



Eugenio Siccardi

# Cómo escribir un mail

**Para contactar al autor:**

[info@rompecadenas.com.ar](mailto:info@rompecadenas.com.ar)

<http://www.rompecadenas.com.ar>

**Este libro puede descargarse en forma gratuita de**

<http://www.rompecadenas.com.ar/escribirmail.htm>

**Diseño, diagramación y arte de tapa:**

Yanina Siccardi

**(c) 2002 - Eugenio Siccardi**

1ª edición - Julio 2002

ISBN 987-43-4881-x

Las marcas mencionadas en este libro son marcas registradas de sus respectivos titulares.



# Indice

- 5 > **Introducción**
- 7 > **La estructura del mail**
- 8 > **Nuestra identidad**
- 10 > **Nuestra dirección**
- 11 > **Firma automática**
- 12 > **Identidad del destinatario**
- 14 > **Asunto o Subject**
- 15 > **El mensaje**
- 18 > **Quotear**
- 26 > **Citas**
- 29 > **Malinterpretación**
- 30 > **Tono**
- 31 > **Cuando del otro lado hay silencio**
- 32 > **Ética**
- 34 > **Enlaces**
- 35 > **Acerca del autor**
- 36 > **Acerca de Rompecadenas**
- 37 > **Distribución de este e-book**
- 37 > **Bibliografía**
- 37 > **Dedicatoria**

## Introducción

El correo electrónico se ha convertido en una herramienta indispensable para muchísima gente y forma parte de nuestra vida desde hace tiempo.

Lo primero que hacemos a la mañana es chequear los mails recibidos, contestar algunos, dejar otros para más tarde, para responderlos con mayor detenimiento.

Muchas conversaciones a lo largo del día giran en torno de algún mail enviado o recibido.

A pesar de esto, desconocemos muchos aspectos del correo electrónico. Este desconocimiento afecta en gran medida nuestra comunicación con los demás.

A pesar de algunas diferencias, un mail es, básicamente, una carta, un mensaje. Esto, que puede parecer una obviedad, en la práctica no lo es. Muchas veces parecemos olvidar esta simple premisa.

Si bien en un mail podemos emplear un lenguaje más coloquial que en una carta tradicional y saltearnos algunas formalidades, no podemos dejar de lado que debe cumplir algunos requerimientos mínimos para que pueda llegar a destino y ser leído y comprendido por el destinatario.


A juzgar por una buena parte de los mails que se escriben, mucha gente parece no darle importancia a cosas como firmarlos, poner el nombre de la persona a quien va dirigido, escribir correctamente la dirección del destinatario y otras cuestiones que hacen que un mail no llegue a destino, y si llega, genere en el receptor extrañeza y confusión, obligándolo a perder tiempo tratando de deducir quién le mandó ese mensaje y qué es lo que está tratando de decirle.

Por otro lado, gracias al correo electrónico podemos comunicarnos con una misma persona varias veces por día, hecho éste que, mediante el empleo del correo tradicional, sería imposible.

Esto afecta en buena medida la manera en que redactamos los mensajes.

Cuando le mostré este libro a algunos amigos para que me dieran su opinión, lo primero que hicieron fue reirse: "¿37 páginas para explicar cómo se escribe un mail? Pero si ya todo el mundo sabe cómo se escribe un mail."

Incluso yo mismo me sorprendí al escribirlo por la forma en que iban agregándose temas y capítulos.



Mientras lo hacía, tomé conciencia de que escribía centenares de mails a la semana sin conocer la cantidad de detalles que pueden contener y de su importancia para que el otro entienda lo que quiero transmitirle.

Seguramente se me habrán escapado algunos detalles que espero encontrar en sucesivas ediciones.

En este libro no voy a hablar sobre hoaxes, spam, virus o aspectos técnicos sino que pretendo sacar a la luz otras cuestiones que muchas veces nos pasan desapercibidas y que influyen decisivamente en la forma en la que nos comunicamos con los demás.

**Eugenio Siccardi**

*El Bolsón, Patagonia, Argentina*

*Julio 2002*



## La estructura del mail

Un mail está compuesto por dos partes:

- > **Encabezado o Cabecera o Header**
- > **Cuerpo o Body**

El **Encabezado** incluye los siguientes datos:

**De o From:** Nombre y dirección del remitente.

**Para o To:** Dirección del destinatario.

**Fecha o Date:** Día y hora del mensaje.

**Asunto o Subject:** Breve descripción del mensaje.

### **Cuerpo**

Es la parte del mail donde escribiremos el mensaje que queremos enviar.

## Nuestra identidad

En el campo *De* o *From* debemos incluir en forma correcta nuestro nombre y apellido (o el nombre de la empresa, negocio, el apellido de la familia) y nuestra dirección electrónica.

Hay gente que pone en este campo cosas disparatadas como nombres de mascotas, serie o dibujo animado preferido o incluso frases herméticas como "*Se me escapó la tortuga*".

Esto es cierto, no exagero, hay gente que escribe este tipo de cosas en el remitente y todos sus mensajes son enviados así.

Salvo que querramos ocultar nuestra identidad por algún motivo, aquí es conveniente escribir nuestro nombre y apellido completos.

Además de poner nuestro nombre correctamente en el campo *De* o *From* es conveniente firmar al finalizar el mensaje.

Recibo varios mensajes por semana a los que puedo considerar como anónimos. No me voy a referir aquí a los que ocultan su identidad de forma conciente sino a aquellos anónimos sin intención de serlo.

En efecto, si una persona nos escribe por primera vez y no pone su nombre en el campo correspondiente (*De*), y tampoco lo firma ¿cómo podemos saber quién nos está escribiendo?

No es agradable responder una consulta de una persona que no pone ni su nombre ni su apellido ni te saluda ni se dirige a uno por su nombre.

Además, si no colocamos nuestro nombre al finalizar el mensaje, el destinatario podrá tener problemas para saber quién lo envía cuando una misma cuenta de mail es utilizada por varias personas.

El caso más común es el de una familia.


Si yo recibo un mail de una familia de la que conozco a todos los integrantes y éste no está firmado, no sé cuál de ellos fue el que me escribió.

Tengo que empezar a deducir quién fue el que envió el mail, por el contenido del mismo, y en ocasiones eso es imposible ya que puedo estar hablando sobre el mismo tema con varios miembros de la familia.

