

FORMACIÓN PROFESIONAL · OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN · UNIDAD 12

Correo y agenda de departamento

Martes 30 de noviembre de 2027. Aldara convoca la reunión de seguimiento de la campaña de Navidad para el martes 14/12/2027. Carolina escribe a dos clientes en «Para», con un adjunto interno de costes, y da por llegado lo que ve en «Enviados». Además, Crispín recogerá unos bultos ese día a las 10:15. ¿Quién ve a quién, cómo se prueba que el mensaje llegó y a qué hora y en qué zona se cita a todos?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Diseñar etiquetas y reglas que clasifiquen el correo de un departamento y filtren el no deseado.
- Preparar un mensaje con destinatarios, asunto, adjunto o enlace y firma, y distinguir a quien lo recibe de quien responde de la tarea.
- Registrar cada mensaje de entrada y de salida con su fecha, su hora y su zona horaria.
- Conseguir y registrar una respuesta explícita como prueba de recepción.
- Archivar un mensaje, conservar una copia en PDF y organizar las bandejas.
- Programar una reunión sin conflicto de horario y comprobar que aparece a la misma hora en el equipo y en un dispositivo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Está en Enviados, así que les ha llegado»

Martes 30 de noviembre de 2027. Aldara convoca la reunión de seguimiento de la campaña de Navidad de **Nexo Oficina** (empresa ficticia) para el **martes 14/12/2027**. Carolina escribe a Evaristo y a Rosalba poniendo las dos direcciones en «Para», con un **adjunto interno de costes**, y como ve el mensaje en «Enviados» da por hecho que les ha llegado. Poco después, Crispín, de Mensajería Ábrego, avisa de que recogerá unos bultos el mismo día, **a las 10:15**.

Teodoro la frena con su regla: «**Fuente, paso y repetición**». Aldara añade la suya: «**Que decida quien lo lea**». Hay que decidir quién ve a quién, quién se encarga de cada tarea, cómo se prueba que el mensaje llegó y a qué hora y en qué zona se cita a todos.

❓ **Carolina ve el mensaje en «Enviados». ¿Qué demuestra y qué no demuestra?**

❓ **Dos clientes que no se conocen reciben el mismo aviso. ¿Dónde pones sus direcciones y por qué?**

❓ **Una tarea la hace Teodoro, pero el mensaje se envía a Rosalba. ¿Quién es el destinatario y quién el responsable?**

❓ **«Reunión el martes a las diez.» ¿Qué dos datos faltan para que Londres y Madrid entiendan lo mismo?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

12.1 Diseñar etiquetas

12.2 Preparar mensajes

12.3 Registrar envío en el laboratorio

12.4 Obtener respuesta explícita

12.5 Archivar; programar reunión; resolver conflicto horario; sincronizar dispositivo

Las diez y cuarto se pisan



Recojo a las diez y cuarto.

Se pisan quince minutos con la reunión.





Los dos aparatos, el mismo instante.

CLAVE

La reunión ocupa de 10:00 a 10:30 y la recogida, de 10:15 a 10:45: se solapan **15 minutos**. Y una hora sin zona es ambigua: 10:00 de Madrid el 14/12/2027 son las 09:00 UTC.

Un sitio, un responsable y una regla

Circuito de comunicaciones

El camino de cada mensaje: quién lo recibe, quién lo clasifica, quién actúa y dónde se guarda.

Las cuentas de Nexo

pedidos@, compras@, administracion@ y practicas@nexooficina.example; carolina@aula.example es la del centro y solo se usa para prácticas.

Etiqueta

Marca que se pone a un mensaje; uno puede llevar varias. Nexo usa cuatro: **Pedidos**, **Compras**, **Reuniones** y **Administración**; con *Anidar etiqueta en*, Pedidos/Entregas.

Filtro

Aplica una acción a los mensajes que cumplen una condición: **Configuración › Ver todos los ajustes › Filtros y direcciones bloqueadas › Crear un filtro nuevo**.

CLAVE

Una regla es una decisión escrita. Anota cada filtro con su condición, su acción y quién lo revisa: un filtro sin dueño sigue aplicándose cuando ya nadie recuerda por qué existe.

