



## POLÍTICA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES VÍA CHAT V.3.0

**OBJETIVO:** La gestión de las comunicaciones en la Reserva Naval de Colombia y sus COAMI busca integrar, unificar y consolidar la institución, y que cada uno de sus integrantes, se convierta en su guardián y en responsable por salvaguardar su buena imagen en todo momento.

Whatsapp, es una aplicación móvil gratuita y de uso masivo a nivel mundial, que ha proliferado en todos los smartphones y permite chatear, enviar imágenes, vídeo, notas de audio y ubicaciones a otras personas y a grupos.

Dentro de las redes sociales, de telefonía e internet, existen también "*Normas de etiqueta en la Red*" conjunto de sugerencias que nace por convenio entre las personas que comparten un espacio común, una aplicación, un servicio determinado en Internet.

Es, por tanto, una necesidad desde la Jefatura de Comunicaciones Estratégicas del Comando Reserva Armada, dictar algunos lineamientos para unificar y salvaguardar la imagen institucional de la Reserva naval y de la Armada Nacional. en relación a las comunicaciones que se sostienen por GRUPOS INSTITUCIONALES de CHAT de los COAMI, Comandantes y sus Estados Mayores, entre otros. Lo anterior para lograr una comunicación más efectiva, un mejor uso de los recursos, el tiempo, además de promover los buenos modales, la cortesía, el respeto, la consideración, la tolerancia y seguridad de las comunicaciones institucionales.

### a) Alcance

Comunicaciones que se sostienen por los GRUPOS INSTITUCIONALES de CHAT de los COAMI, Comandantes, grupos de actividades, especialidades o proyectos de la Reserva Naval de Colombia (internos o con las diferentes Fuerzas), Estados Mayores de los COAMI de la Reserva Naval, y todos los grupos que tengan un carácter MISIONAL E INSTITUCIONAL dentro de la Reserva Naval de Colombia.

### b) Usos Autorizados

En general, el uso de GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT de la Reserva Naval, está restringido a asuntos INSTITUCIONALES, no debe emplearse para asuntos personales como (envío de memes, oraciones, conversaciones privadas, desarrollo de actividades políticas, religiosas, comerciales o de entretenimiento o para el envío de mensajes irrelevantes, vulgares u obscenos)

Todos los Profesionales Oficiales de la Reserva Naval que pertenezcan a GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT en los COAMI, deberán mantener un adecuado, ético y responsable uso de este recurso, cuidando no dañar la imagen y reputación de la Armada Nacional ni de la Reserva Naval de Colombia.

Preparó: TK RVA Patricia Helena Fierro Vitola  
Jefe de Comunicaciones Estratégicas Comando Reserva Naval de Colombia  
Revisó: Equipo de Comunicaciones Estratégicas de los COAMI  
Aprobó: CN RVA Javier Ignacio Restrepo  
Comandante Profesionales Oficiales de la Reserva Naval de Colombia



## POLÍTICA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES VÍA CHAT V.3.0

### c) Privacidad

Ningún oficial que pertenezca a GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT de la Reserva Naval, tiene derecho a violar la confidencialidad con relación a cualquier información o mensaje creado, recibido o enviado a través de este medio. Una práctica que a veces se usa es tomar una foto instantánea a la pantalla del grupo, si esta viola aspectos de confidencialidad, no deberá ser usada esta práctica.

Igualmente, si un oficial cambia de teléfono deberá asegurarse de BORRAR TODO EL HISTORIAL de los GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT de la Reserva Naval a los que pertenezca y retirarse de los mismos, con el fin de salvaguardar la información ahí tratada. Igualmente deberá informar al Administrador del GRUPO.

### d) Horarios

El horario sugerido para remisión de comunicaciones a GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT es de lunes a viernes de 7am a 10pm y sábados de 8:00am a 2:00pm. Estos horarios podrían contravenirse solamente si se requiere enviar una comunicación de carácter PRIORITARIO por parte del Administrador del grupo, el Comandante o si algún Oficial requiere una ayuda urgente con alguna situación especial relacionada con la misión de la Reserva Naval de Colombia.

### e) Administrador de los grupos de Chat de COAMI

Los GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT de los COAMI deberán ser administrados por el Comandante en el caso de los COAMI, quien a su vez podrá delegar funciones de administración al oficial responsable de Comunicaciones Estratégicas del COAMI. Por lo anterior.

- Las fotos o videos de actividades desarrolladas por Oficiales en función de su servicio a la Reserva Naval, serán publicadas solamente por el Oficial responsable de comunicaciones estratégicas, el Comandante o a quién él delegue en casos especiales.
- La imagen (avatar) de los grupos institucionales de chat deberán tener un adecuado uso de la imagen institucional (nombre del grupo y escudo PORA).

### f) Uso indebido del Chat

Hay varios comportamientos que no son aceptables dentro de la comunicación a través de GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT como los siguientes y están PROHIBIDOS:

Preparó: TK RVA Patricia Helena Fierro Vitola  
Jefe de Comunicaciones Estratégicas Comando Reserva Naval de Colombia  
Revisó: Equipo de Comunicaciones Estratégicas de los COAMI  
Aprobó: CN RVA Javier Ignacio Restrepo  
Comandante Profesionales Oficiales de la Reserva Naval de Colombia



