G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B I IGUALTAT
/ ESCOLA BALEAR
ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA

Eines de correu electrònic i calendari (en línia)

CONTINGUTS

1. **Consideracions inicials. Competències digitals bàsiques. Què és un correu electrònic? Història. Estructura. Elements**
2. **La redacció de correus electrònics. Aspectes formals. Aplicar formats i taules. Inserir imatges. Adjuntar arxius. Signatura. Utilització de CC i CCO degudament quan escau. Contactes i grups de contactes.**
3. **La safata d'entrada. Diferenciar Important i Urgent. Organització dels missatges mitjançant carpetes. Normes de correu.**
4. **Organització del temps amb el correu: el calendari. Anotació de cites, esdeveniments diaris i recordatoris. Convocatòries de reunions des del calendari.**
5. **Altres eines del correu corporatiu: impresos, llibretes, tasques.**
6. **Seguretat en la utilització del correu electrònic. Missatges d'error. Correu brossa (SPAM) i altres missatges. Suport tècnic.**
7. **Correu amb el mòbil. Altres eines de correu més habituals (Gmail, Microsoft Outlook, ...)**
8. **Continuar aprenent a l'EBAP**

Autor/a: Jordi Fajula Quiroga i Víctor Montijano Camacho
Data d'elaboració: gener de 2023
Aquesta obra es difon mitjançant la llicència Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License.

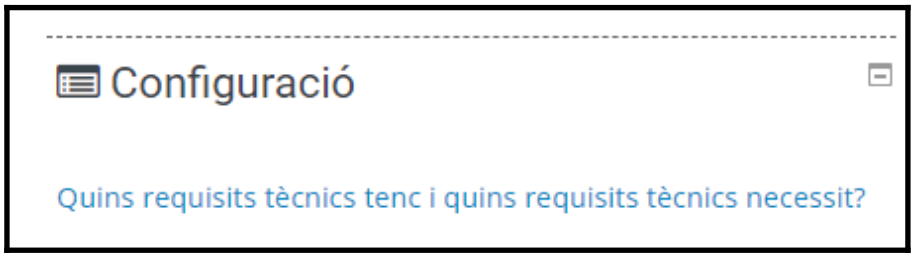
Índex de continguts

1.Consideracions inicials. Competències digitals bàsiques. Què és un correu electrònic? Història. Estructura. Elements....7
Competències digitals bàsiques....7
Què és un correu electrònic? Història. Estructura. Elements....8
2. La redacció de correus electrònics. Aspectes formals. Aplicar formats i taules. Inserir imatges. Adjuntar arxius. Signatura. Utilització de CC i CCO degudament quan escau. Contactes i grups de contactes....11
Redacció de correus electrònics....11
Manual de consulta del correu corporatiu CAIB....13
Redactar un missatge: aplicar formats i taules. Inserir imatges. Adjuntar arxius. Signatura. Destinataris: A, CC, CCO....14
Signatura....17
Missatge telefònic....18
Contactes i grups de contactes....19
3. La safata d'entrada. Diferenciar Important i Urgent. Organització dels missatges mitjançant carpetes. Normes de correu....21
Diferenciar important d'urgent. Ús productiu del correu electrònic...22
Organització dels missatges mitjançant carpetes....23
Organització dels missatges mitjançant normes de correu....24
Subscripció a llistes de correu....25
4. Organització del temps amb el correu: el calendari. Anotació de cites, esdeveniments diaris i recordatoris. Convocatòries de reunions des del calendari....27
5. Altres eines del correu corporatiu: impresos, llibretes, tasques....29
Impresos....29
Llibretes....29
Tasques....30
Fora de l'oficina....31
Missatgeria....32
6. Seguretat en la utilització del correu electrònic. Missatges d'error. Correu brossa (SPAM) i altres missatges. Suport tècnic....34
Incidències: missatges d'error....36
Correu brossa (SPAM) i altres missatges....36
Atenció a l'usuari (HelpDesk)....37
7. Correu amb el mòbil. Altres eines de correu més habituals (Gmail, Microsoft Outlook, ...)....39
Correu CAIB al mòbil....39
Altres correus: Gmail, Outlook, etc....39
8. Continuar aprenent a l'EBAP....41

Presentació del curs

Aquest manual s'ha elaborat com a suport documental del curs «Eines de correu electrònic i calendari» organitzat per l'**Escola Balear d'Administració Pública** (en endavant, **EBAP**) dins el pla de formació general 2023 (FG23) adreçat al personal empleat públic que presta serveis a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (inclou el personal de conselleries, organismes autònoms, consorcis i entitats públiques empresarials). Així mateix, en cas que quedin places vacants, hi pot participar el personal de la resta d'ens del sector públic autonòmic, el personal empleat públic dels organismes i les entitats que hagin subscrit un conveni amb l'EBAP i els empleats públics d'altres administracions de l'àmbit territorial de la comunitat autònoma i dels ens que en depenen.
Està basat en el curs «Funcionalitats del correu CAIB» organitzat per l'EBAP dins el pla de formació sectorial 2022 adreçat, preferentment, a personal funcionari i laboral de l'EBAP.
Aquest curs, de 15 hores certificades, es desenvolupa en modalitat *en línia*.
Cal recordar, tal com s'indica a les *Instruccions per a les activitats formatives de la modalitat en línia:*
Per fer les activitats formatives de la modalitat en línia, és imprescindible que els alumnes disposin, durant el desenvolupament de les activitats, d'un ***dispositiu amb connexió a Internet que en permeti el seguiment****. En cas contrari, no es poden fer les activitats formatives en línia de l'EBAP.*
És necessari que l'aparell amb connexió a Internet tengui les característiques tècniques següents:

- *Resolució mínima de 1280 x 1024.*
- *Targeta de so, micròfon i altaveus.*
- *Navegador Mozilla Firefox o Google Chrome actualitzat (recomanat).*
- *Java Runtime Environment (necessari per fer certs tipus d'activitats).*
  Si desconeixeu els requisits del vostre equip informàtic, al lloc web *EBAP en Línia* trobareu un enllaç per consultar la vostra configuració, sota el títol «**Quins requisits tècnics tenc i quins requisits tècnics necessit?**»

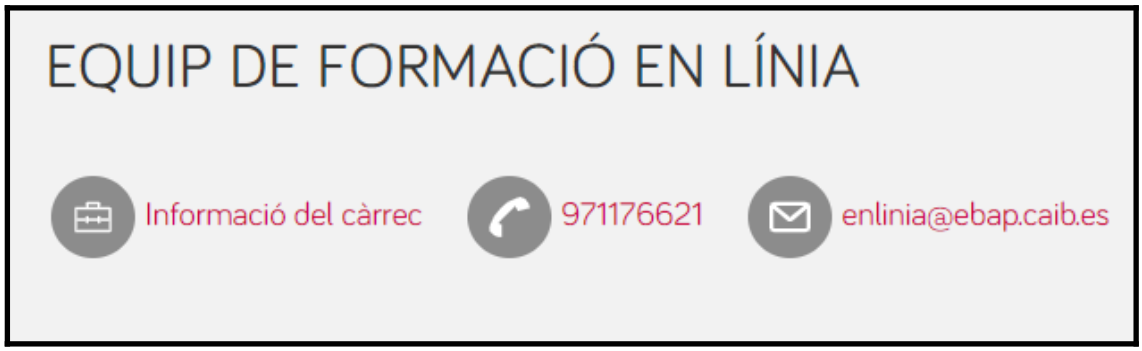


També ho teniu disponible al lloc web <https://ebapenlinia.caib.es/ebap/detector/detect_email_2.html >

*Per fer les activitats formatives de la modalitat en línia, és imprescindible que els alumnes disposin d'una **adreça electrònica que sigui operativa**, atès que totes les comunicacions de l'EBAP amb els alumnes es vehiculen per aquest mitjà.*

Recordau que totes les comunicacions de l'EBAP es fan mitjançant aquesta adreça electrònica informada. Si la voleu canviar, podeu sol·licitar el canvi (indicant l'adreça actual i la nova, així com les vostres dades de contacte) a l'adreça electrònica formaciogeneral@ebap.caib.es o bé enlinia@ebap.caib.es .

*Els alumnes admesos en la modalitat en línia estan **obligats a accedir a les activitats formatives abans que comencin**. En cas contrari, són donats de baixa i perden la situació de preferència en la selecció, excepte si, amb antelació, justifiquen que no podran accedir a l'activitat. Les places que resten lliures poden ser ocupades per persones de la llista d'espera.*



Si teniu problemes per accedir a la plataforma (per exemple, no recordau les dades d'accés) podeu escriure o telefonar a l'equip de formació en línia de l'EBAP. Al següent enllaç trobareu les seves dades: <*http://tn.caib.es/EBAPenLinia*>

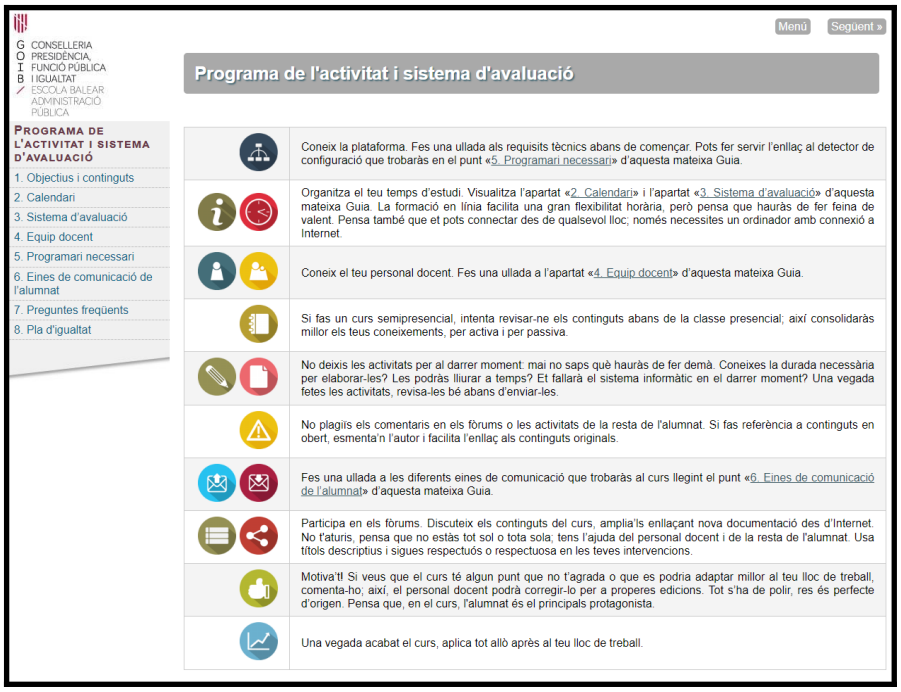
*A l'efecte de descarregar documents, les activitats formatives de la modalitat en línia es tanquen i s'oculten a la plataforma virtual un mes després d'haver acabat el període de docència. En cap cas el **material didàctic** s'envia per correu electrònic.*

Pel que fa aquest curs, el material base és aquest document, que es complementa amb les activitats disponibles a l'espai virtual, així com la resta de recursos digitals (fòrums, missatgeria interna, material audiovisual, enllaços, etc.)

*En el moment de començar les activitats formatives en línia, els alumnes admesos han de llegir el **Programa de l'activitat i sistema d'avaluació**, que recull unes instruccions concretes sobre el funcionament i el desenvolupament de les activitats i sobre els requisits mínims per obtenir els certificats d'aprofitament.*

Trobareu aquesta informació a la part superior del curs, dins l'aula virtual:





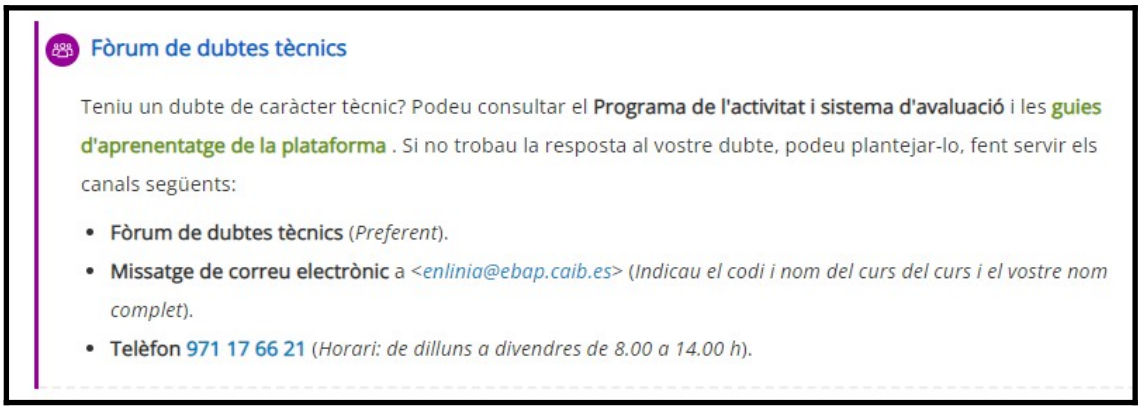
Dins l'apartat, podreu consultar:

- els objectius i continguts del curs
- el calendari d'obertura i tancament de les diferents unitats didàctiques (i lliurament de les activitats obligatòries per superar el curs)
- el sistema d'avaluació requerit per superar el curs amb aprofitament i poder obtenir el certificat corresponent
- l'equip docent encarregat de la tutorització
- el programari necessari i enllaços per poder descarregar-vos-ho al vostre equip informàtic
- les eines de comunicació de l'alumnat dins el curs virtual
- enllaç a les preguntes freqüents
- enllaç al microlloc del pla d'igualtat del personal de Serveis Generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears



A més, si no estau familiaritzats amb l'ús de la plataforma virtual de formació de l'EBAP, al curs disposau d'una sèrie de **guies d'aprenentatge** disponibles al lloc web <https://ebapenlinia.caib.es/course/view.php?id=625 >

Per últim, cal fer esment a un **fòrum de dubtes tècnics** que trobareu a la part superior del curs i on podeu publicar les vostres consultes:



Les comunicacions amb l'equip docent es realitzaran mitjançant els recursos disponibles a la plataforma virtual (fòrums de dubtes i missatgeria interna):

- els fòrums de dubtes que trobareu a cada unitat didàctica. Aquests espais són públics i tots els participants poden llegir (i respondre) els missatges que es publiquen. Podeu consultar una guia d'aprenentatge que explica com utilitzar-los al lloc web <https://ebapenlinia.caib.es/pluginfile.php/128302/mod_resource/content/1/Forums.htm >
- Missatgeria interna. Mitjançant aquest recurs podeu escriure missatges directes a l'equip docent (o a altres participants) i només els destinataris podran llegir i respondre. Teniu disponible una guia d'aprenentatge al lloc web <https://ebapenlinia.caib.es/pluginfile.php/128292/mod_resource/content/2/Missatges.htm >

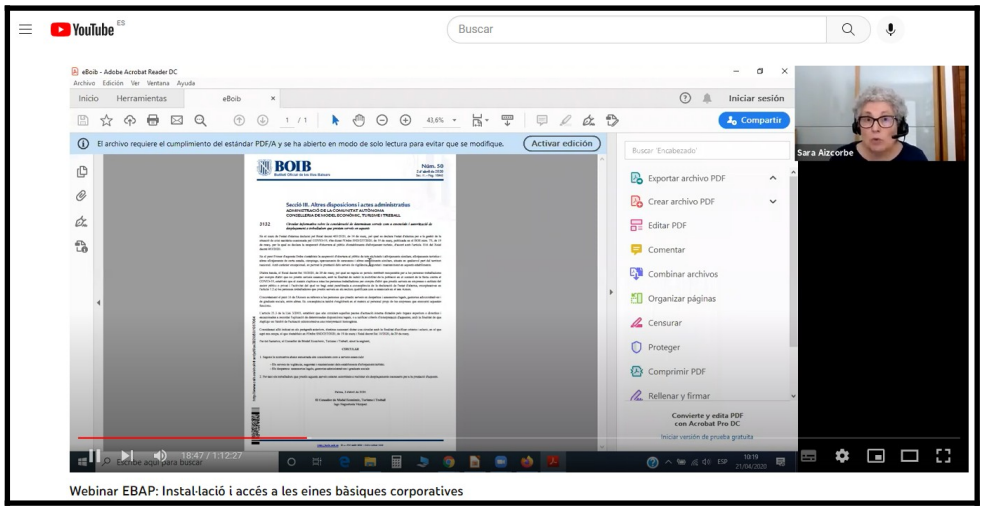
Pel que fa el lliurament de les activitats, només seran qualificades si es trameten mitjançant els canals habilitats a la plataforma virtual de formació de l'EBAP. Si teniu qualsevol dubte, contactau directament amb l'equip docent del curs.

