

# Proyecto Creando y liderando equipos: Foco y productividad (5/6)

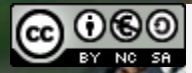
31/10/2017 // Ver 1.0



## Dinámicas de correo electrónico



Holística y Mastercoachs C/ Sor Angela de la Cruz, 22 - 28020 Madrid : B-87277216



Dinámicas de correo electrónico by **Rafa García** is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 España License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/).

**Dinámicas de correo electrónico**

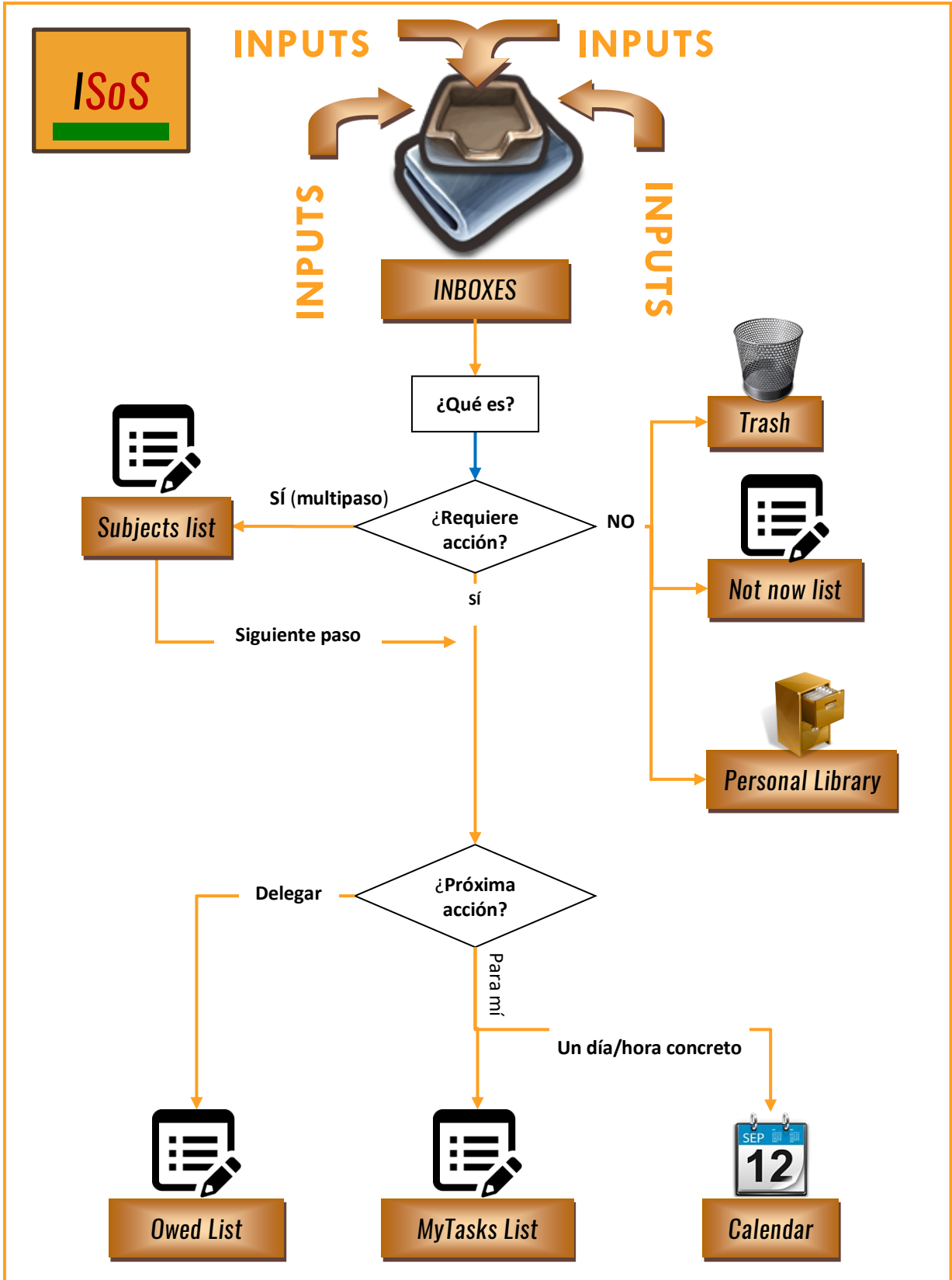
**Tabla de contenido**

<b>1.</b>	<b>REFERENCIA: Flujograma ISoS .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO: MALAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....</b>	<b>5</b>
2.1.	Malas prácticas en el uso del correo electrónico .....	6
2.2.	Buenas prácticas en el uso del correo electrónico .....	9
<b>3.</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO: ESTRATEGIAS CCT Y CAT .....</b>	<b>16</b>
3.1.	Estrategia CCT (Correo Como Tarea).....	17
3.2.	Estrategia CAT (Correo A Tarea).....	19
<b>4.</b>	<b>ISoS con MS OUTLOOK.....</b>	<b>21</b>
4.1.	Antes de empezar .....	21
4.2.	CCT con MS Outlook.....	23
4.3.	CAT con MS Outlook.....	32
4.3.1.	Estrategia CAT: Algunas ideas previas e imprescindibles.....	32

**Dinámicas de correo electrónico**

4.3.2.	<i>Estrategia CAT: configurar las tareas</i> .....	34
4.3.3.	<i>Estrategia CAT: trabajar con tareas Outlook</i> .....	38
4.3.4.	<i>Estrategia CAT: ¿y los correos?</i> .....	43

# 1. REFERENCIA: Flujograma ISoS



## Dinámicas de correo electrónico

## 2. CORREO ELECTRÓNICO: MALAS Y BUENAS PRÁCTICAS

De todos nuestros *Inboxes*, hay uno que destaca por encima de todos: la bandeja de entrada del correo electrónico. Sólo un par de apuntes...

- ▼ Según Forrester Research En 2010 circularon por Internet cerca de 107 billones de e-mails.
- ▼ Un estudio llevado a cabo en Reino Unido concluyó que:
  - Casi **2 de cada 3 personas comprueban su correo electrónico profesional fuera del horario laboral** o en vacaciones.
  - La mitad de los trabajadores responden a un email en el margen de los 60 minutos después de su recepción.
  - Uno de cada cinco se ausentan de un compromiso social o de trabajo para responder a un mensaje.
  - 9 de cada 10 consideran de mal gusto que un contertulio esté contestando correos en un encuentro cara a cara. Aunque 3 de cada 10 (y eso significa que se incluyen 2 de los 9 de antes...) lo consideran un gesto de diligencia y eficiencia.
- ▼ Según un estudio de la consultora McKinsey los empleados actualmente destinan de media un **28% de su tiempo en leer, escribir y responder e-mails**, equivalente a unas 13 horas por semana.

Nos creamos o no estos datos, lo cierto es que esas conclusiones encajan bastante con lo que cualquiera de nosotros puede percibir en su entorno. Son creíbles.

Admitamos entonces que hay algunas claves de uso que se pueden aprender y que hay aspectos tecnológicos de configuración y de posibilidades que nos brindan los distintos programas, que podemos poner a nuestro servicio. Todo ello sin salirnos de nuestra propuesta de mejora en la organización personal: el sistema ISoS.

**Dinámicas de correo electrónico**

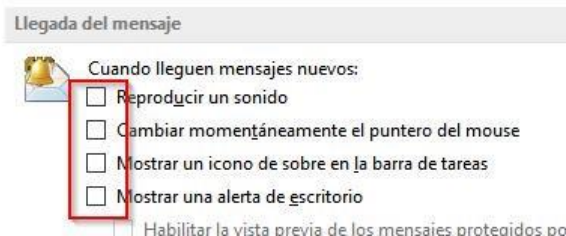
## 2.1. Malas prácticas en el uso del correo electrónico

**¿Cuántas veces pasa un correo importante desapercibido entre la marabunta de asuntos de segundo, tercero o ningún nivel?** Mezclado directamente entre basura que, sencillamente, no debería estar enturbiando mi atención. ¿Nunca has tenido la incómoda duda de estar atendiendo a un tema recién detectado en la bandeja de entrada, mientras presientes que otro tema más urgente y/o importante podría estar enmascarado algunos correos más abajo? Considera, antes de contestarte, los correos de esos remitentes que utilizan mal (o directamente no utilizan) el *Asunto*, y que dificultan notablemente saber a priori de qué va el tema para tener así una primera sensación de su relevancia.

Así, si repasamos las ideas y consejos de uso de los principales referentes de productividad personal encontramos un consenso acerca de las cosas que NO DEBEN HACERSE en nuestro día a día. Concretando, **en el uso del correo electrónico es mejor...**

- ▼ **No consultarlo nada más iniciar la jornada laboral.** Tus primeras horas en el puesto son habitualmente aquellas en las que estás más fresco y vas a resultar más creativo y prolífico. No las desaproveches dejando que otros factores no designados por ti empiecen a dirigir tu atención de aquí para allá. Retrasa la primera consulta tanto como te sea posible,... sin incurrir en el riesgo de que realmente entre un asunto urgente que puedas consultar demasiado tarde. Si es una hora, mejor que 45 minutos. Y si es una hora y media, una hora y media de la que a buen seguro obtendrás los mejores resultados del día.
- ▼ **No tener activada la alarma de correo entrante.** Ese aviso que muchos confunden con una actitud proactiva y ágil. Quizás no lo sepas, pero **en tu trabajo no te pagan en base a lo rápido que contestes a los correos.** Te pagan por los asuntos importantes que eres capaz de resolver o promover.

### Dinámicas de correo electrónico



- ▼ **No poner en copia a personas** a las que realmente ni les va ni les viene. Si no quieres que a ti te lleguen correos que no te interesan, empieza por no enviarlos tú.

