

	PROTOCOLO USO DE WHATSAPP		
	Versión: 1	Página: 1 de 1	Código: PR-PC-10

En la mayoría de los casos, los grupos de WhatsApp son utilizados para temas empresariales, sociales, de amistad y/o familia, y se ha popularizado tanto, que ha venido a reemplazar al correo electrónico, y se ha convertido en un lugar de encuentro virtual en tiempo real.

En muchas ocasiones se descuidan detalles importantes, que hacen que el mensaje no cumpla los objetivos marcados. Un WhatsApp grupal no deja de ser un mensaje, similar a cualquier otro, en la que solo cambia el medio por el que se comunica, donde pasa de la presencialidad a la virtualidad en tiempo real. No hay que darle menos importancia, ni tampoco más, si no que se debe mantener las mismas normas y comportamiento que se cumplen cuando se reúnen un grupo de personas.

Cuando se conforma un grupo de WhatsApp, éste permite comunicación de texto, imagen y voz simultanea entre el grupo de personas adscritas a el. Esta modalidad de comunicación ha venido en aumento permanente y cada vez es de uso más común, por lo que se hace necesario establecer algunas reglas para el correcto uso de esta herramienta. Algunos de los puntos importantes para tener en cuenta a la hora de enviar un mensaje de WhatsApp al grupo son:



Solicitar autorización a las personas del grupo:

El administrador debe pedir autorización a las personas para incluirlos a determinado grupo y nunca debe olvidar que allí se identifica el número de teléfono de todos los integrantes, por eso es tan importante aclarar que el número telefónico es exclusivo para el manejo del grupo y la confidencialidad de la información telefónica esta amparada por la Ley de protección de datos personales.

1



Identificar a las personas del grupo:

Cuando incluya a las personas no les coloque apodos, sobrenombres y mucho menos dejar en blanco el nombre de la persona, pues para poder participar en una conversación de grupo uno debe saber con quién interactúa. Es un grupo con un fin determinado, no es una conversación anónima que se esconde tras un vuelo.

2



Definir la "formalidad/oficialidad":

El administrador del grupo debe definir la formalidad y/o oficialidad del grupo desde su inicio. Y en caso de que el grupo sea empresarial debe formalizarse por los medios oficiales de la Institución.

3



Definir el alcance el Whatsapp:

En el caso del que el grupo sea empresarial, debe establecer si los empleados y/o docentes pueden comunicarse con otras partes interesadas, y en caso de permitirlo establecer los temas que pueden (o no) tratar. Si se trata de un grupo social, se debe establecer qué nivel de información de permite, pues se presenta el caso de personas inescrupulosas que envían imágenes de alto calibre que no se deben compartir.

4



Establecer una temática u objetivo del grupo:

Se puede presentar que algún integrante del grupo toca temas no relacionados al objetivo del grupo, se suele compartir temas políticos o religiosos que no todo el mundo acepta, o envían chistes, memes o información no relacionada con el grupo. Esto hace que el propósito del grupo se pierda. Para el caso de los grupos de trabajo se debe mantener su objetivo y evitar usuario para promover conversaciones ajenas al mismo.

5



Empoderar al administrador del grupo:

Es un error pensar que el administrador del grupo es solamente quién creo el grupo y ya. Se debe empoderar al administrador del grupo, quién debe ser el moderador y quién debe buscar que las reglas y objetivos del grupo se cumplan.

6



Establecer un acuerdo de privacidad y/o confidencialidad:

Una regla de oro, es lo que pasa en el grupo se queda en el grupo. No se deben divulgar las conversaciones del grupo, se debe prohibir que los integrantes hagan reenvío de estos, a personas que no hagan parte del grupo, con mayor razón si es un grupo institucional.

7



Información del grupo:

Definir claramente la información que no se debe compartir en el grupo. Recuerde que usted no tiene control sobre la aplicación.

8



Utiliza los privados para enviar información:

Cuando vaya a compartir información privada a una persona dentro del grupo, por favor hágalo en privado, y si va a enviar un mensaje a una persona en particular dentro del grupo, debe colocar el símbolo del @ y escoger su nombre en la lista que aparece. Y si se quiere responder un mensaje en particular, lo selecciona y use la función de "reply".

9



Establecer un horario de uso:

Si bien uno de los GRANDES beneficios de los grupos de Whatsapp es poder tener comunicación permanente, es sano tener un horario definido. Lo mas recomendable es que el horario d uso del grupo sea el mismo que el horario de trabajo. Ejemplo: 8:00 AM a 6:00 PM

10



No abarcar la aplicación:

Responder solamente en lo que se vea involucrado para evitar largas listas de mensajes dentro de un solo chat.

11



Sea educado:

Así se trate de un grupo cuando vaya a enviar el primer Whatsapp en el día, lo primero que debe hacer es saludar. Igualmente evitar cualquier palabra que ofenda a los demás en el grupo.

12



Sea concreto y claro al escribir:

Redacte de forma breve, clara, correcta (sin faltas de ortografía) y no escriba todo el texto en letras mayúsculas, esto denota enojo.

13



Uso de mensajes de audio:

Si va a hacer uso de la herramienta de audio para dejar un mensaje, hable claro, articule y que el tono se escuche con facilidad, es muy molesto recibir mensajes de voz que no se escuchan y además no se entienden.

14



Respeto:

Si quiere respeto, respete. NO comparta fotos íntimas.

15