Por otro lado, he visto que a menudo algunas personas no encuentran la dirección de la persona que les envió un determinado mail.

- > Incluir en forma correcta nuestro nombre y apellido y nuestra dirección electrónica.
- > Es conveniente firmar al finalizar el mensaje.
- > No es agradable responder una consulta de una persona que no pone ni su nombre ni su apellido ni te saluda ni se dirige a uno por su nombre.






En ocasiones no responden porque no aciertan a ubicar la dirección en el mail que recibieron.

La dirección del remitente se encuentra en el campo *De* o *From*.

Lo que sucede es que muchos programas de correo muestran en este campo el nombre del remitente en lugar de la dirección y algunas personas pueden confundirse.

Para ver la dirección debemos hacer doble click sobre el nombre o simplemente hacer un click sobre *Responder al autor*.

Allí veremos la dirección del remitente.



**¿Cansado de que tus amigos  
te pidan Solidaridad con Brian?**

**Atrevete a romper las cadenas**

**<http://www.rompecadenas.com.ar>**

## Nuestra dirección

Nuestra dirección electrónica debe estar correctamente escrita en el campo *De* o *From*.

Si cometemos un error al escribirla, perderemos una buena cantidad de mensajes ya que quienes incorporen nuestra dirección a su libreta la tendrán mal y todos los mensajes que nos envíen rebotarán.

Lo mismo sucederá con aquellos que respondan a nuestros mensajes utilizando la opción *Responder al autor*.

### Pasar nuestra dirección por teléfono o en la calle

Un párrafo especial lo merece el hecho de pasarle a alguien nuestra dirección por teléfono o en la calle.

No es lo mismo ver escrito [info@rompecadenas.com.ar](mailto:info@rompecadenas.com.ar) que escuchar [info@rompecadenas.com.ar](mailto:info@rompecadenas.com.ar).

Es conveniente deletrearla perfectamente si queremos recibir los mensajes de esa persona.

Valga la siguiente anécdota:

Chequeando los mails rechazados en el servidor donde trabajo me llamaron la atención varios mensajes rebotados a la dirección, supongamos, [lopesconese@servidor.com](mailto:lopesconese@servidor.com).

Al principio no entendía cuál era el problema. No había ningún usuario llamado [lopesconese](mailto:lopesconese) o algo parecido.

Pero después me dí cuenta: había un usuario "[lopes](mailto:lopes)". Evidentemente el señor [Lopes](mailto:lopes) le pasó a alguien su dirección por teléfono, en la calle o en alguna reunión y quiso aclararle "[lopes con s](mailto:lopes)" pero el otro entendió "[lopesconese](mailto:lopesconese)".

Deletreando la dirección podría haberse evitado este inconveniente.

- > Nuestra dirección electrónica debe estar correctamente escrita en el campo *De* o *From*.
- > Si cometemos un error al escribirla, perderemos una buena cantidad de mensajes.
- > Es conveniente deletrearla perfectamente.

## Firma automática

Una buena opción para no olvidarnos de firmar un mail es configurar una firma automática<sup>1</sup>.

Todos los programas de correo disponen de esta opción.

Aquí podremos poner nuestro nombre y apellido, cargo, nombre de la empresa si fuera el caso, otras direcciones de mail, url de nuestra página web, etc.

Pero no es conveniente excederse demasiado. Con 4 o 5 líneas es más que suficiente.

Por ejemplo, mi firma automática es

```
-----  
Eugenio Siccardi  
http://www.rompecadenas.com.ar  
-----
```

o también

```
-----  
Eugenio Siccardi  
Rompecadenas  
http://www.rompecadenas.com.ar  
Novedades x mail:  
envia un mensaje en blanco a  
rompecadenas-alta@eListas.net  
-----
```

> Una buena opción para no olvidarnos de firmar un mail es configurar una firma automática.

> Como aconsejan los expertos en promoción y marketing online, *la firma constituye el método de promoción más básico, pero a su vez más efectivo.*

De esta forma me aseguro de que siempre mis mails salgan con mi nombre.

De paso, y como aconsejan los expertos en promoción y marketing online, *la firma constituye el método de promoción más básico, pero a su vez más efectivo*<sup>2</sup>.

(1) Ver "Cómo configurar una firma automática" en mi *Guía de uso del correo electrónico*, pág. 26.

(2) *Diccionario de email marketing*, Alvaro Campuzano Campos, pág. 9.

## Identidad del destinatario

Poner el nombre de la persona a la que va dirigido es una buena manera de comenzar un mail.

Tampoco es mala idea saludarla.

Unos simples "*Hola Eugenio*", "*Estimado Eugenio*", "*Eugenio*", "*Hola*" son buenos comienzos para cualquier mail.

Parece redundante detenerse en este punto pero no se trata solamente de una formalidad.

También puede ayudar a distinguir entre un mensaje personal y uno enviado automáticamente.

Debido a los virus, trucos de spammers, cadenas de mail, etc. que recibimos a diario, poniendo el nombre de la persona a la que va dirigida el mensaje descartamos en buena medida que pueda tratarse de esta basura enviada automáticamente o en forma impersonal.

Tampoco olvidemos el hecho de que una cuenta puede ser utilizada por varias personas.

Indicando el nombre de la persona a la que va dirigido el mensaje, evitamos pérdidas de tiempo, confusiones, etc.

### Dirección del destinatario

En el campo *Para* o *To* debemos escribir correctamente la dirección electrónica del destinatario.

Si la escribimos mal, nuestro mensaje nunca llegará.

Desarrollamos este punto más exhaustivamente en el capítulo *Cuando del otro lado hay silencio*.

### No confundir el destinatario

Por cierto, no es mala idea chequear que estamos enviando el mail realmente a la persona a la que queremos enviarlo.

Puede suceder que enviemos el mail a la dirección equivocada y esto puede llegar a causarnos problemas, en ocasiones, bastante desagradables.

- > Poner el nombre de la persona a la que va dirigido es una buena manera de comenzar un mail. Tampoco es mala idea saludarla.
- > No es mala idea chequear que estamos enviando el mail realmente a la persona a la que queremos enviarlo.