Para ~~g-diazramos@correosexpress.com; im-jimeneziglesias@correosexpress.com; m-chavesdelgado@correosexpress.com; b-castellgonzalez@correosexpress.com; aa-castillosanchez@correosexpress.com; m-fernandezhernandez@correosexpress.com; g-martinezdelcasasanchezborneros@correosexpress.com; m-sanchezsuares@correosexpress.com; roberto.alonso@correosexpress.com; dv-reyherzog@correosexpress.com; d-martinezcarabias@correosexpress.com; am-gonzalezpacheco@correosexpress.com; aj-tejadasanchez@correosexpress.com; jl-pecesbarbosa@chronoeexpress.com; m-perezblazquez@chronoeexpress.com; j-ariasfernandez@chronoeexpress.com; m-marotomartin@correosexpress.com; j-blancogarcia@correosexpress.com~~

- ▼ **No mezclar varios temas en un mismo correo.** Después de hablar de los aspectos de mejora que has encontrado en el informe de seguimiento de un importante proyecto rematas la misiva con un... *“Por cierto, mañana viernes celebro mi cumpleaños y traeré unos pinchos para compartir a la hora de salir... ¿cuento contigo?”* Un asunto, un correo. Un asunto, un correo. Por dos motivos: porque cada asunto va a progresar independientemente y a ritmos diferentes. Y porque no queremos que en la traza de correos importantes sobre ese proyecto acabe mezclada información de otro tema. Recuerda: un asunto, un correo.
- ▼ **No utilizar el correo para afear conductas,** criticar a alguien o quejarte de un tercero. Cualquiera que tenga una cierta experiencia profesional ha leído, ha recibido –o ha escrito–, correos... *“con carga de profundidad”*. Si hay que hablar de alguna cosa incómoda o espinosa, es siempre preferible levantar un teléfono. Nunca el correo proporciona la información, los matices y la información de contexto que aportarás de viva voz o –mejor aún y si es posible–, personalmente. Por experiencia sé que esos correos ensucian a todo el mundo –

**Dinámicas de correo electrónico**

de manera significativa a quien los escribe... incluso cuando tiene objetiva razón-, enfadan a muchas personas y, en definitiva, no generan ningún resultado positivo.

- ▼ **No contestar a los temas inmediatamente.** Incluso las cosas más nimias o intrascendentes merecen un reposo antes de generar una respuesta tuya. Por dos motivos: el primero porque es más fácil equivocarse si respondo algo YA. Y el segundo (y casi más importante) es que debes habitar a tu entorno a unas pautas de uso del correo diseñadas por ti y no por el aquí te pilló, aquí te mato. Utilizar el correo como una mensajería online trasladará la idea y generará la demanda de que siempre contestes inmediatamente. Un truco: contesta ya si lo tienes claro y te conviene quitártelo de encima en este momento, pero indica en las opciones del correo que no se envíe hasta pasadas unas horas, un día...

Opciones de entrega

Enviar las respuestas a [ ] [ Seleccionar ]

No entregar antes del 02/10/2017 17:00

Caduca después del Ninguno 0:00

Guardar copia del mensaje enviado



**Dinámicas de correo electrónico**

## 2.2. Buenas prácticas en el uso del correo electrónico

Por el contrario, hay algunas buenas prácticas reconocidas por los especialistas en productividad y organización personal, como...

- ▼ **Consultarlo sólo unas pocas veces** a lo largo del día. 4 ó 5 veces debería ser suficiente. Por supuesto hay trabajos (p.e. atención al usuario, un servicio técnico, una secretaría...) para los que esta norma es difícil de aplicar. En todo caso, intentemos regular y gestionar nosotros las veces y la forma en la que consultamos las noticias y no al revés.
- ▼ **Escribir bien.** Sé breve en la medida de lo posible. Y si el tema requiere desarrollo, estructura las ideas, separa bien los párrafos, utiliza diferentes tipos de letra, viñetas, tablas... Si tu objetivo es comunicarte y hacerte entender, esfuerzate en que el registro escrito de tu explicación se entienda bien y merezca la pena leerse.

Ciféndome a los siguientes **criterios de elección**:

1. Por encima de todo, **facilidad de uso para los comerciales en la calle a través del teléfono**. Todo comerciales en la calle lo entiendan como valioso y se lancen a él de cabeza. Y todo lo contrario si...
2. Posibilidades de integración con WordPress y Facebook para recopilar leads que vengan por esta...
3. Precio razonable.
4. Funcionalidad específica de CRM (1º) y otras cosas (como automatización de pedidos, gestor doc...

He estado comparando con cierto detalle algunas de las aplicaciones que he visto y me han señalado con comparativa.

**Dinámicas de correo electrónico**

- ▼ **Prestarle atención al Asunto.** Es fundamental ayudar a tu destinatario a saber de un vistazo de qué va el tema. A lo mejor así consigues que él te responda de la misma manera. Resulta enojante recibir esos correos con un título enigmático, insuficiente o ¡incluso vacío! Que te obligan a abrir una y otra vez el correo para saber de qué iba aquello. Una idea: utiliza como asunto el formato...

*[Tema principal] Detalle*

...de forma que todos los correos relativos al mismo tema principal compartan el mismo texto entre corchetes. Un texto breve y lo más identificativo posible que posteriormente facilite a remitente y destinatario una posible búsqueda entre cientos de otros correos. Si en el correo solicitas algo concreto a tu destinatario, es buena idea incluirlo en ese detalle para que no pase desapercibido.

**Ejemplos de Asuntos de correo bien redactados**

*[Propuesta Ministerio Agricultura] Convoca a Luis a una reunión*

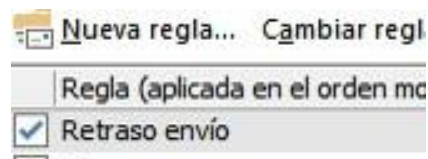
*[Pry GES000786] Informe seguimiento abril*

*[Propuesta Ministerio Agricultura] Primera valoración económica*

*[Jubilación Rodrigo] Cena el jueves 15. ¿Vienes?*

**Dinámicas de correo electrónico**

- ▼ **Modificar tú el asunto de los correos recibidos.** No todos los gestores de correo lo admiten, pero Outlook –por ejemplo, sí-. De esa forma, puedes incorporar o cambiar algo que te ayude en lo sucesivo a identificarlo. Esto tiene el potencial problema de que alteras el contenido original y eso puede implicar problemas de trazabilidad o de autoría (¿quién escribió este asunto, el remitente o tú?). Pero teniéndolo claro, podemos hacerlo.
- ▼ **¿Es el correo la mejor idea?** Muchas veces nos hemos habituado a usar el correo para todo. Y a lo mejor un tema largo, o complejo, o delicado... se gestiona mejor por teléfono, reuniéndote o tomando un café.
- ▼ **Aplica reglas y filtros** que automaticen el procesado en la recepción. Atendiendo al destinatario o a algún término que aparezca en el asunto podemos hacer un primer reparto del correo en carpetas. Sobre esta idea se basa la gestión de la **Owed List** en Outlook.
- ▼ **Configura el gestor de correo para que retrase el envío unos minutos.** Porque a todo el mundo le ha pasado eso de enviar un correo y darnos cuenta en el momento justo de haberlo enviado de que... no era el destinatario correcto, o que me he olvidado de adjuntar un archivo, o de que no has incorporado un detalle importante, o de que has utilizado alguna expresión inadecuada... De esa forma siempre tenemos una especie de segunda oportunidad para recuperarlo de la bandeja de envíos y solventarlo.

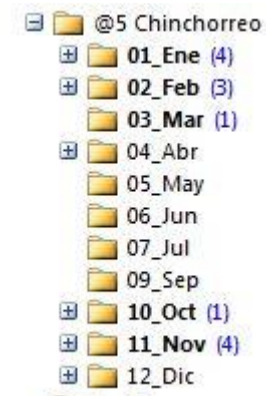


**Dinámicas de correo electrónico**

- ▼ **Organízalo adecuadamente.** Adecuadamente no significa necesariamente de una u otra forma. Si vas a seguir los preceptos de ISOs, ya tienes la guía acerca de cómo estructurar las carpetas. Si prefieres separarlas por proyectos, por clientes, por temas... ¡adelante! Algunos consultores optan por no utilizar apenas subcarpetas y archivarlo todo en una única carpeta por aquello de que así no dudo acerca de dónde he metido un determinado correo. En todo caso, sé ordenado, medita sobre la ordenación que mejor te encaja a ti y obra en consecuencia.
- ▼ **Vacía regularmente la bandeja de entrada.** Aquí encontrarás diferentes criterios. Hay quien dice que perseguir una bandeja de entrada sistemáticamente vacía nos roba mucha atención y tiempo. No necesariamente si nos apoyamos en esas reglas y filtros que lleven a una carpeta de segundo nivel las cosas menos importantes. Sin embargo, mantener “a dieta” la bandeja de entrada es una forma de haber repasado someramente todos los temas una única vez para decidir qué hacer con cada uno de ellos. Y si hay 3 asuntos urgentes, ser conscientes de ellos (de los 3 y no sólo del primero que me encuentro) desde el principio y obrar en consecuencia. Para este fin, llevar a cabo el concepto ISOs de procesar es esencial: correo que consulto, correo que desaparece de la bandeja de entrada. Va a alguna otra carpeta con un significado concreto (tareas pendientes, a la espera de, referencia...) pero lo sacamos de la de entrada. O eso, o con toda seguridad acabaremos leyéndolo varias veces para recordar de qué iba aquello.
- ▼ **Reduce tus fuentes de correo.** Muchas veces nos apuntamos a listas de correo, a grupos de interés, a suscripciones... que poco después pierden interés y que, sin embargo, continúan asetándote con mensajes periódicos que sólo contribuyen a llenar de basura tu bandeja de entrada. Sé selectivo y anula las suscripciones que ya no te interesen.

**Dinámicas de correo electrónico**

▼ **Archiva lo justo.** A menudo se le otorga al correo un poder fedatario y registral de lo que ha ocurrido en un proyecto, en un asunto, en un problema X. Muchos usuarios consideran una buena política guardarse copia de todo lo que reciben y envían. En base al manido “Por si acaso”. Pero archivar correo y correo y correo, conlleva una problemática técnica que a menudo pasa desapercibida. Si nuestro gestor de correo es local y dependiendo del tipo de configuración que tengamos, esos correos (y sus adjuntos) estarán en nuestro disco duro, al albur de las políticas de backup que tengamos (o que no tengamos...). Y si están en un servidor, junto con los miles de correos de otros tantos usuarios, estaremos haciendo un uso expansivo y masivo de los recursos que puede derivar en problemas. Archivar es seguramente importante, pero de una forma selectiva. Generalmente se puede ser más generoso con la basura. Y si da reparo borrar directamente algo, siempre podemos crearnos una carpeta de temas borrables a priori, en la que ir echando aquello que inicialmente consideramos eliminable. A modo ilustrativo, yo uso una carpeta llamada *Chinchorreo* que contiene 12 subcarpetas correspondientes a los meses del año. Algunos correos son claramente borrables y los suprimo sin más. Pero otros que aparentemente son borrables y que, sin embargo, podría llegar a consultar más adelante, van a parar a Chinchorreo. Después, una regla se encarga de borrar regular y automáticamente el contenido de cada mes cuando ha transcurrido un tiempo razonable (5 ó 6 meses). Esa misma política puede, de hecho, aplicarse a una carpeta que generalmente pasa desapercibida y que es potencialmente acumuladora de muchísimos correos (y el peso que ello conlleva): la carpeta de enviados.



