

## TIPS - Protocolo electrónico (I)

### DESPUÉS DE USTED

Tal como en las normas de civismo y urbanidad o las normas de protocolo y etiqueta cotidianas, al momento de generar un correo electrónico también existen normas y reglas "de facto" que ya hacen parte de los estándares aceptados en el inmenso mundo del intercambio electrónico de mensajes.

Conviene entonces conocer unas cuantas normas básicas de 'protocolo electrónico' para ser un buen emisor y/o receptor de mensajes. La mejor base es indiscutiblemente el correo tradicional escrito a mano y que a través de cientos de años han servido como principal medio de comunicación de la humanidad.

A continuación enviamos el primero de una serie de "tips" que se recomiendan en este sentido:

### **NO SALUDE CON BUENOS DÍAS, TARDES O NOCHES**

Al respecto basta con tener en cuenta si esta práctica se utiliza en el correo tradicional "no electrónico". El emisor sabe en qué momento envía la carta o el correo, pero nunca sabe en qué momento es recibido o peor aún, en qué momento es leído. Por ejemplo, aquel empleado que muy diligente quiere ser respetuoso y envía el correo matutino con el encabezado BUENOS DÍAS, no tiene certeza a qué horas el destinatario del correo podrá leer el mensaje, tal vez en la mañana, en la tarde o en la noche, pero ni siquiera sabemos si lo va a leer el mismo día o si está en vacaciones, en fin, un sin número de posibilidades en este sentido.

Igual o peor sucede con quien envía el correo con el encabezado BUENAS NOCHES. Siendo prácticos que pretende este sujeto? Fácil notar y de mal gusto reconocer; que el destinatario sepa que se quedó de noche escribiendo este mensaje, que es una persona con mucho trabajo, que es muy responsable y que lo ideal es que vean a qué horas lo envió: 7:30 PM, 8:45, 9:15 ó más tarde aún...

Cuan equivocado está este emisor al pretender generar admiración por su trasnocho, lo que logra es mostrar que no tiene el tiempo suficiente para

hacer durante la jornada laboral lo que le corresponde. Quien tiene la obligación o el compromiso de enviar un informe de Junta, una evaluación de una licitación o cualquier tipo de tarea que urgentemente alguien más necesita como insumo, puede sentirse satisfecho enviando la tarea a la hora que le corresponda, sea cual sea, sin tener que tratar de generar admiración o lástima informando que terminó tarde en la noche.

Conclusión: la recomendación es iniciar el mensaje con un "Apreciado fulanito", "Queridos amigos", "Caballeros", "Compañeros", "Señores", "Amigos", etc. Luego, al finalizar el contenido del correo se envía un mensaje de "Cordial saludo", "saludos", "Atentamente", etc.

Elaborado por:

**CESAR AUGUSTO AMAR**  
Gerente General  
**SELECTA CONSULTING GROUP S.A.**  
e-mail: [cesar.amar@selecta.com.co](mailto:cesar.amar@selecta.com.co)  
website: [www.selecta.com.co](http://www.selecta.com.co)  
Tel: (57)(4) 354 2900  
Fax: (57)(4) 354 2700  
Celular: (301) 276 5169  
Medellín - Colombia