Algunos motivos que pueden llevar a que nos equivoquemos de destinatario:

- > Que tomemos de la libreta la dirección de otra persona.
- > Que tengamos habilitada la función de autocompletar direcciones, se complete con una dirección equivocada y no lo advirtamos.
- > Que querramos reenviar a otra persona un mensaje que recibimos y en lugar de clicar sobre *Reenviar* lo hagamos sobre *Responder al autor*.
- > Que alguien nos haya reenviado el mail de un tercero, querramos responderle a éste y en lugar de escribir en un mensaje nuevo, utilicemos la opción *Responder al autor*. En este caso, el mail le llegará a quien nos lo reenvió y no a quien queremos responderle<sup>3</sup>.

(3) Ver "Responder al autor" en mi *Guía de uso del correo electrónico*, pág. 14.

**Brian no existe!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

**Mejor Rompecadenas**

**<http://www.rompecadenas.com.ar>**

## Asunto o subject

Este campo es muy importante y se utiliza para conocer en forma inmediata cuál es el tema del mensaje.

También sirve para ordenar los mensajes recibidos, para encontrar mensajes antiguos, para filtrar mensajes que no nos interesan, para derivar mensajes a carpetas específicas en forma automática, etc.

En él también podremos advertir si se trata de una respuesta a un mensaje nuestro o un reenvío de un mensaje de un tercero.

Por estos motivos, y para que sea realmente útil, es conveniente respetar algunos puntos:

- > No enviar un mensaje sin *Asunto*.
- > Redactar una frase clara y descriptiva que tenga que ver con el tema del que se habla en el mensaje. Hay gente que recibe muchísimos mails y si nuestro *Asunto* no es lo suficientemente atractivo no lo leerán.
- > Al responder un mail se agregan al nuevo mensaje las letras *RE:* seguidas del *Asunto* original. Es conveniente mantener esta estructura en las sucesivas respuestas de uno y otro lado, mientras tratemos el mismo tema, para que pueda seguirse fácilmente el hilo de los mensajes.

- > Hay gente que para evitar tener que escribir la dirección en un mensaje nuevo, pulsa el botón *Responder al autor* para que la dirección se ponga sola pero no le cambia el *Asunto*.

De este modo, te llega un mail en el que te mandan una receta de cocina pero cuyo *Asunto* dice "*RE: certificado de libre deuda fiscal*".

Esto confunde bastante al receptor y le impide una correcta organización y búsqueda de sus mensajes recibidos.

Cuando intercambiamos varios mails con la misma persona sobre el mismo tema, es importante mantener la información introducida en el *Asunto*.

Si la cambiamos será muy difícil poder seguir el hilo del intercambio de mensajes. Esto es importante sobre todo en las listas de discusión.

Cuando cambiamos de tema, es conveniente cambiar también el *Asunto* para que se haga más fácil la organización y búsqueda de mensajes.

- > Este campo es muy importante y se utiliza para conocer en forma inmediata cuál es el tema del mensaje.
- > No enviar un mensaje sin *Asunto*.
- > Redactar una frase clara y descriptiva.
- > Es importante mantener la información introducida en el *Asunto* al responder un mail.

## El mensaje

No es necesario ser escritor para redactar un mail claro y fácil de leer.

Respetar unos sencillos puntos es suficiente para hacerle la vida más fácil al lector:

- > **NO ESCRIBAS TODO EN MAYÚSCULAS.**
- > Utilizá los signos de puntuación.
- > Pero no demasiados!!!!!!
- > Es conveniente separar los párrafos con un renglón en blanco.
- > Escribilo en la menor cantidad de palabras posible.
- > Si un mensaje está lleno de errores la lectura puede volverse bastante tediosa.
- > No es mala idea releer el mensaje antes de enviarlo.

### > **NO ESCRIBAS TODO EN MAYÚSCULAS**

Escribir todo el mensaje en mayúsculas es muy cansador para el lector. Por otro lado, implica estar gritando.

Utilizá las mayúsculas sólo para comenzar las oraciones y para los nombres propios. También podés llegar a utilizar las mayúsculas para resaltar una o dos PALABRAS en todo el mail, pero sin abusar.

### > **Utilizá los signos de puntuación**

No soy de los que se horrorizan porque falte una coma en el lugar correcto o porque deba ir un punto y coma en lugar de una coma, pero la utilización de algunos signos de puntuación (especialmente el punto, la coma y los dos puntos) facilita la organización y la claridad del mensaje.

### > **Pero no demasiados!!!!!!!!!!!!!!**

Algunas personas, para enfatizar el mensaje, acuden excesivamente a los signos de admiración o de interrogación, estorbando bastante la lectura. Con un solo signo es suficiente para demostrar admiración. No es necesario poner quince.

### > **Separación entre párrafos**

Sobre todo si el mensaje es largo, es conveniente separar los párrafos con un renglón en blanco para hacer menos fatigosa la lectura. No cuesta nada apretar *Enter* dos veces después de un punto. Recordemos que la mayoría de los mails se leen en pantalla.

### > **Brevidad**

Escribilo en la menor cantidad de palabras posible. Un buen texto no está terminado cuando no hay nada más que agregarle sino cuando no hay nada más que quitarle.

## > Ortografía

Ver un error ortográfico no puede molestarle a nadie.

Pero si un mensaje está lleno de errores la lectura puede volverse bastante tediosa y a veces generar algunas confusiones.

Por otro lado, si estás escribiendo un mail, por ejemplo, para enviar tu curriculum a una empresa, más te vale que lo hagas sin errores.

Si no sos bueno en ortografía, podés apelar al corrector ortográfico que tienen todos los programas de correo electrónico.

Veamos un ejemplo de cómo, sin cambiar el contenido, un mensaje es prácticamente ilegible, mientras el otro es muy claro:

```
OLA KUANDO BAS A BENIR TE ESTAMOS ESPERANDO DESDE ACE
TIEMPO COMO ESTAN TODOS TENEMOS MUCHAS GANAS DE BER-
LOS KAMBIANDO DE TEMA ESTUBE PENSANDO KE TAL VES LO
MEJOR SERIA KE DEJARAMOS EL TRABAJO PARA OTRO MOMENTO
POR VARIAS RASONES NO TENGO TIEMPO TENGO ALGUNAS
OTRAS COSAS KE KIERO KE VEAS Y KIZA LO MEJOR SERIA KE
LAS VIERAMOS KUANDO ESTES AKA EL PRINCIPIO ESTA BIEN
PERO EL RESTO NO ME GUSTA PARA NADA KE KERES DESIR
CON KE EL PROGRAMA NO ANDA PROBA A ISTARLARLO NUEVA-
MENTE SALUDOS
```

Este mensaje es casi ilegible.