▼ **Sustituye los adjuntos por enlaces:** adjuntar archivos a un correo es muy cómodo para receptor y emisor. Pero implica el manejo de correos pesados (a veces MUY pesados) y la progresiva configuración de un repositorio oculto de documentación sin forma ni criterio.

**Dinámicas de correo electrónico**

Cuando manejo un documento adjuntado a un correo, la versión que yo tengo es una foto fija que, si el archivo evoluciona, se quedará obsoleta. A nivel corporativo es preferible que la documentación se guarde de acuerdo a criterios de eficiencia y de un óptimo uso compartido. Y que en los correos transmitamos enlaces a documentos en lugar de los propios documentos. Cuando el correo se envía al exterior, se pueden habilitar zonas públicas de nuestro entorno colaborativo / gestor documental / espacio virtual... con el mismo propósito: guardar ahí los documentos y transmitir únicamente enlaces.

- ▼ **Utiliza plataformas de colaboración:** el correo ya es una herramienta antigua que pronto acabó utilizándose para todo. También para organizar equipos de trabajo: asignar tareas, comentar dudas o problemas, enviar documentación,... En su día no existían alternativas válidas. Pero hoy contamos con los entornos de colaboración. Plataformas generalmente muy amigables con las que resulta sencillo, entretenido y eficiente coordinar equipos y tareas. El uso de estas plataformas optimiza estas funciones y reduce notablemente el trasiego de correos. Hay un amplio abanico de estos entornos colaborativos que cubre desde una sencilla cooperación básica (p.e. Trello, Kanbanize, SmartQ, Wedoist,...) hasta una gestión de proyectos profesionalizada (p.e. AtTask, Basecamp, Wrike, EasyProjects, Clarizen...).
- ▼ **Marca directrices de uso del correo corporativo.** Cuando una persona envía un correo profesional utilizando una cuenta proporcionada por la empresa u organismo para el que trabaja, está representándolo. Cada cual desde su puesto y su nivel: evidentemente la trascendencia e impacto de un *sonia.santos@empresa.com* es diferente en función de si Sonia Santos es la directora general o una auxiliar administrativa. Pero todas las comunicaciones que se emiten por ese medio proyectan una cierta marca de empresa. Si no le indicamos criterios de utilización a los usuarios, estos sencillamente actuarán de acuerdo al suyo propio. Y no me refiero sólo a los aspectos políticos o de imagen (utilización correcta del lenguaje, uso personal indebido, formato adecuado de la firma, tipos de letra, colores...) sino en lo relativo a la buena organización personal. Así, unas normas de uso del correo corporativo deberían especificar y guiar a todos los

**Dinámicas de correo electrónico**

empleados en una colección de buenas prácticas como las que, por ejemplo, se incluyen en esta guía: no utilizarlo para discutir, no enviar copias indiscriminadamente, indicar Asuntos claros y auto explicativos, no enviar correos a horas inadecuadas, etc.

**Haz copias de seguridad.** Como veremos más adelante, y siempre que nuestro servicio de correo electrónico lo admita (que suele ser lo normal hoy en día), configuraremos nuestro correo con el protocolo IMAP y no con POP3, lo que asegura que nuestro correo se quede en el servidor y sea responsabilidad de los administradores del sistema mantenerlo. Si guardamos correos localmente (que es lo que ocurre siempre que usamos POP3, o incluso con algunos usos de IMAP), tenemos que ser conscientes de la importancia de mantener copias de seguridad. Es un asunto técnico que desarrollaremos más adelante. De momento, quedémonos con esa idea: puesto que el archivado de parte de nuestros correos nos resultará seguramente importante, las copias de seguridad también lo son.

## Dinámicas de correo electrónico

### 3. CORREO ELECTRÓNICO: ESTRATEGIAS CCT Y CAT

Nos estamos acercando al momento de bajar al detalle concreto de la herramienta, de Outlook. Pero antes nos falta trazar un plan que ligue los conceptos de ISoS con el manejo informático.

Hay **dos posibles formas de encarar nuestra rebotante bandeja de entrada a las que voy a referirme como CCT y CAT**. **Probablemente la práctica más extendida consiste en utilizar la propia bandeja de entrada como repositorio de las cosas que tengo pendientes**. A medida que los voy resolviendo o contestando, los borro o los traslado a otras carpetas. Cuando la entrada de correo es masiva no somos capaces de achicar y la bandeja crece y crece. Lo que ha entrado hace minutos convive con lo que lleva semanas atascado. Lo que es realmente importante pasa desapercibido mezclado entre correos publicitarios con interés nulo.

**Las personas que no han trabajado o no han conseguido trabajar con un gestor de tareas** (considerando también como tal las tareas de Outlook) no suelen mostrarse dispuestas al importante cambio de chip que supone trasladar el foco de la bandeja de entrada al gestor de tareas. **A ellas se dedica la estrategia CCT o Correo Como Tarea**, porque **es la más sencilla de implementar**; apenas requiere algunos pequeños cambios en nuestra operativa cotidiana. Y, sin embargo, esos cambios operarán un importante efecto de partida hacia el avance organizativo que significa ISoS.

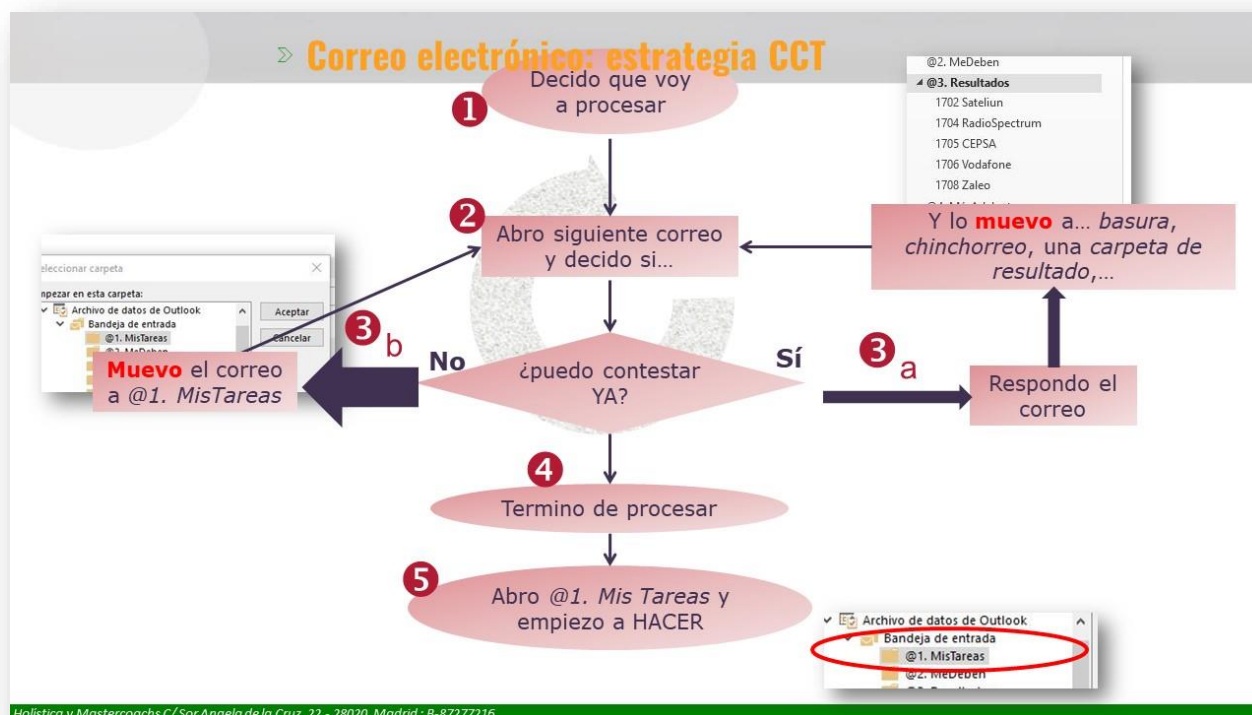
Para los que **se animen a ir un poco más allá o ya estén familiarizados con las tareas tenemos la estrategia CAT o Correo A Tarea**.