12.1 · TABLA 1

Reglas de clasificación de Nexo Oficina

CONDICIÓN DEL FILTRO	ETIQUETA	RESPONSABLE
De @proveedornorte.example	Compras	Teodoro
De @abrego.example	Pedidos	Teodoro
Asunto con «Reunión»	Reuniones	Aldara
De @asesoria.example	Administración	Aldara

Crear filtro: en *De*, @proveedornorte.example › **Crear filtro** › **Aplicar la etiqueta**: Compras › **Aplicar también a las conversaciones coincidentes** › **Crear filtro**. No marques *Nunca enviarlo a Spam* para todo un dominio. Comprueba: label:compras muestra los mensajes de ese dominio y uno de prueba de contacto02@aula.example no lleva la etiqueta.

CLAVE

Correo no deseado: *Marcar como spam* lo mueve a Spam y Gmail aprende; **Más › Bloquear a «contacto02»** crea un filtro a Spam. *Nunca enviarlo a Spam* solo para una dirección concreta, revisada y anotada por el administrador.

Recibidos solo con lo pendiente



Archivar

Cuando un mensaje está atendido, se archiva: sale de Recibidos, pero sigue en *Todos* y en su etiqueta. No es borrar.



Destacar

El que exige seguimiento se marca con estrella.



Silenciar

El que no necesita más respuesta se silencia con **Silenciar**.



Borradores

La bandeja de salida son *Enviados* y *Borradores*: revisa los borradores cada día; un aviso sin enviar es un aviso que nadie ha recibido.

CLAVE

Una bandeja ordenada deja ver de un vistazo lo urgente.

12.2 · TABLA 2

Para, CC y CCO

Cuatro papeles distintos: el **destinatario** recibe el mensaje; el **responsable** debe hacer algo y puede no figurar entre los destinatarios; el **informado** recibe copia para enterarse; el **oculto** recibe sin que los demás lo vean.

CAMPO	QUIÉN LO VE	ÚSALO PARA
Para	Todos	Quien debe actuar o responder
CC	Todos	Quien debe estar informado
CCO	Los demás no lo ven	Varias personas que no se conocen

Rosalba (Estudio Roble) y Evaristo (Taller Brezo) son clientes distintos: una dirección con nombre es un dato personal. El aviso sale desde pedidos@nexooficina.example en «Para», los dos clientes en **CCO** y Teodoro, responsable del orden del día, en CC. Aquí manda la privacidad: los clientes responden aunque vayan ocultos, y Teodoro actúa sin tener que responder.

CLAVE

Asunto con referencia: «Reunión de seguimiento · campaña de Navidad · martes 14/12/2027». Hora con zona: «de 10:00 a 10:30, hora de Madrid (UTC+1)». Petición: «Responde “Recibido” antes del viernes 10/12/2027».

Adjunto o enlace de lector



Adjunto

Se copia: lo que sale de Nexo ya no se controla. Una hoja de costes tiene datos internos y **no sale**. Un adjunto grande, además, ocupa un tercio más al codificarse; el límite lo fija la cuenta (en una de centro, el administrador).

VS



Enlace de Drive en modo lector

El orden del día va con **Insertar enlace de Drive** y permiso *Lector*: si cambia, todos ven la versión vigente y nadie puede editarlo.

CLAVE

Responder escribe solo a quien envió; **Responder a todos**, a todos los de «Para» y CC, solo si todos necesitan la respuesta; **Reenviar** arrastra el historial: reenviar un hilo completo «para dar contexto» puede revelar precios o nombres.

Lo necesario, y con confidencialidad



Los datos personales serán limitados a lo necesario y tratados con integridad y confidencialidad (art. 5.1.c y f). Deber de confidencialidad (LOPDGDD, art. 5).

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), de 27 de abril de 2016 · Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre · Consulta del 30/10/2026 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Quien trata los datos de clientes y proveedores en el correo del departamento: Nexo Oficina y quienes trabajan en ella, como Carolina al enviar el aviso.

NO OBLIGA A…

…a dejar de escribir a los clientes: obliga a no mostrar a cada uno más datos de los precisos. Por eso Rosalba y Evaristo van en CCO y el hilo con precios no se reenvía.

