

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10
		PAGINA: 1 DE 11

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

**MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA
INSTANTÁNEA**

**FUSAGASUGÁ
2026**

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10
		PAGINA: 2 DE 11

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3.	ALCANCE	5
4.	DEFINICIONES	5
5.	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
6.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	7
6.1	CUENTAS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD.....	7
6.2	WHATSAPP	8
6.3	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA A TRAVEZ DE OFFICE 365	10
7.	BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	10

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 3 DE 11

1. INTRODUCCIÓN

Este documento forma parte de los lineamientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI y el Modelo de Seguridad y Privacidad del MINTIC, adoptado por la Universidad de Cundinamarca, mediante Resolución 092 del 08 de agosto de 2023 “POR LA CUAL ADOPTA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – SGSI Y SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS, OBJETIVOS Y ALCANCE, EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA” y Resolución 091 de 08 de agosto del 2023 “POR LA CUAL SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA”.

El presente manual establece lineamiento que buscar fortalecer el uso adecuado de las Plataformas Digitales como medio de comunicación entre administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades, durante horario académico y laboral, permitiendo así minimizar el riesgo que ocurran incidentes de Seguridad de la Información asociados al uso de estas. Al igual que establecer lineamientos y directrices de uso obligatorio dentro de la Institución y fuera de ella, mientras el funcionario, docente o Gestor de Oportunidad esté vinculado a la Universidad de Cundinamarca.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 4 DE 11

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar y divulgar directrices para el contacto entre funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades por medio de mensajería instantánea dentro de la Universidad de Cundinamarca, que garantice el adecuado manejo de las herramientas tecnológicas enmarcado en el respeto a la privacidad y horarios no laborales o académicos.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Delimitar el horario y alcance en las plataformas digitales para la comunicación entre funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades vinculados con la Institución.
- Establecer, comunicar y divulgar los beneficios y funcionamiento de las herramientas institucionales ofrecidas por la plataforma Office 365, para la comunicación entre funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades.
- Indicar las Plataformas Digitales autorizadas por la Alta Dirección para la comunicación ente funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades; así como las áreas autorizadas para publicar en las cuentas oficiales con las que cuenta la Universidad de Cundinamarca.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 5 DE 11

3. ALCANCE

El presente manual aplica a todos los funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades vinculados a la Universidad de Cundinamarca, independientemente de su modalidad de contratación, localización (seccionales, extensiones o sedes), y del tipo de dispositivo empleado para la comunicación (institucional o personal).

Estas directrices deben cumplirse durante el ejercicio de sus funciones laborales y/o académicas, en los horarios establecidos por la Institución y mientras exista vínculo contractual o académico vigente.

El alcance del manual cubre:

- El uso, acceso, interacción y administración de plataformas de mensajería instantánea y redes sociales en las que se realicen comunicaciones relacionadas con actividades institucionales.
- La gestión de información que se transmita por estos canales, incluyendo datos personales, institucionales, operativos o cualquier contenido clasificado dentro del ámbito del SGSI.
- La definición de los canales oficiales autorizados para la comunicación digital, así como el tratamiento de los mensajes enviados mediante aplicaciones no autorizadas.

Este manual no regula el uso personal de redes sociales o aplicaciones de mensajería; no obstante, aclara que cualquier difusión de información institucional en dichos espacios deberá hacerse únicamente con autorización expresa y bajo los criterios de protección definidos por la Universidad.

4. DEFINICIONES

RED SOCIAL: lugar en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos.

5. DISPOSICIONES GENERALES

Respecto al uso de plataformas digitales para el contacto entre funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades, es necesario tener en cuenta las disposiciones a nivel nacional respecto al derecho al buen nombre consignado en el **Artículo 15** de la Constitución Política de Colombia donde se enuncia lo siguiente: *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos*

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 6 DE 11

respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada período de sesiones el Gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que se haya hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar. Para efectos tributarios judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

Igualmente, a nivel institucional, se enuncia a continuación el concepto emitido por la Dirección Jurídica de la Universidad de Cundinamarca, el 5 de marzo de 2019 con Rad: 5371:

“El uso de plataformas digitales cada vez toma más relevancia en el campo laboral y es más común que se conviertan en canales oficiales de las organizaciones para la comunicación entre sus colaboradores y la coordinación de asuntos laborales.

Respecto del alcance normativo vigente en el contexto laboral, en primera instancia que debe indicar que, desde el punto de vista normativo, no existe norma especial que regule el uso de plataforma digitales en el entorno laboral, como primer referente se podría acudir al reglamento interno de trabajo de la organización, el cual regula los aspectos básicos de las relaciones laborales. Y el cual se puede reglamentar su uso dentro de la jornada laboral y las consecuencias de su uso inadecuado.