Dinámicas de correo electrónico

3.1. Estrategia CCT (Correo Como Tarea)

Todo se basa en crear ciertas carpetas colgando de la bandeja de entrada de acuerdo a las listas de ISOs y otorgarles el significado correspondiente. Después, se utilizará de acuerdo al flujograma ISOs:



Holística y Mastercoachs C/ Sor Angela de la Cruz, 22 - 28020 Madrid - B-87277216

**Dinámicas de correo electrónico**

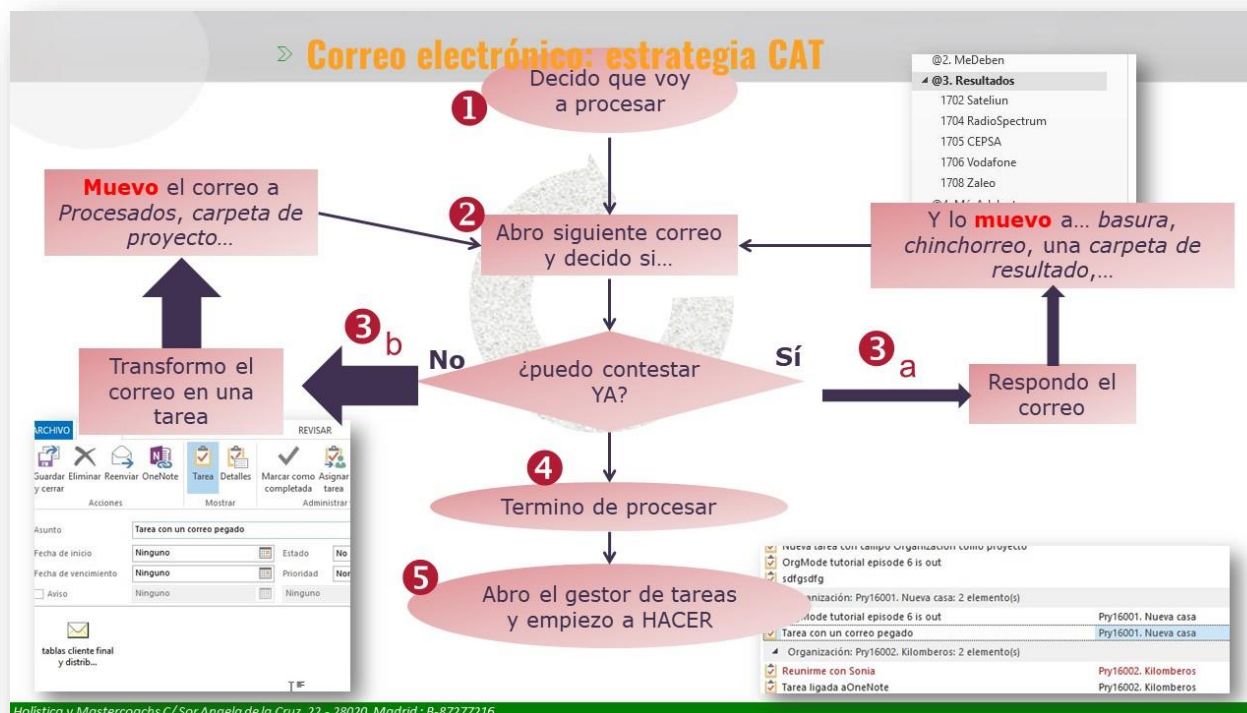
Es decir,...

1. **Decido que voy a procesar.** Desde luego, no tengo configurada la alerta de correo ni me paso el tiempo consultándolo compulsivamente. Decido conscientemente que es el momento de mirar lo último que ha entrado.
2. **Abro el primer correo y tengo que tomar una **decisión rápida**.** Si el correo trae un asunto suficientemente claro posiblemente no haga falta ni abrirlo para decidir...
3. **A la vista del correo tengo que decidir si voy o no a contestarlo ahora.** Y entonces...
  - a) **Si estimo que va a ser algo muy breve** (muy breve = “Sí”, “No”, “Mañana te digo algo”, “Cuenta conmigo”...) y contesto. Inmediatamente después saco el correo de la bandeja de entrada. O lo borro, o lo llevo a una carpeta de borrado provisional (p.e. *Chinchorreo* o parecida), o a una carpeta relacionada con un tema... En cualquier caso **SALE de la bandeja de entrada**.
  - b) La otra posibilidad, la más habitual. Lo que hacemos es mover el correo a una carpeta de **Mis Tareas** y **SALE de la bandeja de entrada**.
4. Después **repetimos el ciclo una y otra vez hasta vaciar la bandeja de entrada**. Tenemos que ejercitarnos para que esto sea muy rápido. **La rapidez es fundamental.** NO nos paramos ahora a hacer las cosas. Simplemente a marcarlas, a tener una visión panorámica de lo que tenemos entre manos.
5. Tras conseguir el llamado *Zero Inbox* **nos vamos a la carpeta de Mis Tareas y es ahora cuando empezamos a hacer las cosas**. Aquí es donde deberíamos pasar la mayor parte del tiempo. De hecho podemos configurar nuestro gestor de correo para que ésta (y no la bandeja de entrada) sea la vista por defecto cuando lo abrimos.

## Dinámicas de correo electrónico

### 3.2. Estrategia CAT (Correo A Tarea)

Que responde a este otro planteamiento:



Holística y Mastercoachs C/Sor Angela de la Cruz, 22 - 28020 Madrid - B-87277216

**Dinámicas de correo electrónico**

Los pasos 1 a 3a son idénticos a la estrategia CCT. Después...

3. Si **decido** (será lo más frecuente en pos de la velocidad de procesado) que no voy a hacer ahora nada con el correo...
  - c) Transformo el correo en una tarea. Si uso Outlook hay varias formas de hacerlo. Esto se ve en el siguiente apartado. También puedo crearme a mano (menos recomendable) la tarea. En todo caso, como ya sabemos que un correo no es una tarea, hay un par de detalles que resulta imprescindible aportar: la clasificación, etiquetas o contextos para poder caracterizar la tarea en medio de muchas otras. Y quizás una fecha de vencimiento y algunas anotaciones más para saber de qué va el tema cuando la recupere. Como paso final moveré el correo a una carpeta que puedo llamar *Procesados*. No conviene borrarlo porque es probable que realizar la tarea implique luego contestar a ese correo y habrá que tenerlo a mano en algún sitio. En cualquiera menos en la bandeja de entrada. Ya sabemos que **cuando abro un correo SALE de la bandeja**.
4. Exactamente igual que en la estrategia CCT: **repito hasta vaciar la bandeja...**
5. ...para así **trasladar el foco a mi aplicación de tareas** y no volver a la bandeja de entrada hasta que decida que es momento adecuado para volver a procesar.

## Dinámicas de correo electrónico

## 4. ISoS con MS OUTLOOK



### 4.1. Antes de empezar

¿Cómo llevamos a cabo con Outlook esas dos posibles estrategias que hemos llamado CCT y CAT?

- **En la estrategia CorreoComoTarea (CCT)** los correos son tratados (o interpretados) como tareas. Es la opción menos elaborada pero más fácil para las personas que están fuertemente habituadas a usar la bandeja de entrada como recordatorio de cosas que hacer.

**Dinámicas de correo electrónico**

- **En la estrategia CorreoATarea (CAT)** los correos son convertidos en tareas con el fin de mantener en todo momento un único y completo listado de tareas. Es la técnica más fiel a ISOs; requiere un poco más de disciplina pero como premio un mejor control de la situación.

**▼ ¿Qué estrategia me conviene más?**

- **La técnica CCT es para principiantes.** La técnica CAT es para personas que ya tienen una cierta soltura con las tareas de Outlook. Si puedes asegurar que casi todas tus tareas llegan a tu bandeja de entrada en forma de correo, puede que te llegue con la CCT. Pero si hay otras muchas tareas que llegan a ti por otras vías (verbal, por teléfono, por encargo en una reunión, por ideas que a ti se te ocurren...), te conviene más la CAT.
- La actividad que se plantea empieza explicando la estrategia CCT, la fácil. La basada en correo. Y continúa con la estrategia CAT. Está diseñada para ir de menos a más y para que cada cuál descubra hasta dónde se siente cómodo y de momento se quede ahí. ¡Y no te preocupes! No vas a hacer nada que deje tu correo inutilizado. ¡Al contrario! Si sigues el ejercicio paso a paso, te garantizo que desde mañana mismo notarás un importante alivio.

**▼ Ahora estás listo para el ejercicio.**

## Dinámicas de correo electrónico

## 4.2. CCT con MS Outlook

1. Empezamos por crear una serie de carpetas en el correo a las que vamos a dar el sentido ISOs. Concretamente tenemos que crear las carpetas @1 My Tasks @2 Owed list, @3 Subjects, @4 Not now list, @5 Chinchorro. La utilización del “@1” es para forzar el orden alfabético que nos interesa y que estas carpetas tan especiales queden arriba del todo, donde su acceso es más cómodo. Debería quedarnos algo parecido a esto:

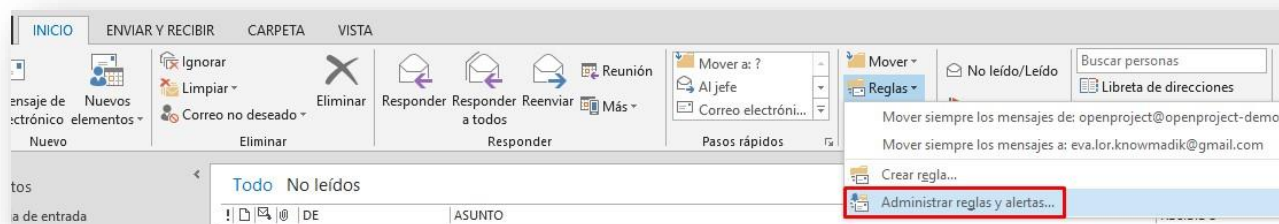


2. La carpeta **@1 My Tasks** va a ser nuestra carpeta más frecuentada. Si hacemos bien las cosas, más incluso que la bandeja de entrada. Cuando procesemos meteremos en ella todos los correos que impliquen una tarea para nosotros. Vamos a indicar a Outlook que, por defecto, cuando arranque no muestre la bandeja de entrada, sino @1 My Tasks. Para ello, *menú Archivo → Opciones → Avanzado → Iniciar Outlook en esta carpeta:* (y elegimos @1 My Tasks)

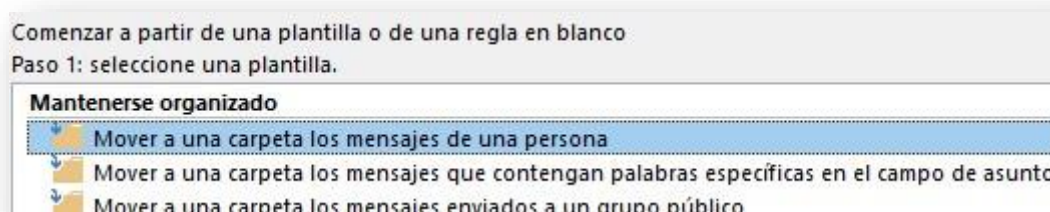
### Dinámicas de correo electrónico

3. La carpeta **@2 Owed List o @2 Me Deben**, la vamos a utilizar para meter en ella una copia automática de cualquier correo que enviemos con un encargo y del que queramos estar vigilantes para que no quede en el olvido. ¿Cómo?