CLAVE

Mostrar la dirección de un cliente a otro cliente es dar más datos de los precisos.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Rosalba y Evaristo, dos clientes que no se conocen, reciben el mismo aviso de la reunión. ¿Dónde van sus direcciones?

A En «Para», para que respondan

B En CCO

C En CC, para que estén informados

✔ Las direcciones en CCO no las ven los demás destinatarios: ninguno de los dos clientes ve la del otro, y aun ocultos pueden responder. El aviso sale con pedidos@ en «Para» y Teodoro en CC.

12.3 · DOCUMENTO 2

Registro de una semana de Nexo Oficina

N.º Y FECHA	SENTIDO Y TERCERO	ASUNTO Y ETIQUETA	RESPONSABLE Y ESTADO
1 · lun 22/11 09:12	Entrada · Tamar	Tarifa de recambios · Compras	Teodoro · en revisión
2 · lun 22/11 11:40	Entrada · Evaristo	P002 recibido conforme · Pedidos	Carolina · archivado
3 · mar 23/11 10:05	Entrada · Abdón	Carta de P004 · Pedidos	Aldara · respondido
4 · mié 24/11 08:50	Entrada · Pere	Calendario de cierre · Administración	Aldara · en curso
5 · jue 25/11 09:30	Salida · Crispín	Recogida del viernes · Pedidos	Teodoro · confirmado 15:02
6 · vie 26/11 10:15	Salida · Rosalba	Estado de P001 y P003 · Pedidos	Aldara · confirmado 13:40

Ficticio; horas de Madrid (UTC+1). Hoja UD12_P12_registro_comunicaciones_v01, pestaña Registro: n.º, fecha y hora, sentido, tercero, asunto, etiqueta, responsable, estado y fecha y hora de respuesta. Sentido y Estado con **Datos › Validación de datos** (lista).

CLAVE

La fecha exacta sale de **Más › Mostrar original**: «Thu, 25 Nov 2027 09:30:12 +0100», con su desfase respecto a UTC y el identificador del mensaje. Un mensaje de julio mostraría +0200.

Contar y medir

minutos = (respuesta − envío) × 1440

Salidas	=CONTAR.SI(C2:C7;"Salida")	**2**
Mensajes de Pedidos	=CONTAR.SI(F2:F7;"Pedidos*")	**4**
Mensaje 5 (09:30 → 15:02)	=(I6-B6)*1440	**332 min**
Mensaje 6 (10:15 → 13:40)	=(I7-B7)*1440	**205 min**
Media de respuesta	(332 + 205) ÷ 2	**268,5 min**

Un día tiene 1.440 minutos. El asterisco de "Pedidos*" cuenta también las etiquetas anidadas, como Pedidos/Entregas. Si la suma de todas las etiquetas no da 6, falta una fila o hay una etiqueta mal escrita: se repite cada vez que se añade una fila.

CLAVE

Un registro por mensaje, no por conversación. Si Crispín escribe dos veces, son dos entradas. La respuesta que solo confirma va en la misma fila, con su hora; si aporta algo nuevo, abre entrada propia.

12.4 · TABLA 3

Enviar no es entregar y entregar no es leer

QUÉ VES	¿PRUEBA?	VALOR
Mensaje en Enviados	No	Solo prueba que salió
Confirmación de lectura	Indicio	Puede no llegar
Respuesta «Recibido»	Sí	La prueba del ejercicio
Llamada anotada	Sí	Si queda por escrito

Confirmación de lectura: solo en cuentas de trabajo o de centros educativos, si el administrador la ha habilitado; en Redactar, **Más opciones › Solicitar confirmación de lectura**. No llega si se envía a un grupo o alias y, aun llegando, no prueba que se leyera.

CLAVE

La respuesta explícita. En Nexo Oficina cuenta como recibido un mensaje cuando existe una respuesta escrita de la otra persona. Se anota en el registro con su hora.

Cada plazo, un paso siguiente

✉️

Petición con plazo

En el cuerpo: «Responde “Recibido” antes del viernes 10/12/2027».