Unitat didàctica 1. Introducció al correu electrònic

1.Consideracions inicials. Competències digitals bàsiques. Què és un correu electrònic? Història. Estructura. Elements

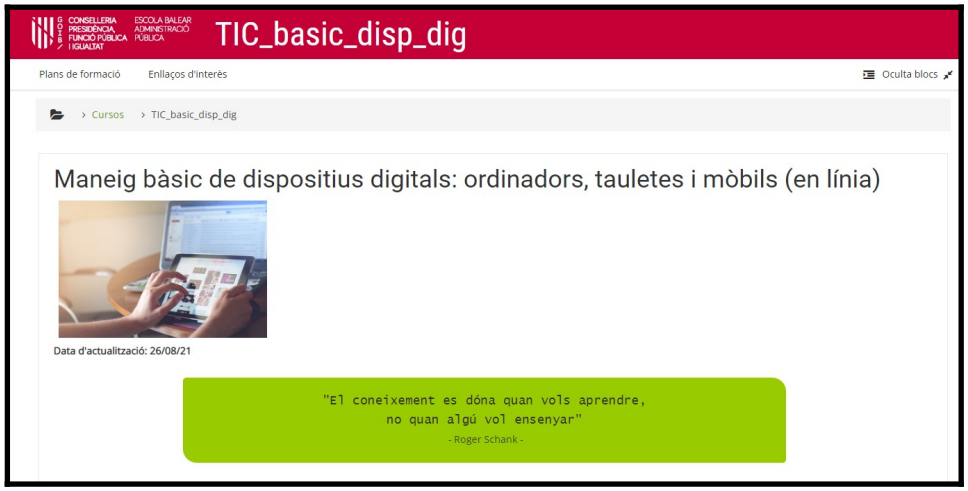
Competències digitals bàsiques

Abans de començar, sobretot indicat per als participants que no disposeu d'unes competències digitals bàsiques, és recomanable consultar un parell de recursos que us poden servir de base per treballar amb dispositius digitals.



Per una banda, teniu la gravació en vídeo del seminari web «**Instal·lació i accés a les eines bàsiques corporatives**» que trobareu a l'enllaç <https://youtu.be/-xKJ2a9tbTQ>

Aquest seminari web, impartit per Sara Aizcorbe per l'EBAP l'any 2020, té com a objectiu facilitar que el personal empleat públic de l'Administració de la CAIB que està fent teletreball, pugui accedir i instal·lar als seus ordinadors personals les eines informàtiques corporatives bàsiques de la CAIB (Intranet, correu electrònic, Mozilla Firefox i LibreOffice).



Per una altra banda, teniu també el curs «**Maneig bàsic de dispositius digitals: ordinadors, tauletes i mòbils**» que podeu consultar al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=196> elaborat pel col·laborador docent de l'EBAP Miquel Coll Porcel. Potser un bon punt inicial per assolir les competències digitals bàsiques per treballar amb equips informàtics.

Què és un correu electrònic? Història. Estructura. Elements

El correu electrònic és una eina de comunicació electrònica a través de la qual podeu redactar, enviar i rebre missatges en format digital.

A un missatge de correu electrònic es poden identificar els següents elements:

- **Emissor**. És la persona qui escriu i envia el missatge.
- **Receptor**. És la persona destinatària del missatge. Poden ser més d'un destinatari i a més, a la majoria de programes gestors de correu es poden diferenciar 3 categories: els destinataris principals, els que reben còpia informativa i els que reben còpia però amb la seva adreça amagada. Més endavant explicarem la diferència d'aquests 3 receptors (A, CC i CCO).
- **Assumpte**. Es tracta del títol del missatge, per la qual cosa és important que informi d'una manera clara i precisa el contingut del missatge. És important no deixar-ho mai en blanc i, en respondre a un missatge, mantenir el mateix assumpte.
- **Adjunts**. Són arxius digitals de diferent tipus (text, àudio, vídeos...) que es poden adjuntar al missatge per complementar la informació. Veurem al curs que, per no saturar la capacitat del nostre correu, es poden fer servir alternatives a l'adjunció directa d'arxius.
- **Cos del missatge**. És el contingut pròpiament del missatge. A l'hora de redactar, recordau que la informació s'ha de presentar d'una manera ordenada i clara. Més endavant també tractarem aquest tema.
- **Signatura**. La signatura és la imatge de l'emissor i hauria d'incloure les dades d'identificació i localització, com: nom i llinatges, càrrec, organització, adreça física, telèfon, i la pàgina web, si n'hi ha.

Pel que fa l'adreça electrònica, té la següent estructura:

nom_usuari @ organització . domini

- **nom_usuari** és un nom identificatiu del propietari de l'adreça
- l'**organització** indica on radica aquest usuari. Si es tracta d'una adreça corporativa segurament coincidirà amb el nom de

l'organització (CAIB, per exemple). Si és un compte personal, segurament el nom coincidirà amb l'institució que gestiona les bústies (HOTMAIL, YAHOO, GMAIL, ...)

- el **domini** és un sufixe que identifica l'origen de l'organització.

Entre els dominis més coneguts poden indicar:

- .cat - Per a la llengua i la cultura catalanes
- .com - Organitzacions comercials
- .net - Estructures de la xarxa Internet
- .org - Organitzacions d'una altra mena (no comercials)
- .edu - Educació
- .info - Agències d'informació
- .int - Organitzacions internacionals
- .biz - Negocis
- .mil - Militar

També els d'àmbit territorial, com per exemple:

- .ad - Andorra
- .au - Austràlia
- .de - Alemanya
- .es - Espanya
- .fr - França
- .it - Itàlia
- .jp - Japó
- .lu - Luxemburg
- .nl - Països Baixos
- .tr - Turquia

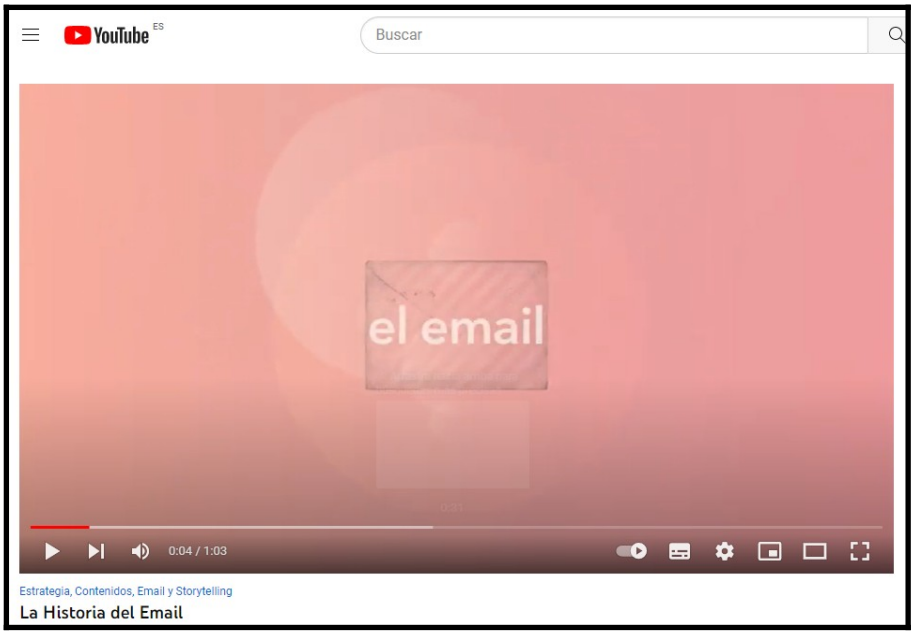
Així, l'adreça *ebap@caib.es* ens informa que l'usuari és ebap, l'organització caib i l'àmbit territorial (.es) Espanya.



També us convidam a visualitzar el vídeo «**¿Qué es el correo electrónico?**» (temps: 2:34 minuts) disponible al lloc web <https://youtu.be/ni_w00FkcNY>



I per saber un poc de la història del correu electrònic, aquí teniu un enllaç web a un article on s'explica breument la història del correu electrònic: <https://dgsei.edomex.gob.mx/tecnotips/historia_correo_electronico#:~:text=El%20origen%20del%20correo%20electr%C3%B3nico,nuevas%20formas%20de%20compartir%20informaci%C3%B3n.>



I també el vídeo «**La Historia del Email**» (temps: 1:03 minuts) disponible al lloc web <https://youtu.be/T5CkB6WtD10>

2. La redacció de correus electrònics. Aspectes formals. Aplicar formats i taules. Inserir imatges. Adjuntar arxius. Signatura. Utilització de CC i CCO degudament quan escau. Contactes i grups de contactes.

Redacció de correus electrònics

A l'hora de redactar un missatge de correu electrònic, és important tenir cura dels aspectes formals i de contingut. A la fi, es tracta d'un procés comunicatiu dins l'àmbit professional com a servidors públics (seria diferent si escriviu un missatge a un amic des de la vostra bústia de correu personal).
En aquest sentit, us compartim una sèrie de recursos que us poden ajudar amb la redacció de missatges de correu electrònic.

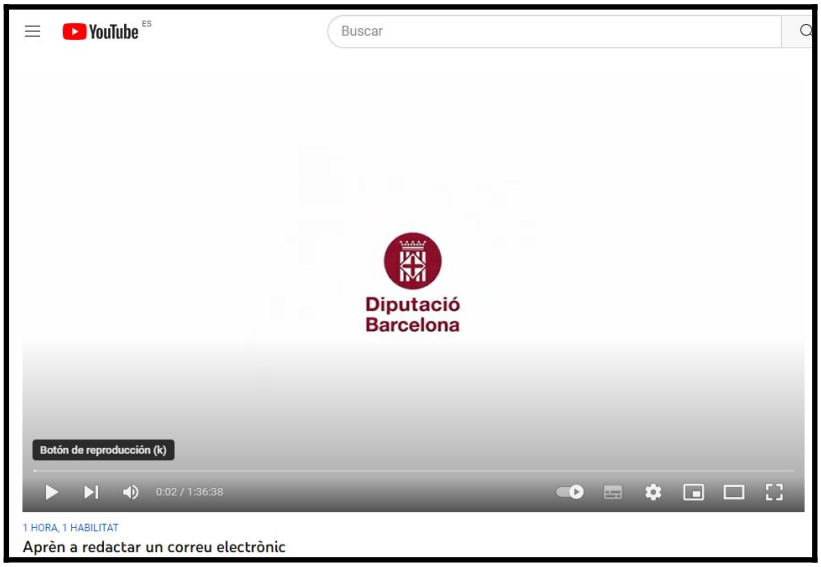


Per una banda, l'Escola d'Administració Pública de Catalunya ha publicat un material amb el títol «**Redacció de correspondència administrativa**» que podeu consultar al següent enllaç <https://formacioooberta.eapc.gencat.cat/contingutsdelscursos/rca/c_e/inici.html>



També us pot resultar interessant consultar el material del curs «**La segona edició del Llibre d'estil**» organitzat per l'EBAP l'any 2019 i disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=54>

En concret, si us descarregau el manual en format PDF de la segona edició del Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears, a la pàgina 368 trobareu els continguts vinculats als missatges de correu electrònic.