➤ Pestaña inicio → Grupo Mover → Regla → Administrar reglas y alertas... → Nueva regla



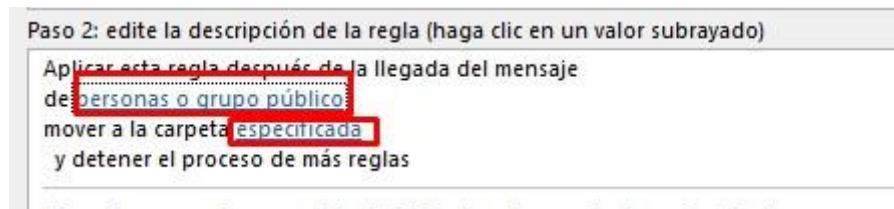
➤ Elegimos *Mover a una carpeta los mensajes de una persona*



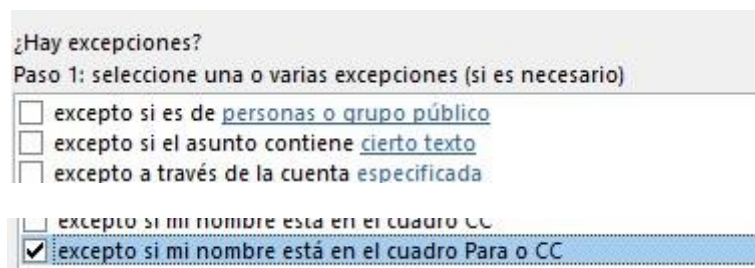
➤ En la ventana inferior (bajo "Paso 2...") pinchamos en *personas o grupo público* y nos ponemos nuestro propio correo. También pinchamos en *especificada* y elegimos nuestra *@2 ALaEspera*



### Dinámicas de correo electrónico



- Al pulsar el botón *Siguiente* saldrán las condiciones a comprobar. Debería aparecer marcada la opción de personas o grupo público. Pulsamos otra vez *Siguiente* y entonces deberían aparecer marcadas dos opciones: detener el proceso de más reglas y mover a la carpeta especificada.
- Volvemos a pulsar *Siguiente*. (Ahora viene el ingrediente secreto). En la ventana ¿Hay excepciones? Tenemos que elegir la opción excepto si mi nombre está en el cuadro Para o CC:



- Pulsamos otra vez *Siguiente* y para terminar le ponemos un nombre a la regla. Uno original. Por ejemplo: “ReglaMeDeben”.

### Dinámicas de correo electrónico

Lo que hemos hecho ha sido configurar el programa de tal forma que cuando enviemos un correo encargando algo a alguien, nos pondremos en copia oculta como destinatarios. Así que, tras enviarlo, recibimos copia del correo. La regla detecta que el correo procede de nuestra propia cuenta y lo mueve a la carpeta *@2 Owed List*. Después sólo tenemos que acordarnos de visitar regularmente esa carpeta (p.e. en la revisión semanal) para mantener un control de las cosas que nos envían.

**NOTA:** en algunas configuraciones de Outlook + Exchange puede suceder que la regla no se ejecute nada más recibir el correo en la bandeja de entrada sino unos segundos después.

¿Continuamos...?

4. Vamos ahora con la carpeta **@3 Subjects**. Debajo de ella creamos una subcarpeta por cada resultado que tengamos vivo. Son las carpetas



en las que guardamos los correos de los diferentes asuntos / clientes / proyectos /resultados que tenemos en marcha. Seguramente tu actual organización de carpetas ya se parezca mucho a esto. Si no es por resultados será por cliente, por proveedor, por delegación,... ¡Vale así! Aquí vamos a guardar los correos que ya no implican ninguna acción por nuestra parte pero que contienen información de referencia importante. Cuando terminemos un asunto (=cuando alcancemos el resultado)... ¡bueno! Ya hablaremos de eso... Pero algo habrá que hacer con estas carpetas para que no crezcan y se multipliquen sin medida.

5. Le toca el turno a **@4 Not now list**. Recuerda: recibes una invitación para un congreso que se celebra en un par de meses. Tiene buena pinta, pero no estás muy seguro. Metes el correo en *@4 Not now list*. De esa forma, el día que revisas tus planes a futuro, ya en una fecha

**Dinámicas de correo electrónico**

cercana a la de tomar una decisión, optarás por sí ir al congreso (en cuyo caso seguramente crearás una carpeta en @3 Subjects y lo moverás a ella) o por no ir al congreso (en cuyo caso, el correo acaba en @5 Chinchorro).

6. **@5 Chinchorro** no es una carpeta relacionada con el flujograma ISOs pero sí algo que yo hago desde hace años y que me funciona muy



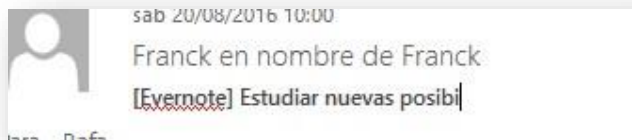
bien. Siempre somos reticentes a borrar correos. Guardamos... por si acaso. Por otro lado es frecuente que las cuentas de correo (sobre todo en grandes organizaciones) tengan un límite de tamaño o cuota. Así que nos ponen límites. Bajo Chinchorro vamos a crear 12 subcarpetas nombradas del 01 al 12: *01. Ene, 02. Feb, 03. Mar,...* Cada vez que queramos borrar algo pero no estemos seguros, moveremos el correo a la carpeta del mes en curso bajo Chinchorro. Al cambiar el mes vaciamos la siguiente carpeta (que tendrá correos de justo un año antes). Si no los hemos necesitado en un año, con certeza se pueden borrar. De esta forma

siempre tenemos un repositorio de prudencia pero dentro de unos límites asumibles. Para completar el uso de Chinchorro podemos crear un paso rápido. ¡Atento a las vídeopíldoras!

7. **Para nota.** Ya sabemos que la estrategia Correo Como Tarea (CCT) implica limitaciones a pesar de ser muy rápida de implementar y posiblemente similar a tu actual forma de organizarte. Pero hay aún un par de cosas que podemos hacer para sacarle más provecho a los correos:

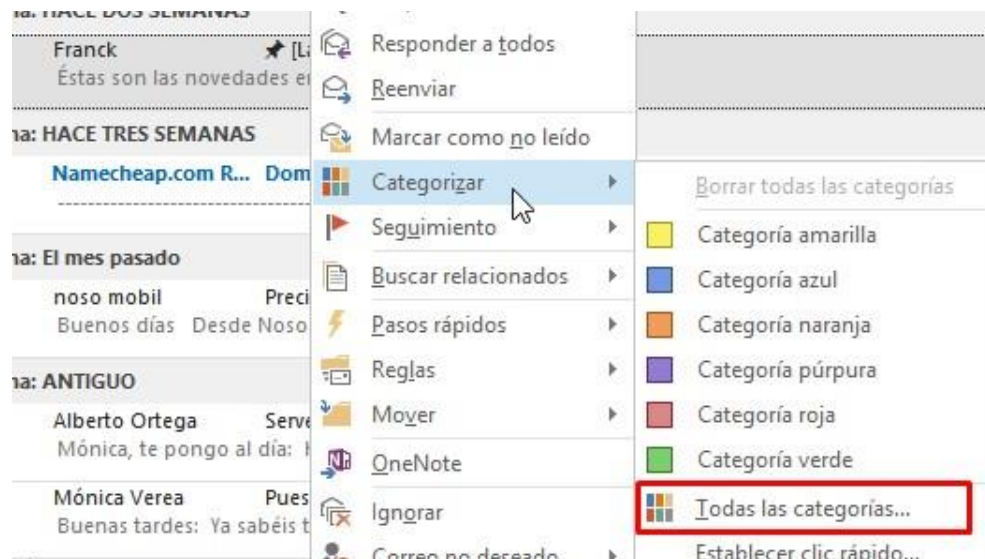
**Dinámicas de correo electrónico**

- Cuando guardes un correo en una carpeta (@1 My Taskss,...) hay una cosa muy útil y poco conocida que puedes hacer con él: cambiarle el asunto. Aunque te parezca que no se puede editar, ¡puedes hacerlo! Simplemente ponte encima del asunto y ¡cámbialo! ¡dale sentido! Evita esos asuntos que no dicen nada y que te obligarán a abrir el correo una y otra vez para saber de qué se trataba. Después, grabas (no te olvides de esto) y listo.



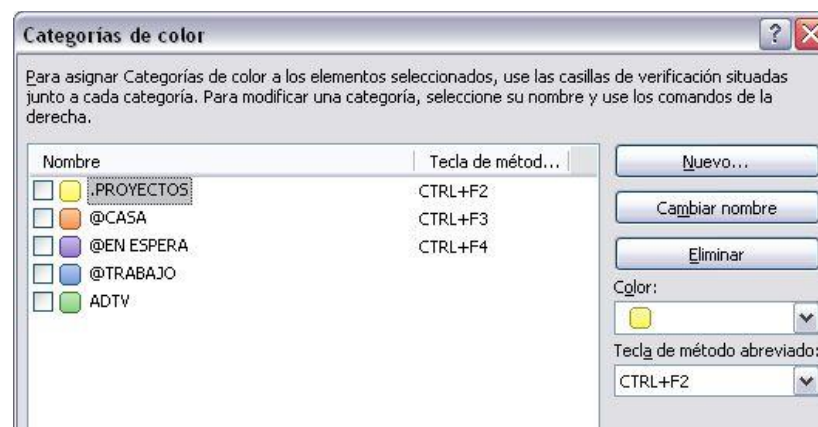
- Outlook nos brinda la posibilidad de usar una cosa que se llama **Categorías** y que usaremos a fondo en la estrategia CAT. Pero incluso aunque sigas ciñéndote al uso de correos y no de tareas, tienes la posibilidad de categorizarlos. Esto es muy interesante porque, más allá de que coloques el email en una u otra carpeta, puedes añadirle una o más categorías y, de esa forma, encontrarlo desde diferentes criterios. Vamos a practicarlo:
  - Desde la carpeta en la que esté el correo, botón derecho, Categorizar. La primera vez vamos a diseñar nuestras propias categorías, así que... *Todas las categorías...*:

