



MANUAL DE NETIQUETA

REGLAS BÁSICAS DE RED



Formando **líderes** para la
construcción de un nuevo
país en paz

MANUAL DE NETIQUETA F.SALUD



La Facultad de Salud de la Universidad de Pamplona pone en marcha sus acciones todas a partir del respeto a las y los otros. La Netiqueta hace referencia a las normas y protocolos de comportamiento establecidos a usuarios en la red con un trato justo, respetuoso y honesto hacia los demás.

El Manual de Netiqueta de la Facultad de Salud nos permite equilibrar las ideas que queremos transmitir o comunicar, ya sea como un emisor o como un receptor, en los diferentes medios por los que interactuamos. (Canales internos y externos de la Institución).

NETIQUETA GENERAL

Todos merecen una comunicación respetuosa.

- Ser amable, tolerante y empático con las demás personas.
- Todos los puntos de vista de religión, profesión, política, raza o sexualidad deben ser respetados.

- Al momento de utilizar emoticones, stickers y demás, asegúrese que no afecte el contenido del mensaje, su uso en exceso genera informalidad y resta profesionalidad. Para resaltar palabras importantes, en caso de que sea realmente necesario, utilice **negrita**, subrayado, *cursiva* o aumente un poco el tamaño de esa palabra.
- Revise la ortografía y asegúrese de volver a leer el contenido antes de publicarlo o enviarlo.
- Evite utilizar palabras con mayúsculas sostenidas, dificulta la lectura y equivale a gritar en la red.
- Cuando utilice frases coloquiales o que sean citados por otros, póngala entre comillas.



- Procesos Académicos (Tareas, participación en foros, entre otros) use referencias (APA, Vancouver, INCONTEC), de preferencia asegúrese de incluir el enlace a la biblioteca de citas de su gestor favorito (Mendeley, Zotero)
- El chat de WhatsApp también es un medio formal, recuerde ser cortés, no escribir fuera del horario laboral, a menos que sea urgente y no puedan esperar hasta el otro día.
- Si va a enviar un mensaje a alguien en específico; evitar realizarlo en el chat del grupo, escribir directamente en el privado de la persona.
- Responder los mensajes, correos electrónicos en un tiempo prudente, que no exceda las 24 horas.
- Escriba párrafos cortos para que el mensaje este mejor estructurado.

CORREO ELECTRÓNICO

- **Mensajes:** Deben ser cortos, claros y precisos. Empezar el texto con el núcleo del mensaje y luego escribir la explicación o justificación, si es el caso.

Buenos días profesor Andrés,

Reciba un saludo especial.

Mi nombre es Daniela Gómez, estudiante de la asignatura habilidades comunicativas conforme a lo que hablamos hoy en clase, quería reiterarle mi propuesta para la coordinación del proyecto que se oferta en la Facultad de Salud.

- **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.

Buenos días **profesores de la Facultad de Salud,**

- **Uso correcto del asunto:** El asunto debe ser descriptivo y corto. Evite usar expresiones como “Urgente”, “Por fis”, etc.

Asunto: *propuesta para la coordinación del proyecto.*

- **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 24 horas después de recibido el mensaje.
- **Para concluir:** no olvide “cerrar” el mensaje con frases como:
 - “Quedo Atento”
 - “Quedo al tanto”
 - “Agradezco de antemano su colaboración”

Firme el correo con su nombre y, si lo considera necesario, indique su teléfono de contacto.

RECOMENDACIÓN GENERAL PARA ESCRITURA DE CORREOS ELECTRÓNICOS:

- Escriba el mensaje completo concretando sus ideas.
- Incluya el asunto/tema, asegúrese de cumplir con las reglas de netiqueta para los pasos uno y dos.
- Incluya los destinatarios. De esta manera, evita enviar correos electrónicos con mensajes incompletos antes de enviarlos. ¡Y no olvide! saludar y despedirse es un simple gesto que hace una gran diferencia.

MENSAJES DE TEXTO CHATS O FOROS

- **Ser 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.
- **Responder a los mensajes:** Sea cordialidad, tenga respeto y haga presencia y participe, aunque los mensajes no sean importantes.



- **Cancelar reuniones o malas noticias:** Evite cancelar reuniones y dar malas noticias a través de mensajes de texto o WhatsApp. 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:** Cuando vaya a enviar el mismo mensaje evite hacerlo sobre el mismo tema o por diferentes plataformas.
- **Veracidad de la información:** Antes de reenviar información, verifique la fuente y su veracidad así evitará crear cadenas de mensajes falsos.
- **Mensajes concretos:** Cuándo inicie una conversación, además de saludar cordialmente, escriba la información que quiere entregar con todos los detalles. Haga su intervención en su solo mensaje. Es muy incómodo llenar el espacio con cortas palabras recuerde que el chat es una herramienta para enviar mensajes precisos que se pueden resolver sin una llamada.

Hola, Andrés. ¿Cómo estás? Me preguntaba si nos podremos reunir en la tarde, como habíamos acordado. De ser así, ¿A qué hora?

Evitar esto:

Hola

Andrés

Cómo estás?

Me preguntaba si

Nos podríamos reunir hoy?

- **Antes de participar:** Lea lo que se ha comentado hasta el momento para estar enterado de los temas que se han tratado y para que su intervención sea oportuna. En un foro o chat donde participen muchas personas, diga justamente lo que es necesario. Decir más podría ser agotador a la hora de estar al tanto de la discusión.
- **Notas de voz:** Tenga en cuenta el límite del tiempo de las notas de voz, que no exceda los 20 segundos, si no le alcanza el tiempo, por favor realice una llamada.

REDES SOCIALES

- **Privacidad:** Evite publicar o compartir información, fotos y videos que no son suyos o que aparezcan otras personas. Recuerde siempre la regla de oro "Haz por otros, aquello esperas hagan por ti"
- **Discreción:** Sea discreto cuándo publique contenido, pues todos sus contactos podrán verlo y no querrá ponerse en una situación incómoda. Recuerde que las redes sociales actualmente son la carta de presentación de las personas.
- **Publique contenido realmente interesante:** El contenido es fundamental para captar la atención de su audiencia, publique temas que realmente le interesen a su público objetivo; así obtendrá una mejor interacción y sus redes sociales serán el centro de atención.

REUNIONES O CLASE VIRTUAL

- Utilice un saludo y despedida cordial, al iniciar y finalizar la reunión o clase.
- **No interrumpa.** Es de mala educación interrumpir al interlocutor. No olvide pedir la palabra antes de intervenir en la conversación.
- **Sea puntual:** Conéctese a la reunión o a la clase a la hora acordada o establecida.
- No utilice el chat para enviar un mensaje a una persona concreta. Si quiere enviar un mensaje, hágalo en el chat privado y no en el del grupo.
- Informe a los demás cuando se vaya a ausentar por un momento. Igualmente al regresar, avíselo con un mensaje breve.



FACULTAD DE
SALUD

Facultad de Salud Universidad de Pamplona

2021

Referenciado por:

Cordero (2013)
Landa (2007)
Rinaldi (1997)



Formando **líderes** para la
construcción de un nuevo
país en paz