



NETIQUETA

¿Qué es la Netiqueta?

- Es el **conjunto de normas de comportamiento en Internet**, una adaptación de la etiqueta del mundo real al entorno digital.
- Su objetivo es mejorar la convivencia, la comunicación y evitar problemas como el irrespeto, el spam o los conflictos en línea.



Principios clave

- Tratar a los demás con **respeto y empatía**
- Actuar en internet como en la vida real
- Cuidar la **privacidad** propia y de otros
- Promover un ambiente sano y colaborativo





Normas generales más importantes

1. No olvidar que detrás de la pantalla hay una persona
2. No escribir en mayúsculas (equivale a gritar)
3. Respetar el tiempo de los demás
4. Compartir conocimiento útil
5. No abusar del poder o la información
6. Ser tolerante con los errores de otros

Normas para foros y correos



1. Enviar mensajes al canal correcto
2. Usar asuntos claros y breves
3. Ser conciso y organizado al escribir
4. Evitar mensajes innecesarios
5. No repetir preguntas ya respondidas
6. Incluir información suficiente al consultar
7. No esperar respuestas inmediatas



Normas para chat

1. Saludar y despedirse correctamente
2. Esperar el turno para participar
3. No enviar mensajes largos o repetitivos
4. Usar mensajes privados cuando sea necesario
5. Avisar si se ausenta temporalmente



Netiqueta en redes sociales

Se basa en tres ejes:

1.Respeto por los demás

**2.Protección de la
privacidad**

1.Buen ambiente digital



Netiqueta en redes sociales

Reglas clave:

- Pedir permiso antes de publicar o etiquetar
- No insultar ni humillar
- Cuidar lo que se publica (puede afectar a otros)
- No compartir información privada sin autorización
- Actuar con calma ante conflictos
- Respetar normas de cada red socia



Idea central del documento

La Netiqueta busca formar una **ciudadanía digital responsable**, donde las personas se comuniquen con respeto, ética y conciencia en todos los espacios virtuales.



Comunicación efectiva en Contact Center

Debe cumplir:

- Guion estructurado (script)
- Escucha activa
- Manejo emocional
- Tono adecuado
- Argumentación sólida
- Cierre claro