No es difícil escribirlo bien y sin embargo mejora sustancialmente. Observemos que son exactamente las mismas palabras:

```
Hola:
```

```
¿Cuándo vas a venir? Te estamos esperando desde hace
tiempo.
```

```
¿Cómo están todos? Tenemos muchas ganas de verlos.
```

```
Cambiando de tema, estube pensando que tal vez lo
mejor sería que dejáramos el trabajo para otro momen-
to, por varias razones:
```

- no tengo tiempo.
- tengo algunas otras cosas que quiero que veas y quizás lo mejor sería que las viéramos cuando estés acá.
- el principio está bien pero el resto no me gusta para nada.



¿Qué querés decir con que el programa no anda? Probá a instalarlo nuevamente.

Saludos

> **Relectura**

No es mala idea releer el mensaje antes de enviarlo.

Te ayudará a corregir errores y tal vez advertirás que alguna frase no se entiende tan bien como te pareció al escribirla.

> **Netiquette**

La *netiquette* o "*etiqueta de la red*" es un conjunto de normas que nos ayudan a saber cómo comportarnos en *Internet*<sup>4</sup>.

(4) Ver "Netiquette" en mi *Guía de uso del correo electrónico*, pág. 9,  
o en <http://www.rompecadenas.com.ar/netiquette.htm>

Por un correo electrónico

**sin basura**

**Atrevete** a romper las cadenas

<http://www.rompecadenas.com.ar>

## Quotear

- > No es bueno quitar todo el mail original y responder únicamente "OK" o "Yo no"; ni tampoco dejar todo el mensaje original en nuestra respuesta.
- > Si vamos a responder un mail y queremos hacer referencia a algunas partes del mismo, lo correcto es dejar solamente estas partes para dar contexto a la respuesta.

**Quote:** *Cuando se recibe un determinado email, se responde y en su respuesta se incluye alguna parte del email que se recibió; a esa parte se la llama quote<sup>5</sup>.*

No es bueno quitar todo el mail original y responder únicamente "OK" o "Yo no"; ni tampoco dejar todo el mensaje original en nuestra respuesta.

Se reciben enorme cantidad de mails en las que se copia todo el mensaje original y al final se pone un comentario tipo "OK" o "Yo no".

Esto es muy complicado de leer, es necesario empezar a deducir cuál es realmente la respuesta, con qué frase del mensaje original está de acuerdo el remitente, etc.

Además, es un enorme consumo de recursos.

Lo conveniente en este punto es: si vamos a responder un mail y queremos hacer referencia a algunas partes del mismo, lo correcto es dejar solamente estas partes para dar contexto a la respuesta.

Por otro lado, lo importante es que nuestro mail de respuesta pueda tener sentido en sí mismo.

Si no, obligamos al lector a tener que buscar en otros mails para entender a qué nos estamos refiriendo.

También es necesario poder distinguir entre las partes del mensaje original que se copian y la respuesta.

Lo más usual es poner los caracteres ">" o "|" al comienzo de cada línea del mail original que dejamos en nuestra respuesta.

Algunas personas optan por utilizar separadores para el párrafo entero.

Si vamos a responder a varios párrafos, también se pueden intercalar los quoteos y las respuestas.

Veamos las posibilidades:

### Ejemplo 1. Incorrecto.

El que deja todo el mail original y responde al principio. No se sabe a qué está respondiendo y además es un desperdicio de recursos, sobre todo si se responde a mails muy largos.

(5) *Diccionario de email marketing*, Alvaro Campuzano Campos, pág. 17.

No sé todavía.

Bueno si te parece bien lo vemos allá.

>Hola:

>¿Cuándo vas a venir? Te estamos esperando desde  
>hace tiempo.

>¿Cómo están todos? Tenemos muchas ganas de verlos.

>Cambiando de tema, estuve pensando que tal vez lo  
>mejor sería que dejáramos el trabajo para otro  
>momento, por varias razones:

>- no tengo tiempo.

>- tengo algunas otras cosas que quiero que veas y  
>quizás lo mejor sería que las viéramos cuando  
>estés acá.

>- el principio está bien pero el resto no me gusta  
>para nada.

>¿Qué querés decir con que el programa no anda?

>Probá a instalarlo nuevamente.

>Saludos

### Ejemplo 2. Incorrecto.

El que deja todo el mensaje original y responde al final. Si el mensaje original es largo, puede costar además distinguir entre éste y la respuesta.

>Hola:


>¿Cuándo vas a venir? Te estamos esperando desde hace  
>tiempo.

>¿Cómo están todos? Tenemos muchas ganas de verlos.

>Cambiando de tema, estuve pensando que tal vez lo  
>mejor sería que dejáramos el trabajo para otro  
>momento, por varias razones:

>- no tengo tiempo.

>- tengo algunas otras cosas que quiero que veas y  
>quizás lo mejor sería que las viéramos cuando



```
>estés acá.  
>- el principio está bien pero el resto no me gusta  
>para nada.  
  
>¿Qué querés decir con que el programa está "trabado"?  
>Probá a instalarlo nuevamente.  
  
>Saludos
```

```
No sé todavía.  
Bueno si te parece bien lo vemos allá.
```

### **Ejemplo3. Incorrecto.**

El que quita todo el mail original. No se sabe a qué está respondiendo. Hay que ir a buscar el mail original para tratar de entender algo.

```
No sé todavía.  
Bueno si te parece bien lo vemos allá.
```

### **Ejemplo 4. Correcto.**

Dejar sólo la parte del mail que se va a responder.

```
Hola:  
No sé todavía.  
  
>¿Cuándo vas a venir? Te estamos esperando desde hace  
>tiempo.  
>¿Cómo están todos? Tenemos muchas ganas de verlos.
```

### **Ejemplo 5. Correcto.**

Al revés. El comentario después del quote.

```
Hola:  
  
>¿Cuándo vas a venir? Te estamos esperando desde hace  
>tiempo.  
>¿Cómo están todos? Tenemos muchas ganas de verlos.  
  
No sé todavía.
```