Ahora bien, desde el punto de vista jurisprudencial, la Corte Constitucional, a través de la sentencia T-574/17, determinó los límites que tienen los chats grupales de trabajo en la plataforma WhatsApp, en término de la corte se trata de “una aplicación de mensajería instantánea que funciona a través de teléfonos inteligentes, que permiten enviar y recibir mensajes a través de internet. Los usuarios pueden crear listas de distribución y grupos, lo que facilita el intercambio de videos, imágenes, grabaciones, mensajes escritos, notas de voz y contactos. Dichas conversaciones cuentan con un sistema de cifrado de extremo a extremo, lo que garantiza que solo las personas participantes puedan tener acceso a dicha información”, en primera instancia concluyo el alto tribunal que estos grupos nos estarían amparados por las garantías constitucionales del derecho a la intimidad teniendo en cuenta ciertos

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 7 DE 11

parámetros, indicando: que la expectativa de privacidad depende del tipo de vínculo que exista entre los miembros del grupo así como los fines para los cuales se creó el grupo, con lo cual puede concluirse que se trata de espacio semiprivado para el caso de los grupos conformados por un número plural de compañeros de trabajo, entre los que se encuentra representantes del empleador en los términos del Artículo 32 del Código Sustantivo del Trabajo cuyo objeto es enviar y recibir mensajes relacionados con el desarrollo de las diferentes actividades laborales y empresariales.

De tal manera que no se predicen los límites que se adscriben a la información privada o reservada.

- Los mensajes que comparta un empleado dentro de un grupo de trabajo pueden ser usados en contra de los colaboradores en caso de que la organización inicie un proceso disciplinario por los comentarios realizados en la plataforma, tratándose de un chat de un grupo de trabajo, este es organizado para los temas de trabajo, considerando que este tipo de grupos.
- La asignación de ordenes e instrucciones por parte de superiores jerárquicos a través de estas plataformas, en primera instancia está imposibilitado, ningún trabajador está obligado a atender ordenes laborales por fuera de la jornada laboral, salvo que su contrato laboral sea de manejo o confianza, o que autorice expresamente el uso de estas plataformas para recibir este tipo de órdenes, lo anterior atendiendo a que, reitero no se ha expedido por parte del legislador normatividad que regule este aspecto.
- Por estos medios, la organización no podría exigirle a su empleado que cumpla con funciones del trabajo fuera de este horario y si es así “tendrían que pagarle por las labores realizadas” y solo con asuntos específicos y que estén justificados.
- Los diálogos de WhatsApp pueden ser prueba para demostrar acoso sexual o laboral estas conversaciones funcionan como “las grabaciones, si una de las partes implicada graba el hecho de acoso, es válido. Pero esta prueba no es legítima, si es otra la persona la que graba”. También funcionan las comunicaciones compartidas por correo electrónico u otras plataformas de mensajería instantánea”.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 CUENTAS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD

Teniendo en cuenta que se debe velar por el uso adecuado y la transparencia de la información publicada a través de la web y además de la correcta utilización de la identidad e imagen institucional, la Universidad de Cundinamarca posee dos tipos de cuentas en redes sociales, Cuentas oficiales en las principales redes sociales como lo son Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y LinkedIn, y cuentas institucionales

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 8 DE 11

en Facebook; en las que se informa a la comunidad vinculada a la Institución, y en general a la ciudadanía, sobre eventos, programas especiales, actividades socioculturales y deportivas y demás noticias de interés. Por tal motivo, se establecen las siguientes directrices:

- Las cuentas oficiales de la Universidad de Cundinamarca son aquellas que brindan información relevante y pertinente para toda la comunidad universitaria. Estas cuentas son administradas únicamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones quienes a su vez tienen el control sobre los distintos roles que se asignen dentro de la misma, además de garantizar que la información publicada sea veraz e íntegra y que no atente contra la normatividad y buen nombre de la Institución ni de sus funcionarios, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades.
- Las cuentas institucionales de cada seccional y extensión cuentan con un perfil en Facebook donde se divulga la información específica y relevante para la comunidad universitaria dentro de su respectiva localización. Estas cuentas tienen una administración compartida entre la Oficina Asesora de Comunicaciones y un delegado de cada seccional o extensión el cual es el responsable por el contenido divulgado y la respuesta a sus entradas por el chat y las cajas de comentarios
- Los funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades deben abstenerse de publicar en sus cuentas personales o cuentas de seguidores donde se utilice el nombre de la Universidad y que sean creadas sin la autorización de la misma, fotografías de personas, en especial menores de edad, que no hayan dado su autorización, ya que puede violar la Ley de Tratamiento de Datos Personales 1581 de 2012.

6.2 WHATSAPP

Se establece que toda solicitud de creación, habilitación o uso de líneas institucionales de WhatsApp deberá ser presentada formalmente ante el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de la Universidad de Cundinamarca.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI será el encargado de revisar la solicitud y, posteriormente, presentarla ante la Comisión de Gestión para su respectiva aprobación. Solo podrán operar aquellas líneas que cuenten con el aval formal de la Comisión de Gestión.

A continuación, se relacionan las líneas institucionales de WhatsApp que han sido aprobadas y autorizadas para su uso:

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 9 DE 11

MACROPROCESO	PROCESO	ÁREA Y/O OFICINA	NÚMERO
Misional	Formación y Aprendizaje	Centro Académico Deportivo - CAD	3158625072
Misional	Formación y Aprendizaje	Posgrados	3174015845 3183644672 3223324147
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Servicio de atención al ciudadano	Servicio de atención al ciudadano	3176547810
Estratégico	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3151368578
	Seccional Ubaté	Seccional Ubaté	3153821606

La Comisión de Gestión determino lo siguiente:

1. Las áreas que requieran interactuar con un grupo de interés en particular podrán hacer uso de líneas de WhatsApp, siempre y cuando sean líneas institucionales
2. Los funcionarios administrativos y Gestores del Conocimiento deben abstenerse de tratar temas del ámbito laboral, académico y/o comercial, por medio de WhatsApp, a través de líneas de celular privadas y/o personales.

Como consecuencia, los funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades, no están en obligación de acatar o dar cumplimiento a cualquier directriz e instrucción que sea dada por su jefe inmediato, docente o compañero, a través de mensaje instantáneo enviado vía WhatsApp o grupos creados por directores, jefes o Gestores del Conocimiento; y esto no podrá generar penalizaciones, sanciones, destituciones, despidos, llamados de atención, pérdida de un núcleo temático o calificación, y será decisión personal el responder o no el mensaje enviado.

Igualmente, ante inconvenientes presentados por comentarios, publicaciones, mensajes o audios presentes en WhatsApp entre funcionarios administrativos, Gestores del Conocimiento y Gestores de Oportunidades, los mismos no podrán presentarse como prueba ante cualquier investigación disciplinaria que adelante la Universidad.

Otras redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea tales como Facebook, Telegram, Twitter, Hangouts, etc. Tampoco son consideradas un medio de comunicación oficial y los mensajes, audios, videos, fotografías y demás que se envíen allí tendrán el mismo tratamiento que se mencionó anteriormente con la aplicación WhatsApp.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 10 DE 11

6.3 MENSAJERÍA INSTANTÁNEA A TRAVÉS DE OFFICE 365

De acuerdo con los lineamientos nacionales e institucionales explicados en los ítems anteriores, la Universidad de Cundinamarca autoriza única y exclusivamente el uso de las herramientas que ofrece la Plataforma Office 365, para realizar contacto por mensajería instantánea, que pueden ser consultadas en la guía **ASIG005** - GUÍA PARA EL USO DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE MICROSOFT OFFICE 365, donde se ilustra en detalle su acceso, funcionamiento y beneficios.

7. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Hütt Herrera, Harold. Las Redes Sociales: Una Nueva Herramienta de Difusión. Reflexiones, vol. 91, núm. 2, 2012, pp. 121-128. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESG-SSI-M003
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 6
	MANUAL DE DIRECTRICES PARA CONTACTO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	VIGENCIA: 2026-03-10 PAGINA: 11 DE 11

CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
	AAAA	MM	DD			
1	2021	02	23	Emisión del documento. Transición del ASIM009.		
2	2021	08	06	Actualización del numeral 6.1 CUENTAS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD.		
3	2023	05	29	Actualización del numeral 6.2 WhatsApp, nuevo lineamiento de la Comisión de Gestión.		
4	2024	02	16	Actualización de las normas internas que se enuncian en el presente manual		
5	2025	12	05	-Se realizó el ajuste terminológico en el documento, reemplazando la palabra “estudiantes” por “Gestores de Oportunidades” y “docentes” por “Gestores del Conocimiento”, en concordancia con la nomenclatura institucional vigente. Así mismo, se actualizó el alcance del manual con el fin de delimitar de manera más precisa su aplicación dentro de la Universidad de Cundinamarca. -Según la resolución rectoral 074 del 22 de julio del 2024, dando cumplimiento a la ley 2345 del 2023 "chao marcas" y dando alcance a la circular 006 "Cambio de identificador visual en los documentos de gestión documental" se realiza el cambio de logo en el documento.		
6	2026	03	10	Se agrego en el numeral 6.2 WhatsApp las líneas institucionales aprobadas por la Comisión de Gestión y se dejó estipulado que todas las solicitudes de líneas institucionales deben ser aprobadas por la Comisión de Gestión.		
ELABORÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
Brenda Camila Mesa Rozo			Profesional I			
REVISÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
María del Pilar Delgado Rodríguez			Coordinadora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI			
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FECHA		
				AAAA	MM	DD
María del Pilar Delgado Rodríguez		Coordinadora del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI		2026	03	10