

Poder Judicial

Manual de etiqueta para el uso del correo electrónico (netiqueta)¹

Las comunicaciones electrónicas han tomado particular relevancia durante los últimos años a nivel mundial, esto en virtud de su extensión y facilidad de uso, sin mencionar la economía y velocidad de transmisión de los mensajes.

El correo electrónico merece especial atención ya que, a través de él, se realiza la mayoría de las comunicaciones formales e informales, tanto a lo interno de las instituciones como entre ellas y sus personas usuarias.

Concientes de esa realidad, en el Poder Judicial se han definido las presentes recomendaciones básicas para asegurar el adecuado uso del correo electrónico. Con esto se pretende aprovechar su potencial, promover adecuadas relaciones interpersonales y garantizar la prestación del servicio público.

Netiqueta: La palabra "netiqueta", en su versión castellana, se deriva del francés *étiquette* y del inglés *net* (red) (*netiquette* o *network*). Es una adaptación de las reglas de etiqueta al mundo de las tecnologías y al ambiente virtual. Son aquellas normas que regulan el comportamiento de una persona en la red y aplican para todas las comunicaciones que se generan por medios tecnológicos tales como Internet, Intranet, correos electrónicos, redes sociales, foros de discusión, chats, blogs, entre otros.

Recomendaciones básicas

Las siguientes reglas básicas se agrupan en cinco grupos, cada uno con un área temática definida (A. Sobre interacción humana, B. Sobre el contenido del mensaje, C. Sobre el cuidado en la escritura, D. Sobre respuesta a mensajes y E. Sobre mensajes de dudosa procedencia).

A. Sobre la interacción humana

1. Como consideración básica, debe tenerse presente que al otro lado de la pantalla hay un ser humano real, con ideas y sentimientos propios.
2. Al escribir un mensaje electrónico, no se debe olvidar la cortesía y el trato amable.
3. Es recomendable presentarse al inicio del mensaje electrónico si es la primera vez que se comunica con la persona o se hace ocasionalmente. De esta forma, la persona destinataria puede identificar quién le está escribiendo por el nombre o por el rol que cumple en la comunicación.
4. Al escribir mensajes electrónicos, debe de saludarse y despedirse. Además, se debe valorar a quién o quiénes se dirige el mensaje para establecer el tipo de comunicación. En las comunicaciones oficiales debe mantenerse un tono respetuoso y formal.

¹ Según acuerdo tomado por la Corte Plena, en la sesión N° 37-14 celebrada el 4 de agosto de 2014, Artículo XIII

5. Los mensajes electrónicos deben ser firmados al final. Es recomendable agregar los datos de contacto (nombre, cargo, oficina para la que labora y número de teléfono).
6. Se recomienda no escribir ni contestar ningún mensaje electrónico, mientras usted se encuentre en un estado de enojo o molestia.
7. Si alguna de las personas que intervienen en las comunicaciones se siente ofendida por algo o alguien, intente resolver la situación en privado con la persona antes de elevar el caso a otras instancias.
8. Se debe proporcionar ayuda a las personas que así lo pidan. Este acto debe ser realizado de buena manera y sin reservas, ya que toda persona merece una explicación con buenos modales.
9. Se debe tener comprensión si una persona comete un error. Quizás no sea necesario mencionar nada o deba mencionarse de manera cortés y por medio de un mensaje electrónico privado.
10. Cada persona usuaria es responsable de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y su buzón. Comuníquese inmediatamente con la Dirección de Tecnología de Información si sospecha que su cuenta fue utilizada de forma indebida por una tercera persona.
11. El correo electrónico proporcionado por la oficina no puede ser utilizado con fines ajenos a la Institución.

B. Sobre el contenido del mensaje

12. El mensaje debe ser claro, breve y conciso. Además, debe utilizarse un formato agradable a la vista y fácilmente legible. Se recomienda dejar una línea en blanco entre párrafos, no escribir frases muy largas, escribir en color negro y revisar la ortografía y gramática.
13. Los mensajes deben leerse antes de ser enviados, para evitar el uso de palabras o actitudes que puedan resultar ofensivas. Además, no deben incluirse las palabras "urge", "atención" o "importante" en un mensaje que no lo amerita.
14. Se debe evitar el uso de frases que puedan resultar ofensivas o discriminatorias desde los puntos de vista de religión, etnia, política, sexualidad, entre otros.
15. Nunca se debe enviar un mensaje sin asunto. El asunto debe ser breve, tratando de resumir el contenido del correo. El asunto debe modificarse cuando se conteste algún mensaje cuyo tema ya no es el original.
16. Se debe indicar a quién va dirigido el mensaje y cerciorarse de que se está enviando a la persona destinataria correcta, antes de oprimir el botón de "enviar (Send)".
17. Se debe anunciar en el cuerpo del mensaje la inclusión de un archivo adjunto, que de otra manera podría pensarse que es un virus y ser borrado antes de leerlo. En la medida de lo posible, los archivos adjuntos deben tener poco peso e ir en formatos

comunes, ya que muchas personas usuarias no tienen una conexión rápida o no disponen de todos los programas.