Veamos un ejemplo, utilizando una de las tantas falsas cadenas que circulan:

```
>----- Original Message -----
>From: <eiowioeio@hotmail.com
>To: <alnwoñwop@lacasilla.com.ar;
<eiowileii@yahoo.com.ar;
><ajkqoleil@infovia.com.ar; <hyeuieuii@yahoo.es;
><akleoñeñ@hotmail.com; <skdioeile@jdkfj.COM.AR;
<ñaopeopeñ@yahoo.es;
><ajñeileñ@topmail.com.ar; <eiowioele@yahoo.com.ar;
<xcjckldil@arnet.com.ar;
><zjdileile@yahoo.com; <dieileille@yahoo.com.ar;
><qpieoleill@cenpat.edu.ar
>Sent: Tuesday, October 23, 2001 12:11 AM
>Subject: Fwd: RV: Cancer
>
>
>
>Veán esto!!
>
>
>>From: <5885949@hotmail.com
>>To: jdielieoe@uol.com.ar, trodjjdkl@hotmail.com,
>>dejelkkd@hotmail.com,
>>wppxcoñd@hotmail.com, mvkkdiidk@hotmail.com, aaall-
>>sñs@hotmail.com,
>>akldlkkld@hotmail.com
>>Subject: Fwd: RV: Cancer
>>Date: Mon, 22 Oct 2001 23:22:22 -0300
>
>>Es increíble, por favor reenvíenlo a todo el
>>mundo!!
>>Saludos
>>Maria
>
>>>De: [SMTP: djeñiñeliel@bariloche.com.ar]
>>>Para: ewjwileil@bariloche.com.ar
>>>CC: ekleilwwlw@bariloche.com.ar; zjdkleil@hot-
>>>mail.com; cjkdieke@hotmail.com;
>>>mcjddkj@bariloche.com.ar; xsisoisli@hotmail.com;
>>>reiroirolr@arnet.com.ar;
>>>poeieopoe@hotmail.com; lsoleleoll@hotmail.com
>>>Subject: Fwd: RV: Cancer
>>>Date: Sun, 21 Oct 2001 21:20:55 -0300
```

>>>  
>>>  
>>>  
>>>  
>>>>----- Original Message -----  
>>>>From: <eiowioeio@hotmail.com>  
>>>>To: <alñwoñwop@lacasilla.com.ar;>  
>>>><eiowileii@yahoo.com.ar;>  
>>>><ajkqoleil@infovia.com.ar; <hyeuieuii@yahoo.es;>  
>>>><akleñoñoñ@hotmail.com; <skdioeile@jdkfj.COM.AR;>  
>>>><ñaopeopeñ@yahoo.es;>  
>>>><ajñeileñ@topmail.com.ar;>  
>>>><eiowioele@yahoo.com.ar; <xcjckldil@arnet.com.ar;>  
>>>><zjdileile@yahoo.com; <dieileille@yahoo.com.ar;>  
>>>><qpieoleill@cenpat.edu.ar>  
>>>>Sent: Tuesday, October 20, 2001 14:55 AM  
>>>>Subject: Fwd: Fwd: RV: Cancer  
>>>>  
>>>>  
>>>>  
>>>>>Solo puede tomarte un minuto de tu tiempo y en  
>>>>>cambio ayudarás a una pobre niña que lo necesita.  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>  
>>>>>>Hola: Soy un padre de 29 de edad. Mi esposa y  
>>>>>>yo hemos tenido una vida maravillosa  
>>>>>>juntos.  
>>>>>>Dios nos bendijo demasiado con una niña. El  
>>>>>>nombre de nuestra hija es Rachel, y tiene 10  
>>>>>>años.  
>>>>>>  
>>>>>>>No hace mucho los doctores descubrieron cáncer  
>>>>>>>cerebral en su pequeño cuerpo.  
>>>>>>>Hay sólo una manera de preservar su fun-  
>>>>>>>cionamiento.  
>>>>>>>Nosotros no tenemos suficiente dinero para pagar

> Muchas veces, más del 90% del contenido del mail lo ocupa la información referente a los distintos reenvíos, mientras que el mensaje real ocupa menos del 10%.

```
el precio. AOL Y ZDNET han estado de
>>>>>acuerdo
>>>>>en
>>>>>ayudarnos
>>>>>
>>>>>Y la única manera en que puede ayudarnos es de
esta manera: Nosotros le enviamos este
>>>>>e-mail
>>>>>y
>>>>>usted se lo
>>>>>envía a otras personas; AOL rastreará este e-
mail a cuantas personas lo mande; por cada
>>>>>persona
>>>>>que mande
>>>>>este e-mail y lo envíe a por lo menos 3 per-
sonas nos darán 32 centavos. Por favor,
>>>>>ayúdenos.
>>>>>
>>>>>
>>>>>
>>>>>_____
>>>>>
>>>>>
>>>>>
>>>>>_____
>>>>>Descargue GRATUITAMENTE MSN Explorer en
http://explorer.msn.es/intl.asp
>>>>>
>>>>>
```

Este mail es casi ilegible. Y eso que por razones de espacio he puesto un ejemplo bastante breve.

Muchos de estos mails circulan con un tamaño 10 o 20 veces superior a este ejemplo.

Si se envían en formato HTML, su peso aumentará considerablemente.

Y si a esto le agregamos que cada persona que lo recibe lo reenvía a, supongamos, 20 conocidos, vemos cómo una simple, y encima falsa, cadena de mails, consume una cantidad increíble de ancho de banda y otros recursos en los distintos servidores por los que pasa, además de ser muy fatigoso de leer para los destinatarios.

(He sacado las cuentas: fácilmente una persona que reenvía 5 cadenas por día a sólo 20 personas, hace circular entre 5 y 10 Mb diarios de encabezados, código HTML y caracteres >).

En el ejemplo vemos que, muchas veces, más del 90% del contenido del mail lo ocupa la información referente a los distintos reenvíos, mientras que el mensaje real ocupa menos del 10%.



Existen utilidades gratuitas, como *Stripmail* o *eCleaner*, que muy fácilmente limpian los mails eliminando los caracteres ">" y "|", el código HTML, los encabezados, etc.<sup>6</sup>.

