


Directrices de Comunicación Interna de la Familia de Marcas GracoRoberts

Propósito

En GracoRoberts, uno de nuestros valores fundamentales es Comunicar: compartir información con transparencia y frecuencia. Estas directrices de comunicación interna están diseñadas para ayudarnos a vivir este valor con responsabilidad, fomentando una comunicación eficiente, respetuosa y orientada a resultados en nuestros equipos globales. Al establecer mejores prácticas sobre la etiqueta del correo electrónico, los tiempos de respuesta, la claridad de las solicitudes y la colaboración entre zonas horarias, podemos trabajar de manera más eficaz juntos y servir mejor a nuestros clientes internos y externos.

Recomendaciones de Tiempo de Respuesta

Responder significa confirmar la recepción del correo electrónico, incluso si aún se está trabajando en la respuesta. Siga estos estándares recomendados de tiempo de respuesta:

Tipo de mensaje	Tiempo de respuesta recomendado
Urgente (claramente indicado en el asunto del correo o mediante el ícono de “Alta importancia”) 	Confirmar la recepción dentro de 3 horas hábiles (durante el horario laboral del destinatario) o lo antes posible. El remitente debe realizar un seguimiento con una llamada telefónica.
Solicitudes comerciales estándar:	Dentro de 1 día hábil / 24 horas.
Solo para información / No requiere acción:	No se requiere respuesta; un “gracias, recibido” es una buena práctica para confirmar.

Comunicación Urgente

- No abuse del uso de “URGENTE”. Si todo es crítico, nada es crítico.
- Proporcione contexto sobre la urgencia, asegúrese de incluir toda la información necesaria y describa claramente el impacto (por ejemplo, AOG, Línea detenida, MOD, Contrato gubernamental, necesidad de expeditar, no conformidad, devolución).
- Incluya una solicitud para que el destinatario confirme la recepción.

- Si no estará disponible por un período prolongado, considere configurar un mensaje de Fuera de la Oficina que incluya datos de contacto alternativos para asuntos urgentes.
- Si la solicitud es muy sensible al tiempo (se requiere respuesta en menos de una hora), es apropiado llamar a la persona para una acción inmediata.

Cómo Redactar un Correo Electrónico Claro y Accionable

Utilice la fórmula “ABC”:

A = Acción: Qué necesita que haga el destinatario y para cuándo, con fecha y hora específicas.

B = Contexto: Asegúrese de que el destinatario tenga toda la información o el contexto necesario en la primera comunicación.

C = Claridad: Aclare las expectativas y asegúrese de que exista un plazo claramente acordado.

Nota: Al redactar su correo, indique claramente la(s) persona(s) responsable(s) de la acción.

Mejores Prácticas de Correo Electrónico

- Asuntos: Incluya la acción + el tema + la fecha límite.
- Ejemplo: Acción requerida: Revisión de hoja técnica RF 6110 – Vence 31/05/25 5:00 p. m. CT.
- Use el campo Para para las personas que deben tomar acción.
- Diríjase a ellas directamente en el cuerpo del correo para que las responsabilidades sean claras.
- Use CC solo para quienes necesitan estar informados, no para quienes deben actuar.
- Evite Responder a todos a menos que todos los copiados realmente deban participar en la respuesta.
- Evite solicitudes generales; comprenda la estructura organizacional y las responsabilidades individuales.
- Al trabajar entre zonas horarias, especifique siempre la zona horaria en las fechas límite y use calendarios compartidos.
- Al recibir una solicitud, confirme qué hará y para cuándo; proponga una nueva fecha límite si es necesario.
- Si una tarea tomará más tiempo del esperado, avise antes de la fecha límite y reajuste expectativas.

Ejemplo de Plantilla de Correo

Asunto: Solicitud de revisión: Informe Q2 – Vence viernes 30 de mayo, 3:00 p. m. PT

Hola Ashley,

Te escribo para solicitar si puedes revisar el informe Q2 adjunto y proporcionar comentarios y datos para las secciones 2 y 4. Este informe es para uno de nuestros proveedores clave. Agradecería que pudieras enviarlo a más tardar el viernes 30 de mayo a las 3:00 p. m. PT. Por favor confirma la recepción y si puedes cumplir con la fecha límite. Gracias,

Faye

Ejemplo de respuesta:

¡Recibido! Completaré la revisión y enviaré comentarios antes del viernes 30 de mayo a las 3:00 p. m. PT, o antes si es posible.

Plantillas de Respuesta Automática (Fuera de la Oficina)

La estandarización de los mensajes de Fuera de la Oficina ofrece consistencia y claridad en nuestras comunicaciones con clientes. Cuando esté fuera de la oficina por motivos laborales o personales, utilice uno de los mensajes a continuación y complete la información entre corchetes para destinatarios internos y externos.

Nota: Para los miembros del equipo de Account Services en EE. UU., aplica una plantilla diferente (ver más abajo).

Viajes de trabajo:

Hola, estaré fuera de la oficina por motivos laborales del [x/xx al x/xx], regresando el [x/xx]. Puedo tener acceso limitado al correo electrónico durante este tiempo. Si necesita asistencia inmediata, comuníquese con [Nombre y apellido] al [teléfono directo] o [correo electrónico]. De lo contrario, responderé su mensaje tan pronto como me sea posible. Gracias.

