

Normas de estilo en el correo electrónico

- ✓ Elaborado por: infonos e-consultores, s.l.
- ✓ Fecha: 20.marzo.2003

Programa de formación

dirigido a:

Pequeñas y Medianas Empresas [PYMES]



Infonos e-consultores, S.L.
c/ Padilla, 73 1º Izquierda 28006 –
MADRID
TELEFONO: 91 402 59 62
<http://www.infonos.com>

MANUALES DE USO
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
MN00

Referencia: FORM002
Fecha: ENERO-03

Página 1 de 7

Índice de contenidos

Capítulo 1.	Introducción	3
Capítulo 2.	Cabeceras de los mensajes.....	3
Capítulo 3.	Envío de mensajes no ASCII	4
Capítulo 4.	Pensar en el destinatario del mensaje	4
Capítulo 5.	Uuencode	4
Capítulo 6.	Longitud de las líneas de los mensajes	5
Capítulo 7.	Envío de caracteres españoles	5
Capítulo 8.	Responder correo.....	6
Capítulo 9.	Firmas automáticas	6
Capítulo 10.	Tamaño de los mensajes	6
Capítulo 11.	Otros consejos.....	7



Capítulo 1. Introducción

Este documento intenta ofrecer una serie de recomendaciones básicas a la hora de enviar y recibir correo electrónico. El aceptar estas sencillas normas le garantizará el éxito en el intercambio de correo electrónico con el resto de usuarios Internet.

Capítulo 2. Cabeceras de los mensajes

Las cabeceras de los mensajes ofrecen información al receptor de un mensaje sobre quién lo envía. Las cabeceras que hay que prestar un especial atención son :

- Cabecera "From" es la principal para que los receptores puedan saber quién es el emisor del mensaje. Los formatos de la cabecera From son:

(1) **From:** Nombre Apellidos < login@direccion >

(2) **From:** login@direccion (Tu_nombre Tus_apellidos)

El formato (1) es el más recomendado y habitual. Es muy aconsejable que la parte "**dirección**" sea lo más corta e indicativa posible, es decir entre la dirección usuario@polite.fis.uab.es y usuario@uab.es la segunda es preferible.

- Es **COMPLETAMENTE** ilegal colocar caracteres no ASCII en la parte "login" y/o "dirección" de la cabecera From.
- Es correcto y legal (RFC-2047) pero actualmente poco recomendable colocar caracteres no ASCII en la descripción de "Nombre Apellidos".

La colocación de caracteres no ASCII en el campo From o en el Subject puede acarrear problemas debido a:

- Estafetas intermedias (MTAs) obsoletas o mal configuradas que no sigan las normas (RFC-2047)
- Clientes de correo (UAs) que no implementen de forma correcta las especificaciones (RFC-2047).

IMPORTANTE: Si se decide utilizar caracteres no ASCII en alguna de las cabeceras de un mensaje NUNCA DEBEN LOCALIZARSE ENTRE " " (comillas dobles).



Capítulo 3. Envío de mensajes no ASCII

Antes de enviar mensajes se debe estar seguro que se tiene bien configurado el cliente de correo; para ello se debe revisar:

- Configuración MIME.
- Que no se introducen formatos extraños
- Que no se adjunten automáticamente ficheros extraños.

Para hacer una prueba puede enviar un mensaje a: echo@rediris.es que le contestará tal como lo vería usted, con su UA. El destinatario puede tener otros problemas.

Capítulo 4. Pensar en el destinatario del mensaje

Antes de enviar un mensaje no sólo debe meditar y repasar la gramática del contenido sino pensar en el destinatario o los destinatarios, caso de una lista de distribución. Es decir no incluya mensajes adjuntos (attachments) sino está seguro que el receptor lo puede visualizar.

Hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan su mismo cliente (programa) de correo electrónico ni su mismo sistema operativo.

Por lo tanto no utilice formatos o codificaciones propios en los mensajes sino los compatibles de Internet, sobre todo los formatos y codificaciones estándar MIME. Intenta NO enviar mensajes adjuntos binarios (gif, jpeg, zip, etc.) a listas de distribución; Internet ofrece otro tipo de aplicaciones para intercambiar información de este estilo. Es aconsejable ponerse en contacto con el destinatario antes de enviar un mensaje que no sea texto, por ejemplo, si deseamos enviar un fichero Word deberíamos preguntarle algo así como:

"Te voy a enviar un texto escrito en Word 6 o superior y codificado con MIME ¿Estás preparado?"

Se deberá de desactivar cualquier opción que por defecto envíe los mensajes en formato HTML tal y como implementan algunos paquetes de correo electrónico.

Capítulo 5. Uuencode

Uuencode no es un estándar y por lo tanto no es compatible. Se debe de utilizar codificación base64 tal como indican los estándares MIME.

Muchas Estafetas de correo estropean mensajes con formatos uuencode. Existe un amplio abanico de codificadores y decodificadores UUENCODE, incluso variantes para PC,VMS y UNIX y no todos compatibles.