Limpiando los mails que reenviamos o respondemos haremos nuestro aporte para reducir la cantidad de basura que circula por correo electrónico además de hacerle la lectura más fácil y descansada a nuestros destinatarios.

¡Si todos redujéramos en un 90% el tamaño de nuestras respuestas y reenvíos!

- > Limpiando los mails que reenviamos o respondemos haremos nuestro aporte para reducir la cantidad de basura que circula por correo electrónico.
- > ¡Si todos redujéramos en un 90% el tamaño de nuestras respuestas y reenvíos!

(6) Más información sobre estos programas y los enlaces para descargarlos en la sección *Freeware* de *Rompecadenas* <http://www.rompecadenas.com.ar/freeware.htm>

¿Microsoft y AOL pagarán u\$s 245 por cada email reenviado?

**ja ja ja!**

**Atrevete a romper las cadenas**

<http://www.rompecadenas.com.ar>

## Citas

> Es necesario establecer separadores al comienzo y al final de la cita para que el lector sepa dónde comienza y dónde termina la misma y cuándo vuelve a ser el remitente el que escribe.

Otro detalle a tener en cuenta cuando se escribe un mail es la inserción de citas dentro del mensaje.

Por ejemplo, citas de un diario, un sitio web, un libro o de otro mail que está circulando.

Es necesario establecer separadores al comienzo y al final de la cita para que el lector sepa dónde comienza y dónde termina la misma y cuándo vuelve a ser el remitente el que escribe.

Cualquier separador es bueno. A mí me gusta usar éste:

```
-----cut-----  
cita  
-----cut-----
```

o simplemente éste:

```
-----  
cita  
-----
```

pero puede usarse cualquiera que delimite claramente la cita y la separe de nuestros comentarios.

Puede ponerse incluso la cita entre comillas, aunque si hay comillas dentro de la cita pueden confundirse.

Pero igualmente cualquier cosa es mejor que nada.

Si no ponemos estos separadores ¿cómo hace el lector para saber cuál es la cita y cuáles son nuestros comentarios sobre la misma?

Veamos un ejemplo:

**Incorrecto.** No se sabe cuál es la cita y cuáles los comentarios del autor del mail.

Hola:

Te mando un comentario que leí en Rompecadenas y que me parece muy interesante ;-)

Con un simple mail se puede hacer daño a mucha gente.

Además de saturar las casillas de correo que figuran en estas cadenas, es muy fácil difamar y ensuciar a personas, instituciones, programas de televisión, grupos musicales, etc.

Las cadenas de mail están siendo utilizadas como forma de difamar y ensuciar a competidores o simplemente a alguien a quien le tenemos bronca.

Ultimamente se han visto muchos de estos casos.

Es un problema muy grave y que nos afecta a todos.

Esperemos no ser nunca víctimas de estas maniobras.

Saludos

**Correcto.** Puede advertirse claramente cuál es la cita y cuáles los comentarios del autor del mail.

Hola:

Te mando un comentario que leí en Rompecadenas y que me parece muy interesante ;-)

-----cut-----

Con un simple mail se puede hacer daño a mucha gente.

Además de saturar las casillas de correo que figuran en estas cadenas, es muy fácil difamar y ensuciar a personas, instituciones, programas de televisión, grupos musicales, etc.

Las cadenas de mail están siendo utilizadas como forma de difamar y ensuciar a competidores o simplemente a alguien a quien le tenemos bronca.

-----cut-----



Ultimamente se han visto muchos de estos casos.

Es un problema muy grave y que nos afecta a todos.

Esperemos no ser nunca víctimas de estas maniobras.

Saludos

Por cierto, si vamos a citar un texto que está accesible en Internet, no es mala idea además poner el enlace y en ocasiones si la cita es muy larga, tal vez convenga enviar sólo el enlace explicando brevemente qué se encontrará allí para que sea el destinatario el que decida si quiere verlo o no.

Esto es más necesario aún cuando queremos compartir con alguien un archivo (música, foto, o lo que sea) que hay en la web.

## Malinterpretación

- > Un mail tiene muchas posibilidades de ser malinterpretado por el destinatario. Por eso, hay que ser muy cuidadoso al escribirlo.
- > La letra escrita no transmite emociones de por sí y puede ser mal interpretada.

### Emoticones

:-)	Sonrisa, alegría, broma
:-D	Risa
:-O	Sorpresa, asombro
:-(	Tristeza
>:-[	Enojo
:'-(	Llanto
;-)	Guiño, complicidad
<:-D	Cumpleaños
8-)	Uso anteojos
\$-)	Codicioso
:-/	Escéptico
};-)	Pícaro
:-Q	Fumador
:-?	Duda
:-P	Sacar la lengua
:-@	Gritar

Un mail tiene muchas posibilidades de ser malinterpretado por el destinatario. Por eso, hay que ser muy cuidadoso al escribirlo.

El sentido que se le da a algunas palabras puede ser diferente para cada persona. Recordemos además que gracias al correo electrónico podemos comunicarnos a diario con personas de distintas culturas y que hay palabras que en un país significan una cosa y en otro país significan una muy diferente.

Hay que tener en cuenta también que la letra escrita no transmite emociones de por sí y puede ser mal interpretada.

No es lo mismo decir "*no seas idiota*" mientras tomamos algo con un amigo y nos reímos que escribir en un mail "*no seas idiota*".

Esto es mucho más fuerte y puede dar lugar a distanciamiento, discusiones o a una interminable cantidad de mails del tipo "*no quise decir eso*", "*sí, pero lo dijiste*", etc.

Una manera de ayudar a transmitir la emoción o el estado de ánimo del que escribe es la utilización de los llamados emoticones o smileys.

En ocasiones el uso de estos símbolos es imprescindible. Un emoticón insertado en el lugar correcto puede evitar la malinterpretación de una frase.

Sobre todo cuando la frase fue escrita con ironía o a modo de broma.

Poniendo un simple :-) al final de la frase quedará claro que se trata de una broma y, depende de lo que hayas escrito, la frase no caerá mal.

No es lo mismo escribir, por ejemplo:

"*hoy voy a matar a alguien*"

que

"*hoy voy a matar a alguien :-)*"

Pero no debemos abusar de los emoticones ya que un mail plagado de ellos es bastante molesto de leer y, por otro lado, fuera de los más corrientes, mucha gente no conoce su significado.