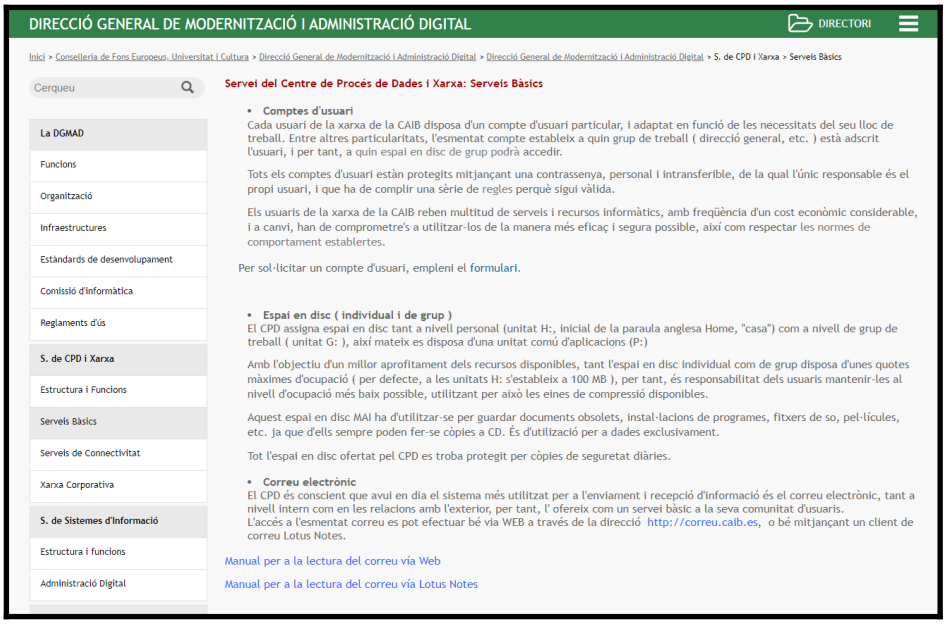


Per últim, també us recomanam un vídeo publicat per la Diputació de Barcelona amb el títol «**Aprèn a redactar un correu electrònic**» que trobareu disponible al lloc web <https://youtu.be/Gwc6UFreifE>
Resumint aquest apartat, cal recordar una sèrie d'**aspectes abans de la redacció d'un missatge de correu electrònic**, tal com recull la Diputació de Barcelona al lloc web <https://formawiki.diba.cat/pub/direccio_de_serveis/8d89b973_documents_administratius_que_treballarem_al_taller/009.html >:

- Determinar l'objectiu del correu que voleu redactar.
- Tenir clar el grau de formalitat que ha de tenir.
- Ordenar les idees i la informació de més a menys rellevància.
- Separar la informació en paràgrafs: cada tema, un paràgraf diferent.
- Redactar el missatge de manera concisa i concentrar-se en l'essencial.
- Aplicar els criteris de redacció administrativa (llargada de la frase, ordre dels elements, puntuació...).
- Evitar qualsevol ambigüitat en el contingut.
- Revisar el correu abans d'enviar-lo.

Manual de consulta del correu corporatiu CAIB

Si bé s'utilitzarà aquest document com a manual del curs, cal fer esment a un document previ que us pot resultar d'interès: la Direcció General competent en noves tecnologies ha publicat al seu microlloc un manual que us pot servir de consulta per utilitzar el correu electrònic corporatiu.



Ho trobareu al següent enllaç <https://www.caib.es/sites/dgtic/ca/servicios_basicos-7314/>

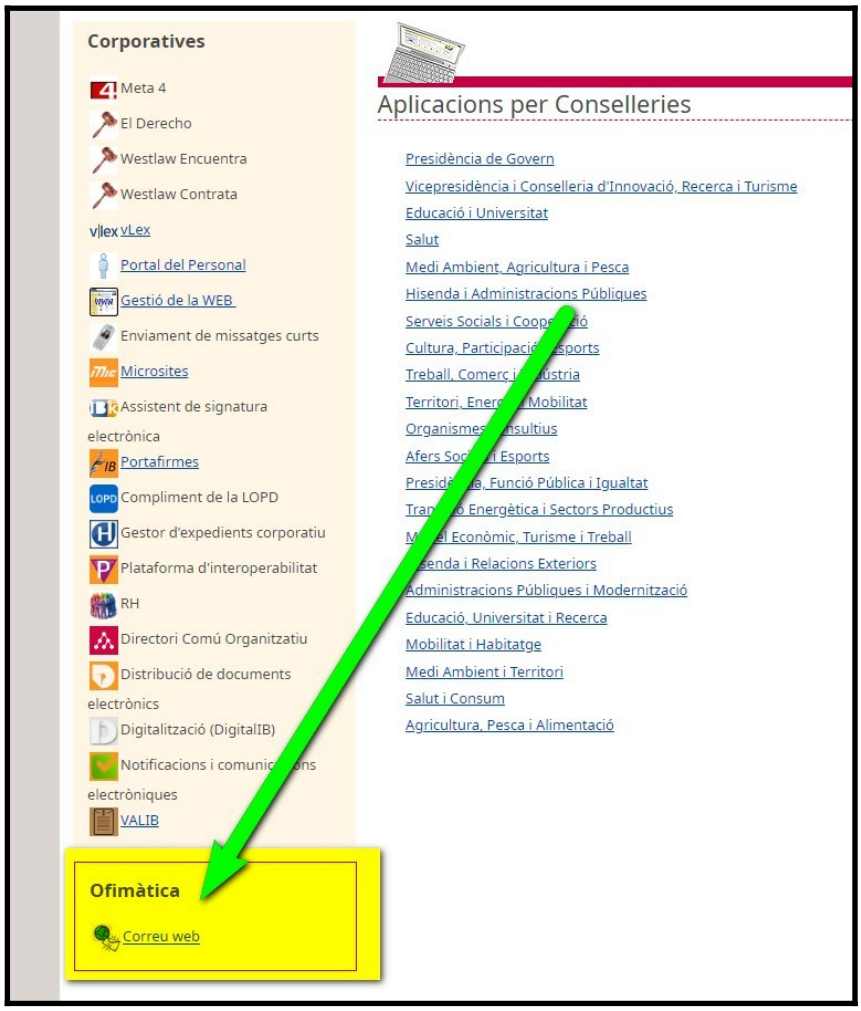
També el podeu descarregar directament a la plataforma virtual del curs, dins la carpeta «Documentació complementària», és el document anomenat **doc_complementari_1.pdf**

Redactar un missatge: aplicar formats i taules. Inserir imatges. Adjuntar arxius. Signatura. Destinataris: A, CC, CCO.

Arriba el moment de posar en pràctica el que hem vist anteriorment.
El primer que farem és accedir al nostre programa de correu electrònic. Ho podem fer des de la intranet, cercant a la part superior esquerra l'opció per accedir a les aplicacions:

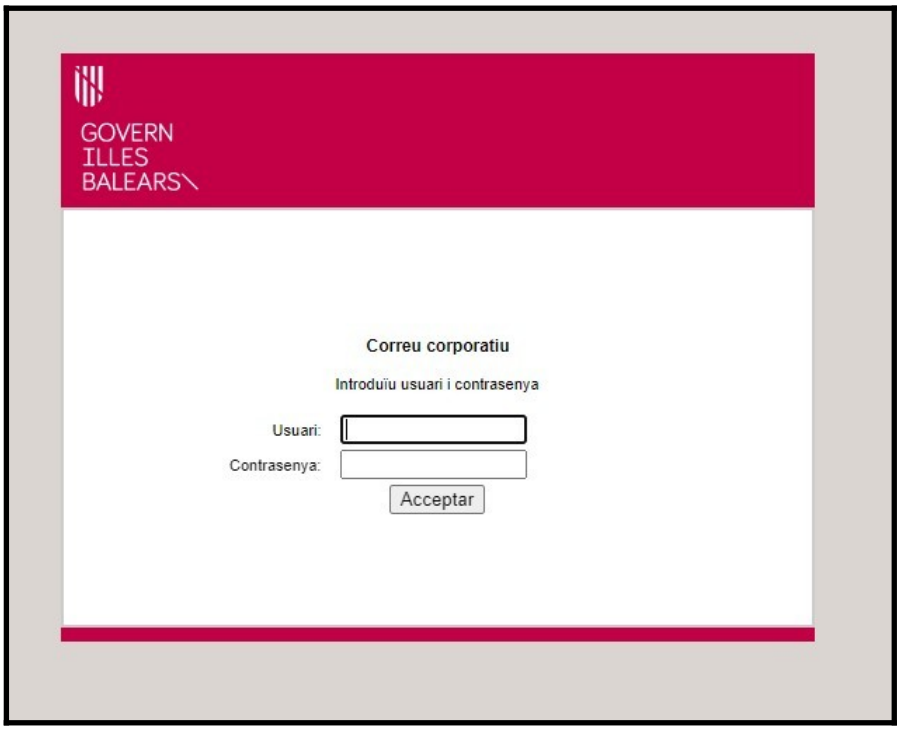


I a continuació, triar l'opció "**Correu web**" que trobarem a la part inferior esquerra de la pantalla d'accés a aplicacions:

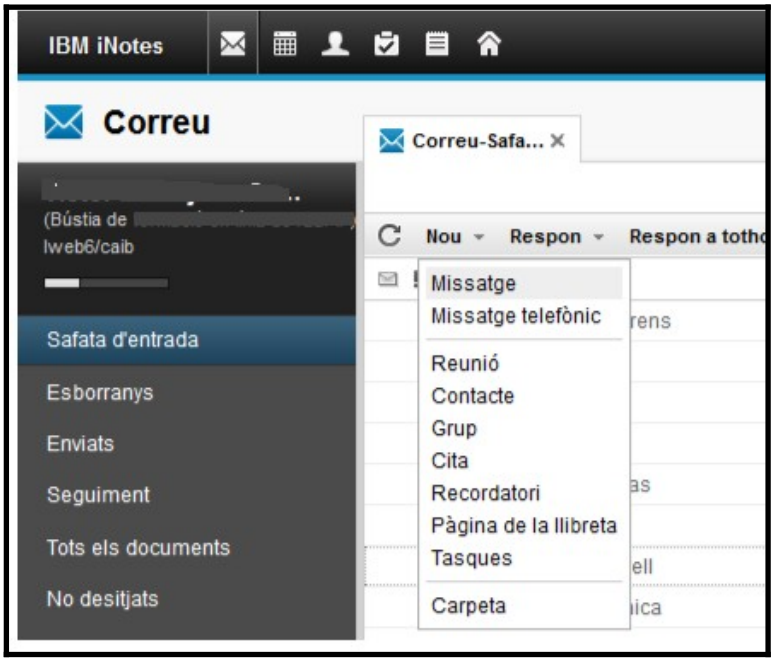


O bé, directament, escrivim a la barra d'adreces del nostre navegador web correu.caib.es

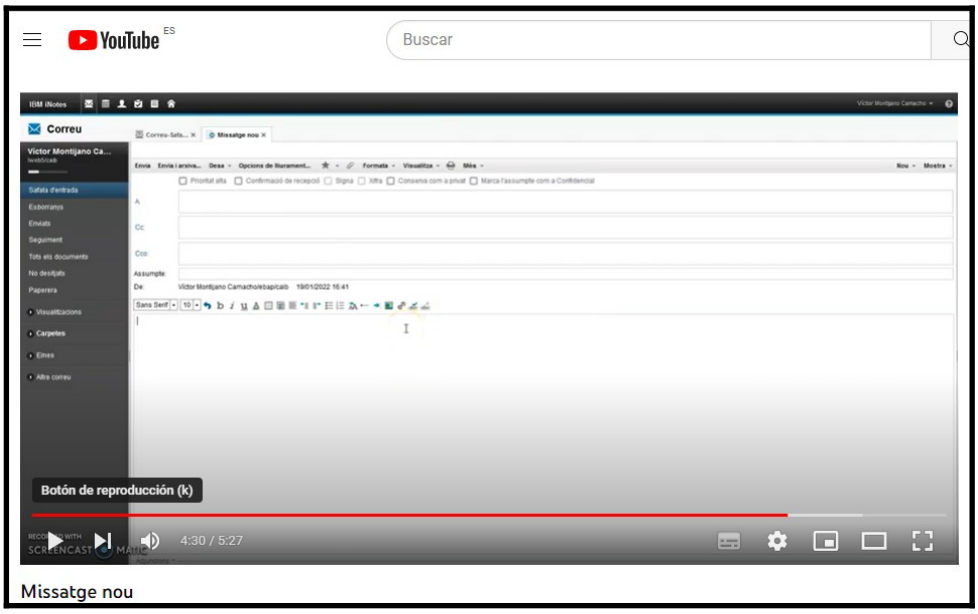
Arribarem a la pantalla d'identificació al correu on haureu d'introduir el vostre **usuari i contrasenya**:



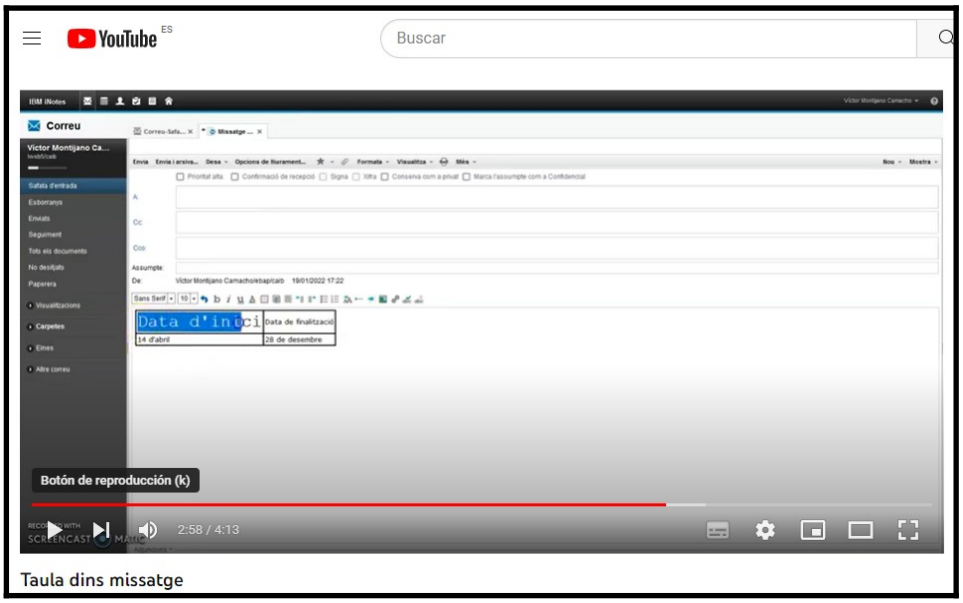
I una vegada dins el nostre correu, ja podem començar a redactar missatges:



A continuació us recomanam la visualització de 2 vídeos que us comenten com redactar un nou missatge de correu i com afegir una taula dins el cos del missatge (i us ajudaran per les activitats que posteriorment us trobareu a l'apartat corresponent del curs)