C. Sobre el cuidado en la escritura

18. La puntuación debe utilizarse correctamente para que el mensaje sea comprendido de manera fácil y no hayan malas interpretaciones. Se debe evitar el uso de la ironía.

19. La escritura debe ser homogénea, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo. No debe escribirse utilizando solo mayúsculas (se considera gritar), alternando mayúsculas y minúsculas (mAyÚsCuLaS) ni de forma vertical, ejemplo:

“De
este
modo.”

20. La jerga y los modismos deben evitarse. Además, nunca se debe sustituir letras por sonidos (como “k” en lugar de “q”) ni utilizar lenguaje grosero.

21. No se debe abusar del uso de tipografías con color en el mensaje, ya que escribir en muchos tonos puede desviar la atención. Si se quiere destacar algún texto puede utilizarse el recurso de la negrita (bold), cursiva (itálicas), comillas, entre otros. El subrayado debe evitarse, ya que podría pensarse que se trata de un enlace.

22. Las animaciones o emoticones (caritas) no deben utilizarse en los mensajes electrónicos formales.

23. Se deben evitar las palabras técnicas o especializadas que puedan ser de difícil comprensión para la persona destinataria.

D. Sobre respuesta a mensajes

24. Los mensajes electrónicos deben contestarse en un plazo de tiempo razonable. Si se piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, puede contestarse inmediatamente para que la persona remitente sepa que se recibió, aunque vaya a enviarse la respuesta formal más adelante.

25. Si por algún motivo no se va a contar con acceso al correo electrónico por varios días, se debe programar un mensaje de respuesta automática con los datos de otra persona que pueda atender las consultas durante la ausencia.

26. Se debe enviar el mensaje electrónico solo a las personas a las que compete y evitar el envío de copias a terceras personas, salvo casos justificados. Si la respuesta a un mensaje electrónico solo interesa a la persona autora, debe enviársele un mensaje personal y no a todas las personas participantes.

27. Se debe considerar si se va a responder solo a la persona que remitió el mensaje o a todas las destinatarias. Si se responde a todas, se puede estar compartiendo información que alguna persona no desee compartir o recibir. Al mismo tiempo, si se responde solo a la persona que remite el mensaje electrónico se deja sin respuesta a

las demás que participan en la conversación, lo que puede suponer una pérdida de información y de tiempo.

28. Los mensajes electrónicos equivocados deben direccionarse adecuada y respetuosamente. Si el error no es comunicado, la persona destinataria podría no recibir la información que necesita.

E. Sobre mensajes de dudosa procedencia

29. Los mensajes electrónicos publicitarios no deben ser respondidos, ya que se estaría dando a entender que la dirección de correo es válida para el envío de más mensajes.

30. No se debe reenviar ninguna cadena de solidaridad, chistes, bromas o mensajes motivacionales. Estos ocupan espacio en las bandejas de entrada de las demás personas y podrían evitar el ingreso de mensajes importantes, o bien, distraer a las personas de su labor.

31. Si se recibe un mensaje de aviso sobre un virus no debe reenviarse, la mayoría son falsos. Notifíquelo a la Dirección de Tecnología de Información para que se investigue.

32. No se deben enviar ni abrir archivos a menos de que provengan de una persona o fuente confiable. Estos podrían contener virus.

33. A menos de que provengan de fuentes confiables, se debe ignorar aquellos correos electrónicos o páginas de Internet que indican que debe descargarse una herramienta de seguridad, juego, documento u otro archivo.

34. Se debe dudar de los mensajes electrónicos de personas desconocidas, podrían estar intentando obtener información confidencial, ya sea mediante las consultas, los sistemas informáticos (software) o el establecimiento de relaciones de amistad o colaboración, entre otros.

Fuentes:

- Cyberpunk. (1999). *Netiqueta del correo electrónico*. Recuperado de <http://www.uprb.edu/profesor/lhernandez/Netiqueta%20del%20correo%20electronico.htm>
- Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional (s.f.). *Campañas sobre reglas de comportamiento en el uso de Internet*. Costa Rica: Poder Judicial.
- Indianopedia (s.f.). *Netiqueta*. Recuperado de <http://lasindias.com/indianopedia/netiqueta>
- Manz. (2005). *Netiqueta. Normas en la red*. Recuperado de <http://www.emezeta.com/informes/netiqueta.pdf>
- Mena Campos, M. (2013). *Curso "Netiqueta, etiqueta en la Red"*. Asesorías Creativas.
- Moreno, J., Anaya, S., Hernández, U. y Hernández, M. (2011). *Crear y publicar con las TIC en la escuela*. Recuperado de http://www.iered.org/archivos/Publicaciones_Libres/2011_Crear_y_Publicar_con_TIC_en_Escuela/xCapitulos/4-02_Netiqueta.pdf
- Rompecadenas (s.f.). *Netiquette*. Recuperado de <http://www.rompecadenas.com.ar/netiquette.htm>
- Si Corvo, H. (s.f.). *Netiqueta del correo electrónico*. Recuperado de http://helmutsy.homestead.com/files/computacion/Netiqueta_del_correo_electr_nico.htm