### Dinámicas de correo electrónico

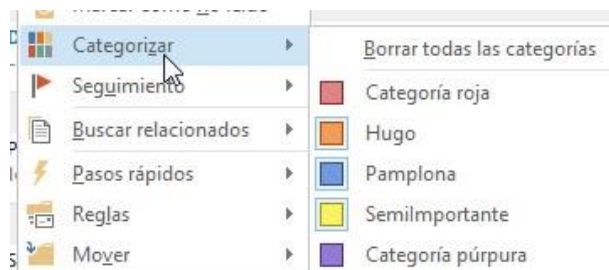


- Desde aquí creamos nuestras propias categorías poniendo el texto y el color que queramos. Incluso podemos asignar una combinación de teclado para las que más usemos. **El arte de esto radica en crear unas categorías útiles.** Algunas ideas: puedo crearme categorías por cada una de mis líneas de negocio, o de temas relativos a una persona en particular (mi jefe, un cliente, un compañero...), o por importancia relativa del correo (alta/media/baja)... Si el nombre utilizado lo anticipo con signos como “.”, “@” y números, conseguiré que las listas me queden ordenadas tal y como deseemos:

### Dinámicas de correo electrónico



- Con las categorías que haya configurado, asigno una o más a un correo, simplemente con botón derecho → *Categorizar* y elegir. **IMPORTANTE:** un mismo correo puede tener varias categorías. ¡Lógico! Un mismo correo puede tener que ver con la sede de Pamplona, ser un tema que debo tratar con Hugo y que es de importancia relativa:



- Con mis correos debidamente categorizados, es muy fácil filtrarlos por temas. Imaginemos que viajo a la sede de Pamplona y quiero recordar las cosas que tengo que ver allí. Filtro por categoría = Pamplona y -estén en la carpeta que estén-, obtendré todos

### Dinámicas de correo electrónico

los correos así marcados. ¿Cómo? Vamos a la cinta de botones, pestaña *Buscar* → botón *Por categorías*. Si damos al botón *Herramientas de búsqueda* → *Búsqueda avanzada*, podemos conjugar varias categorías o criterios:



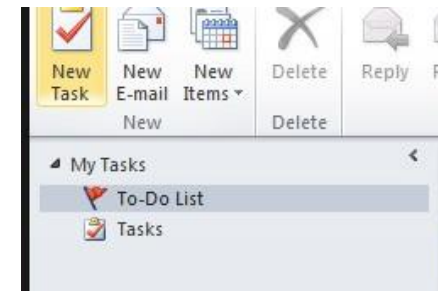
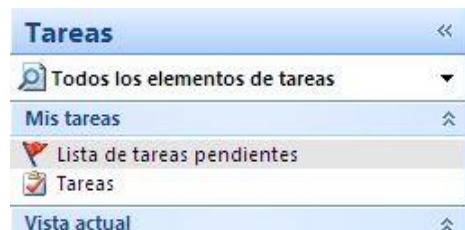
## Dinámicas de correo electrónico

### 4.3. CAT con MS Outlook

Si vamos a utilizar intensivamente las tareas, primero debemos configurar el programa adecuadamente.

#### 4.3.1. Estrategia CAT: Algunas ideas previas e imprescindibles

Lo primero que hay que hacer es **distinguir entre tareas y lista de tareas pendientes**. En la versión en inglés de Outlook la diferencia está más clara, pero la traducción al español genera confusión:



- ▼ La **lista de tareas pendientes** (*to-do List*) es una lista de cualquier cosa (una tarea, un correo, un contacto...) que haya sido marcada para aparecer ahí (pulsando botón derecho en cualquier elemento y *Seguimiento*). Son las conocidas banderitas de Outlook, que en ISOs no se utilizan para nada.
- ▼ Las **tareas** (*tasks*) son elementos que creas desde la aplicación de Tareas.

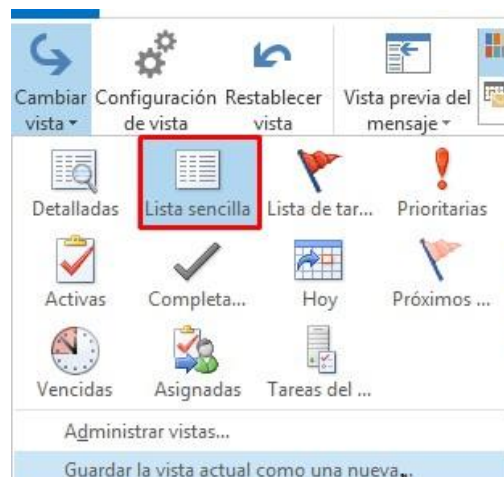


### Dinámicas de correo electrónico

Así que conceptualmente vamos a **reinterpretar algunos elementos del Outlook en clave ISOs:**

- Lo que Outlook llama “Lista de tareas pendientes” no tiene uso en ISOs. Aquí aparecerán todos los elementos que tengan una banderita. De hecho, puede generar confusión. En principio, la ignoraremos.
- Lo que Outlook llama “Tareas” van a ser elementos de esas listas (no necesariamente tareas, sino info de apoyo, deseos...).
- Lo que Outlook llama “Categorías” van a ser en ISOs las diferentes listas (resultados, llamadas, **Not now list**, **Owed List**...).

Por último. Hay muchas formas diferentes de ver el listado de todas tus tareas (con más o menos detalle, agrupando de una forma u otra, quedándome con las que ya están vencidas, o las que están asignadas a alguien...). En el *menú Vista* → *Cambiar Vista* tenemos diferentes preconfiguraciones. Cada una de estas vistas puede, a su vez configurarse para precisar con detalle la forma exacta que más cómoda nos resulte. En el siguiente apartado vamos a configurar la vista *Lista sencilla* para trabajar en formato CAT de acuerdo a ISOs.

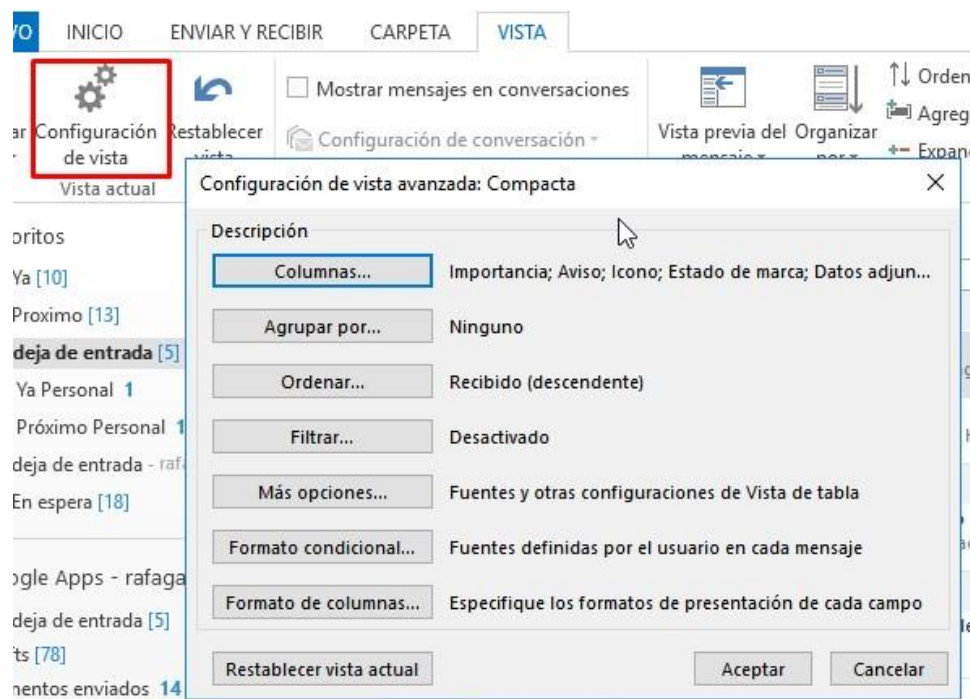


Dinámicas de correo electrónico

### 4.3.2. Estrategia CAT: configurar las tareas

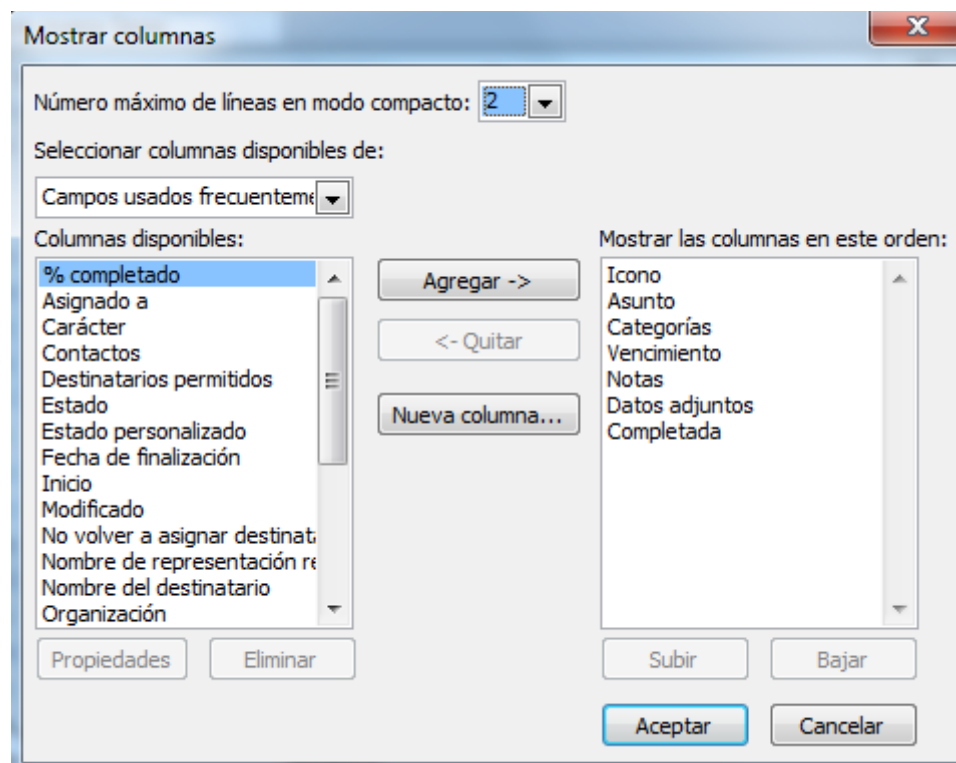
Antes de empezar a trabajar con las tareas de Outlook en formato ISOs conviene preparar un poco la forma en la que se muestran. Para ello...