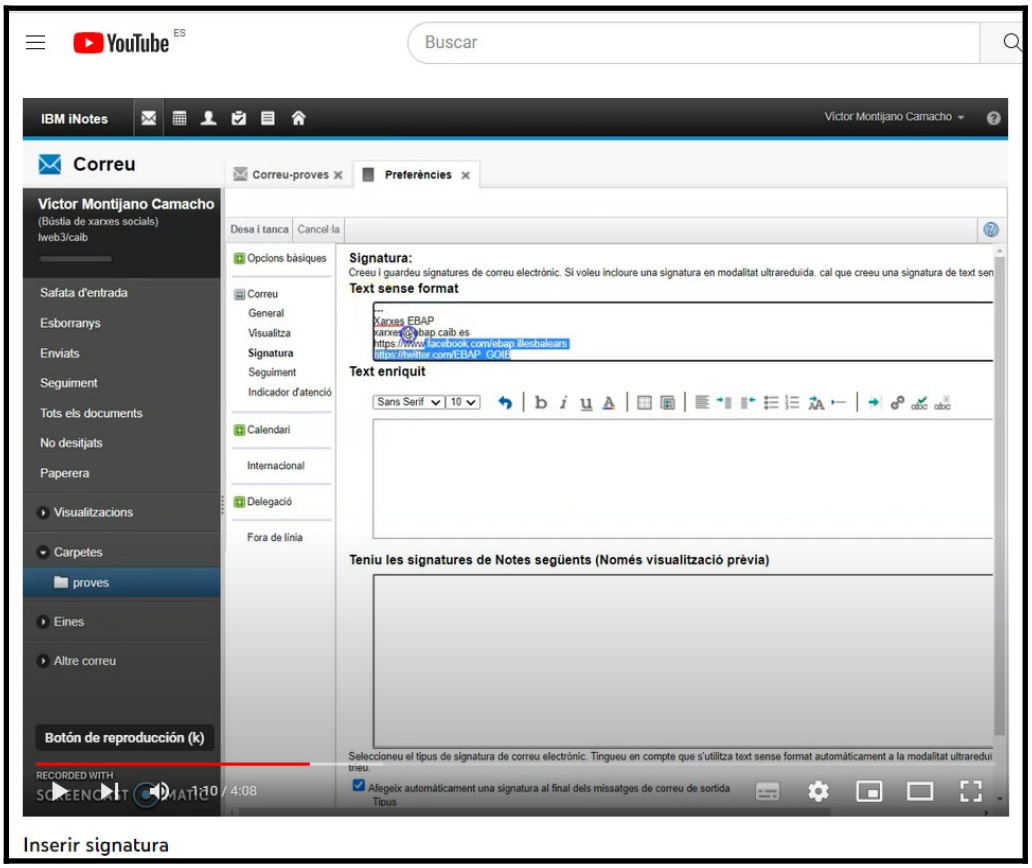
El primer vídeo anomenat «**Missatge nou**» (temps: 5:27) està disponible al lloc web < https://youtu.be/cX9cUiZm0Ec >



El segon vídeo, amb el títol «**Taula dins un missatge**» (temps: 4:13) el teniu disponible al lloc web < https://youtu.be/WuQhjxhhuTQ >

Signatura

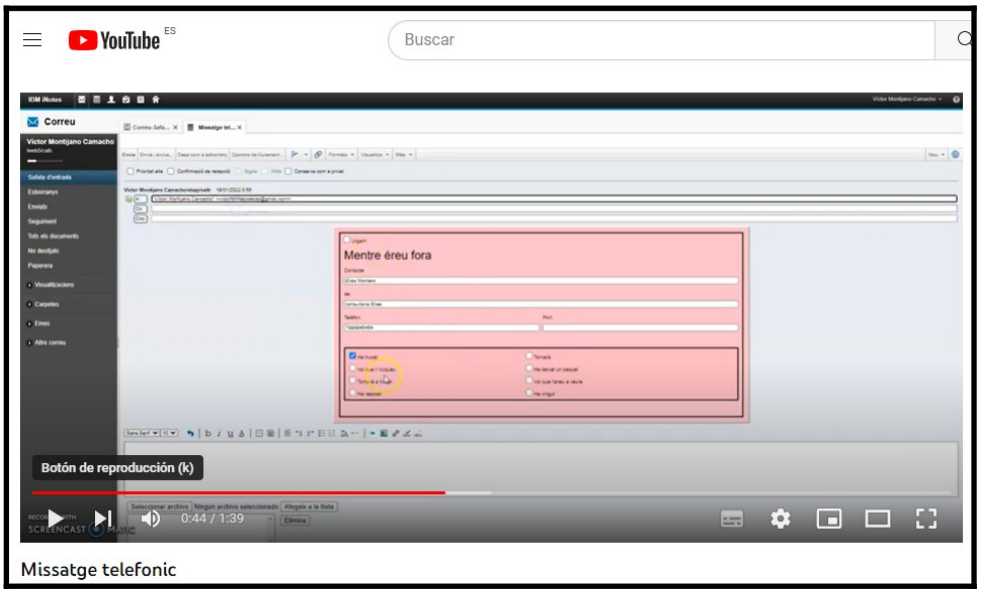
Inserir una signatura al nostre correu és una forma de facilitar als nostres destinataris la identificació de qui som i on treballam. Segurament ja la teniu configurada amb les vostres dades. O no?



Aquí teniu el vídeo «**Inserir signatura**» (temps: 4:08) disponible al lloc web < https://youtu.be/BTdAKOVzmII >

Missatge telefònic

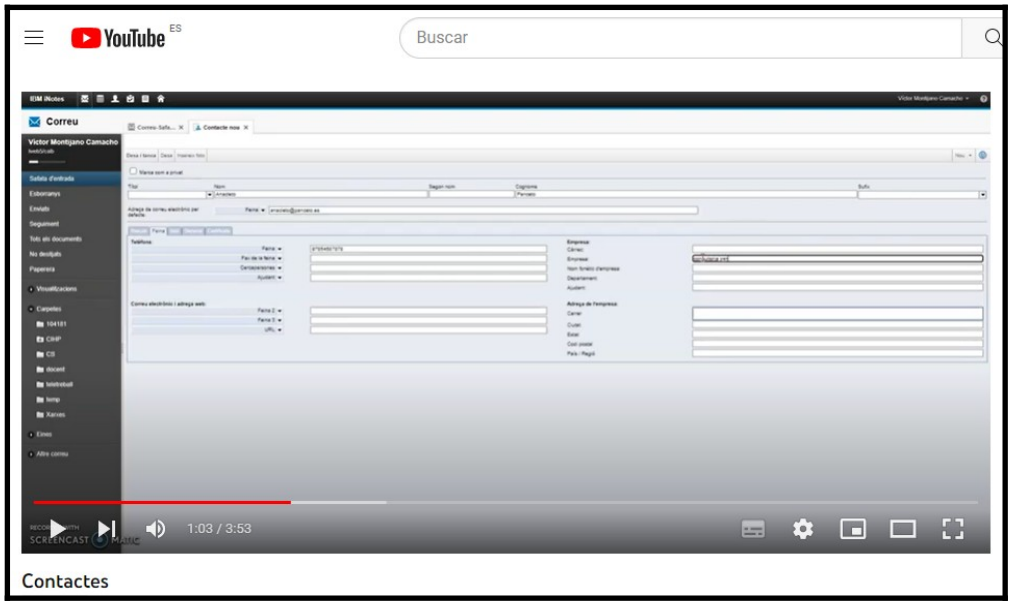
Rebeu (o recuperau) telefonades adreçades a altres persones del vostre equip? I que feu? Apuntar el missatge en un "*post-it*"? Amb aquesta eina del nostre correu podreu estalviar-vos els paperets!



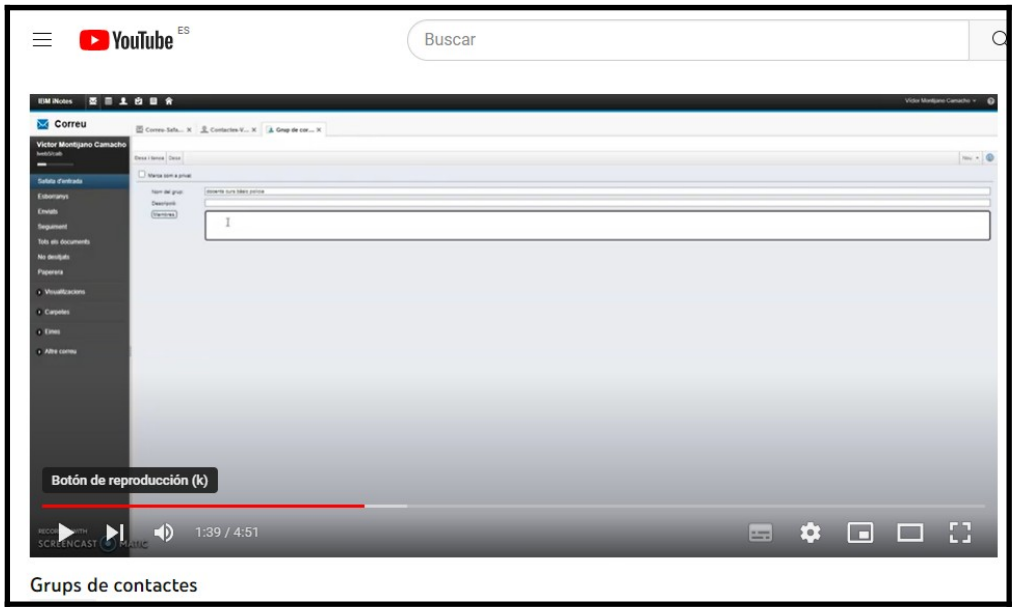
Podeu consultar el vídeo «**Missatge telefònic**» (temps: 1:39) disponible al lloc web < https://youtu.be/laGffHoW81U >

Contactes i grups de contactes.

La majoria d'aplicatius de gestió de correu electrònic actuals disposa d'una opció per poder conservar les dades dels usuaris amb qui ens comunicam. Aquest element és anomenat «contactes».
Al gestor de correu utilitzat a CAIB tenim 2 tipus de contactes: un directori amb tot el personal "de la casa", que podem cercar per llinatges i no necessitau apuntar la seva adreça electrònica i el vostre directori personal on afegir els contactes més freqüents de les vostres comunicacions per correu.
Al document complementari 1 (**Manual de Usuario del Correo Electrónico IBM Lotus iNotes 8.5.1**) a la pàgina 9 i posteriors trobareu com accedir als registres de noms de CAIB.



També podeu consultar el vídeo «**Contactes**» (temps: 3:53) disponible al lloc web < https://youtu.be/AbP0tnaBHGY >



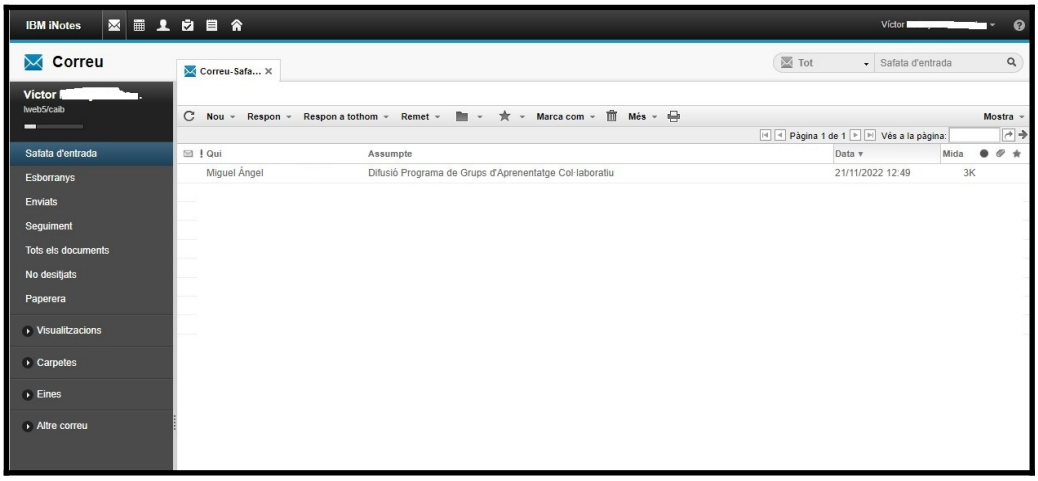
I per fer agrupacions contactes podeu consultar el vídeo «**Grups de contactes**» (temps: 4:51) disponible al lloc web < https://youtu.be/VahfDenhpGg>



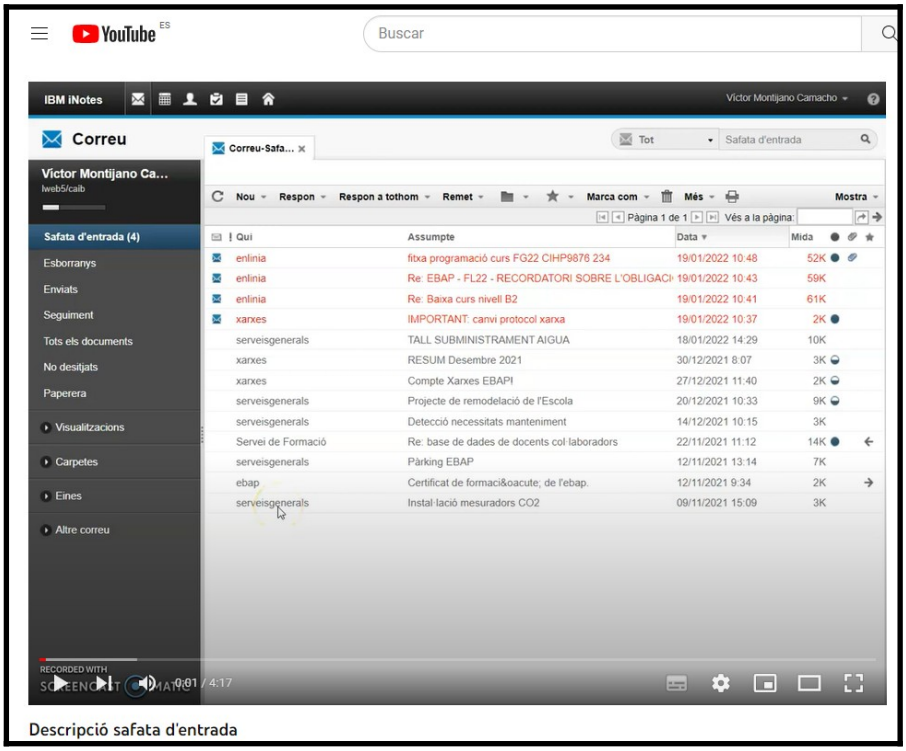
Una de les curiositats dels correus electrònics és la diferenciació a l'apartat per escriure les dades dels destinataris de "A", "CC" i "CCO". Per esbrinar aquestes diferències, us compartim l'article «**SIGNIFICADO Y ORIGEN DE LAS SIGLAS CC, CCO, FW DEL CORREO ELECTRÓNICO**» disponible al lloc web <https://www.tuexperto.com/2018/01/09/significado-origen-siglas-cc-cco-fw-correo-electronico/ >

Unitat didàctica 2. Organitzant el correu i el calendari

3. La safata d'entrada. Diferenciar Important i Urgent. Organització dels missatges mitjançant carpetes. Normes de correu.



Heu vist anteriorment que podeu accedir al correu des d'un enllaç de la intranet o escrivint directament l'adreça correu.caib.es al vostre navegador web. Quina utilitzau normalment?



