

POLÍTICA PARA EL USO DE WHATSAPP COMO CANAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

(Anexo al Reglamento Interno de Trabajo y a los Contratos Laborales y de Prestación de Servicios)

1. Objeto

La presente política tiene por objeto regular el uso de la aplicación WhatsApp como herramienta de comunicación institucional en la entidad Presencia Colombo Suiza (en adelante ("LA INSTITUCION")), estableciendo obligaciones, prohibiciones y responsabilidades orientadas a garantizar la protección de la información, el respeto por las personas, el adecuado relacionamiento con comunidades vulnerables y el cumplimiento de la normativa colombiana vigente.

2. Ámbito de aplicación

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores, contratistas, subcontratistas, voluntarios y terceros que, en desarrollo de sus funciones o actividades, utilicen WhatsApp como canal de comunicación asociado a la institución.

Su aceptación es condición para el desarrollo del vínculo laboral o contractual.

3. Marco normativo

La presente política se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia (artículos sobre intimidad y habeas data)
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, Título 2, Capítulo 25 (protección de datos personales)
- Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), cuando aplique
- Ley 2191 de 2022, "por medio de la cual se regula la desconexión laboral", y demás normas que la modifiquen o adicionen.

- Sentencia C-331 de 2023 de la Corte Constitucional, que condicionó las excepciones al derecho a la desconexión laboral a criterios de necesidad, proporcionalidad y razonabilidad
- Sentencia T-574 de 2017 de la Corte Constitucional, sobre la naturaleza semiprivada de las comunicaciones en grupos de WhatsApp de carácter laboral
- Reglamento Interno de Trabajo de PRESENCIA Colombo Suiza
- Demás normas concordantes

4. Naturaleza del canal

WhatsApp constituye un canal auxiliar de comunicación, de carácter ágil e inmediato, que no reemplaza los canales formales institucionales.

En consecuencia, no tendrá validez para:

- La adopción de decisiones administrativas o contractuales
- La aprobación de documentos oficiales
- La formalización de instrucciones que requieran trazabilidad institucional

5. Lineamientos obligatorios

5.1 Uso institucional

- Toda comunicación deberá ser clara, respetuosa, profesional y coherente con los principios de la institución.
- Está prohibido el uso del nombre, imagen o representación de la institución sin autorización.

5.2 Protección de datos personales

- Se prohíbe el tratamiento o difusión de datos personales, especialmente sensibles, sin autorización previa, expresa e informada del titular.
- En particular, se prohíbe compartir:
 - Datos de identificación de beneficiarios

- Información sobre condiciones de vulnerabilidad
- Fotografías, audios o videos sin consentimiento

El incumplimiento de esta disposición se considerará falta grave.

5.3 Relacionamiento con comunidades

- La comunicación deberá ser estrictamente institucional, ética y respetuosa.
- Se prohíbe:
 - Establecer relaciones personales por fuera del marco laboral
 - Realizar promesas o compromisos no autorizados
 - Ejercer influencia indebida o conductas que afecten la dignidad de los beneficiarios

5.4 Grupos institucionales

- Solo podrán crearse grupos con fines laborales definidos y autorización del responsable del área.
- Cada grupo contará con un administrador responsable.

Uso permitido:

- Difusión de información general
- Coordinación operativa
- Solicitudes de carácter general dirigidas a equipos

Reglas de comportamiento:

- Las comunicaciones deberán ser pertinentes, claras y relacionadas con el trabajo.
- Se prohíbe expresamente:
 - Enviar contenido personal, político, religioso o comercial
 - Difundir información no verificada
 - Generar conflictos o discusiones inapropiadas

Tratamiento de retroalimentación:

- Los llamados de atención individuales, correcciones o reproches individuales no podrán realizarse en grupos de WhatsApp.
- Estos deberán efectuarse de manera individual, privada y a través de los canales formales, garantizando el respeto por la dignidad y el debido proceso.
- Está permitido los mensajes de alerta o llamado a la acción que sean generales asociados al cumplimiento de las obligaciones o necesidades de atención de los programas y proyectos.

5.5 Jornada laboral y derecho a la desconexión

- El uso de WhatsApp deberá realizarse dentro de la jornada laboral.
- Se reconoce el derecho a la desconexión laboral.