1. Accede a las tareas, menú *Vista* → botón *Configuración de vista*. Saldrá una ventana que nos da muchas opciones:



2. Pulsamos el botón **Columnas...** para agregar o quitar columnas que se verán en la pantalla. Vamos a quedarnos únicamente con *Icono*, *Asunto*, *Categorías*, *Vencimiento*, *Notas*, *Datos adjuntos* y *Completada*. Debería quedar algo así:

### Dinámicas de correo electrónico



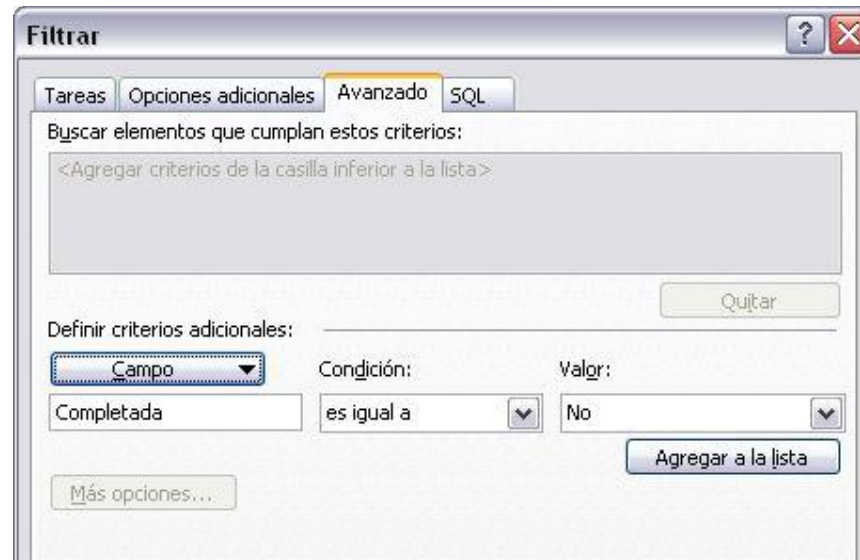
- Después de *Aceptar*, otra vez al menú de configuración de vistas y pulsamos ahora **Agrupar por...** Elegimos Categorías y Ascendente:

### Dinámicas de correo electrónico



4. Hay más opciones de configuración de vista: por ejemplo, en **Ordenar...** podemos hacer que las tareas se muestren ordenadas por asunto, o por prioridad, por fecha de vencimiento...
5. El último ajuste: en el botón **Filtrar...** → pestaña Avanzado crearemos un criterio para que nos oculte las tareas ya realizadas. En todo momento podremos ver todas las tareas si queremos, pero en la vista habitual de trabajo conviene quitarlas de en medio:

### Dinámicas de correo electrónico

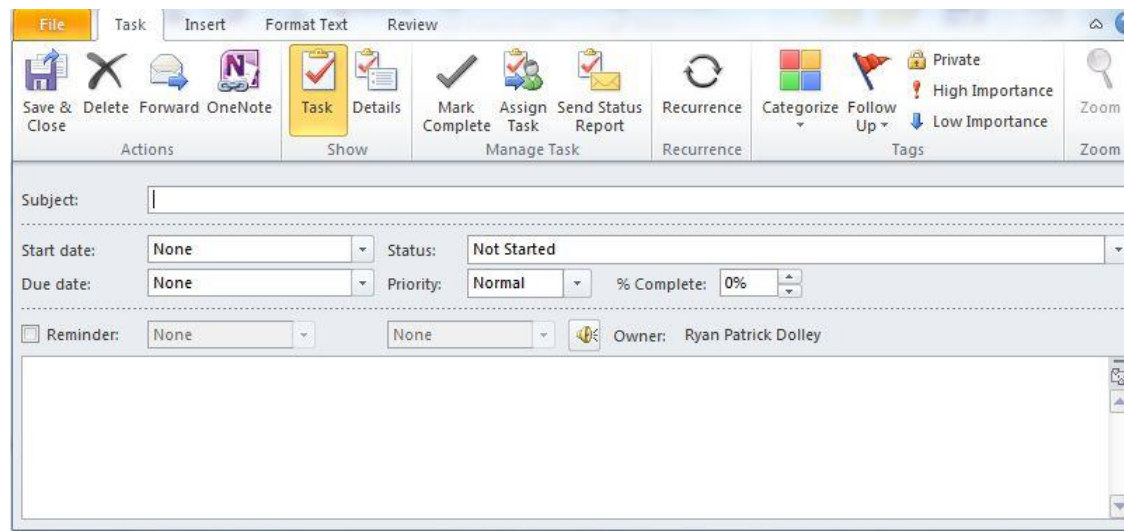


## Dinámicas de correo electrónico

### 4.3.3. Estrategia CAT: trabajar con tareas Outlook

#### 4.3.3.1 Trabajar con tareas: básico

Algunos detalles interesantes a la hora de crear las tareas:



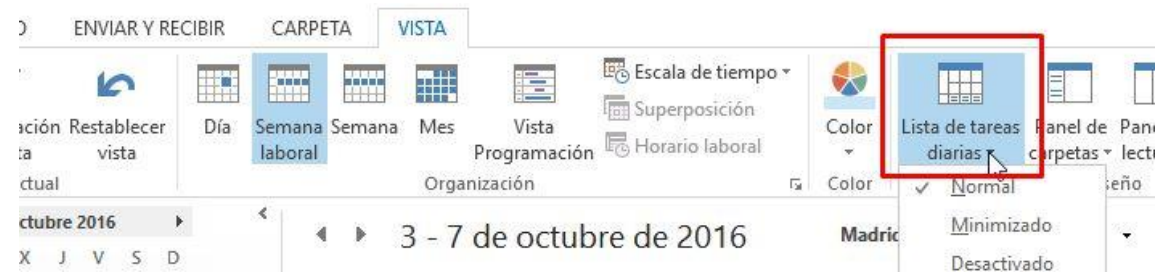
- Pueden contener ficheros adjuntos. Desde el menú insertar o arrastrándolos directamente a la ventana de Observaciones.



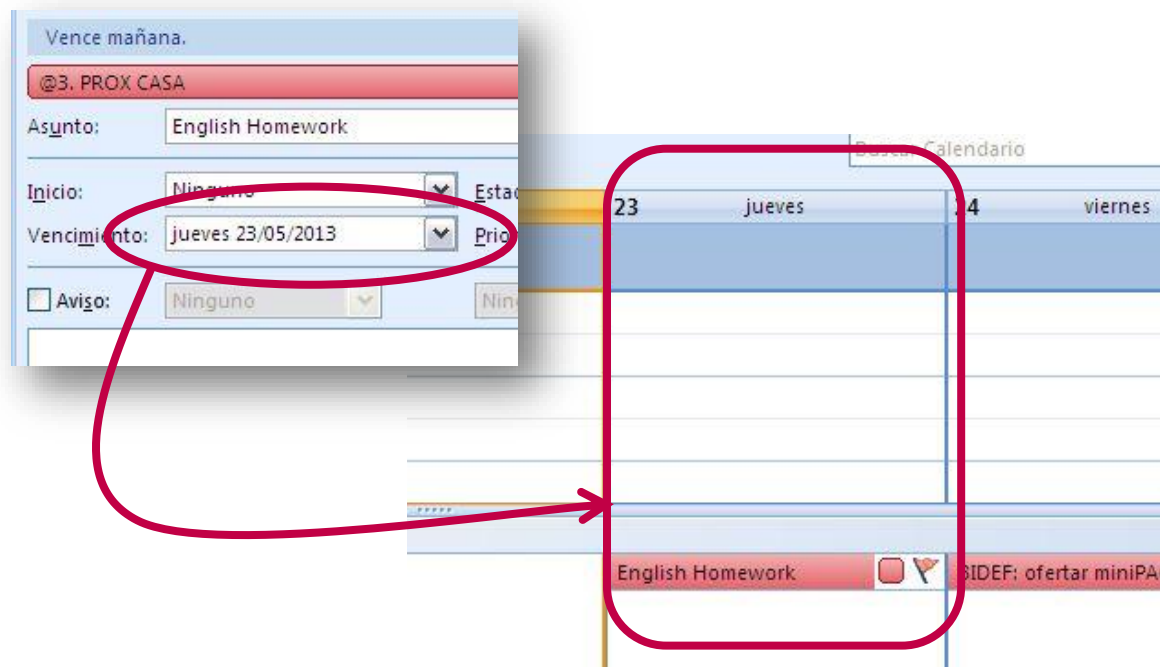
- Habrá que **clasificarlas siempre** (botón ) para que el sistema de categorías tenga sentido.

### Dinámicas de correo electrónico

- Si indico una fecha de vencimiento, la tarea aparecerá en la parte inferior del calendario del día marcado. ¿No la ves? Seguramente está desactivada la vista. Prueba a hacer esto: **desde el calendario**, Menú *Vista* → botón *Lista de tareas diarias* → *Normal*.



## Dinámicas de correo electrónico



### 4.3.3.2 Trabajar con tareas: resultados

Una de las cosas más importantes a la hora de trabajar con Outlook al modo ISOs es cuidar el nombre que le damos a las tareas. Debe responder a criterios previamente reflexionados. Por ejemplo, en lo relativo a la lista de *Temas*, en la que vamos a tener recopilados todos nuestros asuntos activos. De cada resultado irán saliendo diferentes acciones que irán a parar a la **My Tasks list** o a la *Agenda* o que delegaremos y apuntaremos en **Owed List**.

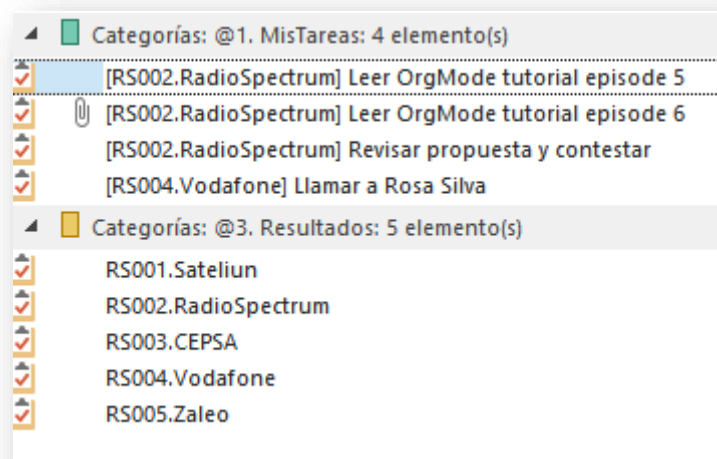


**Dinámicas de correo electrónico**

Para poder mantener una buena trazabilidad de todo ese aparato, es clave utilizar algún código o asunto homogéneo y que sea común al resultado en sí y a cualquier tarea que generemos a partir de él.