Podeu consultar el vídeo «**Descripció safata d'entrada**» (temps: 4:17) disponible al lloc web < https://youtu.be/wcypsAWk8-Y >

Diferenciar important d'urgent. Ús productiu del correu electrònic

El correu electrònic és una eina de treball i com a tal, ens interessa que la seva gestió sigui àgil i eficient. Ara bé, de vegades la manca d'organització i el volum de treball poden convertir aquesta gestió en un problema.
Moltes vegades, la tasca més difícil és saber diferenciar els correus que són importants i els correus que són urgents.
Podem considerar **urgent**, una tasca (en el nostre cas, un missatge de correu) que demana una reacció molt ràpida o té una data límit d'entrega. En cas d'incompliment, pot generar conseqüències negatives importants. Per tant, les feines urgents les hauràs d'ordenar en funció de la proximitat a la data límit d'entrega/realització.
Per una altra banda, podem descriure com a **important** la tasca en funció del valor afegit i l'impacte que pugui tenir. Els temes importants no es determinen tant en funció d'una data límit sinó per les conseqüències que se'n derivin de no fer-los.
El següent gràfic us pot ajudar a l'hora d'ordenar la vostra llista de feines:



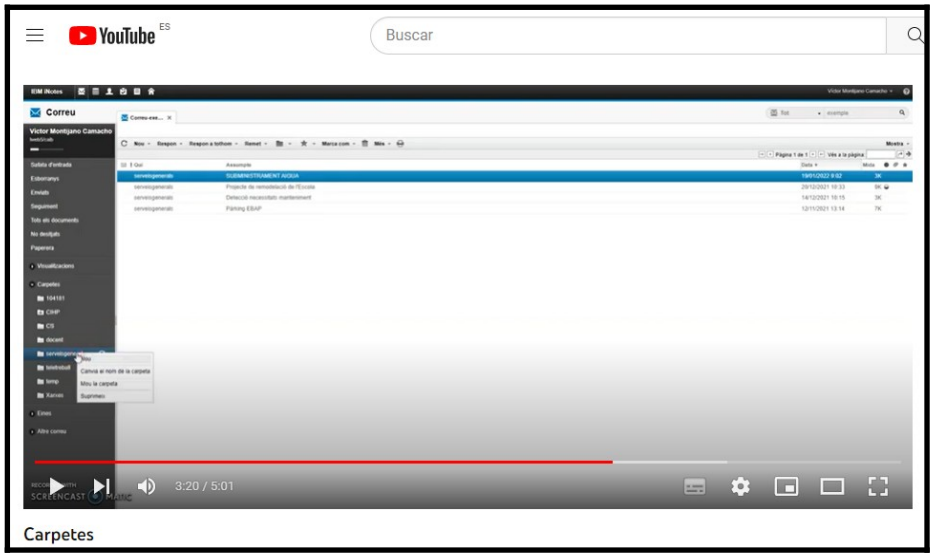
- Si la tasca és importat i urgent, s'ha de fer ja!
- Si la tasca és important, però no urgent, es pot planificar
- Si la tasca no és important, però és urgent, es pot cercar qui la pot fer (delegar) o demanar ajuda per fer-la
- En el cas de tasques que no són ni importants ni urgents, es poden arxivar per més endavant.

Teniu un vídeo anomenat «**La diferencia entre tareas URGENTES e IMPORTANTES**» (temps: 4:05) al següent enllaç <https://www.youtube.com/watch?v=i9tGV71h5N4 >

Existeixen diferents mètodes de treball que ens poden ajudar a agilitzar la feina amb els correus. Un mètode que s'ha popularitzat per a la gestió eficaç del temps és el **GTD** (acrònim de l'anglès "*Getting Things Done*") creat per David Allen. Podeu consultar un vídeo resum explicatiu al següent enllaç <https://www.youtube.com/watch?v=iz6wmE5cTW8 >
Podeu consultar també el material del curs «**Gestió eficaç del temps**» disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=21>

Organització dels missatges mitjançant carpetes

Les carpetes són un recurs molt interessant per classificar per diferents criteris els missatges de correu electrònic. Segurament utilitzau carpetes a les vostres unitats de disc (H:, G:, etc.) per classificar els documents desats, així que la bona notícia és que també ho podeu fer amb els vostres missatges de correu.



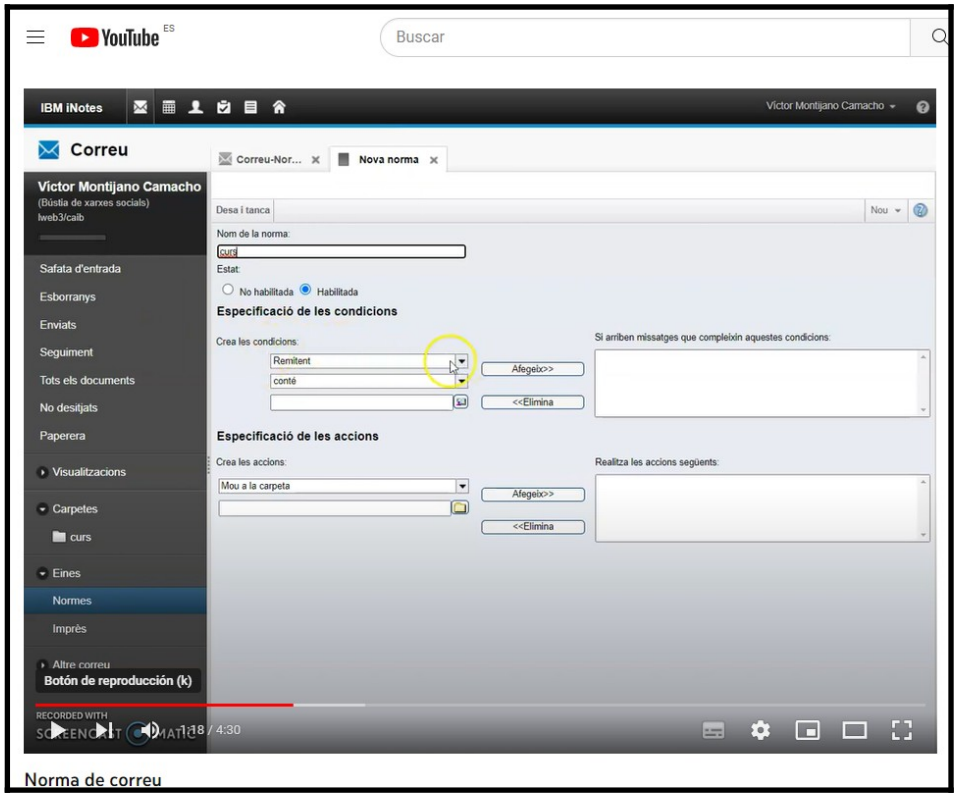
Teniu disponible un vídeo sobre **carpetes** (temps: 5:01 minuts) disponible a l'adreça web < https://youtu.be/BR2etbtz0AA >
Al vostre aplicatiu de correu electrònic us trobareu les següents carpetes:

- **Safata d'entrada**. És la safata on arriben els nous missatges rebuts.
- Esborranys. És una safata on es desen automàticament els missatges que estau redactant quan fa un temps de la seva composició.
- **Enviats**. En aquesta safata queden els missatges que heu enviat.
- **Seguiment**. En aquesta carpeta apareixen els missatges que heu marcat.
- **Tots els documents**. Aquesta safata us mostra tots els missatges del vostre correu, independentment d'on estigui originalment (safata d'entrada, enviats, etc.)
- **No desitjats**. En aquesta safata trobareu els missatges que el sistema identifica com "no desitjats".

- **Paperera**. Es tracta de la carpeta on es mouen els missatges eliminats. Convé buidar-la periòdicament per disposar de més espai a la bústia (els missatges esborrats continuen ocupant espai!)
- **Altres carpetes**. Podeu crear les vostres pròpies carpetes per organitzar els vostres missatges.

Organització dels missatges mitjançant normes de correu

Mitjançant les normes de correu podeu automatitzar una sèrie d'accions amb els missatges de correu quan es compleixen les condicions indicades. Per exemple, si us arriba un correu de l'adreça *formaciogeneral@ebap.caib.es* podeu automatitzar que el missatge es mogui a una carpeta anomenada EBAP. Us pot resultar molt útil!



Teniu a la vostra disposició el vídeo «**Normes de correu**» (temps: 4:30) disponible al lloc web < https://youtu.be/E0jwGrPw1q0 >

També podeu consultar la píndola formativa **«HCL Notes. Regles i organització»** , impartida per Lina María Franco Pineda el 16 de novembre de 2022, disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/mod/page/view.php?id=8208 >

Els continguts d'aquesta píndola són:

- Què són les regles de correu?
- Com es creen noves regles?
- Aplicar diverses regles a un mateix missatge de correu
- Habilitar i deshabilitar regles

- Eliminar regles de correu

Subscripció a llistes de correu

Una vegada disposau de les eines adequades per organitzar la vostra safata de correu electrònic, és interessant conèixer les possibilitats de subscripció a llistes de correu electrònic per rebre butlletins i altra informació d'interès a les nostres bústies.
La idea consisteix en facilitar la nostra adreça electrònica, mitjançant un sistema de registre, a un servei que periòdicament us enviarà missatges informatius. Per poder practicar, si us interessa, us deixam un parell d'exemples:

- El butlletí d'informació periòdica per al personal de serveis generals **«T'interessa»** disponible al lloc web <https://www.caib.es/sites/M180123085529629/ca/> us permet rebre un missatge cada vegada que es publica una nova publicació.
- Un segon exemple que us pot resultar interessant és el servei d'alertes del BOE. Aquí teniu un vídeo que us explica com registrar-vos: **«Servicio de alertas "Mi BOE" - Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado»** disponible al lloc web <https://youtu.be/DALf909nB5c>

Per finalitzar aquest apartat d'organització dels correus, a continuació podeu consultar el vídeo «**6 trucs per fer un bon ús del correu electrònic**» (temps: 2:02) que teniu disponible al lloc web <https://www.youtube.com/watch?v=yBiu6QY6yQw >
Tal com s'indica al vídeo, el correu electrònic és una eina molt útil, però també un gran lladre del temps. Els 6 trucs són:
1. Comprovau els missatges regularment, no constantment

- Limitau les consultes a 2-3 al dia (primera hora / migdia / abans de plegar)
- Dedicau màxim 20 minuts cada cop

2. No deixeu els missatges a la carpeta d'entrada, gestionau-los

- Llei dels 2 minuts: si el podeu resoldre en 2 minuts, doncs feu-ho
- No us interessa: eliminar
- Ho fareu en un altre moment: agendar (calendari)
- Ho pot fer un altre: delegar

3. Ordenau el correu

- Feu ús d'acrònims en l'assumpte per filtrar els correus. Ajudarà als companys. Per exemple, "PE" per indicar "Projecte Euripides"

- Creau una carpeta ARXIU per guardar els missatges importants.

4. Evitau l'acumulació de missatges

- Esborrau-vos de les llistes de distribució que ja no necessiteu.
- Feu "Respondre a tots" i "amb còpia", només si tothom ho ha de rebre. Per dir "d'acord" o "gràcies" no cal "respondre a tots".
- Per evitar cadenes de correus electrònics el millor és fer una trucada i parlar-ne (els vostres companys us ho agrairan)

5. Feu àgil la lectura

- Assumpte: ha de ser breu i clar
- Correus llargs: utilitzau la **negreta** per destacar les idees principals
- Si enviau un document de 20 pàgines, indicau quina cal llegir.

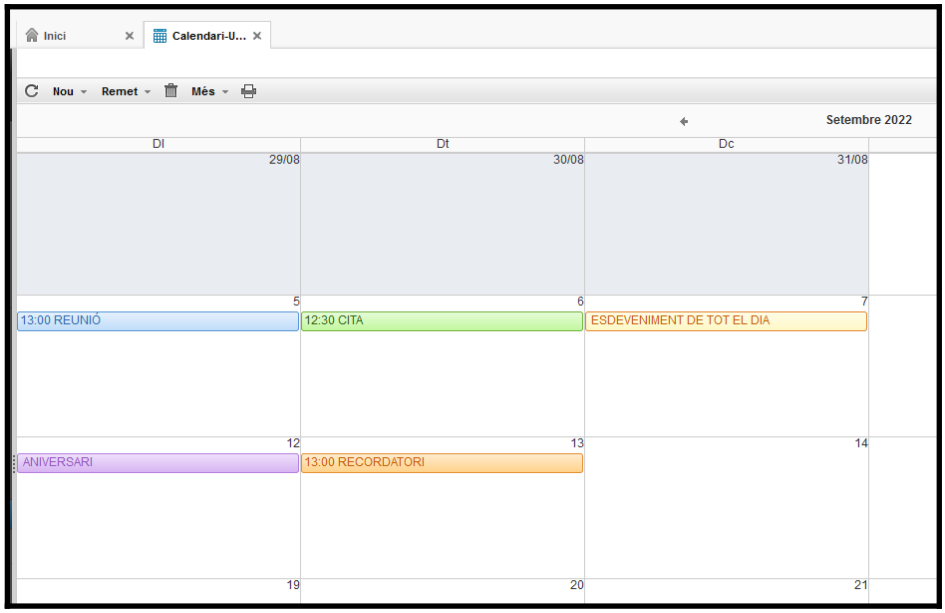
6. Guanyau temps: treu el màxim profit del correu

- Si el missatge està en l'assumpte, posau al final FDM (fi del missatge): qui ho rebi sabrà que no cal obrir-lo.
- Si un tema és urgent, trucau per assegurar-vos que ha rebut el correu.
- Utilitzau el correu amb persones que s'allarguen al telèfon

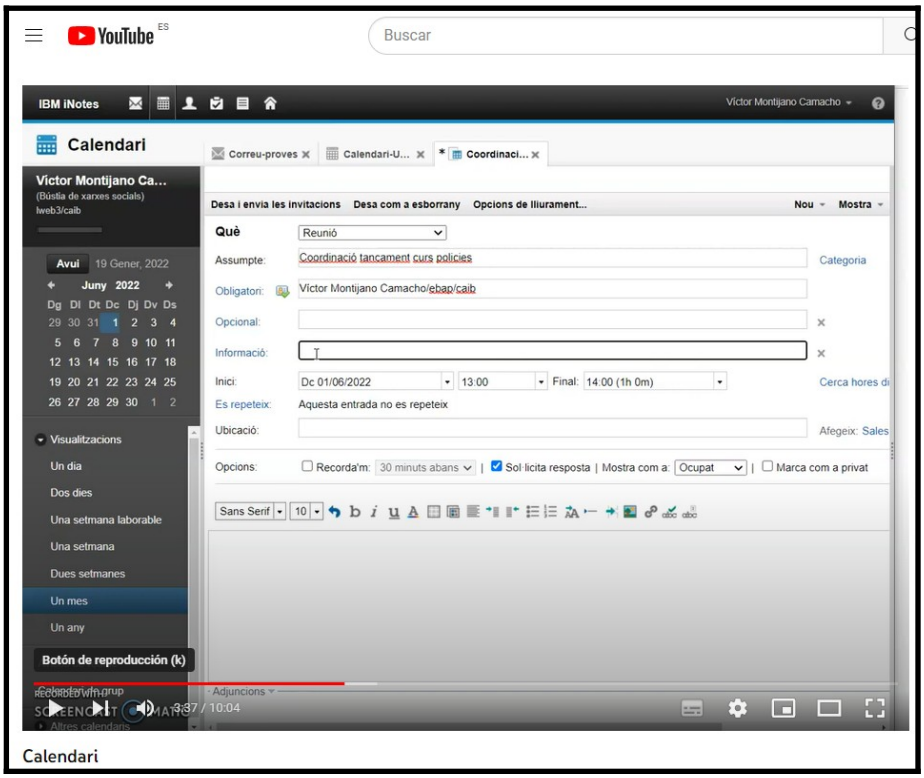
4. Organització del temps amb el correu: el calendari. Anotació de cites, esdeveniments diaris i recordatoris. Convocatòries de reunions des del calendari

Utilitzau el calendari del vostre correu CAIB? Podeu anotar diferents tipus de esdeveniments i cada un d'ells es diferencia per un color:

- Reunió (color blau)
- Cita (color verd)
- Esdeveniment de tot el dia (color groc fluix)
- Aniversari (color violeta)
- Recordatori (color marró fluix)



Al document complementari 1 (**Manual de Usuario del Correo Electrónico IBM Lotus iNotes 8.5.1**), a la pàgina 14 i posteriors trobareu com accedir i crear els diferents events del calendari.



