

## **NETIQUETTE**

El término Netiquette (la etiqueta de la Red) designa a un conjunto de reglas para el buen comportamiento en Internet.

Estas reglas no son caprichosas sino que están respaldadas por la experiencia de quienes hace años utilizan el correo electrónico y son la base en la que se apoya una comunicación electrónica fluida y efectiva.

Hay reglas específicas para los distintos servicios de Internet (listas de discusión, chat, foros, FTP, etc.). Las que siguen son algunas de las que pueden aplicarse al correo electrónico:

## **RECOMENDACIONES PARA LA ADECUADA UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO.**

### **REDACCION DE CORREOS.**

#### **1. ENCABEZADO**

- TO (Para): Se debe anotar la dirección electrónica de la persona receptora del correo. No es claro para las personas que en esta casilla aparezcan más de una dirección, esto ocasiona que nadie se responsabilice de dar una respuesta.
- CC... (Copiar a:) Dirección(es) electrónica(s) a la(s) cual(es) queremos hacer conocer el correo y adicionalmente mostramos en el texto los nombres y direcciones electrónicas de estas personas al destinatario del correo como parte de la formalidad del comunicado. Enviar el mismo correo a todo el mundo, incluso a las personas a las que no incumbe. Muchas veces nos sentimos frustrados por recibir mensajes que no nos incumben, un problema al que se enfrenta un porcentaje alto de los Jefes de Area.
- SUBJECT (Asunto) El asunto es una breve pero suficiente descripción del contenido del mensaje. En las listas de distribución (correo para informar a varios destinatarios) es extremadamente importante ya que por él se guiarán los usuarios en el objetivo del comunicado.

#### **2. CONTENIDO**

- No olvidar que, aunque estemos mirando un monitor, lo que escribimos lo leerá una persona.
- No emplee estilos con fondos de mensaje ya que recargan el correo y pueden provocar problemas en el destinatario.
- Es recomendable analizar bien lo que se escribirá, evitar expresiones locales que pueden no ser entendidas o mal interpretadas por otras personas.
- También debemos considerar que lo que a nosotros nos resulta gracioso a otros les puede parecer de muy mal gusto por lo que deberemos extremar el cuidado del lenguaje.
- Con más motivo se pondrá énfasis en no molestar, despreciar o hablar despectivamente de otro/s.
- El uso de palabras enteras escritas con mayúsculas se utiliza para gritar. Por lo tanto, un mensaje escrito en mayúsculas produce muy mal efecto en quién lo lee ya que da la impresión de que el remitente está gritando.
- Seguir las normas ortográficas y la alineación del texto demuestra orden y por ende respeto hacia el destinatario del correo.
- Enviar mensajes cortos y bruscos sin atender a los modales necesarios puede dañar una relación de forma no intencionada.
- Recuerde, cuanto más largo sea su mensaje, menos probabilidades hay de que lo lean.

### 3. ARCHIVOS ADJUNTOS

- Tener en cuenta el tamaño de los archivos, y comprimirlos siempre que sea posible.
- Nunca se deben mandar archivos voluminosos a una lista sin el previo consentimiento de todos los miembros de la misma. Lo mejor es preguntar quién quiere el archivo y mandárselo personalmente a todos ellos. Por poner un ejemplo, un archivo de 1Mb distribuido a 200 suscriptores supone un tráfico de 200Mb, lo que carga innecesariamente la red y molesta en gran forma a los que no lo quieren. El espacio de correo es limitado, por lo que se les satura.
- Al enviar un archivo adjunto, indicaremos en el mensaje el contenido de dicho archivo con el fin de evitar que el destinatario pueda pensar que es un virus.
- Debe evitarse el reenvío de correo no solicitado (cadenas de mensajes, rumores, publicidad, etc.). La inmensa mayoría son falsas y algunas pueden ser muy perjudiciales, están restringidos los correos con archivos adjuntos tipo ejecutables o presentaciones que se auto ejecutan y archivos con nombre que tengan caracteres especiales como puntos, comas guiones etc. antes de la extensión.

### 4. RECEPCIÓN DE MENSAJES.

- Si recibimos un mail que nos disgusta, lo mejor es esperar al día siguiente para contestarlo y no escribir algo de lo que después nos arrepintamos.
- No abrir mensajes no esperados que contengan archivos adjuntos, aunque provengan de personas conocidas. Podría tratarse de un virus.
- Se debe desactivar la función de "vista previa" en clientes de correo como Outlook para evitar la intrusión de virus.
- No se debe responder un mail con frases cortas como "OK, Bueno, de acuerdo, esta bien etc.", "SI/NO" o "Yo no/si". Explique en forma concisa y clara de qué esta hablando.
- Se debe diferenciar si es necesario contestar a todas las direcciones que aparecen en el campo CC o simplemente al titular.
- Cuando se recibe un mensaje que fue enviado también a otras personas, se debe tener en cuenta que al usar Responder a todos, el mensaje que se redacte será enviado a todas las direcciones que venían en los campos Para y CC. Esta es una opción que hay que utilizar con mucho cuidado ya que puede suceder que se crea estar respondiéndole sólo al autor y en realidad la respuesta es recibida por varias personas a las que no les interesa o que no se deseaba que leyeran.
- Tenga en cuenta las recomendaciones dadas en el punto numero dos.
- No reenviar ninguna cadena de mails. La inmensa mayoría son falsas y algunas pueden ser muy perjudiciales.
- No incluir, en la respuesta a un mensaje, todo el mail original. Es mejor suprimir lo que no sirva, dejando solamente lo necesario para darle contexto a su respuesta.