En caso que desee enviar mensajes en formato uuencode lo más razonable es que antes se pusiera en contacto con el destinatario para preguntarle si es capaz de decodificarlo (esta práctica debería de ser habitual con otros formatos).

POR SUPUESTO A LISTAS DE DISTRIBUCIÓN NO DEBEN DE ENVIARSE MENSAJE EN FORMATO UUENCODE.

Capítulo 6. Longitud de las líneas de los mensajes

Hay que configurar las líneas de los mensajes a menos de 80 columnas, 75 es un número aceptable. Este tema depende de varios factores que hay que ajustar: resolución de la pantalla (pixels horizontales), el tamaño de la letra, tamaño de la ventana y configuración del cliente de correo electrónico.

Los clientes de correo electrónico que tengan la opción de formatear las líneas de un mensaje al leerlos y/o enviarlo sería interesante definirlo a 75 para dar un poco de margen a otros paquetes de correo utilizados por los destinatarios de sus mensajes.

Si el texto no se reorganiza y visualiza líneas muy largas (que se salen por la parte derecha de la pantalla) tal vez sea porque su programa de correo electrónico es obsoleto o malo, y no tiene capacidad para reorganizar el texto; pero también es posible que se pueda modificar alguna opción de la configuración para que realice la adaptación.

La opción más sensata y que no conlleva mucho esfuerzo es formatear el mensaje a mano.

Capítulo 7. Envío de caracteres españoles

Siempre que sea posible deben de enviarse los mensajes con caracteres españoles en el cuerpo. Esto permitirá expresarnos de forma correcta y con sentido.

Para ello es recomendable utilizar mensajes de texto conteniendo caracteres especiales castellanos el tipo de codificación MIME "Quoted-Printable". Hay que configurar el cliente de correo electrónico de esta forma, así por ejemplo:

Netscape -> Mail & News Preference -> Composition -> Send and Post = MIME Compliant (Quoted Printable)

Eudora -> Tools -> Options -> "Sending Mail" ->Activar(x) "May use Quoted-Printable"

Es recomendable NO usar transferencias codificadas en 8 bits pues se puede encontrar problemas a la hora de atravesar otras estafetas de correo en Internet y obtener errores como es:

```
.... while talking to cc-server9.massey.ac.nz.:
>>> DATA
<<< 554 8BIT SMTP extension not supported
554 ... Service unavailable
```



Capítulo 8. Responder correo

Antes de contestar a un mensaje personal o a través de una lista debe de tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- La cita completa del mensaje anterior que está replicando es totalmente INNECESARIA, sólo se debe de citar lo que se va a contestar y lo que sea imprescindible para entender el contexto del mensaje.

Es muy recomendable tener deshabilitado la incorporación automática del texto original e incorporar lo que se desea citar con **Copy+Paste**. La forma de deshabilitarlo es:

- Netscape Mail --> Options -> Mail and News Preferences -> Composition -> "Automatically quote original message ..." -> No
- Eudora --> botón **Reply** -> **CTRL+A**
- En foros de discusión es necesario explicitar a quién se está contestando, sobre qué tema, y en qué momento de la conversación. Tener en cuenta que algunas veces la Red puede producir malas jugadas y ocasionar retrasos en la entrega de mensajes con lo que la secuencia de recepción puede perderse.
- Antes de contestar a un mensaje de una forma visceral, es conveniente hacer una pausa y dejarlo para otro momento.

Capítulo 9. Firmas automáticas

Es interesante la incorporación de firmas automáticas con información adicional. Las firmas deben ser lo más concisas posible, mas de 5 líneas empieza a ser molesta la firma. Por supuesto las firmas no deben ser ficheros anexos ni contener publicidad ni otra información de carácter publicitario.

Es muy interesante que en la firma la primera línea sea -- (dos guiones), son caracteres entendidos por muchos servidores automáticos (servidores de listas etc) como el comienzo de la firma. Así por ejemplo un firma podría ser:

```
--
Margarita Pía
Responsable de Comunicaciones de la T.I.A.
```

Capítulo 10. Tamaño de los mensajes

Hay que tener cuidado con el tamaño de los mensajes. Incluir largos ficheros *Word*, *Postscript* o programas puede hacer su mensaje tan largo que tenga problemas de recepción, así como consumo de recursos innecesarios al receptor del mensaje.



Las aplicaciones Internet hay que conocerlas y usar cada una para la finalidad con la que fueron diseñadas. El correo electrónico debe de ser usado con tamaños de mensajes moderados pues para tamaños grandes es más útil usar FTP.

Capítulo 11. Otros consejos

- La inclusión de frases con letras mayúscula en un mensaje indica que está gritando.
- Utilice símbolos para enfatizar palabras o frases. Puedes utiliza el símbolo * para decir *esto es muy importante* o _remarcar esto otro_
- Use smileys para indicar el tono de voz. Pero úselos con mesura.
- Rellene el campo **Subject:** con una frase corta y descriptiva del contenido del mensaje.