També podeu consultar el vídeo «**Calendari**» (temps: 10:04) disponible al lloc web < https://youtu.be/IEUgfd0MWss >

I per últim, també us recomanam la visualització de la píndola formativa **«HCL Notes. Calendari»** , impartida per Lina María Franco Pineda el 4 d'octubre de 2022, disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/mod/page/view.php?id=8211 > on es veuen els següents continguts:

- Iniciació al calendari de Lotus
- Com s'han d'utilitzar els diferents tipus d'entrades d'agenda?
- Com puc visualitzar l'agenda d'una altra persona en la meva agenda personal?
- Com puc crear una reunió periòdica?
- Personalitzar els paràmetres de l'agenda
- Accés i delegació de l'agenda

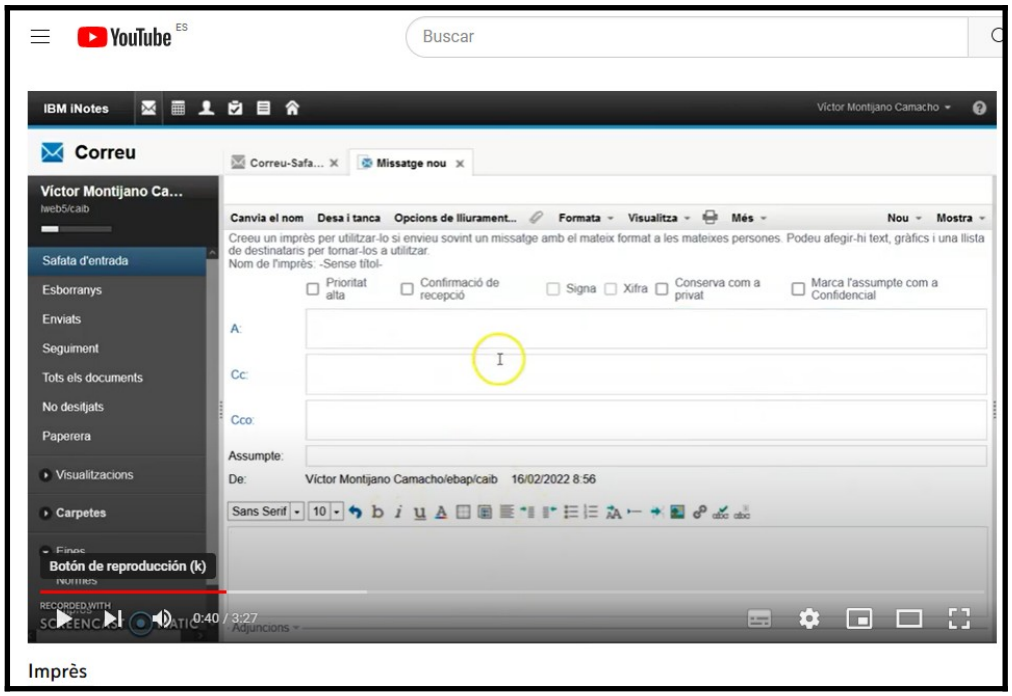
Unitat didàctica 3. Altres eines

5. Altres eines del correu corporatiu: impresos, llibretes, tasques.

En aquest apartat del curs veureu una sèrie d'eines complementàries que també trobareu al programa gestor de correu electrònic corporatiu i que us poden ajudar a gestionar els documents amb els que treballau.

Impresos

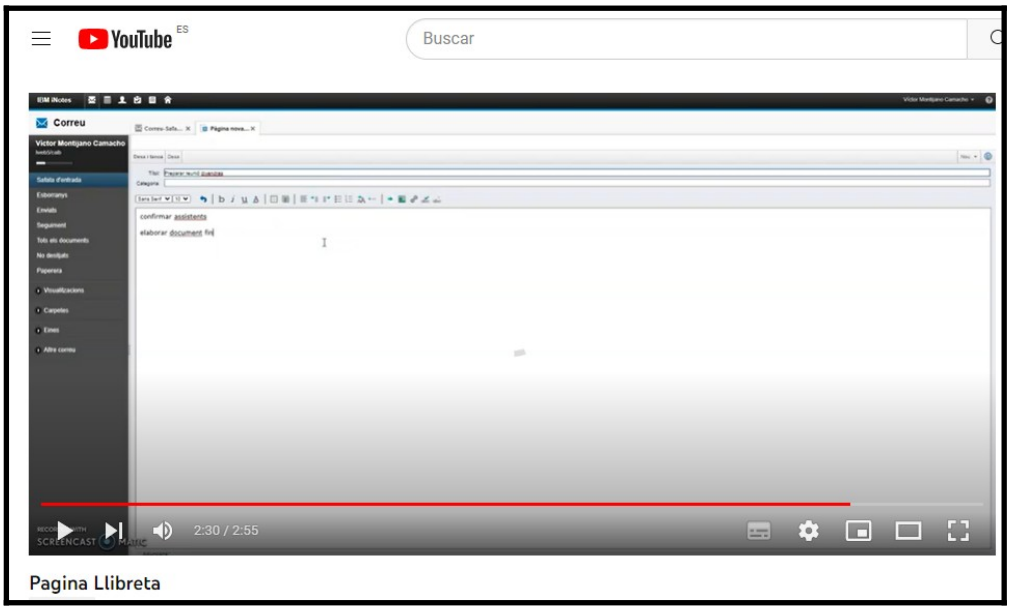
Enviau molt sovint missatges idèntics a diferents destinataris? Com ho feu? Copiau el darrer i modificau les dades? Amb la utilitat IMPRÈS podeu crear unes plantilles de correu i utilitzar-les cada vegada que heu de trametre el mateix tipus de missatge!



Teniu el vídeo «**Imprès**» (temps: 3:27) disponible al lloc web < https://youtu.be/g8OZ6oSbBc8 >

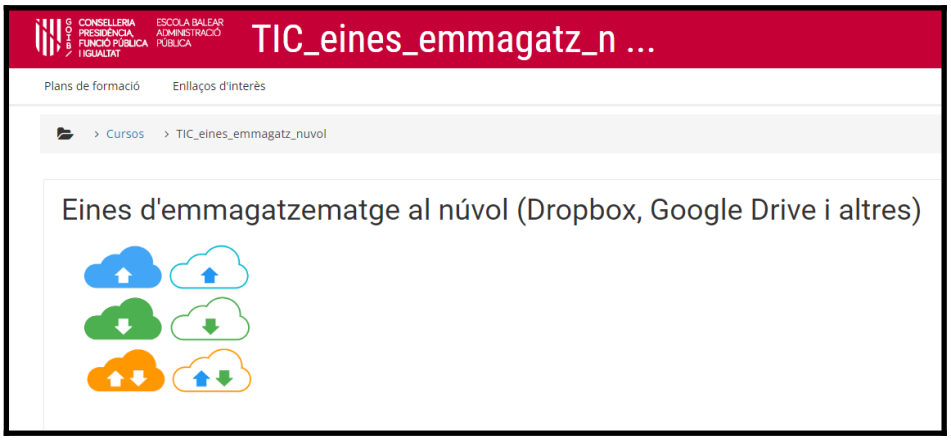
Llibretes

Les llibretes del correu CAIB us permeten anotar text i adjuntar arxius. Us poden resultar útils per fer anotacions temporals i després convertir-les en un missatge de correu electrònic.



Podeu consultar el vídeo «**Llibreta**» (temps: 2:55) disponible al lloc web <https://youtu.be/yaO1vTILHVU >

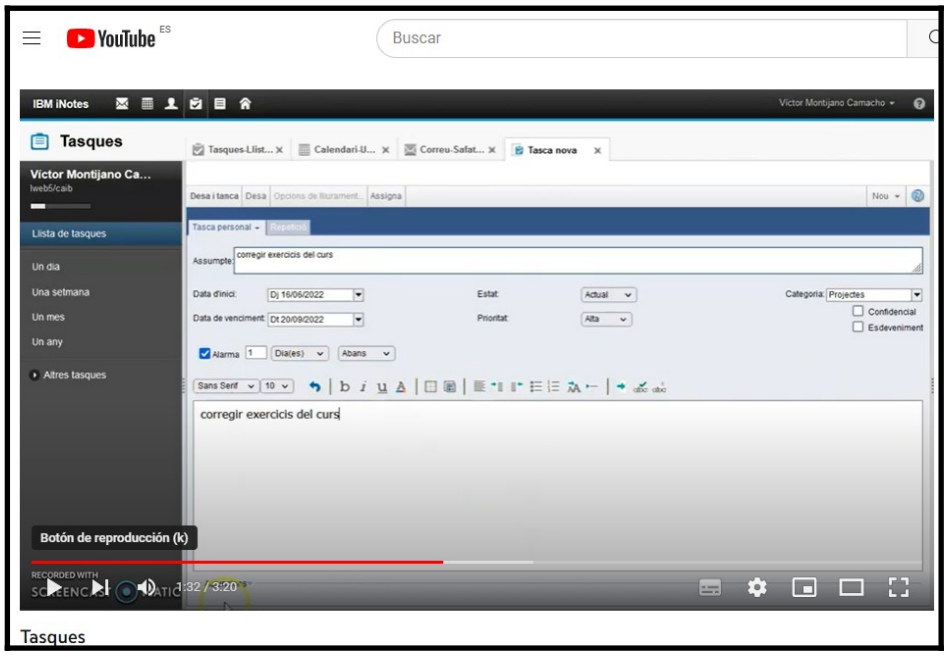
Existeixen moltes altres solucions tecnològiques que permeten emmagatzemar informació. De les diferents disponibles, dues molt utilitzades són Dropbox i Google Drive.



Per conèixer millor aquestes eines, podeu consultar el material del curs «**Eines d'emmagatzematge al núvol (Dropbox, Google Drive i altres)**» elaborat pel docent col·laborador de l'EBAP Andreu Font Bibiloni, disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=228>

Tasques

Les tasques ens permeten fer un seguiment de feines pendents i fins i tot, assignar-les a altres usuaris.



Teniu el vídeo «**Tasques**» (temps: 3:20) disponible al lloc web < https://youtu.be/5Cr05JwlG5o >

També existeixen altres eines tecnològiques que podeu utilitzar per l'organització de les vostres tasques.

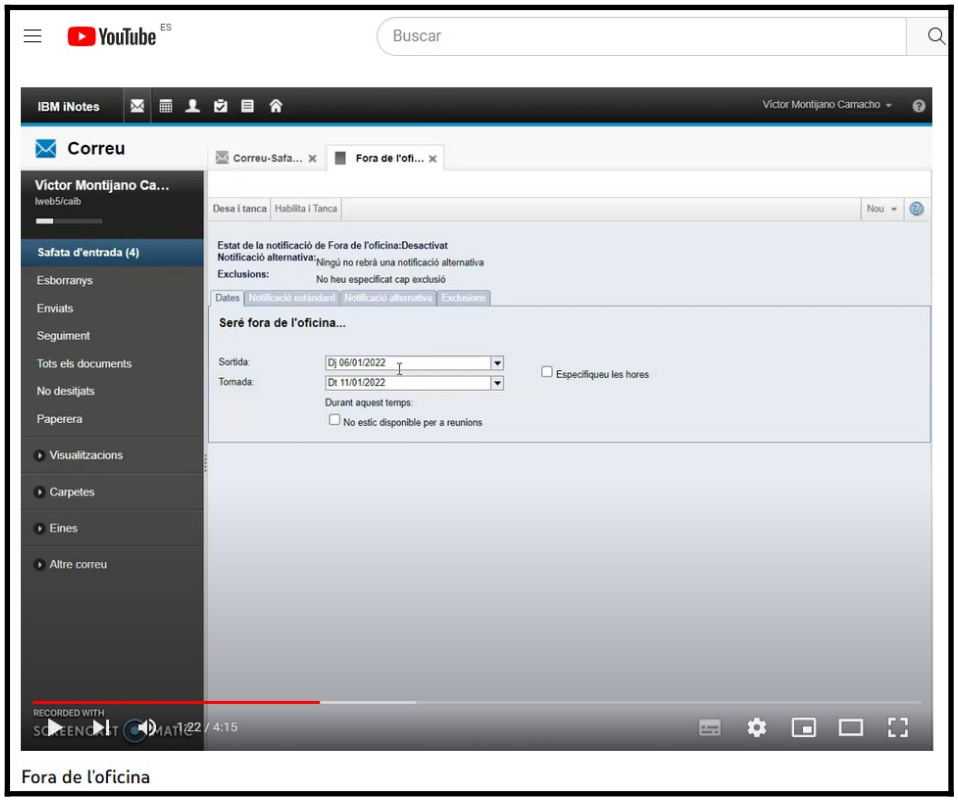


El curs «**Organització de tasques i col·laboració al núvol**» disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=169> ha estat elaborat pels docents col·laboradors de l'EBAP Pedro Bauzá i Joaquim Tüffers. El curs us mostra diferents aplicatius informàtics per organitzar les vostres tasques així com per treballar al núvol col·laborativament:Trello, Diigo, Evernote, etc.

