

## **POLÍTICA PARA EL USO DEL WHATSAPP INSTITUCIONAL.**

### **Justificación.**

La participación ciudadana contribuye a promover la transparencia, la probidad de los servidores y funcionarios públicos, así como el incremento de la eficacia y eficiencia de la gestión pública.

Partiendo de ello, se vuelve necesario que las instituciones de la Administración Pública habiliten nuevos espacios para que la población pueda controlar o fiscalizar de forma más directa el quehacer institucional.

### **Objetivo.**

El Tribunal de Ética Gubernamental ha implementado diversos mecanismos de participación ciudadana con la finalidad de facilitar el acceso de los mismos a toda la población.

Entre ellos, ha generado la activación del whatsapp institucional para brindar a los usuarios un servicio rápido y seguro al momento de interponer sus avisos anónimos.

### **Lineamientos para el uso de Whatsapp.**

El horario establecido para la prestación del servicio de whatsapp es de lunes a viernes desde las ocho hasta las dieciséis horas.

Los usuarios pueden realizar sus consultas o interponer avisos anónimos fuera del horario de atención y los mismos serán atendidos al día hábil siguiente.

Para la recepción de avisos anónimos o consultas debe utilizarse un lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión de todos los usuarios. No se podrá hacer uso de la escritura en mayúsculas sostenidas -salvo que se indiquen siglas- y símbolos gráficos como emoticones, stickers, memes, etc.

No se atenderán mensajes de audio y llamadas telefónicas, únicamente se recibirán mensajes escritos.

Además, debe evitarse el envío de mensajes cortos, con el propósito de mantener una conversación agradable y fluida con los usuarios.

El saludo inicial será por medio de mensaje automático con el texto siguiente: "Gracias por comunicarse con el Tribunal de Ética Gubernamental. ¿Desea realizar un aviso anónimo?".

En el caso de que el aviso o consulta sea realizada fuera del horario de atención, el usuario recibirá un mensaje automático con el contenido siguiente: "Agradecemos su interés ciudadano. Deje su aviso anónimo, en este momento no lo podemos atender, pero lo haremos lo más pronto posible".

Si al momento de atender al usuario es necesario realizar consultas a otras unidades, deberá indicarse al usuario que espere en línea, de la siguiente manera: "Por favor, permítanos un momento en línea."

Si los usuarios plantean cuestiones diferentes a un aviso (consultas para asesoría legal, consulta sobre expedientes, solicitudes de constancias, etc.) se remitirá al área correspondiente, brindando el número de teléfono o correo electrónico en el cual puede ser atendido, de la manera siguiente: "Buenos días/tardes. Gracias por contactarnos, le informamos que por este medio únicamente recibimos avisos anónimos contra servidores públicos, pero su consulta puede ser gestionada en el número..."

Se autoriza el uso de mensajes automáticos para las frases que son utilizadas de manera más frecuente.

La persona encargada de atender a los usuarios por medio de whatsapp, deberá garantizar que la información proporcionada por el usuario cumpla con los requisitos necesarios para interponer un aviso anónimo, como lo son la identificación de la persona denunciada, el cargo y la institución a la que pertenece, el hecho concreto que se le atribuye y la fecha o época en que habría ocurrido.

En caso que el informante haya omitido algún dato en la información brindada, deberá consultársele de forma cordial lo que haga falta para cumplir con los requisitos del aviso.

Al finalizar el servicio de atención brindado al usuario, podrán utilizarse los siguientes mensajes de despedida: "Agradecemos nuevamente su interés ciudadano, su aviso anónimo será tramitado por la unidad correspondiente." o "Gracias por contactarnos, estamos para servirle", según sea el caso.

Al haber obtenido todos los datos necesarios para tramitar un aviso anónimo, la persona encargada de la recepción de los mismos, deberá eliminar o suprimir los datos personales de los usuarios antes de remitirlos a la unidad correspondiente, a efecto de garantizar la confidencialidad de la identidad del informante.

Se establece el plazo de un mes para proceder a la eliminación o archivo de las conversaciones de whatsapp que hayan sido previamente atendidas, con el objetivo de liberar espacio en el almacenamiento del teléfono. Asimismo, se prohíbe tomar nota de los datos personales de los usuarios, para garantizar la confidencialidad de los mismos.

#### **Medidas para regular el comportamiento de los usuarios.**

Cuando un usuario utilice vocabulario inadecuado en la conversación, se le deberá indicar en una primera ocasión que se le solicita dirigirse de forma decorosa. Si persiste en el uso de dicho

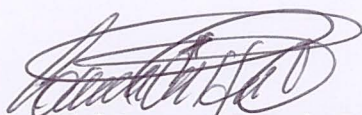
vocabulario se le indicará que puede enviar su aviso por medio la página web institucional del Tribunal accediendo al siguiente link: <https://teg.gov.sv/>.

Se autoriza el bloqueo de usuarios que envíen constantemente mensajes inapropiados o que no estén relacionados con el quehacer del Tribunal de Ética Gubernamental, como por ejemplo: mensajes con contenido religioso, pornográfico, memes, stickers etc.).


Aprobado por:



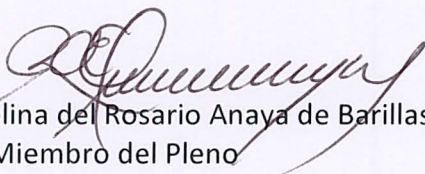
Dr. José Néstor Mauricio Castaneda Soto  
Presidente



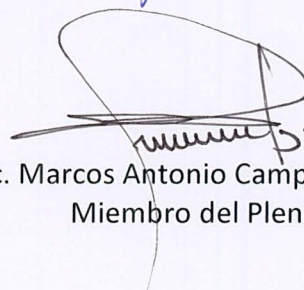
Lcda. Laura del Carmen Hurtado Cuéllar  
Miembro del Pleno



Lic. Félix Rubén Gómez Arévalo  
Miembro del Pleno



Lcda. Fidélina del Rosario Anaya de Barillas  
Miembro del Pleno



Lic. Marcos Antonio Campos Rosales  
Miembro del Pleno

San Salvador, veintinueve de septiembre de dos mil veintiuno.