## Tono

Como dije al principio, en un mail podemos permitirnos un lenguaje más informal que en una carta tradicional y obviar muchas otras formalidades.

A lo largo del día escribimos varios mails y tenemos que dirigirnos a tipos de lectores muy diferentes: familiares, amigos íntimos, pareja, empresas, instituciones y muchos otros "públicos" y no podemos escribir a todos en el mismo tono.

Tenemos que encontrar el tono adecuado para dirigirnos a cada persona.

Si escribís de esta manera:

"... NADA KE KERES DESIR CON KE EL PROGRAMA NO ANDA..."

para dirigirte a una empresa, lo más probable es que tu mail termine en la basura.

Por otro lado, no vas a dirigirte a tu pareja de la siguiente forma:

"Estimada Sra.

Saluda a Ud atte."

y tampoco podés escribirle a alguien a quien no conocés con la misma familiaridad con la que le escribís a tus amigos.

> A lo largo del día escribimos varios mails y tenemos que dirigirnos a tipos de lectores muy diferentes. Por eso, no podemos escribir a todos en el mismo tono.

>>> ¡iiii CUIDADO !!!!! ¡iiii NUEVO VIRUS !!!!!  
>>> NO HAY CURA... DESTRUIRA TU DISCO RIGIDO  
>>> ADEMAS INUTILIZARA EL INTERNET EXPLORER  
>>> ¡iii URGENTE !!!! AVISEN A LOS QUE PUEDAN...

No hay ningún virus sin cura.

ATREVETE A ROM  
PER LAS CADENAS  
<http://www.rompecadenas.com.ar>

## Cuando del otro lado hay silencio

¿Qué pasa cuando enviamos un mail y no nos responden? ¿El otro está enojado? ¿Nos enojamos nosotros porque no nos responden y a la primera ocasión "pasamos la factura"? ¿Mandamos un mail a los dos días con tono airado reclamando respuesta?

Lo primero que hay que hacer es asegurarnos de que el destinatario realmente haya leído nuestro mail.

Muchas veces cuando escribimos mal la dirección del destinatario nos llega un mensaje de rechazo avisándonos de esta situación<sup>7</sup>.

Pero hay muchas circunstancias por las cuales el mail puede no haber sido leído por el destinatario y nosotros no recibir sin embargo ningún mensaje de rechazo:

- > Puede suceder, aunque en una proporción muy pequeña, que nuestro mail se "pierda" por algún inconveniente en alguno de los servidores y no recibamos ningún mail de rechazo.
- > Otra situación: la dirección de nuestro amigo es [luism@loquesea.com](mailto:luism@loquesea.com), nos equivocamos y mandamos el mail a [luisn@loquesea.com](mailto:luisn@loquesea.com), y casualmente hay otro usuario que eligió el nombre [luisn](mailto:luisn@loquesea.com) dentro de ese servidor. Nuestro mensaje le llegará a él, no entenderá de qué estamos hablando y lo borrará. Así tampoco tendremos el mail de rechazo.
- > Otra: los mails fueron bajados por otra persona (¡el nene de 4 años!) y nuestro mensaje fue borrado sin querer antes de que nuestro amigo lo leyera.
- > Simplemente nuestro amigo no pudo leer sus mails durante un par de días, o se fue de vacaciones o no tiene tiempo, o tiene algún problema o...

Y puede haber varias situaciones como éstas, así que antes de acusar al destinatario de no responder a nuestros mensajes, convendría que le enviáramos un mail preguntándole, con buen tono, si recibió el anterior y, si el asunto es urgente, pidiéndole una respuesta.

Si así y todo no se da por enterado, antes de montar en cólera, podríamos:

- > corroborar la dirección del destinatario en mensajes anteriores, en la libreta de direcciones, en tarjetas personales o preguntándole a amigos comunes.
- > si el tema es muy urgente, llamarlo por teléfono.

(7) Ver "¿Por qué no llegan los mails que mando?" en mi *Guía de uso del correo electrónico*, pág. 29.

> ¿Qué pasa cuando enviamos un mail y no nos responden? Lo primero que hay que hacer es asegurarnos de que el destinatario realmente haya leído nuestro mail.

## Ética

Un mail no es tan privado como parece.

Hay muchas posibilidades de que otros lean lo que escribimos: en nuestra computadora, en la del destinatario o porque éste lo reenvía.

Por eso, debemos tener cuidado con lo que escribimos. Si es algo realmente muy privado o personal y no estamos seguros de la privacidad de nuestra computadora o la del destinatario, tal vez convenga no escribirlo en un mail.

No hace falta decir que no deben leerse los mails de otra persona.

Especialmente si sos administrador de un servidor: tu actuación como administrador debe ser impecable, esto incluye no leer los mails de tus usuarios.

También debemos comportarnos impecablemente con los mails que recibimos.

Es de pésimo gusto reenviar a otra persona un mail que recibimos sin pedirle permiso a su autor.

Sobre todo si se trata de cosas íntimas o que puedan molestar a quien lo envió.

Hay anécdotas muy conocidas de personas que han perdido sus trabajos por hacerse los graciosos reenviando mails que habían recibido.

Tampoco es ético poner en un foro público, sin permiso, algo que recibimos en nuestro privado.

He visto varias respuestas mías a consultas que me han hecho a mi dirección de mail de Rompecadenas colgadas en foros de Internet.

Eso no me ha gustado nada.

No es que hubiera cosas privadas o de las que pueda arrepentirme de haber escrito pero me hubiera gustado que me pidieran permiso.

Una cosa es escribir para una sola persona y otra muy distinta si sabés que lo van a leer miles.

Otra práctica poco ética es enviar un mail con copia oculta a otras personas sin que el destinatario original lo sepa.

O sea, si estoy intercambiando mensajes con una persona, es un engaño enviarle también una copia de lo que escribimos, en forma oculta, a otras personas para que se enteren de qué estamos hablando sin que el destinatario original lo sepa.

Si sabe que lo están leyendo otras personas tal vez no diría todo lo que dice.

- > Un mail no es tan privado como parece.
- > No deben leerse los mails de otra persona.
- > Es de pésimo gusto reenviar a otra persona un mail que recibimos sin pedirle permiso a su autor.
- > Tampoco es ético poner en un foro público, sin permiso, algo que recibimos en nuestro privado.
- > Recordar siempre que estamos interactuando con personas de carne y hueso, aunque sólo veamos teclados y pantallas.