## POLÍTICA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES VÍA CHAT V.3.0

1. Utilizar GRUPOS INSTITUCIONALES DE CHAT para enviar información que no sea propia de la INSTITUCIÓN y que esté enmarcada dentro de la ejecución de la labor institucional.
2. Divulgar información de carácter privado o confidencial a cargo de la Institución
3. Realizar cualquier otra actividad o envío de comunicaciones con la intención de difamar u ofender a otro Oficial
4. Remitir mensajes, comentarios, caricaturas o chistes de carácter sexual o racial que puedan ser considerados como hostigamiento o falta de respeto hacia otros oficiales.
5. Remitir mensajes tipo cadenas, pornografía, chistes, venta de productos o servicios, promoción a actividades religiosas o de cualquier índole, que no sean patrocinadas por la Reserva Naval de Colombia
6. Remitir mensajes con contenido texto o audiovisual de índole político o religioso.
7. Enviar videos directamente a los grupos de chat, satura los equipos de quienes reciben el mensaje; si desea remitir un video de carácter INSTITUCIONAL deberá escalarlo con el **responsable de comunicaciones estratégicas del COAMI** quien solicitará el VoBo del Comandante de COAMI, para que sea remitido a JECOMES Nacional, cargado oficialmente en el CANAL de YOUTUBE de la Reserva Naval de Colombia y posteriormente se comparta la URL de dicho video al GRUPO INSTITUCIONAL DE CHAT del COAMI.
8. Enviar reportes de actividades realizadas directamente por los Oficiales a los grupos INSTITUCIONALES de CHAT. En este caso, la actividad deberá reportarse por conducto regular al oficial responsable de operaciones y comunicaciones estratégicas del COAMI, obtener el VoBo del Comandante, posterior a eso, el oficial de Comunicaciones Estratégicas será quien cargue la noticia de la actividad con máximo 5 fotos de la misma en el sitio web [www.reservanaval.co](http://www.reservanaval.co) o [www.facebook.com/reservanavalcolombia](https://www.facebook.com/reservanavalcolombia) , y remita el enlace a la misma, con el fin de no saturar los teléfonos de los oficiales del grupo.

### OTROS LINEAMIENTOS BÁSICOS DE COMUNICACIÓN EN GRUPOS DE CHAT.

1. Mantener la cortesía militar con los otros miembros del grupo. P,Ej utilizar siempre mi capitán, mi teniente y no mi TN o mi CC.
2. Mantener los mensajes personales a otros miembros del grupo en PRIVADO y enviar al grupo sólo aquellos mensajes que sean de interés para todos los integrantes.
3. Diseñar comunicados de forma clara, corta y concisa. No enviar mensajes largos que monopolicen el grupo con un solo tema. El procedimiento correcto es colocar un mensaje resumido con los puntos principales que se deben resaltar.
4. Las letras MAYÚSCULAS se pueden usar para enfatizar, pero NO debe escribirse todo en mayúsculas pues esto se interpreta en la red como que ¡SE ESTA GRITANDO!
5. No es conveniente llevar asuntos negativos o llamados de atención al grupo pues se generará un clima de debate improductivo. Como norma “alabanzas y felicitaciones en público. Críticas y desacuerdos en privado”.
6. Evitar los saludos, despedidas, muestras de gratitud, comentarios de aceptación, negación a título personal, que no aporten nada al grupo.

Preparó: TK RVA Patricia Helena Fierro Vitola  
Jefe de Comunicaciones Estratégicas Comando Reserva Naval de Colombia  
Revisó: Equipo de Comunicaciones Estratégicas de los COAMI  
Aprobó: CN RVA Javier Ignacio Restrepo  
Comandante Profesionales Oficiales de la Reserva Naval de Colombia



## POLÍTICA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES VÍA CHAT V.3.0

7. Cuidar la ortografía y gramática.
8. Evitar el uso excesivo de EMOJIS
9. Si intentan localizar a un oficial del grupo o se dirige específicamente a un oficial en particular, deberá responderse en grupo por cortesía militar y posteriormente trasladar la conversación a una privada y directa con el interlocutor
10. No se debe responder CONFIRMADO a todos los mensajes, solo si se solicita por el Comandante del COAMI la confirmación de recibido.
11. Si se remiten mensajes oficiales de FELICITACIÓN o CONDOLENCIA por cumpleaños o fallecimientos u otra situación especial, se sugiere que el miembro del grupo por chat PROVADO felicite o presente la condolencia al oficial motivo de la comunicación y no se haga por el grupo general.

### SOBRE EL INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES VÍA CHAT

Para garantizar el cumplimiento de la presente política y aplicar sanciones a las que haya lugar a oficiales que no acaten las anteriores directrices y sean reiterativos en el incumplimiento de las mismas, son designados los Comandantes de cada COAMI y a nivel nacional el Comandante de los Profesionales Oficiales de la Reserva Naval.

**Capitán de Navío RVA**  
**JAVIER IGNACIO RESTREPO GIRALDO**  
 Comandante Profesionales Oficiales de la Reserva  
 Reserva Naval de Colombia

**Teniente de Corbeta RVA**  
**PATRICIA HELENA FIERRO VITOLA**  
 Jefe de Comunicaciones Estratégicas  
 Reserva Naval de Colombia

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		APROBACIÓN	
	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA
1	TK RVA PATRICIA HELENA FIERRO - JECOMES	1/11/2016	CN GERMÁN COLLAZOS GUZMÁN - DPORA	3/11/2016
2	TK RVA PATRICIA HELENA FIERRO - JECOMES	2/3/2017	CN GERMÁN COLLAZOS GUZMÁN - DPORA	3/3/2017
3	TK RVA PATRICIA HELENA FIERRO - JECOMES	3/5/2018	CN RVA JAVIER IGNACIO RESTREPO - CPORA	7/5/2018

Preparó: TK RVA Patricia Helena Fierro Vitola  
 Jefe de Comunicaciones Estratégicas Comando Reserva Naval de Colombia  
 Revisó: Equipo de Comunicaciones Estratégicas de los COAMI  
 Aprobó: CN RVA Javier Ignacio Restrepo  
 Comandante Profesionales Oficiales de la Reserva Naval de Colombia

Fecha última Actualización: mayo 7 de 2018