→

🔔

Recordatorio

Transcurridos dos días laborables, un segundo mensaje con el mismo asunto que cita la fecha del primero. Entre el 30/11 y el 10/12 son festivos el lunes 6 y el miércoles 8, y no cuentan.

→

📞

Llamada anotada

Si sigue sin respuesta: fecha, hora y con quién se habló.

→

👩

Aviso a Aldara

Si el asunto es crítico, decide ella.

CLAVE

Cerrar el circuito: con la respuesta, el estado pasa a *Confirmado* con su fecha, hora y quién la dio. Si la respuesta cambia algo (Rosalba pide mover la reunión), entrada nueva: no se sobrescribe la anterior. Cada intento se anota, también el que no obtuvo contestación.

12.5 · TABLA 4

La misma reunión en varias zonas

El evento queda en Europe/Madrid, que el 14/12/2027 está en UTC+1. El domingo 31/10/2027 se cambió de hora (UTC+2 a UTC+1).

LUGAR	ZONA	HORA DE LA REUNIÓN
Madrid	UTC+1	10:00
UTC, Canarias y Londres	UTC	09:00

Las 10:00 de Madrid fueron las 08:00 UTC el lunes 25/10/2027 y son las 09:00 UTC el 14/12/2027. Para ver otras ciudades: **Configuración › Zona horaria › Mostrar zonas horarias adicionales** › Londres.

CLAVE

Una hora sin zona es ambigua: «10:00, hora de Madrid (UTC+1)».

Sin solapes, sin permisos de más y en dos aparatos

El evento

Calendar › **Crear › Evento**: martes 14/12/2027, de 10:00 a 10:30; invitados aldara@, teodoro@, Evaristo y Rosalba; orden del día de Drive en modo lector; en *Permisos de invitados*, desmarca **Modificar el evento**.

Solape de 15 minutos

Recogida 10:15-10:45 y reunión 10:00-10:30. Se mueve la recogida a 10:30-11:00, porque la reunión tiene cuatro asistentes y la recogida, uno; variante: reunión a las 11:00 (10:00 UTC), y la recogida puede quedar a las 10:15-10:45 o pasar a las 10:30-11:00. Aviso escrito a Crispín y su respuesta explícita.

Probar los permisos

Con lector@aula.example el orden del día se lee y no se edita; con editor@aula.example, el evento no deja cambiar la hora.

Sincronizar

En el móvil de prueba, la misma cuenta del centro: el evento aparece sin copiarlo, el martes 14/12/2027 a las 10:00. Si sale a otra hora, revisa la zona del aparato o el modo de viaje.

CLAVE

Un calendario «Departamento Nexo» (**Otros calendarios › Crear calendario nuevo**), compartido con permiso para ver los detalles y con edición solo para quien organiza, deja ver los solapes antes de aceptar un evento.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Registro de entrada y salida de una semana



Carolina, con Teodoro

Viernes 26/11/2027: cierre del registro de la semana del 22 al 26/11/2027. Caso ficticio.

1. **Los mensajes.** Seis: Tamar, Evaristo, Abdón y Pere de entrada; Crispín y Rosalba de salida (Documento 2).

2. **Etiquetas y responsable.** Compras (1), Pedidos (2, 3, 5 y 6) y Administración (4). La tarifa de Tamar llega a compras@, pero la revisa Teodoro.

3. **Distribución.** El aviso de la reunión sale en CCO a Evaristo y Rosalba, con Teodoro en CC; el orden del día, con enlace de lector.

4. **Prueba de recepción.** Crispín responde el jueves 25/11 a las 15:02 (332 minutos); Rosalba, el viernes 26/11 a las 13:40 (205). Media: 268,5 minutos. Estados: Confirmado.

5. **Comprobación y archivo.** CONTAR.SI da 2 salidas y 4 de Pedidos; las tres etiquetas suman 6. Se archivan los seis y se guardan en PDF los dos de salida en «06 Administración».

✔ Registro de seis mensajes con fecha y hora (zona de Madrid), sentido, etiqueta, responsable y estado; **dos respuestas explícitas** (332 y 205 minutos); aviso en CCO con el documento en modo lector; copias en PDF de las salidas.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

El 14/12/2027, las 10:00 de Madrid son en UTC…

A 08:00

B 09:00

C 10:00

✔ En diciembre Madrid está en UTC+1: 10:00 − 1 h = 09:00 UTC. Las 08:00 UTC eran el lunes 25/10/2027, antes del cambio de hora del domingo 31/10.