Fora de l'oficina

Aquesta utilitat us pot resultar d'interès si voleu que, quan no estau a l'oficina (vacances, permisos, etc.) les persones que us envien un missatge

de correu electrònic rebin una notificació informant que no estau disponibles fins a la data de tornada.



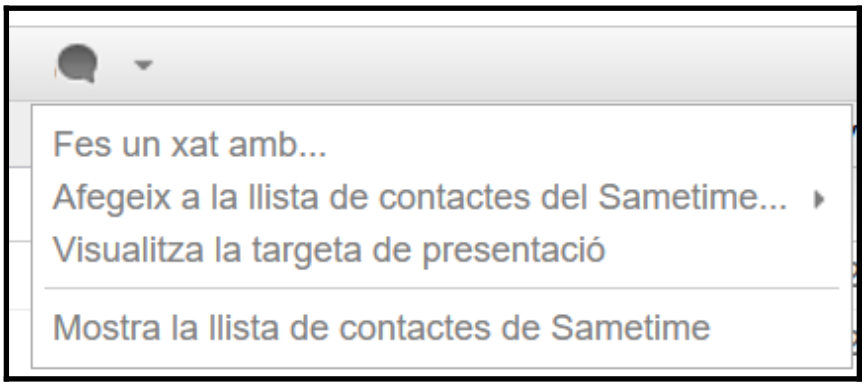
Podeu consultar el vídeo «**Fora de l'oficina**» (temps: 4:15) disponible al lloc web < https://youtu.be/5FPadiUexEk >

Missatgeria

Segurament utilitzau aplicacions de missatgeria instantània des de fa temps (Whatsapp, Telegram, etc). Però, sabeu que des del correu CAIB podeu fer servir una per comunicar-vos amb altres usuaris?
Per utilizar-ho, el primer de tot que heu de fer és habilitar aquesta funcionalitat a les Preferències, opció "Opcions bàsiques":



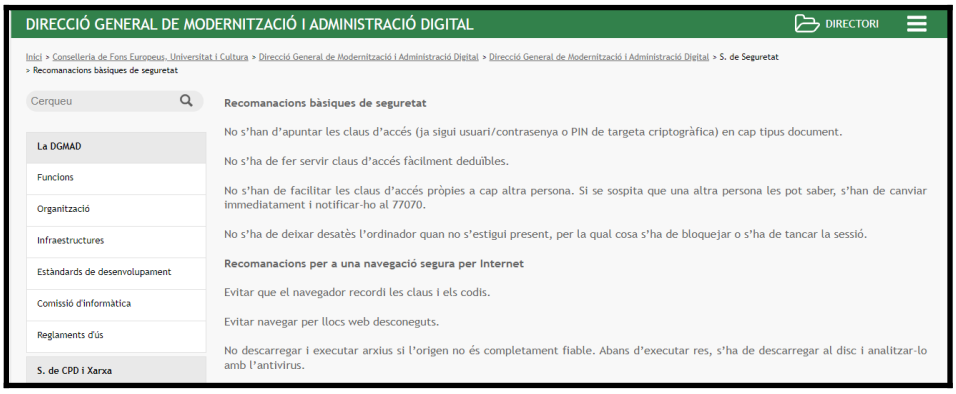
Amb aquesta habilitació, a la safata d'entrada trobareu una icona amb forma de "diàleg" i un menú desplegable per conversar:



Si voleu practicar, cercau un altre usuari del curs interessat i provau d'iniciar una conversa!

6. Seguretat en la utilització del correu electrònic. Missatges d'error. Correu brossa (SPAM) i altres missatges. Suport tècnic.

El correu electrònic és una porta d'accés a la informació que teniu al vostre equip informàtic i per tant, és recomanable tenir cura de la informació que enviau i rebeu. A més, dins l'àmbit de l'Administració Pública moltes vegades treballau amb documentació sensible que només ha de ser tractada per les persones responsables de la seva gestió.
Per això, en aquest apartat veureu una sèrie de recomanacions per treballar amb seguretat en la utilització del correu electrònic.



Us compartim a continuació unes recomanacions de seguretat publicades al microlloc de la direcció general competent en tecnologia de la Administració CAIB, disponibles al lloc web <https://www.caib.es/sites/dgtic/ca/recomanacions_basiques_de_seguretat-42143/>

Recomanacions bàsiques de seguretat

- No s'han d'apuntar les claus d'accés (ja sigui usuari/contrasenya o PIN de targeta criptogràfica) en cap tipus document.
- No s'ha de fer servir claus d'accés fàcilment deduïbles.
- No s'han de facilitar les claus d'accés pròpies a cap altra persona. Si se sospita que una altra persona les pot saber, s'han de canviar immediatament i notificar-ho al 77070.
- No s'ha de deixar desatès l'ordinador quan no s'estigui present, per la qual cosa s'ha de bloquejar o s'ha de tancar la sessió.

Recomanacions per a una navegació segura per Internet

- Evitar que el navegador recordi les claus i els codis.
- Evitar navegar per llocs web desconeguts.
- No descarregar i executar arxius si l'origen no és completament fiable. Abans d'executar res, s'ha de descarregar al disc i analitzar-lo amb l'antivirus.

- No acceptar tot el que surt a les finestres del navegador. Abans s'ha de llegir bé què es demana, per estar completament segur del que es fa i que l'origen és fiable. En cas de dubte, és millor no acceptar res.
- Desconfiar de les pàgines que informen que l'ordinador està infectat i que ofereixen un antivirus gratuït. La seva intenció real és infectar l'estació de treball amb programari nociu.
- No facilitar l'adreça de correu si no és estrictament necessari. Molts llocs web fan servir les adreces per enviar correu brossa.
- No facilitar dades personals (com per exemple nom, telèfon, dades bancàries...) a pàgines que no siguin d'absoluta confiança i només quan sigui necessari. Si és el cas, abans de fer-ho s'ha de verificar que la pàgina és autèntica i que no es tracta d'una suplantació, examinant l'adreça i la validesa dels certificats al navegador.
- Molts llocs web demanen dades personals sense donar cap tipus d'explicació sobre qui les vol i per a què. És molt recomanable no donar aquestes dades si no s'ofereix informació sobre el seu ús, si no és necessari per a allò que es vol fer, o si no es dóna l'opció d'eliminar-les. Tampoc no s'han de proporcionar mai fotografies, enregistraments de vídeo o adreces si no es té molt clar qui n'és el destinatari i quin ús en farà.
- No proporcionar dades personals a llocs web que no garanteixin el compliment de la legislació vigent (RGPD) i que no tenguin un lloc web segur (les adreces dels llocs web segur comencen per "https://").

Recomanacions per a un ús segur del correu electrònic

- Si es rep un missatge d'un remitent que diu ser l'administrador del sistema o una entitat bancària que demana dades privades, no se n'ha de fer cas i s'ha d'eliminar directament. Mai es demanarà per correu electrònic dades privades com codis d'accés, contrasenyes, PIN o dades bancàries.
- No obrir els missatges electrònics de remitents desconeguts, o amb un assumpte estrany encara que el remitent sigui conegut.
- Desconfiar dels missatges relatius a regals i promocions fàcils d'aconseguir.
- Abans d'executar un arxiu adjunt, descarregar-lo al disc i analitzar-lo amb l'antivirus. Si no es detecta res però es tenen sospites (per exemple, si és inesperat o el text del missatge sembla estrany), no s'ha d'executar mai encara que arribi d'un remitent conegut.
- No contestar mai el correu brossa que arribi a la bústia. Si es fa, es confirmarà que la nostra adreça és vàlida i es farà servir encara més per a aquest tipus d'enviament no desitjat.

- No participar en missatges encadenats i evitar la tramesa indiscriminada de missatges. Si es fa, es proporcionarà la nostra adreça electrònica a persones desconegudes i es pot fer servir per a l'enviament de correu brossa.

Incidències: missatges d'error

De vegades, haureu rebut algun missatge amb una notificació d'error de correu electrònic. A continuació us descrivim els missatges que poden ser més comuns i us poden ajudar a identificar i resoldre les incidències:

- **"User unknown"**: El missatge es retorna perquè no hi ha cap bústia a l'ordinador de destí amb el nom de l'adreça del destinatari. Solució: heu de comparar que l'adreça que consta al missatge d'error es igual que la que ens va proporcionar el destinatari, si no és igual corregir-la, i si és igual tornar-la a demanar al destinatari.
- **"Mailbox disk quota exceeded"**. La bústia del destinatari està plena i no accepta més missatges. Solució: heu de contactar amb el destinatari per algun altre mètode que no sigui el correu electrònic i indicar-li que buidi la seva bústia. Si això no és possible deixareu passar un temps per a tornar a enviar el missatge.
- **"Message still undelivered"**. L'ordinador de destí no respon. Pot ser degut a problemes de xarxa o a que aquest ordinador es troba desconnectat. Solució: No s'ha de fer res; si l'ordinador de destí torna a estar disponible, abans del número de dies que s'indica al missatge, el missatge es lliurarà normalment. En cas contrari rebreu un avís de la devolució del missatge.
- **"Too many recipients"**. Heu superat el nombre màxim de destinataris (en una llista) d'un missatge, que permet el vostre servidor, i per això bloqueja l'enviament del missatge. Solució: Feu una còpia del correu que anau a enviar, i repartiu la llista d'adreces entre els dos correus.
- **"Message body is too big"**. Heu enviat un correu amb algun fitxer adjunt massa gran, que supera el màxim tamany permès a la bústia del destinatari. Solució: Si el missatge porta diversos fitxers adjunts separau-los en diferents missatges, sino mirau de comprimir el fitxer adjunt.

Correu brossa (SPAM) i altres missatges.

Un dels problemes que us podeu trobar a l'hora de gestionar la vostra safata de correu electrònic és la gestió dels missatges "no desitjats" amb publicitat o informació enganyosa. El més conegut és el correu brossa, conegut amb el nom de *SPAM*.

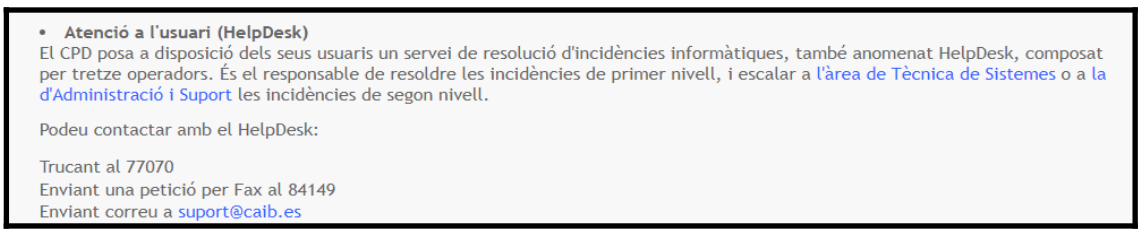


Us podeu descarregar-vos un petit manual que explica com tractar amb el el correu brossa (correu no desitjat) disponible al lloc web <https://www.caib.es/sites/dgtic/ca/filtres_de_correu_no_desitjat-7585/>
També el podeu descarregar directament a la plataforma virtual del curs, dins la carpeta «Documentació complementària», és el document anomenat **doc_complementari_2.pdf**
També podeu consultar el lloc web de l'Institut Nacional de Ciberseguretat (INCIBE): <https://www.incibe.es/ciberprotegete>



I és molt recomanable el vídeo «**Uso seguro y responsable del correo electrónico**» (temps: 4:00) disponible al lloc web <https://youtu.be/7HjDyI4SCvA>

Atenció a l'usuari (HelpDesk)



Tal com es recull al lloc web <https://www.caib.es/sites/dgtic/ca/serveis_basics-7314/> el **Centre de**

Procés de Dades posa a disposició dels seus usuaris un servei de resolució d'incidències informàtiques, també anomenat *HelpDesk*, responsable de resoldre les incidències de primer nivell, i escalar a l'àrea de Tècnica de Sistemes o a la d'Administració i Suport les incidències de segon nivell. Podeu contactar amb el HelpDesk:

- Trucant al 77070
- Enviant una petició per Fax al 84149
- Enviant un missatge de correu a *suport@caib.es*

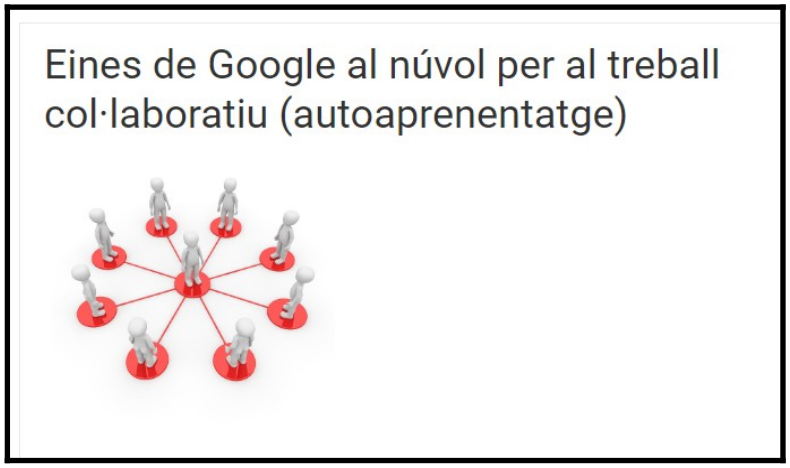
7. Correu amb el mòbil. Altres eines de correu més habituals (Gmail, Microsoft Outlook, ...)

Correu CAIB al mòbil

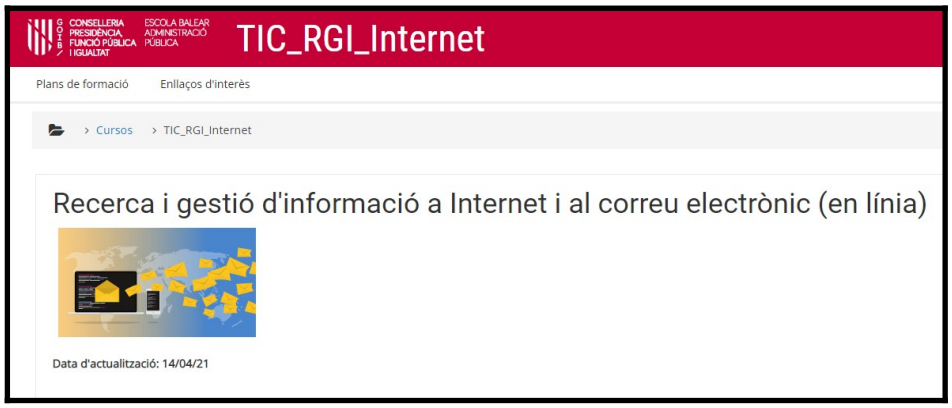
Fins ara heu vist que es pot accedir al correu mitjançant el navegador web del vostre equip informàtic, però també teniu la possibilitat d'instal·lar-vos una aplicació al vostre dispositiu mòbil per poder gestionar els vostres missatges sense encendre l'ordinador. La Direcció General competent en tecnologies de la informació i la comunicació ha publicat una guia per poder utilitzar el correu corporatiu des de dispositius mòbils que podeu consultar al següent enllaç:
<https://intranet.caib.es/sites/telecomunicacions/ca/configuracio_traveller-61539/>
També el podeu descarregar directament a la plataforma virtual del curs, dins la carpeta «Documentació complementària», és el document anomenat **doc_complementari_3.pdf**

Altres correus: Gmail, Outlook, etc.