Reuniones de trabajo / viajes / teléfono celular corporativo:

Hola, estaré fuera de la oficina por motivos laborales del [x/xx al x/xx], regresando el [x/xx]. Si necesita asistencia inmediata, por favor llame a mi teléfono celular al [xxx-xxx-xxxx]. De lo contrario, responderé su mensaje tan pronto como me sea posible. Gracias.

PTO con fecha de regreso conocida:

Hola, estaré fuera de la oficina del [x/xx al x/xx], regresando el [x/xx]. Si necesita asistencia inmediata, comuníquese con [Nombre y apellido] al [teléfono directo] o [correo electrónico]. De lo contrario, responderé su mensaje a mi regreso. Gracias.

PTO con fecha de regreso desconocida (por ejemplo, enfermedad):

Hola, actualmente me encuentro fuera de la oficina. Si necesita asistencia inmediata, comuníquese con [Nombre y apellido] al [teléfono directo] o [correo electrónico]. De lo contrario, responderé su mensaje a mi regreso. Gracias.

Equipo de Account Services en Estados Unidos:

Hola, actualmente me encuentro fuera de la oficina del [x/xx al x/xx]. Mis correos serán monitoreados durante este tiempo. Si su solicitud es urgente y necesita hablar con alguien, llame al +1 817-535-3200 o comuníquese con [nombre y correo del TAM o Account Manager]. Gracias.

Hubspot

Muchos utilizan HubSpot para comunicarse, pero por favor configure igualmente su mensaje de Fuera de la Oficina en Outlook para mantener la consistencia.

Herramientas para Apoyar la Claridad y la Eficiencia

Utilizamos diversas herramientas de comunicación, cada una adecuada para distintos tipos de interacción:

1. Correo electrónico / Tickets de HubSpot

- Propósito: Comunicación formal, actualizaciones detalladas, documentación y correspondencia externa.
- Tono: Profesional y estructurado.
- Ideal para: Resúmenes de reuniones, envío de archivos adjuntos y solicitudes formales.

2. Microsoft Teams (chat)

- Propósito: Preguntas rápidas, actualizaciones informales y colaboración en tiempo real.
- Tono: Semiformal a informal.
- Ideal para: Comunicación interna y aclaraciones rápidas.

3. Mensajes de texto (teléfonos corporativos)

- Propósito: Comunicación urgente o sensible al tiempo.
- Tono: Informal y breve.
- Ideal para: Alertas o actualizaciones inmediatas.

4. Herramientas de gestión de proyectos (p. ej., Asana)

- Propósito: Seguimiento de tareas y gestión de flujos de trabajo.
- Tono: Profesional y conciso.

5. Llamadas telefónicas

- Propósito: Conversaciones en tiempo real y aclaraciones complejas.

6. Reuniones presenciales

- Propósito: Discusiones profundas, colaboración y toma de decisiones.

Al elegir el método de comunicación, considere:

- Urgencia
- Nivel de formalidad
- Necesidad de documentación
- Colaboración

Resumen: Qué Hacer y Qué Evitar

HACER:

- Fomentar la responsabilidad y el respeto
- Asumir una intención positiva
- Expresar gratitud; usar “por favor” y “gracias”
- Definir claramente las solicitudes y responsables
- Incluir fechas límite y zonas horarias
- Confirmar o reajustar plazos oportunamente
- Dar seguimiento por teléfono en asuntos urgentes

NO HACER:

- Usar “URGENTE” sin explicar el impacto
- Enviar correos vagos o pasivos
- Asumir que alguien tomará responsabilidad sin pedirlo
- Incumplir plazos sin comunicarlo
- Dejar correos sin confirmar recepción

La comunicación efectiva es una responsabilidad compartida. Seguir estas directrices nos ayuda a ser comunicadores más proactivos, claros y confiables. Su comunicación profesional es un reflejo directo de su marca personal. Ser receptivo, claro y cordial fortalece la reputación, las relaciones y la confianza.

Internal Communication Guidelines DOs and DON'Ts

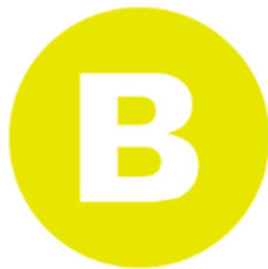
- ✓ **Be courteous and respectful:**
use 'please' and 'thank you'
- ✓ **Directly state 'asks'/requests:**
include action, due date/time zone in email subject and body
- ✓ **Promote accountability:**
use TO for action owners, CC for awareness
- ✓ **Plan ahead:** Give advance notice; confirm or realign deadlines early
- ✓ **Reply promptly:** within 3 hours max if urgent, 24 hours as a standard acknowledgement
- ✓ **Assume positive intent:** follow up once before escalating
- ✗ **Use URGENT in the subject line** without explaining the business impact in email body
- ✗ **Assume someone will take ownership** unless directly asked
- ✗ **Miss deadlines** without communication
- ✗ **Leave emails unacknowledged** beyond indicated timeframes
- ✗ **Send vague or passive group emails**

Writing a Clear and Actionable Email



A = ACTION

State what you need the recipient to do and by when, with specific date/time



B = BACKGROUND

Ensure recipient has all the information/context they need in the first communication



C = CLARIFY

Clarify expectations and ensure that a clear timeframe is agreed upon