

NORMAS DE NETIQUETA PARA LA COMUNICACIÓN DIGITAL MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO Y TEAMS

1 MENSAJE CONCISO

Escriba los correos siempre de forma concisa y no olvide que el texto debe ser informativo y debe presentar una estructura clara. Puntualice el motivo del correo y ayuda al destinatario a entender en qué consiste.

2 USO CORRECTO DEL C.c. y Cco.

Responder los correos o dar acuse de recibo cuando se encuentre dentro de la lista de destinatarios. Si en el correo se le incluye como copiado (**Cc**), no es necesario que responda porque el sentido de la comunicación es **únicamente con fines informativos**. Por otro lado, utilice las copias ocultas (**Cco**) **únicamente** para hacer llegar correos a gran cantidad de destinatarios. No sucederá nada si deja el espacio "Para" en blanco. Suele ser muy incómodo cuando los demás destinatarios descubren que hay copias ocultas a otras personas sin previo aviso.

3 RESPONDER Y RESPONDER A TODOS

Si recibe un correo se debe dar acuse de recibo o las gracias **únicamente a la persona emisora del mensaje**, sin incluir a todas las demás personas para evitar hacer Spam o la pérdida de información en cadenas de respuestas innecesarias. En el caso que se quiera poner de manifiesto una situación particular que requiere ser conocida por todas las personas, entonces utilice la opción de responder a todos.

4 USO DE "ME GUSTA"

El uso de la botón **me gusta** o cualquier otro **emoticon**, está circunscrito **únicamente a correos o comunicaciones de carácter informal** (invitaciones o actividades extralaborales). Si los mensajes son el ámbito laboral, se deben responder de manera formal dando acuse de recibo de la información.

5

ENVÍO DE CORREOS A GRUPOS:

El envío de correos electrónicos a grupos **sólo si la información que va a socializar es del interés particular de todas las personas miembro del grupo**. En el caso de ser necesario, lo mejor es seleccionar **únicamente** a las personas destinatarias a las que les interesa la información.

6

ARCHIVOS ADJUNTOS:

Es necesario advertir si hay archivos adjuntos en los correos o comunicaciones mediante **Teams**. Lo más conveniente es hacer los adjuntos a través del Drive del correo o enlaces Web, así se garantiza el acceso a los documentos por parte de todas las personas independiente de la capacidad para la recepción de archivos que posean las cuentas de los destinatarios.

7

REVISAR EL MENSAJE ANTES DE ENVIAR:

Es necesario cuidar la redacción y la ortografía de los mensajes enviados. Redacte siempre de manera propositiva, sea amable, salude y mantenga las normas de urbanidad para la promoción de la convivencia social.

8

USO DE APPS PARA LA COMUNICACIÓN DEL TELÉFONO MÓVIL:

Evite la duplicidad de mensajes mediante diferentes medios. De preferencia en la jornada laboral utilice la herramienta **Teams** para la comunicación oral y escrita. Sólo en caso de emergencia o cuando no haya disponibilidad de **Teams**, recurra a la comunicación mediante aplicaciones como **WhatsApp** u otras aplicaciones del teléfono móvil.

9

ETIQUETAS A DESTINATARIOS:

Utilice el etiquetado de los destinatarios en los mensajes que escribe en los grupos creados en **Teams**, así se garantiza que la alerta de mensaje sólo se avise a las personas que realmente interesa comunicar el mensaje. Para etiquetar a las persona en Teams, debe escribir la letra "@", una vez escrita en el chat el sistema le mostrará la lista de personas de la organización disponibles para ser etiquetadas.

10 COMUNICACIÓN ASINCRÓNICA

Tenga en cuenta que la comunicación mediante los **chats y correos electrónicos** se establece entre personas de manera diferida en el tiempo, es decir, cuando no existe coincidencia temporal. Por ello, debemos de ser pacientes para obtener la respuesta debido a que en el momento de la recepción del mensaje es probable que la persona destinataria se encuentre ocupada en otras tareas. Por norma general en la comunicación digital es preciso responder de manera oportuna las consultas que se nos hacen mediante los medios digitales asincrónicos.

11 REUNIONES VIRTUALES MEDIANTE TEAMS

Sea puntual a la hora de iniciar las reuniones programadas. Si hay algún imprevisto y se debe reprogramar la reunión es necesario comunicarse con anticipación con las personas asistentes para evitar esperas innecesarias. Por otra parte, es muy importante tener control sobre el tiempo de duración de las reuniones con el fin de no contraponer actividades presenciales con otras ya programadas. Si como persona participante tiene algún impedimento para asistir a una reunión programada, avise con anticipación a la persona organizadora de la reunión la ausencia o el ingreso extemporáneo a la sala de reuniones.

12 GRABACIÓN DE LAS REUNIONES VIRTUALES

Es muy importante que la persona organizadora anuncie públicamente el inicio y la finalización de la grabación de la sesión de trabajo en Teams. Si alguna persona participante tiene algún inconveniente con que la sesión de trabajo sea grabada, debe manifestarlo en el momento en el que la persona coordinadora anuncia el inicio de la grabación, caso contrario se dará por entendido que se cuenta con el visto bueno de las personas asistentes para realizar la grabación.