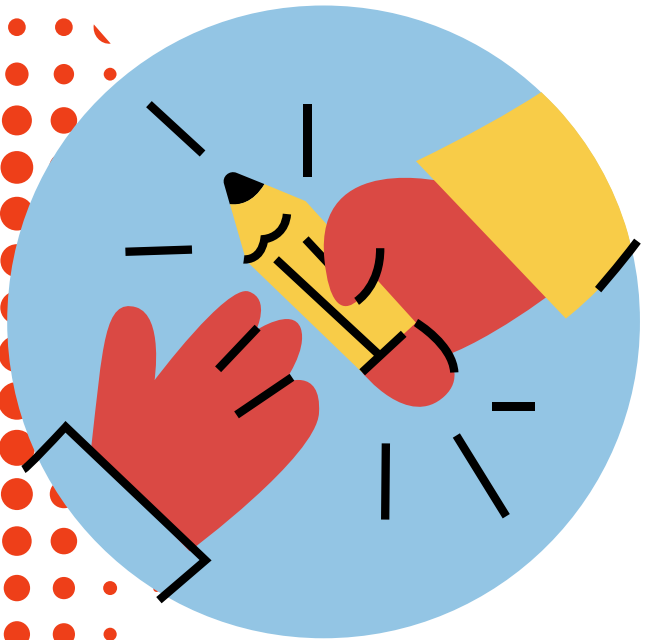


MANUAL DE NETETIQUETA CLARETIANA



ELABORADO POR:
ÁREA DE SISTEMAS
TECHNOLOGICAL SUPPLIES S.A.S
SISTEMAS@INCODEMA.EDU.CO
900 30 30

MANUAL DE LA NETETIQUETA CLARETIANA



NETETIQUETA GENERAL

Uno de nuestros pilares Claretianos es el trato con respeto hacia los demás. El manual de la Netetiqueta Claretiana nos permite equilibrar las ideas que queremos comunicar, ya sea como emisor o como receptor, en los diferentes medios por los que interactuamos.

La Netetiqueta es un conjunto de normas de comportamiento general en la red, para que nuestra comunidad sea más agradable, rápida y útil posible.

El Colegio Inmaculado Corazón de María le invita a seguir las siguientes "Reglas" cada vez que se comunique en el mundo virtual.



- Trate a los demás como le gustaría que lo trataran a usted. Todos merecen una comunicación respetuosa, antes de presionar "Enviar", pregúntese: "¿Cómo me sentiría yo si fuera el que estuviera recibiendo este mensaje?". Piense antes de escribir y evite las palabras o actitudes que pueden resultar molestas u ofensivas para el resto de los usuarios. Evite frases que puedan resultar ofensivas desde los puntos de vista de profesión, religión, raza, política o sexualidad.
- No escriba en mayúscula, dificulta la lectura y equivale a gritar en la net.
- Evite utilizar diferentes tamaños, tipos o colores de letras, dificulta la lectura. Para resaltar palabras importantes, en caso de que sea realmente necesario, utilice negrita, subrayado, cursiva o aumente un poco el tamaño de esa palabra.

- Antes de enviar el mensaje, asegúrese de que está claro, escrito con buena ortografía y que realmente dice lo que quiere expresar.
- Escriba párrafos cortos para que el mensaje quede mejor estructurado y evite mensajes extensos.
- Todos los chats deben ser a través de la herramienta Teams, que debe usarse **solamente en el horario laboral y/o académico**.
- Envíe correos electrónicos y mensajes **solamente en el horario laboral**.
- El chat de WhatsApp es solamente para asuntos urgentes fuera del horario laboral, que no puedan esperar hasta el otro día.

CORREO ELECTRÓNICO

- **Mensajes:** Deben ser cortos, claros y precisos. Debe empezar el texto con el núcleo del mensaje y luego escribir la explicación o justificación, si es el caso.
- **Especifique el destinatario:** Si está escribiendo un correo para una lista de distribución y con personas en copia, asegúrese de saludar y escribir el nombre del destinatario del mensaje.
- **Uso correcto del asunto:** El asunto debe ser descriptivo y corto. Evite usar expresiones como “Urgente”, “Ayuda”, etc.
- **Nuevo tema:** Si de una conversación existente surge otro tema, cambie el asunto para que haga referencia a la información que se está incluyendo en el cuerpo del correo. Esto facilita la búsqueda y evita confusiones.
- **Mensaje original:** : Cuando responda un mensaje, incluya el mensaje original para situar el contexto.