¿Para qué? Para poder buscar en un momento dado por ese código o asunto y acceder a todo lo relativo al tema: el tema en sí, las tareas pendientes relacionadas con él, lo que me deben... ¡cualquier cosa referente ese *subject* concreto!

Sólo hay una forma de conseguir esto en Outlook: siendo disciplinados a la hora de incluir el código. Lo vamos a entender mejor con un ejemplo:



En este ejemplo tenemos el tema que hemos denominado “RS002.RadioSpectrum”. Cada tema tiene un código que nos hemos inventado y que, por supuesto, podría tener otro formato.

### Dinámicas de correo electrónico

En la categoría @1. Mis tareas nos fijamos en estas tareas:

- [RS002.RadioSpectrum] Leer OrgMode tutorial episodio 6
- [RS002.RadioSpectrum] Llamar a Mónica Vereá
- [RS002.RadioSpectrum] Revisar propuesta y contestar

Lo que las vincula con el resultado es ese prefijo que hemos puesto al principio de cada una de ellas. Sobre todo el código, el RS002, que es lo que nos permite identificarlas claramente. La búsqueda de Outlook es muy potente, así que cuando busco por “RS002”, enseguida me quedo de mi enorme listado de elementos de todas las categorías posibles, con sólo aquellos que me interesan:

The screenshot shows an Outlook search results window with the search term 'RS002' in the search bar. The results are displayed in a table with columns: ASUNTO, ESTADO, VENCIMIENTO, % COMPLETADO, and CATEGORÍAS. The results are grouped by category.

ASUNTO	ESTADO	VENCIMIENTO	% COMPLETADO	CATEGORÍAS
Categorías: @1. MisTareas: 3 elemento(s)				
[RS002.RadioSpectrum] Leer OrgMode tutorial episodio 6	No comenzada	Ninguno	0%	@1. MisTareas
[RS002.RadioSpectrum] Llamar a Mónica Vereá	No comenzada	Ninguno	0%	@1. MisTareas
[RS002.RadioSpectrum] Revisar propuesta y contestar	No comenzada	Ninguno	0%	@1. MisTareas
Categorías: @3. Resultados: 1 elemento(s)				
RS002.RadioSpectrum	No comenzada	Ninguno	0%	@3. Resultados

En esto cabe plantearse estrategias alternativas. Por ejemplo, puede haber quien prefiera crearse una categoría específica por resultado. De hecho, podemos asignar cada tarea a más de una categoría con lo que un elemento en particular podríamos verlo en una lista ISOs “@1. My Tasks” y en una lista por tema.

**Dinámicas de correo electrónico**

El mejor consejo al respecto puede ser... *keep it simple* mantenlo tan sencillo como puedas. Si montamos un sistema complejo de carpetas / categorías / colores... es posible que su mantenimiento acabe siendo tan engorroso que acabemos abandonándolo...

### 4.3.3 Trabajar con tareas: delegar

Una cosa que permite hacer Outlook es asignar una tarea a un tercero o terceros. Pero **no es recomendable**. En primer lugar porque esa tarea pasa a depender del destinatario a todos los efectos: perdemos el control sobre ella, desaparece de nuestro listado. Si quiere borrarla, puede hacerlo y no nos enteramos. Es preferible encargar las cosas por correo y jugar con nuestras carpetas *Owed List* y *My Tasks*. Al estilo ISOs.

### 4.3.4. Estrategia CAT: ¿y los correos?

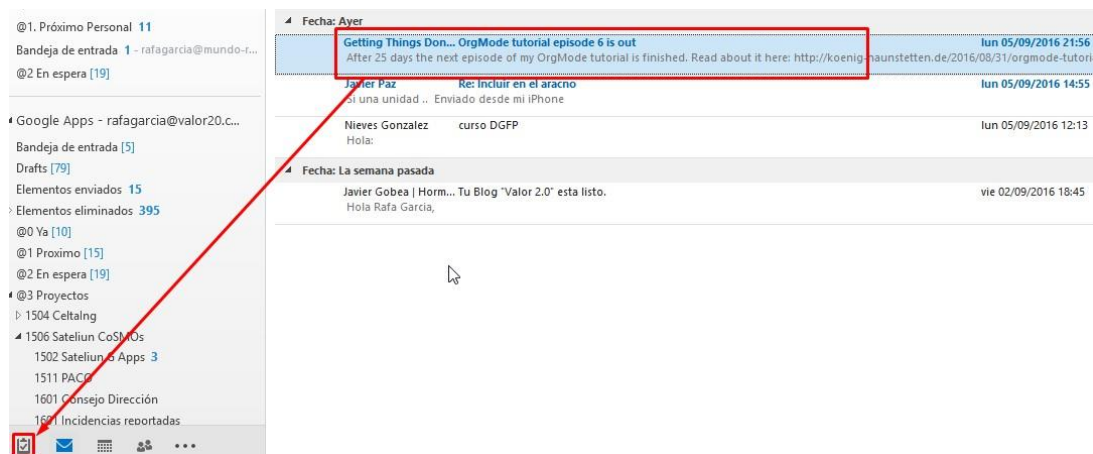
La estrategia CAT (CorreosATareas) consiste, precisamente en convertir sistemáticamente correos en tareas. De esta forma, todo nuestro listado de próximas acciones (las que provienen de correos y las que llegan por otras vías) está reunido en un único sitio.

Vamos a ver cómo hacer esa conversión.

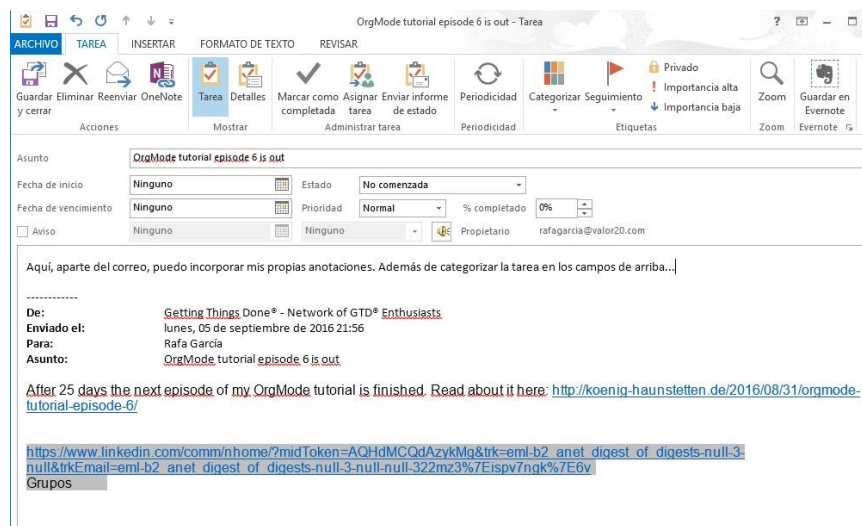
#### 4.3.4.1 CAT manual

1. Desde la bandeja de entrada, pincho el correo y lo arrastro al icono de tareas:

### Dinámicas de correo electrónico



2. A continuación se creará una tarea que ya incluye el texto del propio correo y que yo debo completar con mis propias anotaciones y, sobre todo, con la categorización, fechas de vencimiento y demás:



**Dinámicas de correo electrónico**

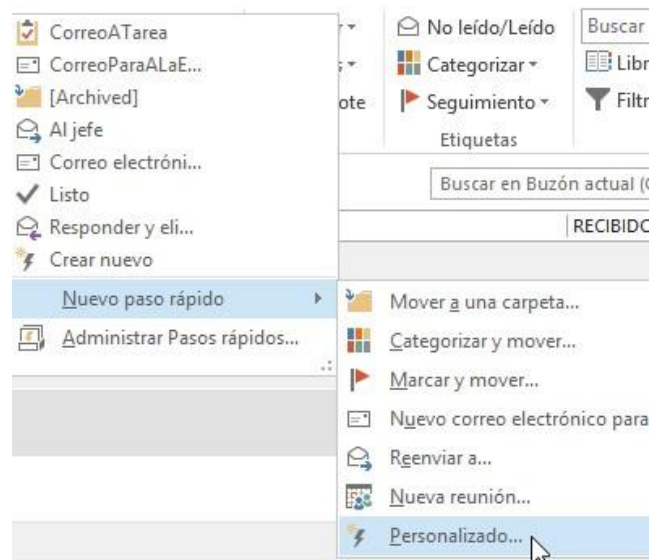
3. Por último, muevo el correo a “alguna” carpeta. Donde “alguna” puede ser una carpeta de correos tramitados, o la carpeta de apoyo a algún proyecto. O, incluso, *Chinchorreo*. OJO: porque muchas de las tareas consistirán precisamente en contestar correos, así que debemos saber dónde lo dejamos. Eso u... optar a la estrategia CAT automática, que vemos en el siguiente apartado.

#### 4.3.4.2 CAT automático

Si de verdad vas a operar 100% en base a tareas, convertirás muchos correos en tareas. Será la operativa de batalla cada vez que proceses la bandeja de entrada. Así que es mejor automatizar un poco las cosas. ¿Cómo?

1. Creamos un paso rápido personalizado. *Menú Inicio* → *Pasos rápidos*, desplegamos la ventanita y *Nuevo paso rápido* → *Personalizado...*

### Dinámicas de correo electrónico



- Y hacemos un paso como el que se muestra a continuación. Téngase en cuenta que hay dos acciones de transformación de tareas. *Crear una tarea con datos adjuntos* crea la tarea e incorpora el correo como un fichero anexo. *Crear una tarea con texto de mensaje* crea la tarea incorporando el texto del correo. La segunda forma es más cómoda para la lectura (abres la tarea y ¡ya está!). Con la primera, puedes responder al correo (como parte de la tarea) inmediatamente. Nos quedamos con la primera, lo que nos permite guardar el correo original en alguna carpeta de archivo. Sin más precaución. **NOTA:** es posible incluso asignar una combinación de teclado al paso rápido y automatizar aún más el proceso.

### Dinámicas de correo electrónico

Nombre:

Edite las acciones que realiza el paso rápido.

Acciones

- Crear una tarea con datos adjuntos
- Mover a carpeta
  - [Archived]

Agregar acción

Opcional

Tecla de método abreviado: