



Política de Buen Trato en Redes Sociales y Canales Digitales

Introducción

La presente política tiene como objetivo primordial garantizar que todas las interacciones en nuestras redes sociales o canales digitales (sin limitarse a Facebook – Twitter – Instagram – YouTube, Teams – Meet – Página Web – Sitios Web, en los que realicen publicaciones, notas o comentarios relacionados con el nombre de nuestra Compañía y/o con el de nuestros funcionarios o dependientes), deben regirse estrictamente bajo principios de respeto, responsabilidad, honestidad, legalidad, confidencialidad y cordialidad. Estos lineamientos deben ser acatados por: (i) nuestros funcionarios y/o dependientes, en especial aquellos que tiene a su cargo el manejo e interacción de las redes sociales o canales digitales; y (ii) por los miembros de la comunidad (Terceros – Potenciales Interesados o Clientes – Clientes Actuales – Ex Clientes) que interactúan con nuestra Compañía a través de las redes sociales o canales digitales.

Principios Rectores

- 1.- **Respeto:** Cada interacción en nuestras redes sociales o canales digitales debe ser basada en la mutualidad del respeto. Cada persona tiene el derecho de expresar sus opiniones de manera adecuada, así como ser tratada con dignidad y decencia, independientemente de su identidad, procedencia, religión, opinión o cualquier otra característica.
2. **Responsabilidad** Cada miembro de nuestra comunidad es responsable de sus propias palabras y acciones. Los comentarios, mensajes y otras interacciones deben ser basados en hechos reales con la consciencia de que pueden tener impacto en otros e inclusive consecuencias desfavorables que pueden recaer en conductas tipificadas a la luz del ordenamiento Penal Colombiano (Injuria – Calumnia, entre otros).
3. **Honestidad:** Evitar incurrir en la publicación de cualquier tipo de información falsa, difamatoria, errada, ofensiva que puedan tener repercusiones en la reputación y/o buen nombre de la Compañía.
- 4.- **Legalidad:** Todas las interacciones deben cumplir con la normatividad vigente en Colombia. No se permitirán publicaciones o comentarios que violen la ley o inciten a la violencia, discriminación o cualquier otra forma de ilegalidad.
5. **Confidencialidad:** En nuestras interacciones en redes sociales y canales digitales, la confidencialidad es primordial. Respetamos la privacidad de nuestros usuarios y nos comprometemos a proteger su información delicada y confidencial. Si bien permitimos que los usuarios compartan su número de teléfono de manera voluntaria, recordamos que la



divulgación de información confidencial relacionada con nuestra Compañía está estrictamente prohibida. Si tienes alguna pregunta o inquietud sobre la confidencialidad de la información que compartes, te invitamos a comunicarte con nosotros a la línea única celular 3330333711 o radicar una PQRS en nuestra pág. Web <https://onceconstructora.com/contacto/>. Valoramos tu confianza y nos comprometemos a manejar tu información de manera segura y confidencial, cumpliendo con las leyes y regulaciones de privacidad y protección de datos.

Los documentos, acuerdos, contratos, así como el detalle y/o los pormenores de los negocios jurídicos y/o los productos y/o servicios, así como la información financiera de la Compañía no podrá ser divulgada redes sociales o canales digitales.

6.- **Cordialidad:** Esperamos que todas las interacciones en nuestras redes sociales y canales digitales se realicen en un ambiente de amabilidad y cortesía. Promovemos la comunicación positiva y constructiva, buscando siempre evitar la agresividad, el sarcasmo innecesario, el lenguaje ofensivo o cualquier forma de hostigamiento. Cada participante debe tratar a los demás como le gustaría ser tratado, fomentando un ambiente en línea donde todos se sientan bienvenidos y respetados.

La Compañía se reserva el derecho de bloquear, ocultar, suspender, eliminar o retirar los comentarios o las publicaciones que generen en sus redes sociales o canales digitales y que a su criterio discrecional considere que contiene mensajes o información ofensiva, irrespetuosa o tergiversada, entre otras.

Perfiles Falsos y Reporte a la Plataforma

La Compañía tiene un fuerte compromiso con la autenticidad y la transparencia. Como parte de este compromiso, no toleramos perfiles falsos, impostores o cualquier forma de identidad engañosa en nuestras redes sociales y canales digitales.

Nos reservamos el derecho de reportar a la plataforma correspondiente cualquier perfil o cuenta que consideremos sospechosa de ser falsa, suplantando a otra persona, o que de cualquier manera esté violando los términos de uso de la plataforma en cuestión.

Pedimos a todos los miembros de nuestra comunidad que nos ayuden a mantener la autenticidad en nuestras redes sociales y canales digitales.

Comentarios de Ofrecimiento de Servicios No Relacionados con la Compañía



Nos esforzamos por mantener nuestras redes sociales y canales digitales como espacios relevantes y útiles para nuestros seguidores, donde puedan obtener y compartir información acerca de nuestros productos y servicios.

Con el fin de preservar la relevancia y utilidad de nuestras redes sociales y canales digitales, nos reservamos el derecho de eliminar cualquier comentario, publicación, o interacción que ofrezca servicios, productos, promociones, o cualquier tipo de contenido que no esté directamente relacionado con las operaciones y servicios de nuestra Compañía.

Este tipo de contenido puede ser confuso o engañoso para nuestros seguidores, y puede distraer de las conversaciones y discusiones relevantes para nuestra Compañía y nuestros productos o servicios.

Pedimos a todos los miembros de nuestra comunidad que respeten este lineamiento y se abstengan de publicar ofertas de servicios no relacionados en nuestras redes sociales y canales digitales.

Lineamientos Generales

1. Tratar a los demás como te gustaría ser tratado. Usa un tono y lenguaje apropiados, evita insultos, descalificaciones, lenguaje soez, violento o abusivo.
2. Ser respetuoso incluso si estás en desacuerdo con las ideas o planteamiento del otro. Es posible expresar una opinión contraria o crítica de manera constructiva y respetuosa.
3. No se tolerará el acoso, la discriminación, los comentarios ofensivos, las amenazas, las difamaciones, el racismo, la xenofobia, la homofobia, la misoginia u otras formas de intolerancia.
4. El spam, la publicidad no autorizada y el contenido inapropiado o fuera de contexto no serán permitidos.
5. Los comentarios que violen la privacidad de una persona, que incluyan información personal sin su consentimiento o que infrinjan los derechos de propiedad intelectual no serán tolerados, ni aquellos que revelen información de carácter confidencial de la Compañía.

Consecuencias del Incumplimiento



Cualquier violación a esta política de buen trato puede resultar en la eliminación de los comentarios o publicaciones ofensivas, y en casos extremos, la prohibición para participar en nuestras redes sociales, así como el inicio y adelantamiento de las acciones correspondientes por difamación (Injuria – Calumnia) ante las Autoridades Competentes. Nos reservamos el derecho de reportar cualquier actividad contraria a derecho ante las autoridades correspondientes.

Conclusión

Creemos en la construcción de una comunidad digital en la que todos se sientan seguros y respetados. Invitamos a todos los miembros de nuestra comunidad a contribuir a este ambiente positivo y a reportar cualquier violación de esta política.

Entendemos que las políticas y lineamientos pueden generar dudas o preguntas. Si algún miembro de nuestra comunidad tiene alguna inquietud o desea discutir algún aspecto de esta política, le invitamos a que se comunique con nosotros a la Línea única celular 324 1000111 o radicar una PQRS en nuestra pág. Web <https://onceconstructora.com/contacto/>. Nuestro equipo estará dispuesto a responder cualquier pregunta y proporcionar las aclaraciones necesarias para garantizar que esta política se comprenda y se aplique correctamente.

Nuestro compromiso es mantener un diálogo abierto y transparente con todos los miembros de nuestra comunidad. Apreciamos su colaboración y respeto a esta política, ya que juntos podemos crear un entorno digital más amigable, seguro y respetuoso.

Aplicación de la Presente Política

Tendrá plena aplicación y entrará en vigor a partir del día de su publicación y divulgación, a saber, **01 de julio 2023**.