- **Tiempos de respuesta:** Cuando envíe un mensaje no espere respuesta de inmediato, tenga en cuenta que el destinatario puede tener otros asuntos que atender. Si usted recibió el correo, intente dar respuesta hasta 42 horas después de recibido el mensaje.
- **Correos de notificación:** Cuando reciba un correo de notificación, evite responder y enviar comentarios que no hagan un aporte a la conversación.

- **Correos con varios destinatarios:** Cuando reciba un correo con múltiples destinatarios, que requiera respuesta de recibido, evite responder a todas las personas incluidas en el correo. No incluya un número amplio de destinatarios cuando el mensaje no lo amerite. Evite copiar en el correo a los Directivos, si no es realmente necesario y el mensaje no lo amerita.
- **Cuide el tono del mensaje:** Tenga en cuenta las palabras que usa y cómo las usa dentro del mensaje, evite comentarios sarcásticos y burlones, no use emoticones o sonidos, ya que pueden dificultar la comunicación en mensajes formales.
- **Incluir nuevos destinatarios en una conversación:** Cuando responda un mensaje donde incluya a un nuevo destinatario, infórmelo en el cuerpo del correo.
- **Mensajes reenviados:** Si va a reenviar un correo, borre las direcciones que aparecen en el mensaje original, evite enviar información que no sea pertinente y de forma breve, contextualice a los destinatarios sobre el asunto.

RECOMENDACIÓN GENERAL PARA ESCRITURA DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Primero, escriba el mensaje completo concretando sus ideas.

Segundo, incluya el asunto/tema, asegúrese de cumplir con las reglas de netiqueta para los pasos uno y dos.

Por último, incluya los destinatarios.



De esta manera, evita enviar correos electrónicos con mensajes incompletos y tiene la oportunidad de corregir cualquier error antes de enviarlos.

¡Y no olvide! saludar y despedirse es un simple gesto que hace una gran diferencia.





MENSAJES DE TEXTO O CHATS

- **Sea breve:** Los mensajes de texto deben ser claros y concisos. Se recomienda entre 140 y 160 caracteres, más de eso, debe escribirse en un correo.
- **Siempre responder a los mensajes:** Muestre cordialidad, respeto, haga presencia y participe, aunque los mensajes no sean importantes.
- **Cancelar o malas noticias:** No cancele reuniones, ni dé malas noticias a través de mensajes. En estos casos, es mejor tener una conversación cara a cara o telefónica con la persona, así se evitan malentendidos y muestra empatía con el destinatario.
- **Mensajes adicionales:** Evite enviar el mismo mensaje por diferentes plataformas o mensajes seguidos sobre el mismo tema.
- **Veracidad de la información:** Antes de reenviar información, verifique la fuente y su veracidad para evitar cadenas de mensajes falsos.
- **Mensajes concretos:** Evite iniciar una conversación con "hola" y no dar más contexto, recuerde que el chat es una herramienta para enviar mensajes precisos, que se pueden resolver sin una llamada.
- **Notas de voz:** Tenga en cuenta el límite del tiempo de las notas de voz, un mensaje de 4 minutos puede ser perfectamente una llamada.

CLASES POR TEAMS

- Al iniciar y finalizar la reunión o clase, utilice un saludo y despedida adecuados, de forma cordial.
- No interrumpa. No hable al tiempo con otro interlocutor. No olvide pedir la palabra antes de intervenir en la conversación.
- Conéctese a la reunión o a la clase a la hora acordada o establecida, sea puntual.
- No ponga mensajes excesivamente largos, ni repita las mismas frases.
- No envíe mensajes por otros canales a los compañeros de trabajo o de clase con los que esté en la reunión, esto genera distracciones.
- Si quiere enviar un mensaje a una persona concreta, hágalo en el chat privado y no en el del grupo, al terminar la reunión o la clase.
- Informe a los demás cuando se vaya a ausentar por un momento. Igualmente al regresar, avíselo con un mensaje breve.