OJO PROFESIONAL

Registro de comunicaciones RC-12

Documento ficticio, preparado por Carolina el martes 30/11/2027. Contiene **cinco errores**.
¿Los encuentras?

N.º	CAMPO	CONTENIDO
1	Destinatarios	Evaristo y Rosalba en «Para», con el adjunto de costes
2	Hora	Reunión del 14/12/2027 «a las 10:00», sin zona
3	Recepción	«Recibido por Rosalba: ver Enviados, 30/11 11:20»
4	Responsable	Rosalba (clienta, en CCO) figura como responsable de preparar el orden del día
5	Evento	Sin documento adjunto y con permiso de modificar para los invitados
6	Etiqueta	Reuniones
7	Estado	Pendiente de «Recibido»; fuente: Documento 1; revisado por Teodoro el 30/11

CLAVE

Pista: cruza cada línea con la Tabla 2 (campos), la Tabla 3 (pruebas de recepción) y los pasos del evento de 12.5.

TU CARPETA OPERATIVA · PASO 12

Coordinación administrativa

En «00 Carpeta operativa», la carpeta **UD12_P12_coordinacion_v01**:

1

Guarda

El registro de comunicaciones, la descripción de etiquetas y filtros y el aviso en PDF.

2

Añade

El evento y la prueba en dos dispositivos.

3

Anota

Identificador, versión y fecha.

CLAVE

Comprueba tu carpeta: el aviso va en CCO con el documento en modo lector; el registro lleva fecha, hora y zona; hay una respuesta explícita anotada; el solape de 15 minutos está resuelto; el evento sale igual en el ordenador y en el móvil.

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Carolina

Carolina preguntó a un asistente de IA cómo asegurar que Rosalba y Evaristo reciben el aviso. Pulsa cada tarjeta.

«La confirmación de lectura está en cualquier cuenta de Gmail y garantiza la lectura»

BULO

Solo en cuentas de trabajo o de centro, si el administrador la habilita; y aun llegando no prueba que se leyera. La prueba es la respuesta explícita.

«Programa a las 10:00 sin zona: el calendario ya sabe dónde está cada uno»

BULO

Una hora sin zona es ambigua: «10:00, hora de Madrid (UTC+1)», que son las 09:00 UTC.

«Reenvía el hilo de pedidos, con los precios, a los dos clientes en «Para»»

BULO

Revela precios y direcciones: los clientes van en CCO y el orden del día, con enlace de lector.

«Pide en el cuerpo una respuesta «Recibido» con plazo»

REALIDAD

Esto es lo correcto: «Responde “Recibido” antes del viernes 10/12/2027», y se anota con su hora.

REPASO

Ideas clave

- Circuito de comunicaciones: quién recibe, quién clasifica, quién actúa y dónde se guarda cada mensaje.
- Recibidos solo con lo pendiente: archivar no es borrar; estrella para el seguimiento; Silenciar para lo cerrado; borradores revisados cada día.
- Lo interno no sale como adjunto; el orden del día va como enlace de Drive en modo lector.
- Enviados no prueba la recepción y la confirmación de lectura es solo un indicio: cuenta la respuesta explícita.
- Solape de 15 minutos resuelto moviendo la recogida a 10:30-11:00; evento sin permiso de modificar y comprobado en dos aparatos.
- Cuatro etiquetas (Pedidos, Compras, Reuniones, Administración) y un filtro por regla, con condición, acción y responsable anotados.
- Destinatario, responsable, informado y oculto son cuatro papeles distintos: clientes que no se conocen, en CCO.
- Registro con fecha, hora y zona: =CONTAR.SI(C2:C7;"Salida") = 2; =(I6-B6)*1440 = 332 minutos.
- 10:00 de Madrid el 14/12/2027 = 09:00 UTC (UTC+1 desde el 31/10/2027); el 25/10/2027 eran las 08:00 UTC.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**