Excepción por necesidad y proporcionalidad:

De manera excepcional, este derecho podrá limitarse cuando concurren circunstancias de:

- Necesidad
- Urgencia
- Proporcionalidad
- Cargos y roles de confianza y dirección

Especialmente en situaciones como:

- Emergencias sociales o humanitarias
- Riesgos para la integridad de beneficiarios
- Necesidades operativas inaplazables

En estos casos:

- La comunicación deberá ser estrictamente necesaria y justificada
- No podrá extenderse más allá de lo indispensable
- Deberá ser supervisada por el responsable del área

El uso indebido de esta excepción constituirá incumplimiento.

5.5.1 Mecanismo de queja por vulneración del derecho a la desconexión laboral

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 2191 de 2022, todo colaborador que considere vulnerado su derecho a la desconexión laboral por el uso de WhatsApp podrá presentar su queja a través de los siguientes medios:

- De manera directa, ante la Dirección de Gestión Humana.
- De manera anónima, a través del canal institucional confidencial que la organización disponga para tal fin.

La Dirección de Gestión Humana acusará recibo de la queja, garantizará el debido proceso y la confidencialidad de quien la presente, y resolverá el caso en un plazo razonable, adoptando las medidas correctivas a que haya lugar. La inobservancia reiterada y demostrable del derecho a la desconexión laboral podrá constituir una conducta de acoso laboral, en los términos de la Ley 1010 de 2006.

5.6 Uso de dispositivos personales para comunicaciones institucionales

Cuando un colaborador utilice un teléfono celular de su propiedad o de uso personal para desarrollar actividades relacionadas con sus funciones, atender asuntos institucionales o utilizar WhatsApp como canal de comunicación institucional, la información, mensajes, archivos, documentos, imágenes, audios, videos, contactos y demás datos que sean tratados con ocasión de dicha actividad deberán recibir el mismo nivel de protección, confidencialidad, seguridad, custodia y manejo responsable exigido para la información gestionada mediante dispositivos o líneas telefónicas de propiedad de la organización. E igualmente el colaborador deberá adoptar medidas razonables para impedir el acceso de terceros a dicha información y garantizar su adecuada conservación, cuando corresponda.

La utilización de un dispositivo personal como herramienta de trabajo no convierte el dispositivo en un activo institucional ni implica, por sí misma, autorización para acceder a información personal ajena a la actividad laboral. La aplicación de esta política se limita a la información y comunicaciones que sean objeto de tratamiento con ocasión de las funciones o actividades institucionales.

6. Prohibiciones

Se prohíbe expresamente:

- Divulgar información confidencial o institucional
- Compartir contenido ofensivo o discriminatorio
- Utilizar WhatsApp para fines personales de forma que afecte el trabajo
- Grabar o divulgar conversaciones sin autorización
- Suplantar o representar a la institución sin autorización
- Usar el canal para actividades ajenas al objeto contractual

7. Deber de reporte

Todo colaborador deberá:

- Informar de manera inmediata cualquier uso indebido de WhatsApp, así como incidentes o riesgos que puedan comprometer la seguridad de la información institucional.
- Abstenerse de participar en conductas contrarias a la presente política.
- Colaborar de manera diligente con los procesos internos de verificación, control o investigación que adelante la institución.

8. Régimen sancionatorio

El incumplimiento de esta política dará lugar a las medidas correspondientes según la naturaleza del vínculo, incluyendo:

- Llamados de atención
- Sanciones disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Trabajo

- Terminación del contrato con justa causa
- Acciones legales a que haya lugar

9. Incorporación y efectos legales

La presente política:

- Hace parte integral del Reglamento Interno de Trabajo
- Se entiende incorporada a los contratos laborales y de prestación de servicios
- Es de obligatorio cumplimiento desde su socialización y/o firma

Su desconocimiento no exime de responsabilidad.

10. Aceptación

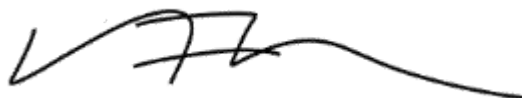
Con la firma del contrato o del documento de adhesión, el colaborador declara:

- Haber leído, entendido y aceptado esta política
- Comprometerse a su cumplimiento
- Reconocer las consecuencias de su incumplimiento

11. Vigencia

La presente política rige a partir de su publicación en la página web de Presencia Colombo Suiza y permanecerá vigente hasta su modificación o derogatoria.

Medellín, 14 de agosto de 2026.



JUAN FELIPE RENDÓN OCHOA
Director General