Segurament ja teniu altres adreces electròniques diferents de la corporativa pel vostre ús particular. Al mercat existeixen moltes solucions tant de pagament com gratuïtes que us poden servir.
Entre les aplicacions més populars i utilitzades actualment, tenim l'eina de correu electrònic de Google (Gmail) i la de Microsoft (Outlook).



Si us interessa conèixer millor l'eina de Google, teniu a la vostra disposició el material d'autoaprenentatge «**Eines de Google al núvol per al treball col·laboratiu**» elaborat per Sebastià A. Verger i Víctor Blanch disponible al lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=38 >



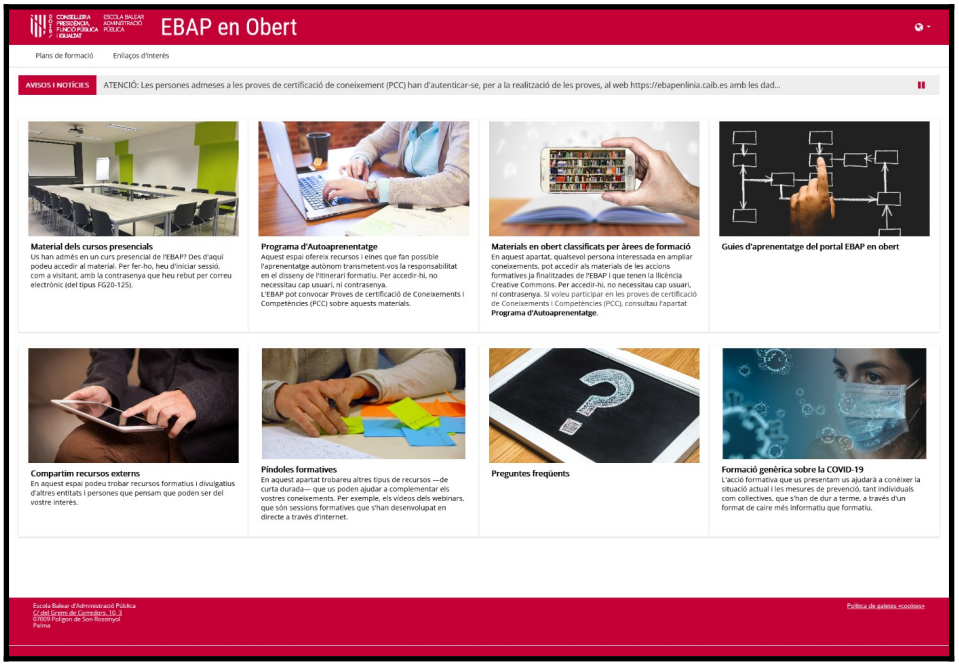
I també, us convidam a visitar el curs «**Recerca i gestió d'informació a Internet i al correu electrònic**» disponible a lloc web <https://ebapenobert.caib.es/course/view.php?id=172 >
D'aquest material, elaborat pels docents Ramon Riba Àlvarez i Antoni Joan Colombás, cal fer esment al capítol 3, dedicat al correu electrònic, si bé també podeu consultar la resta del material.
Si sou més de l'eina de correu **Outlook**, podeu consultar una sèrie de tutorials al lloc web <https://www.funcionarioseficientes.es/tutoriales?cat=correo-electronico >

8. Continuar aprenent a l'EBAP

Com a darrer apartat d'aquest curs, us volem indicar una sèrie de recursos que us poden facilitar estar informats per continuar amb el vostre aprenentatge.

EBAP en Obert

Al llarg d'aquest manual us hem recomanat la consulta d'una sèrie de documents d'altres cursos de l'àrea de **tecnologia de la informació i la comunicació** (TIC) ofertats per l'EBAP.
Aquest material, el teniu disponible, a més d'altres cursos que us poden resultar d'interès, al lloc web *EBAP en Obert* <https://ebapenobert.caib.es/>.



Allà trobareu recursos complementaris per al vostre aprenentatge (materials en obert classificats per àrees de formació, programa d'autoaprenentatge,...).

Microlloc de formació de l'EBAP

No oblideu que si us voleu mantenir informats/des de les novetats formatives de l'EBAP, també podeu consultar el microlloc dels plans de formació disponible al lloc web <http://www.caib.es/sites/formacioebap >.

Xarxes socials de l'EBAP

També teniu a la vostra disposició els perfils d'usuari de l'EBAP a les xarxes socials Facebook i Twitter:
Facebook <https://es-es.facebook.com/ebap.illesbalears/ >
Twitter <https://twitter.com/EBAP_GOIB >

Bibliografia

- 10 sencillos trucos para controlar la bandeja de entrada de tu email y evitar la molesta sobrecarga de correos. https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-45031562
- Aprende a distinguir entre lo urgente y lo importante. Expansion; expansion.com. https://www.expansion.com/2014/06/05/emprendedores-empleo/desarrollo-de-carrera/1401996203.html
- Barreda, J. (s. f.). Curs de correu electrònic. Xarxa-omnia.org. https://riudoms.xarxa-omnia.org/email/
- Bauwens, D. (2022, febrero 1). Lo Importante y lo Urgente ¿Como diferenciarlos? Psicoach de vida. https://psicoachdevida.com/lo-importante-y-lo-urgente-como-diferenciarlos/
- BOE. Servicio de alertas «Mi BOE» - Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=DALf909nB5c
- Campo, P. J. E. (s. f.). Cómo diferenciar lo urgente de lo importante. Web Juan Elías Campo. https://juaneliascampo.com/blog/como-diferenciar-lo-urgente-de-lo-importante
- ceolevel. (2021, julio 12). Matriz Eisenhower: Aprende a diferenciar lo «Urgente» de lo «Importante». CEOLEVEL. https://www.ceolevel.com/matriz-eisenhower-aprende-a-diferenciar-lo-urgente-de-lo-importante
- Cerem Business School. (s. f.). Aumenta tu productividad gestionando bien el correo electrónico. Cerem.es. https://www.cerem.es/blog/como-gestionar-el-mail-para-que-el-no-te-gestione-a-ti
- Ciberseguridad para microempresas y autónomos. INCIBE. https://www.incibe.es/formacion/ciberseguridad-para-micropymes-y-autonomos
- Cómo utilizar el email para ser más productivo en tu trabajo. (s. f.). Page Personnel. https://www.pagepersonnel.es/advice/candidatos/desarrollo-profesional/c%C3%B3mo-utilizar-el-email-para-ser-m%C3%A1s-productivo-en-tu
- ConsumoClaro. Qué son las noticias fake y como podemos identificarlas. elDiario.es. https://www.eldiario.es/consumoclaro/cibervoluntarios/son-noticias-fake-identificarlas_1_9798384.html
- Correo electrónico. (s. f.). Osi.es. https://www.osi.es/es/correo-electronico

- Curs de correu electrònic per millorar la nostra comunicació. Grameimpuls. https://www.grameimpuls.cat/curs-de-correu-electronic-per-millorar-la-nostra-comunicacio/
- Curs de correu electrònic. Servei d'Informàtica. (s. f.). Si.ua.es. https://si.ua.es/va/documentacion/web-i-internet/curs-de-correu-electronic.html
- Curs: Maneig bàsic de dispositius digitals: ordinadors, tauletes i mòbils. (s. f.). EBAP. https://ebapenobert.caib.es
- Curs: Redacció de correus electrònics. (s. f.). Dipta.cat. https://www.dipta.cat/activitats-formatives/c22-102
- EBAP [@ebapinnova]. (2020, abril 21). Webinar EBAP: Instal·lació i accés a les eines bàsiques corporatives. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=-xKJ2a9tbTQ
- EBAP [@ebapinnova]. (2022, octubre 4). Seminari web EBAP: HCL Notes. Calendari. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=-cHMIx568tA
- EBAP [@ebapinnova]. (2022, novembre 16). Seminari web EBAP: HCL Notes. Regles i organització. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=sBATt1J1c0Q
- El correu electrònic. Escola d'Administració Pública de Catalunya. https://formacioooberta.eapc.gencat.cat/contingutsdelscursos/rca/ce/inici.html
- Email spoofing: comprueba quién te envía un correo sospechoso. (s. f.). Osi.es. https://www.osi.es/es/actualidad/blog/2022/11/09/email-spoofing-comprueba-quien-te-envia-un-correo-sospechoso
- España recibe casi el 10% del 'spam' de todo el mundo. (2022, noviembre 1). Computerworld.es. https://cso.computerworld.es/cibercrimen/espana-recibe-casi-el-10-del-spam-de-todo-el-mundo
- Español, H. [@HubSpotEspanol1]. (2019, abril 11). La Historia del Email. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=T5CkB6WtD10
- Formació de la Diputació de Barcelona [@FormacioDiba]. 6 trucs per fer un bon ús del correu electrònic. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=yBiu6QY6yQw
- GCFAprendeLibre [@GCFAprendeLibre]. Qué es el correo electrónico | CÓMO CREAR UN CORREO ELECTRÓNICO. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=ni_w00FkcNY
- Geekflare Editorial. Las 12 mejores herramientas de bandeja de entrada compartida para administrar el correo electrónico del equipo. Geekflare. https://geekflare.com/es/best-shared-email-inbox/
- Gestión del correo electrónico: 10 trucos ingeniosos para vaciar tu bandeja de entrada. (s. f.). Wrike.com.

https://www.wrike.com/es/blog/trucos-ingeniosos-para-vaciar-tu-bandeja-de-entrada/
- González, G. Cambiar constantemente de contraseña y usar caracteres especiales es inútil, según quien lo recomendó originalmente. Genbeta.com; Genbeta. https://www.genbeta.com/seguridad/cambiar-constantemente-de-contrasena-y-usar-caracteres-especiales-es-inutil-segun-quien-lo-recomendo-originalmente
- Herramientas gratuitas. (s. f.). Osi.es. https://www.osi.es/es/herramientas
- Historia del correo electrónico. (s. f.). Gob.mx. https://dgsei.edomex.gob.mx/tecnotips/historia_correo_electronico
- Hornillo, A. (2018, enero 9). Significado y origen de las siglas CC, CCO, FW del correo electrónico. tuexperto.com. https://www.tuexperto.com/2018/01/09/significado-origen-siglas-cc-cco-fw-correo-electronico/
- INCIBE. (s. f.). https://www.incibe.es/ciberprotegete
- INCIBE. Uso seguro y responsable del correo electrónico. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=7HjDyI4SCvA
- Jofré, M. 7 hábitos productivos para trabajar con el correo electrónico. el Canasto. https://canasto.es/blog/2014/04/7-habitos-productivos-para-trabajar-con-el-correo-electronico
- la Normalització Lingüística-CPNL, C. P. a. (s. f.). Redacció de Cartes i Correus Electrònics. Consorci per a la Normalització Lingüística - CPNL. https://www.cpnl.cat/cursos-de-catala/complementaris/redaccio-de-cartes-i-correus-electronics/
- Mateo, L. (2019, julio 10). Recomendaciones para hacer un uso productivo del correo electrónico. Formación para Empresarios, Managers y Directivos. https://www.unniun.com/recomendaciones-para-hacer-un-uso-productivo-del-correo-electronico-el-club-de-las-buenas-decisiones-universidad-de-alicante-cbd/
- Mitteenn, A. G. Como gestionar mi bandeja de entrada de correos sin morir en el intento. Linkedin.com. https://es.linkedin.com/pulse/como-gestionar-mi-bandeja-de-entrada-correos-sin-en-grados-mitteenn
- Momentos, T. B. [@TBMomentos]. La diferencia entre tareas URGENTES e IMPORTANTES. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=iz6wmE5cTW8
- Pedraza, J. ¿Primero lo urgente o Primero lo importante? Linkedin.com. https://es.linkedin.com/pulse/primero-lo-urgente-o-importante-jesus-pedraza

- Pons, J. Diferencia entre lo importante y urgente [Ejemplos]. WorkMeter. https://www.workmeter.com/blog/urgente-vs-importante-diferencias-y-ejemplos/
- Quique. Aprende a diferenciar entre lo urgente y lo importante (y cómo de vital es implantarlo en tu organización). Resulta2. https://resulta-2.com/2021/08/diferenciar-entre-lo-urgente-y-lo-importante-y-como-de-importante/
- Recomanacions contra l'Spam (continuació). FUNDACIÓ BIT | Illes Balears Innovació Tecnològica. https://www.fundaciobit.org/recomanacions-contra-lspam-continuacio/
- Ruiz, V. Cómo diferenciar lo urgente de lo importante y ser más productivo. Clavei | Software solutions for business. https://www.clavei.es/blog/diferencia-entre-urgente-importante/
- Ser más productivo a través de una gestión eficaz del correo electrónico. (s. f.). Cesce España. Recuperado de https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/productiva-gestion-eficaz-del-correo-electronico
- Serra, À., & Order, E. (s. f.). Urgent o important. Totmataro.cat. http://www.totmataro.cat/blocs/disfrutant-de-l-ordre/item/43747-urgent-o-important
- Sophos Email Security. (s. f.). SOPHOS. https://www.sophos.com/es-es/products/sophos-email
- Unitat 2. Ciberseguretat i protecció de dades. (s. f.). EAPC Wiki. https://formacioooberta.eapc.gencat.cat/contingutsdelscursos/tlt/020_ciberseguretat/inici.html#correu_brossa
- Urgente o importante: ¿cuáles son las diferencias? (s. f.). Time. https://www.sesametime.com/assets/tarea-urgente-o-importante-descubre-cuales-son-las-diferencias/
- Urgente vs Importante: Las Diferencias con Ejemplos. Iagofraga.com. https://iagofraga.com/urgente-importante/
- Velasco, J. J. Ideas y consejos para ser más productivos al gestionar el email. Hipertextual. http://hipertextual.com/2013/12/productividad-correo-electronico