



POLÍTICAS DE USO DE WHATSAPP

Revisión: 2

Fecha de elaboración:
04 de septiembre.

1. Objetivo:

Establecer parámetros para el uso adecuado del WhatsApp como una herramienta de trabajo y canal de comunicación.

2. Alcance:

El WhatsApp es un canal de comunicación inmediato que ha permitido interacciones entre las personas de manera eficiente, por ello organizaciones como Habita lo adoptamos para acercarnos a las partes de interés.

3. Política:

La política establece buenas prácticas para el uso de esta herramienta, evitando que la comunicación sufra rupturas, vacíos o sea inválida al momento de formalizar algún trámite o consulta.

- No se considera como un medio aplicable para formalizar autorizaciones, aprobaciones, solicitudes y/o temas relacionados.
- Es un escenario de confidencialidad, es decir que no se podrá compartir información o tomar pantallazo de las conversaciones a externos.
- Los grupos de WhatsApp existentes deben ser funcionales y usados de manera periódica. Si el grupo está creado para atender una actividad puntual, el creador de este será responsable de eliminarlo una vez se finalice el propósito de su creación.
- Si desea hablar con un integrante particular del grupo, envíe un mensaje directo.
- Recomendamos que los mensajes de voz cuenten con una duración inferior a un 1 minuto. Posterior a este tiempo se recomienda realizar llamada.
- Recomendamos evitar el uso de mayúscula sostenida.
- Procure responder lo más pronto posible para que el emisor se sienta atendido.

En grupos de WhatsApp:

- Evitar responder solo con una sola palabra; como saludos, gracias, si, no, etc.
- Si desea hablar con un integrante particular del grupo, envíe un mensaje directo.
- Solo cuando la información emitida sea importante y se solicite por parte del emisor una confirmación, responder como enterado.
- Confirme de recibido y la comprensión del mensaje. Solo cuando la información emitida sea importante y se solicite por parte del emisor una confirmación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Procesos y Mejora Continua	Recursos Humanos	Director General