

	<b>GUÍA: USO DE LA APLICACIÓN WHATSAPP</b> <b>PROCESO: COMUNICACIONES</b>	<b>Versión</b>	2
		<b>Fecha</b>	05/08/2022
		<b>Código</b>	CM-G-03

## 1. OBJETIVO

Establecer parámetros para el uso de la aplicación WhatsApp en desarrollo de las actividades de comunicación externa para garantizar el buen uso de esta herramienta y la consecuente custodia de la información.

## 2. ALCANCE

Inicia con la utilización de los dispositivos móviles como medio de comunicación y herramienta de trabajo, continua con la recepción e intercambio de información y finaliza con la implementación de medidas que garanticen su seguridad.

## 3. RESPONSABLES

Todos los funcionarios de comunicaciones externas

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

**WhatsApp:** es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes (también cuenta con versiones para computadora), propiedad de Meta. La aplicación permite enviar y recibir mensajes mediante Internet, además de imágenes, videos, audios, grabaciones de audio (notas de voz), documentos, ubicaciones, contactos, gifs, stickers, así como llamadas y videollamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones.

## 5. CONTENIDO

En consideración a que:

- En el informe de auditoría interna del 18 de diciembre de 2019 se señaló que algunas actividades desarrolladas por comunicaciones externas se “realiza por medios no formales de comunicación, como por ejemplo el WhatsApp”.
- Frente a esta situación el equipo auditor formuló una observación tomando en consideración que el uso de esta herramienta “podría generar riesgos de seguridad de la información situación que tampoco se encuentra identificada en la matriz de riesgos del proceso publicada en la página web de la Entidad”.
- En atención a la observación formulada, se ha incluido dentro de la matriz correspondiente el riesgo de seguridad digital denominado “inadecuada custodia de la información”. Así mismo, se ha contemplado la expedición de lineamientos para el uso adecuado de WhatsApp como controles para reducir el riesgo en desarrollo de sus funciones periodísticas y la gestión necesaria para la dotación de teléfonos celulares a los periodistas de Comunicación Externa

	<b>GUÍA: USO DE LA APLICACIÓN WHATSAPP</b> <b>PROCESO: COMUNICACIONES</b>	<b>Versión</b>	2
		<b>Fecha</b>	05/08/2022
		<b>Código</b>	CM-G-03

que manejan información sensible de la Entidad, con plan de datos y software espía para estos equipos de comunicación.

- El uso de esta aplicación de mensajería instantánea por parte del equipo de comunicaciones externas ha hecho más expedito la ejecución de las actividades periodísticas desarrolladas por la Oficina de Prensa, pues esta es una herramienta rápida, de uso generalizado, que ha permitido mejorar la comunicación con nuestros interlocutores, hacerla más eficaz y cumplir con los criterios de veracidad, calidad y oportunidad de la información.

La jefatura de Prensa establece los siguientes lineamientos para garantizar el correcto uso de la aplicación WhatsApp en desarrollo de actividades relacionadas con los procedimientos de comunicaciones externas y contribuir a la custodia de la información que se intercambia a través de esta herramienta.

## **I. Lineamientos**

1. Los servidores de la Oficina de Prensa que elaboran información noticiosa únicamente podrán intercambiar datos de la Entidad a través de la aplicación WhatsApp con servidores de la institución que, en virtud de sus funciones, guarden estrecha relación con la realización de boletines y/o comunicados oficiales y con las actividades derivadas del artículo 14 del Decreto Ley 262 de 2002.
2. Quienes hagan uso de este medio digital para enviar datos de la Entidad y como apoyo para el cumplimiento de sus funciones, deberán utilizar únicamente redes privadas con las que se pueda brindar la mayor seguridad posible, así evitarán el uso de redes públicas o servicios de conectividad que evidencien un riesgo para la información.
3. La información que sea tramitada a través de la aplicación WhatsApp, en desarrollo de procedimientos como la elaboración de boletines de prensa, no deberá ser compartida con terceros ajenos al proceso; únicamente deberá ser socializada con las personas que tienen injerencia directa en la construcción de la información noticiosa.
4. Los documentos, instrucciones, correcciones, aprobaciones o cualquier otro tipo de información que sea enviada a través de la aplicación WhatsApp y sea necesaria para la correcta ejecución de los procedimientos del área de comunicación externa, deberá ser custodiada por sus destinatarios quienes tendrán que adoptar las medidas necesarias para garantizar su cuidado y vigilancia.
5. Los servidores que enlazan la aplicación WhatsApp con su servicio de escritorio (WhatsApp Web) deben cerrar todas las sesiones cuando dejen de usarlas; de esta forma evitarán que el código QR en su computador quede abierto y sus conversaciones queden expuestas a terceros.

	<b>GUÍA: USO DE LA APLICACIÓN WHATSAPP</b> <b>PROCESO: COMUNICACIONES</b>	<b>Versión</b>	2
		<b>Fecha</b>	05/08/2022
		<b>Código</b>	CM-G-03

6. Como medida de seguridad se podrá realizar periódicamente un backups (copias de seguridad) de las conversaciones (chats) sostenidas con servidores de la Procuraduría con quienes se haya intercambiado información relativa a la gestión institucional.
7. Para garantizar la seguridad de la información se sugiere mantener el equipo de comunicación bloqueado con contraseña (como mínimo de cuatro dígitos, patrón o huella) cuando no está en uso y procurar no dejar el equipo móvil abandonado.
8. Tomando en consideración que la aplicación WhatsApp solo elimina manualmente las conversaciones, se sugiere que, en caso de cambiar el dispositivo móvil a uno nuevo, una vez migrada la información, se restablezca por completo (de fábrica) el dispositivo antiguo, con el fin de borrar definitivamente las conversaciones, así como las copias de seguridad que se hayan generado.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
24/07/2020	1	Creación del documento
05/08/2022	2	Se revisa y actualiza el objetivo, alcance, y actividades conforme la aprobación del mapa de procesos según Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 26 de octubre de 2021 y MC-G-01 Guía - Elaboración de la información documentada versión 5 del 5 de noviembre de 2021