Finalmente, otra situación que puede suceder es que recibamos por error un mail cuyo destinatario era otra persona.

Si se trata de algo privado, lo correcto sería devolverle el mail al autor diciéndole que se ha equivocado de dirección, borrarlo de nuestra PC, y no volver a mencionar nunca el asunto.

Puede haber muchas otras situaciones que pongan a prueba nuestra ética.

En esos casos corresponderá comportarnos de la mejor manera posible, poniéndonos en el lugar del otro y no haciendo lo que no nos gustaría que nos hicieran.

Y recordando siempre que estamos interactuando con personas de carne y hueso, aunque sólo veamos teclados y pantallas.



## Enlaces

- > **Rompecadenas - Netiquette**  
<http://www.rompecadenas.com.ar/netiquette.htm>
- > **Rompecadenas - Cómo usar el email**  
<http://www.rompecadenas.com.ar/correaa.htm>
- > **Aproveche el e-mail**  
<http://www.learnthenet.com/spanish/section/email.html>
- > **Cómo enviar mails decentes**  
[http://home.earthlink.net/~cesarmartin/think/enviar\\_mail\\_decentes.html](http://home.earthlink.net/~cesarmartin/think/enviar_mail_decentes.html)
- > **Qué es la netiquette?**  
<http://www.interhelp.org/netiquette.html>
- > **Writing Effective E-Mail: Top 10 Tips**  
<http://www.uwec.edu/jerzdg/orr/handouts/TW/e-mail.htm>
- > **Internet Writing Guide**  
<http://members.aol.com/intwg/guide.htm>
- > **Email About.com**  
<http://email.about.com/library/weekly/aa112999a.htm>
- > **Email basics**  
<http://www.learnwell.org/email1.htm>
- > **Email: eBusiness tool**  
<http://www.enterprise-ireland.com/ebusiness/guides-email.asp?page=1>
- > **E-Mail Etiquette**  
<http://www.iwillfollow.com/emailetiquette.html>
- > **How to Read and Write E-mail Messages**  
<http://www.tomw.net.au/nt/intrnt.html>
- > **The Usability of Email Subject Lines**  
<http://webword.com/moving/subjectlines.html>

## Acerca del autor

### Eugenio Siccardi

Escritor, diseñador web.

Nació en Buenos Aires, Argentina en 1967.

Actualmente trabaja en un ISP (proveedor de acceso a Internet), por lo que constantemente es testigo de las malas prácticas en las que incurre la gente al utilizar el correo electrónico (por desconocimiento o mala intención).

Curtido receptor de los más diversos hoaxes, spam y virus desde hace varios años, se inició en esta actividad al advertir la falsedad de *Solidaridad con Brian*, hoax que, debe confesarlo, también reenvió.

Convencido de la enorme importancia del correo electrónico, dedica todos sus esfuerzos a ayudar a concientizar sobre el buen uso del e-mail.

#### Publicó también:

- > **Guía de uso del correo electrónico.** E-book, 65 p. Año 2002.  
<http://www.rompecadenas.com.ar/guiacorreo.htm>
- > **Imágenes de la memoria.** *La creación de un banco digital de imágenes de El Bolsón.* Junto a Sergio Caviglia. Año 2002.  
<http://www.rompecadenas.com.ar/memoria.htm>
- > **Cuerpos obligatorios.** Poesía. Ediciones Topatumba. 60 p. Año 1992.
- > Dirigió la revista de poesía "**Topatumba**".
- > Tradujo, junto a Gianni Siccardi, una antología de poemas de **Salvatore Quasimodo**, para la colección Los Grandes Poetas (Centro Editor de América Latina) Año 1989.
- > **Poemas y cuentos suyos** fueron publicados en diversas antologías y revistas de Argentina y Colombia.

Vive en El Bolsón, Patagonia, Argentina.

[info@rompecadenas.com.ar](mailto:info@rompecadenas.com.ar)

## Acerca de Rompecadenas

Creado por *Eugenio Siccardi* en diciembre del año 2000, *Rompecadenas* es un sitio web destinado a orientar sobre el buen uso del correo electrónico.

Fundamentalmente, busca concientizar y ayudar a detener el envío de hoaxes, spam, virus y otras basuras que nos llegan por e-mail.

Al momento de realizar este e-book ofrece los siguientes recursos en forma gratuita:

- > Artículos, Trucos y Consejos sobre hoaxes, spam y virus
- > Directorio de enlaces relacionados
- > Investigación y análisis de hoaxes
- > Archivo con más de 80 hoaxes
- > E-books gratuitos
- > Leyendas urbanas
- > Netiquette
- > Freeware recomendado
- > Boletín de novedades

Cuenta con una amplia red de colaboradores voluntarios de varios países de América y de España que constantemente envían los hoaxes que reciben para su inclusión en *Rompecadenas*.

<http://www.rompecadenas.com.ar>

Para suscribirte gratuitamente al boletín envía un mail en blanco a [rompecadenas-alta@eListas.net](mailto:rompecadenas-alta@eListas.net) o completá el formulario en las páginas de *Rompecadenas*.

## Distribución de este ebook

Está autorizada la distribución gratuita de este libro, por parte de cualquier persona y por cualquier medio, aunque sin alterar su contenido.

Deberán consignarse además los siguientes datos:

### Cómo escribir un mail

Eugenio Siccardi

### Rompecadenas

<http://www.rompecadenas.com.ar>

Si este libro o alguno de sus capítulos fuera reproducido se agradecerá comunicarlo por mail a:

[info@rompecadenas.com.ar](mailto:info@rompecadenas.com.ar)

## Bibliografía

- > **Siccardi, Eugenio**, *Guía de uso del correo electrónico*, 2002.  
<http://www.rompecadenas.com.ar/guiacorreos.htm>
- > **Campuzano Campos, Alvaro**, *Diccionario de email marketing*, Ediciones Urbanas, 2001.  
[http://www.rompecadenas.com.ar/diccionario\\_mail.htm](http://www.rompecadenas.com.ar/diccionario_mail.htm)

## Dedicatoria

- > Dedico este libro a Zoralis Márquez y a Juan José Bustos.