



El phishing es una de las amenazas más comunes que se reciben por correo electrónico. Son intentos de engañar a los usuarios para obtener información sensible.

Desconfía de correos inesperados: Si recibes un correo de una entidad con la que no tienes relación directa, sé cauteloso. No abras archivos adjuntos ni hagas clic en enlaces sin verificar.

Verifica la autenticidad de los correos: Si el mensaje parece provenir de una entidad conocida, contacta a la empresa directamente a través de canales oficiales para confirmar la veracidad del correo. No uses los enlaces ni los números de teléfono proporcionados en el correo.

Inspecciona las URLs: Pasa el cursor sobre los enlaces antes de hacer clic. Verifica que la URL sea legítima y que coincida con el sitio web oficial de la organización.

Revisa errores de redacción: Los correos fraudulentos a menudo contienen errores gramaticales o frases extrañas. Si ves esto, es una señal clara de que puede ser un intento de phishing.

En correos entrantes...



Verifica la identidad. Sólo emisores conocidos.

Revisa las URLs de enlaces antes de hacer clic (pasa el cursor por encima)

Si el correo tiene faltas de ortografía, errores lingüísticos... ¡Ojo!

Consejos para recibir correos electrónicos

Gestión de correos no solicitados (Spam).



El correo no solicitado puede ser incómodo y, a veces, peligroso si no se maneja adecuadamente.

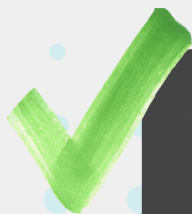
Te indicamos unas recomendaciones básicas frente al correo electrónico promocional o desconocido.

No respondas a correos sospechosos: Si no estás seguro sobre la autenticidad de un correo, no respondas ni abras los archivos adjuntos. El mejor enfoque es eliminarlo directamente.

Activa los filtros antispam: La mayoría de los proveedores de correo tienen filtros automáticos que desvían los mensajes no deseados. Revisa regularmente tu carpeta de spam por si algo importante se ha filtrado allí por error.

No compartas tu información personal: Jamás compartas contraseñas, información financiera o personal sensible por correo, especialmente si no estás seguro de la identidad del remitente.

Frente al spam...



Activa filtros antispam, no respondas al correo desconocido o sospechoso y no compartas información personal por email.

Consejos de gestionar el correos electrónicos

Configuración de las cuentas (POP vs IMAP)



La **configuración de la cuenta de correo** determina cómo se gestionan los mensajes en tu dispositivo y servidor. Dependiendo de la configuración que se establezca, podrán acceder **uno o varios usuarios** a la misma cuenta, interactuando de forma individual con los emails o bien, de forma conjunta, sobre la misma bandeja de correo.

Configuración POP (Post Office Protocol)

Los correos se descargan desde el servidor a tu dispositivo, y por lo general se eliminan del servidor una vez descargados.

Bueno para... quienes usan solo un dispositivo para gestionar su correo.



Ojo...

No podrás acceder a tus correos desde otros dispositivos una vez descargados. También, si se borra un correo desde un dispositivo, se eliminará del servidor.

Configuración IMAP (Internet Message Access Protocol)

Los correos permanecen en el servidor y se sincronizan en todos los dispositivos desde los cuales accedes a la cuenta.

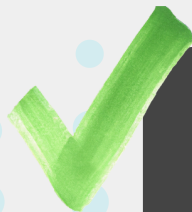
Bueno para... quienes usan varios dispositivos para acceder al correo.



Ojo...

Requiere más espacio de almacenamiento en el servidor, ya que todos los correos se mantienen allí.

Configura el correo según su uso...



Si sólo lo usas tú y en un sólo dispositivo, usa la configuración POP, pero accedes desde varios sitios, usa IMAP.

Consejos para recibir correos electrónicos

Optimización de la cuenta de correo



Es fundamental mantener un correo organizado y optimizado para garantizar su funcionamiento eficiente. Utilizar la misma cuenta de correo para asuntos tan diferentes como facturación, ventas o comunicación puede obstaculizar su óptima gestión.

Usa un servidor seguro europeo: Si tu correo está alojado en Europa, estará sujeto a la legislación GDPR, que ofrece un nivel de protección robusto para tus datos, los de tus clientes y en general, todos tus contactos.

Correo electrónico propio: Es recomendable tener un correo corporativo o con tu propio dominio (por ejemplo, tu@empresa.com) en lugar de usar proveedores genéricos como Gmail o Yahoo. Esto genera más confianza en el usuario.

Distribuir entre varias cuentas: Si tu bandeja de entrada se llena rápidamente, distribuye los correos en varias cuentas o carpetas. Usa una cuenta para el trabajo, otra para compras, otra para correos personales, etc.

Para usar bien el correo



Organiza por departamentos, áreas o funciones, diferentes cuentas de correo propias, con tu propio nombre de dominio web.

Consejos para recibir correos electrónicos

Seguridad en la configuración de contraseñas



Mantener tu cuenta de correo segura es vital para proteger tu información y evitar el acceso no autorizado. A continuación, ampliamos los **aspectos clave de seguridad** que debes tener en cuenta al **configurar tu correo electrónico**.



Contraseñas seguras: Utiliza contraseñas fuertes que incluyan una combinación de letras, números y caracteres especiales. Evita usar información personal fácil de adivinar.



Autenticación en dos pasos (2FA): Activa siempre la autenticación en dos pasos para añadir una capa extra de seguridad a tu cuenta.



Redes Wi-Fi públicas: No accedas a tu correo en redes Wi-Fi públicas sin utilizar una VPN (Red Privada Virtual), que encripta tu conexión y protege tus datos.

Para mantener la ciberseguridad...



Usa contraseñas robustas y sistemas de seguridad en la autenticación, no compartas claves y evita el uso de redes WIFI públicas..





Te ayudamos a gestionar el correo electrónico de tu empresa

soporte.tecnico@cosmomedia.es

cosmomedia.
marketing digital para tu negocio

